

((呼声回应)) | 开屏跑腿

大众途观汽车车主杨先生反映

购车一年半 到4S店维修20余次

云南英茂商务有限公司4S店：
一直在积极处理问题，但杨先生的部分诉求不合理

7月10日，市民杨先生致电本报热线讲述自己的购车烦心事：花费10多万元购买的大众途观汽车，在不到两个月的时间内多次出现故障，而4S店及厂家却未能有效解决问题。究竟怎么回事？

杨先生：车辆频繁故障，已对日常使用造成严重影响

据杨先生讲述，在“七星级服务商”宣传和优质服务承诺下，他于2023年11月在云南英茂商务有限公司4S店(以下简称：4S店)购入一辆2023款大众途观L300TSI智享版汽车。

“2023年11月21日，也就是提车一周后，前保险杠饰条就出现了翘边，我找4S店进行了更换。从那之后，后视镜总成安装不严密、A柱装饰板弯曲等问题相继出现。”杨先生说。

2024年1月，车辆在4S店完成首次保养。回家途中，杨先生发现超车或踩油门加速时车辆反应迟钝，发动机声音大。他将车开回店里检查，4S店表示车辆一切正常。他不认同4S店的处理结果，于是通过车质网投诉，并多次与4S店和厂家进行电话沟通、现场协商。厂家派人对车辆进行检测，结果电脑测试数据没有问题，但未出具任何检测报告或证明文件。

杨先生试驾了朋友的同款大众途观，他表示朋友

的车和他首保前的车一样，没有动力不足的情况。随后，杨先生前往云南众锐金泉汽车销售有限公司4S店进行检测，结果显示正常，但检测师傅表示该车在急加速过程中确实存在动力不足的情况，对此他们也不知道怎么处理。

进入2025年，车辆故障愈发集中，比如前、后辅助识别紧急主动刹车功能及前部车距测距功能不灵敏或失效，发动机产生异常噪音，天窗疑似漏水，车机死机黑屏。

“截至2025年5月，为了解决车辆问题，我累计开车到4S店维修20余次。”杨先生说，车辆的频繁故障已对其日常使用造成严重影响。

7月4日，应4S店邀请，杨先生到店处理车辆问题。杨先生告诉记者，店内未按他提供的问题资料逐条解决，仅处理部分问题，对发动机动力不足等关键问题没有提出令他满意的处理方案，4S店还建议他找第三方机构检测，双方沟通无果。

4S店负责人：将客观判断问题，就补偿等事宜进行讨论

7月10日，就上述事件，记者电话采访了4S店负责人。

4S店负责人称，已对杨先生提出的问题逐一处理：对于发动机噪音问题，4S店找了同款车进行对比，认为车辆噪音正常，并向杨先生进行了解释。对于杨先生通过隔音解决车辆噪声过大问题的需求，4S店与厂家沟通后，为其赠送隔音服务。但杨先生在隔音完成后，又因材料味道大要求拆解，还就拆解过程中产生的小划痕提出全额赔偿，4S店认为这些诉求不合理。

关于发动机动力不足的质疑，4S店负责人解释，1.5T车型的动力本就与1.8T、2.0T车型存在差异，且车辆问题最初按质保期内的正常客服标准处理，厂家也安排了工程师检测，但未出具车辆无问题的证明。

律师：若双方协商不成，可保留证据依法维权

“尽快委托有资质的第三方鉴定机构进行鉴定，同时，保留好维修的相关单据。”针对杨先生遇到的问题，云南鉴心律师事务所律师孙诗莹建议。

孙诗莹表示，汽车一旦出现质量问题，首先，与经销商沟通，以寻求解决之道，让经销商提供必要的解决方案并作出相应补偿，这是一种相对便捷的途径。其次，可以向汽车制造商进行投诉，投诉内容将被记录，并随后进行调查与处理。第三，若前述途径均未能解决问题，可以向消费者权益保护组织或监管部门反映情况，请相关部门介入处理，并组织双方进行调

解。第四，如果以上途径都无法解决，就保留好相关证据，为诉讼解决纠纷做好准备。

截至记者发稿前，双方在沟通上存在明显分歧。杨先生认为，车辆存在诸多质量问题，4S店和厂家未能积极有效解决，反而推诿扯皮；而4S店表示，一直在积极处理问题，但杨先生的部分诉求不合理，且担心维修过程中会引发新的纠纷。

杨先生表示，他将继续维权，维护自己的合法权益；而4S店承诺将积极处理此事，与杨先生作进一步的沟通。

本报记者 刘连红



金世铭及时将孩子送到医院救治

危急时刻 警察接过孩子 往医院跑

“别急，我们在！”“快！快叫医生！”6月26日晚，一声声呼喊打破了安宁市第一人民医院的宁静，1名警察抱着孩子冲到医院走廊，大声呼喊医生，请求抓紧时间抢救孩子。经医院抢救，孩子脱离了危险。

6月26日傍晚，一位母亲抱着发高烧的孩子一路狂奔，这位母亲太着急，跑得太快，加上紧张，出现体力不支的情况。

云南省安宁监狱三监区的警察金世铭和同事李骁冉在执行公务结束归途中，遇到了这对母子。危急时刻，金世铭抱起孩子迅速跑到附近的安宁市第一人民医院，急切地向医生说明情况，并一直守在抢救室门口等待孩子的救治消息。经过医生全力抢救，孩子的病情终于有所好转，生命体征逐渐稳定。

“再晚几分钟，后果可能有点严重。”主治医生说。

听到医生的话，金世铭悬着的心平静下来，此时他全身已被汗水浸湿，双腿也因紧张奔跑有些发软……

医院另一头，孩子的母亲因紧张疲劳晕厥了过去，李骁冉一边进行简单急救，一边呼喊寻找医生。

经医生治疗后，这位母亲脱离了危险。她苏醒过来后，紧握金世铭的双手，说：“警官，太感谢你们了！回想起来还心有余悸……”

金世铭的善举很快在医院和单位传开。面对大家的赞誉，金世铭坦言：“当时没多想，就是本能反应。群众遇到困难，身为警察，肯定要站出来的。”

金世铭所在的安宁监狱三监区党支部，组织警察代表到医院对母子二人进行了慰问。

“叔叔，我长大了也想像你们一样当一名警察，保护很多人……”小孩说。

后来，母子二人专门为金世铭送来了一面锦旗。

本报记者 柏立诚 文
安宁监狱三监区党支部供图