

不到10万公里发动机拉缸  
若换发动机4S店要价14万

►4S店检测结论“五缸拉缸,建议发动机大修”。

# 50万元买来“闹心”奥迪

文/片 本报记者 崔滨



一墙之隔的山大北路上,为“五一”小长假奔忙的各类汽车欢快地跑着;而墙内的汽修厂里,省城市民杨先生花费50万元购买的奥迪A6L孤独地停在维修车间的角落里,被取下拆开的发动机零件散落一地。核心部件发动机的频频故障,让这辆仅使用了3年,行驶里程9.75万公里的高档车,不得不因“心脏病”而下岗。

杨先生表示,“在正常保养、只行驶了不到10万公里的情况下出现发动机的单个缸体拉缸,我们认为这属于质量缺陷,4S店和厂家应该承担相应的责任和费用。”但面对只承认发动机故障,却拒不明确故障原因的省城银座奥迪4S店以及拒绝该批次车辆召回的一汽大众,这个“五一”小长假,杨先生只得与自己这辆价值不菲的豪车一起“闹心”。

## 费机油堵火花塞 开上豪车反“闹心”

2008年2月份,省城市民杨先生在银座天尊奥迪4S店购买了一辆2.4L排量的奥迪A6L,“就是看中了奥迪的品牌和质量,我才下定决心购买。当时裸车价格是44万多,加上保险、购置税,总价超过50万。”4月29日上午,杨先生告诉记者。

杨先生没有想到的是,正是当初最为看重的质量,成了他今天最大的“心病”。拿着一大摞保养和维修单据,杨先生向记者历数这辆车的“闹心”：“刚开了一年多6万多公里,2009年下半年,故障开始明显,有几次出现低速状态下发动机抖动,动力不足和中途熄火等故障,送到银座4S店检修,说是火花塞堵塞、机油供应不足等小毛病,所做的维修就是更换火花塞,提醒我们多加机油。”

尽管之后杨先生加大了更换机油的频率,但发动机的故障反而愈演愈烈,直到今年2月26日,在行驶了97517公里后,杨先生决定对这辆奥迪车的发动机进行彻底的检查。

“送到银座的奥迪4S店,维修人员先用内窥镜对发动机内部进行了检查,得出的结论是这台6缸发动机中的第5缸出现‘拉缸’。”对于这个结论,杨先生感觉有些不可思议,“都说发动机是汽

车的核心,正常能使用80万公里左右。我这车跑了不到10万公里,没有出过什么大的交通碰撞事故,而且还是奥迪这样的大品牌,你说可能吗?”

对于爱车,银座4S店随后给出的解决方案更让杨先生不能接受:“一个方案是由银座4S店的维修部进行大修,大约要花4万多块钱,但他们不能保证维修后,不再发生故障;另一个方案是彻底更换发动机,因为我的车已经出了质保期,加上零件费用和人工,要花14万多元。”

“银座奥迪4S店给出的解决方案,我不能接受,我认为这是这批奥迪车共有的质量问题,不该由我单方面承担损失。”杨先生表示,“而且,同样是更换发动机,我问过其他一汽维修厂,最多只要8.5万元,银座奥迪4S店,收费明显过高。”

## 拉缸并非个案 怀疑为质量缺陷

另外一条让杨先生无法接受银座奥迪4S店解决方案的,是他收集到的一系列指向奥迪A6L质量缺陷的证据。

在拒绝了银座奥迪4S店的维修方案后,3月底,杨先生将车送到了省城奥信达汽修厂进行检修。在将发动机卸下拆解后,可以清晰地看到这台6缸发动机中的其中一个缸体的内壁一侧,有明

显的摩擦破裂痕迹。

“这是典型的‘拉缸’,属于发动机的重大损伤。”该厂负责人李经理告诉记者,“也就是发动机气缸内壁出现很深的沟纹,活塞、活塞环与气缸的摩擦丧失密封性,使得发动机动力性下降;严重时不能正常工作甚至熄火。”

与此同时,杨先生发现,发生在自己爱车身上的发动机“拉缸”并不是个案。事实上,在爱卡、汽车之家等知名汽车网站上,关于奥迪A6L发动机拉缸的投诉比比皆是。在国家质检总局主管的中国汽车质量网上,奥迪A6L的投诉名列2010年汽车质量投诉量前10位中的第9位,进入2011年,奥迪A6L继续名列1-2月份投诉车型的榜首,其主要投诉故障集中在变速箱以及发动机。

“这应该是奥迪本身的质量缺陷,应该由厂家实施召回,而且4S店应该免费更换发动机。”杨先生认为。

但对于杨先生的说法,负责检修并提出解决方案的银座天尊奥迪4S店服务顾问孙家成依然坚持:“发动机第五缸出现拉缸,应该进行大修或者更换。但是这辆车已超过了使用2年或者行驶6万公里的质保范围,应该由车主承担相关费用。”

而对于杨先生提出质量缺陷的怀疑,银座天尊奥迪4S店的售后部门工作人员表示,奥迪A6L的发动机拉缸故障率的确相对较

高,但究竟是车主自身的使用原因还是产品的质量缺陷问题,应当在把故障发动机送回生产厂家后,由厂家出具鉴定报告,“我们只是按照厂家规定的质保和维修范围进行服务。”

## 召回法规存缺陷 厂家召回困难重重

对于杨先生提出的质量缺陷怀疑和厂家应当实施召回的看法,省城舜天律师事务所卞欲飞律师表示,即便杨先生对于奥迪A6L质量缺陷的推测是对的,但汽车质保法规的缺失,让杨先生的维权异常艰难。

“由于目前国家尚未出台针对汽车的‘三包’服务法规,汽车消费维权的法规依据主要是《消费者权益保护法》。按照这个法规,车主只能在汽车使用中出现问题后,与经营者进行协商解决。但是对汽车因为设计、生产中的‘缺陷’而发生的问题,则只能通过《缺陷汽车产品召回管理规定》进行维权,这就让车主的合法权益无法得到全面维护。”

4月29日,记者以消费者的身份拨打一汽大众的客服热线对杨先生的问题进行反映,但得到的答复是:“要根据质检总局和相关方面检测出质量问题,并按照有关部门的相关条款来进行召回。由于该款车型的发动机是德国进口的,目前国内生产厂家还不具备相应的技术,所以发生拉缸的原因没有办法鉴定。”

“这主要是因为我国的《缺陷汽车产品召回管理规定》只是国家质检总局的部门规章制度,权威性和约束力不够,效力有限。这就使得目前中国的汽车召回无一不依靠政府的‘指令召回’;而且由于缺少权威的第三方检测机构,国内汽车消费者向汽车厂商行使索赔权,只能自己申报并负担车辆检测需要花费的精力和高额鉴定费,程序繁琐且效率不高。”对于杨先生想要争取奥迪实施召回的念头,卞欲飞认为难度很大。

“我当然希望奥迪能对出现同样发动机故障的车辆批次进行召回维修。但现在看,只要能能和4S店在合理的承受范围之内解决问题,我就知足了。”杨先生说。



拆卸开的发动机,其中一个气缸的拉缸痕迹清晰可见。

# 一些旅行社惯用“问题合同”避责

省消协:签订旅游合同条款越细越好

本报济南5月2日讯(记者李岩侠 通讯员 贺建华) 针对当前一些旅行社惯于利用不完善的“模糊合同”和不公平的格式合同逃避责任、侵害消费者权益的情况,省消协近日发出出游警示,提醒消费者注意在签订出游合同时条款订得越细越好。

根据山东省消费者协会受理投诉情况,旅游消费主要存在以下问题。比如,对出境游团队,即

因非不可抗力导致延期出团,游客要求解除合同的,旅行社也要按单方面规定或“内部行规”扣除业务损失费,且不能提供相关证据。再比如,旅行社与游客签订合同不规范,合同条款设置模糊,擅自变更行程,加收费用;旅行社不诚信,所提供的酒店、交通工具、用餐标准比旅行社承诺的低;再就是,任意增加购物时间,导游诱导或强制游客购物等。甚至还有

个别旅行社在组织港澳游时,不尽核义务,致使港澳通行证照片与本人不符,影响游客出境。为此,山东省消费者协会特地提醒广大消费者,避免旅游纠纷最有效的办法是,在签订合同时,双方要明确自己的权利义务,合同条款订得越详细越好,最好把某天入住哪家宾馆写入合同,是否含餐,并对行走的详细路线、何种车型,是否仅含交通、景点多

少等事先与旅行社约定好,之后依约行事,违约追责。

省消协人士告诉记者,游客在旅游过程中要保留好发票、合同、必要的照片等证据以便事后维权。据悉,山东省消费者协会已与香港、澳门签署了消费维权合作协议,在港澳游中如遇到旅游纠纷可直接到当地消委会进行投诉,也可以等返回后到省消费者协会投诉。

## 量价齐跌 山东大蒜外贸遇冷

本报济南5月2日讯(记者崔滨) 有外贸风向标之称的广交会,“五一”小长假期间仍如火如荼举行。在以食品、纺织服装为主的第三期交易中,之前我省农产品中居高不下的大蒜价格出现量价齐跌。

记者2日从广交会山东团获悉,由于山东新蒜即将于6月上市,目前广交会大蒜交易出现量价齐跌。我省大蒜出口商表示,目前出口大蒜的交易价格为每斤5元左右,相比4月初每斤已下降1元左右,而目前金乡、苍山等地的冷库大蒜交易价格为每斤4.3元左右,相比上月也下降了10%左右。

“还有不到1个月,新蒜就要上市了。现在的采购商都不愿意下单,要等待更好的产品和价格。”我省参展商表示,目前国外采购商对于大蒜的需求保持稳定。不过,普遍对其价格预期下跌。

虽然广交会第三期的交易情况尚在统计中,但综合前两期,在国际市场不确定性增加和通胀的背景下,生产成本上涨以及人民币升值大大压缩了山东外贸企业的利润空间,新接订单中仍以短单居多。

记者2日从山东省商务厅了解到,以机电商品为主的广交会第一期,我省参展企业675家,出口成交17.5亿美元,比上届同期增长8.5%;刚刚结束的广交会二期上,我省参展企业622家,出口成交5.4亿美元。

山东省商务厅表示,虽然本届广交会,我省外贸企业在手订单较为充足,成交价格较上届普遍提升5%-10%,但利润空间被再度压缩。

## 一季度社会保障 支出132.4亿元

同比增长55.61%

本报济南5月2日讯(记者张鹏飞 通讯员 王海红 宋玮) 记者从省财政厅获悉,一季度我省各级财政部门及时拨付各项社会保障资金,全省社会保障资金累计支出132.4亿元,与2010年一季度相比,增加了47.31亿元,增长55.61%。

据省财政厅社会保障处有关负责同志介绍,一季度全省各级财政投入继续向社会保障重点民生项目倾斜,各项重点民生支出比去年同期大幅增长。其中,抚恤支出7.76亿元,同比增长16.62%;城乡低保支出7.83亿元,同比增长90%;基层医疗卫生机构支出4.29亿元,同比增长105.23%;城镇居民基本医疗保险支出1.08亿元,同比增长225.59%;新型农村合作医疗支出16.64亿元,同比增长81.75%;公共卫生支出5.21亿元,同比增长93.68%。

## “护渔2011”海洋渔业 执法展开

本报济南5月2日讯(记者刘红杰) 为规范渔船管理,保护渔业资源,严厉打击暴力抗法行为,维护正常渔业生产秩序,省海洋与渔业厅决定开展“护渔2011”海洋渔业执法行动。

护渔行动以加强渔船标识管理,加强渔业资源养护、严厉打击暴力抗法行为为主要任务,采取海陆联动、港口检查与海上联合执法检查相结合的方式。省海洋与渔业厅将分别于2011年4月15日至5月31日、2011年9月1日至9月30日组织两次海上专项执法行动,抽调25艘渔政船在我省沿海开展联合检查,加大监督检查力度,严肃查处违规行为,切实维护好渔业秩序。