

天天315 我们在行动

# 车辆质保期内多次异响送修 车主质疑质量问题 要求退换

## 4S店： 未达退换标准

南国都市报4月9日讯(记者 蒙健文/图)“车子反复送去4S店修了好几次,可异响问题始终没解决。”近日,车主谢先生向记者反映,他购买的车辆在质保期内,方向盘下方频繁出现异响,多次送修后问题依旧,他质疑车辆存在质量缺陷,正式提出退换车要求。对此,4S店表示,谢先生车辆的确存在异响情况,但维修次数未达到退换标准。



谢先生车辆发出异响的位置(圆圈处)。

## 车主投诉： 质保期内多次异响送修仍未根治

据谢先生介绍,2024年8月,他以205900元的价格,在琼山大道海南奥创星辉汽车销售服务有限公司购入一辆“星纪元ET”SUV。2025年7月,车辆行驶里程约1.2万公里时,他发现车辆行驶在不平路面时,方向盘底部会传出“咯咯”的异响。发现问题后,他第一时间将车辆送至该4S店售后中心检查维修。

“前前后后算下来,车子至少送修了六七次,也更换过相关零件,但异响还是存在。”谢先生告诉记者,从2025年下半年至今今年3月,他多次将车辆送修,可异响问题始终未能根治。同一个故障放在店方检测维修换零件,总的时间都超过了一个月。事后他了解到,根据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》,因同一质量问题累计修理超过4次,消费者可凭购车发票、三包凭证申请更换或退货车辆。

4月7日,记者乘坐谢先生的车辆实地体验发现,车辆在平坦路面行驶时无任何异常,但途经凹凸不平路面或石子路时,方向盘下方确实会传出清晰的“咯咯”异响,与谢先生描述的情况一致。

记者在谢先生提供的维修结算单上看到,今年1月9日,车辆进行了机械转向管柱总成拆装;2月1日,拆装左前下控制臂总成;3月1日,再次拆装左前下控制臂总成。“除了这3次有书面维修记录外,之前几次送修,店方都没有给我开具维修单。”谢先生表示,去年他曾多次将车辆放在4S店维修,但店方仅进行了检查维修,未留存书面维修记录,这让他对后续维权产生担忧。他怀疑,商家有意不登记部分送修记录,以此规避“三包”规定中的退换车条件。

“同一个异响问题反复修不好,我已经不想再继续修了。”谢先生坦言,他无法确定这

种持续的异响是否会影响驾驶安全,因此向4S店提出退换车辆的要求,但对方仅表示“已上报公司”,却始终未给出明确答复。

## 4S店回应： 确有异响,但维修次数未达退换标准

4月7日,记者陪同谢先生来到海南奥创星辉汽车销售服务有限公司售后服务中心,该店维修师傅陪同驾驶后,确认了车辆存在异响的情况。针对谢先生反映的问题,记者找到了该中心客服经理符先生。

符先生表示,他4月初刚调任该岗位,与前一任客服经理完成工作交接,对于谢先生车辆的相关情况已有所了解。“目前我们正积极与厂家沟通,将安排厂家专业技术人员到店,对谢先生的车辆进行全面检测和维修。”符先生称,若厂家技术人员仍无法解决异响问题,将把相关情况上报厂家,再由厂家出面进一步处理。

对于谢先生提出的退换车要求,符先生表示,根据“三包”规定,同一质量问题累计维修超过5次,才能达到退换车条件,而目前谢先生车辆的有效维修记录仅为3次,暂未满足退换要求。“这次我们会全程安排厂家技术人员参与维修,确保维修质量。”

针对“多次送修却仅3次有记录”的疑问,符先生解释,检测与维修属于不同范畴,国家“三包”规定中,退换车的维修次数认定,以店方开具维修单、进行配件更换的正式维修为准,单纯的检测不纳入维修次数统计。“检测是排查问题,维修是解决问题,二者不能混淆,‘三包’规定明确以实际维修次数为依据。”

符先生同时表示,在车辆维修期间,店方可为谢先生提供代步车辆,或报销其合理的打车费用,尽可能减少对其出行的影响。

目前,4S店与谢先生就车辆售后及退换车事宜仍在协商中,记者将持续关注此事。

## “下游沉香苗被污水灌溉后坏死” 琼海一养猪场 被投诉乱排污 官方:已立案调查

南国都市报4月9日讯(记者 苏桂除)“琼海市东红农场27队这个养猪场把污水排进旁边的小河沟,导致河道污染,我在下游种植的沉香苗被污染河水灌溉后,出现叶片发黄、焦枯、坏死等情况。”近日,在琼海市东红农场27队从事沉香种植的颜先生向“问政海南”栏目反映当地一养猪场乱排污,希望相关部门尽快处理。目前,琼海市生态环境局、琼海市生态环境保护行政执法大队已介入调查,依法对涉事养猪场进行立案调查。

4月6日,记者根据投诉来到涉事的东红农场27队九强养猪场,看到这家养猪场位于山岭低洼处,在养猪场外围,有两个新建的蓄污池,其中一个正在抽取养猪场排放的污水,另一个刚挖好尚未启用。养猪场外侧,有一条河道,河水发黑,散发臭味。

据颜先生反映,今年清明节前,他抽取河水灌溉沉香苗木后,作物出现大面积叶片发黄、焦枯、坏死等情况。“这家养猪场没建的时候,河水很清澈。”下游区域一名种植户说,养猪场开设后,未经有效处理的养殖废水直接排入河道,导致河水发黑发臭。“我们一直靠这条河浇地,下游多个村庄也靠这条河生活生产。现在河水又黑又臭,以后怎么种地,更不用说饮用。”

接到群众举报后,4月6日,琼海市生态环境局及琼海市生态环境保护行政执法大队第一时间赶赴现场开展勘验、取样等工作,并对河道水质、排污口、养猪场治污设施运行情况等进行全面核查。

面对相关部门的核查,九强养猪场负责人郑九坡承认存在向外排放养殖污水的情况。据其介绍,该养猪场占地50多亩,投资千万元,今年1月份正式落成,养殖规模年出栏量为6000头,猪苗才养了几个月。郑九坡说,该养猪场有环评备案,事发后,琼海市生态环境局、琼海市生态环境保护行政执法大队介入,他也去接受调查了,正在等处理结果,“对于受损失的种植户,看能否以化肥补偿的形式进行。”

琼海市生态环境局副局长梁文锋表示,当天现场勘验后初步认定养猪场排放的污水不达标(具体以取样数据检测为准),现场初步核查还发现,养猪场的两个蓄污池均未设置防渗漏措施。

目前,琼海市生态环境保护行政执法大队已对该养猪场环境违法问题进行立案调查,将依据检测结果和调查事实,依法从严查处。记者将持续关注此事进展。



养猪场的蓄污池未建防渗漏措施。记者 苏桂除 摄



养猪场外的河水受到污染发黑发臭。记者 苏桂除 摄