

3·15 特别关注——

国内奥迪隐患重重 厂家从未公开召回

近日,记者接到读者来电反映,其驾驶的奥迪 A6L 车型正常行驶时出现挡位失灵的情况,与此同时,记者还接二连三地接到关于奥迪车型 LED 灯出现故障的投诉,记者随即对奥迪汽车的质量问题进行了追踪调查。

调查结果发现,故障频发的奥迪车型成为豪华车投诉榜冠军,而奥迪却已近三年时间,未对任何奥迪车型进行过公开召回。仅通过 4S 店免费维修的方式企图将问题掩盖。

此前,奥迪车型严重烧机油的问题就已被社会各界广泛关注,但至今厂家仍未给出一个良好的解决方案,仅用免费添加机油的方式对问题车主进行补偿,于是奥迪车后备厢中必备一桶机油便成了豪华车中“尴尬的笑话”。

奥迪投诉居豪华车首位

记者从汽车投诉网了解到,在 2010 年该网站收到的所有有效投诉中,豪华车为 238 宗,占投诉总量的 2.44%。而仅奥迪 A6L 和 A4L 的投诉就分别达到 28 宗和 22 宗,两款车型投诉数量占到投诉总量的 21%,超过 1/5 的投诉指向奥迪两款主力销售的车型,固然有其市场占有率大的因素,但其本身质量问题频发,显然与其价格和豪华车的定位不相符。

无独有偶,今年 3 月 TOM 网也收到了众多奥迪车主对 A4L 和 A6L 的变速箱等相关问题的投诉,出现变速箱烧坏、电脑板故障、链条断裂等恶劣故障,且多次与 4S 店和奥迪客服交涉未果,车主只能自己支付上万元甚至数万元的高额维修费用。国家质检总局缺陷产品管

理中心信息管理部主任吴友生曾对媒体透露:按照投诉量来统计,奥迪品牌在国外生产厂家中排名第四,更居豪华品牌之首。

而据汽车投诉网的相关信息,截至 4 月 9 日,该网站今年收到奥迪车型投诉共计 15 宗,投诉数量较去年同期仍有增长。

近三年未进行任何公开召回

根据中国汽车召回网公布的召回信息,奥迪品牌自中国开始实行汽车召回制度以来,一共进行了 5 次召回,涉及车辆 18.6 万辆,但从没有因价格昂贵的变速器问题进行过召回,尽管多年来不断有消费者投诉奥迪变速器存在质量问题。

距离最近的一次奥迪召回事件,发生在 2008 年 5 月 30 日,因点火线圈的故障而召回 2001 年至 2006 年生产的老款奥迪 A4、A6 车型,距今已过去近三年的时间。而最近几年,新款奥迪 A6L 和 A4L 车型故障呈现越来越高发态势,投诉激增的背后,奥迪却实施“零召回”,确实难以让广大奥迪车主和更多的消费者满意。

用内部召回掩盖负面影响

2010 年 8 月,奥迪部分车型实施了内部代号为 94E9 的行动,针对 2008 年 12 月底至 2009 年 5 月初之间生产的中期改款新奥迪 A6L2.4 和 2.0T 车型,对其 LED 日间行车灯大范围高频率故障进行内部召回。这个行动并没有对社会进行公开,只是在相关车辆到 4S 店保养时,由服务顾问负责检查车辆底盘号,如果该底盘号位列修理范围之内,将对其进行大灯总成的更换。

奥迪多年未公开实施召回,仅通过 4S 店对问题车主进行了免费更换的补偿。对此,相关汽车专家表示,奥迪希望通过免费维修的方式,将投诉问题暗中化解,最终将负面影响控制在不被社会广泛传播的最小范围内。

记者观察

别让奥迪美国悲剧在中国上演

作为中国汽车市场豪华车型的先驱者和领导者,奥迪一直以来都是中国消费者信赖的对象,抛开政府采购的历史背景,多数普通消费者对德国车的品质依然信赖有加。然而近些年,随着奥迪在华销量的不断攀升,其车型质量问题的投诉也激增。

然而,与大众认识相反的是,投诉反映奥迪车型烧机油、变速箱故障和 LED 故障等问题,在不断的维修与更换中,问题依然没有得到任何实质性的解决,而这些奥迪车型的问题俨然成了“痼疾”,严重影响着奥迪品牌的声誉。

但厂家公关部负责人仅给出“没有看到过相关的报道”的托词,将召回责任推给质检总局等部门,却不能掩盖奥迪车型投诉多、问题严重却多年不进行召回的事实。

奥迪车型变速箱故障和烧机油的问题早在 2004 年的时候就已经出现,然而厂方的冷漠与 4S 店的敷衍,让车主们备感伤心。

这让我们想到 1986 年奥迪在美国发生的召回事件,当时美国高速公路交通安全管理局(NHTSA)收到奥迪 5000 车主投诉,该车型出现自动加速的情况导致交通事故,奥迪迫于美国政府压力实施了 25 万辆车型的大面积召回(奥迪召回事件与丰田“召回门”如出一辙)。此后,奥迪在美国的年销售量从 7 万多跌至 1 万左右,大众随即关闭了奥迪美国工厂,直至 2008 年重新建厂,经过 20 多年的反复折腾,大众品牌在美国几乎被彻底边缘化。

虽然从目前中国汽车市场的环境来看,奥迪美国悲剧很难在中国上演,但如果长期忽视质量问题,必将被其他竞争对手赶超,从而失去原有的市场地位,进而被消费者所抛弃。

(人民网引自《法制晚报》)

奥迪 Q7、奥迪 A8L、奥迪 A6L……它们的大灯都进水

大灯“流泪”是奥迪“家族遗传病”?

近日,记者的报道引起了全国奥迪车主的共鸣,他们纷纷反映,除了奥迪 Q7,还有奥迪 A8L、奥迪 A6L 等车型也存在大灯进水的问题。有车主戏言,奥迪大灯患上了“流泪症”,而且怀疑这是“家族遗传病”。现将部分奥迪车主反映的情况摘录如下:

奥迪 A6L2.4 舒适型车主:我在 2009 年 11 月 26 日买了一辆奥迪 A6L2.4 舒适型轿车,第二天就发现右前大灯有雾气,到 4S 店检测后更换了大灯密封圈,本以为更换后就没事了,结果第二天又有雾气并逐渐增多。

奥迪 A6L2.0T 车主:发现右侧大灯进水后,我让 4S 店的人检查了,发现右边大灯左下角有很多裂纹。他们说是车撞到软的东西后还横向擦了一下,但保险杠上一点划痕也没有,大灯上也未发现撞击的痕迹。而且我在大灯刚开始进水时就拍了照,照片放大之后,发现根本没有裂纹。我怀疑是大灯进水之后,灯内过热导致裂纹。4S 店换了密封圈,但开回家以后,大灯里又进了水,真不知道该怎么办……

2010 款奥迪 A6L2.4 车主:我第一次发现大灯进水是在洗完车后,当时发现右前大灯里有雾气,上面还凝结着一些水珠。第一次去 4S 店维修时,他们态度还行,免费为我做了大灯后垫圈升级,并承诺如果以后再发生这个问题就给我换大灯。

但是第二天,我发现刚修好的大灯里又有雾气和水珠了。再次跟 4S 店交涉时,他们的态度强硬了不少,来回跑了好几趟才解决。

奥迪 A6L 车主:我是云南的,2010 年 1 月,我在昆明一家 4S 店买了一辆奥迪 2.0T 款 A6L,因为早就看中了奥迪这个牌子,所以就提了 4S 店里唯一一台现车。但在 2010 年 8 月,这辆奥迪前面的大灯出现严重的进水现象,去 4S 店进行维修,他们却用“大灯没有通气孔所以会有水雾产生”这种不专业的说法忽悠我。

后来,在我的坚决要求下,4S 店换了大灯后盖,但拒绝换大灯总成,结果车开回家后发现大灯又进水了。难道花 40 多万元买“四个环”的车还不如花几万块钱买个微型车。4S 店的技术人员说,这批车的大灯是批次问题,大部分会进水,看来只能怪自己倒霉了。

(摘自 3 月 7 日《济南日报》)

奥迪 Q7 大灯咋成了“水帘洞”?

把 136 万元购车款交给 4S 店时,王先生怎么也没想到,这辆百万豪车的大灯竟然会成“水帘洞”!王先生告诉记者,他的奥迪 Q7 买了不到一个月,就出现大灯进水的状况。记者调查发现,遭遇这种问题的不止王先生一人,还有多名车主反映自己的奥迪 Q7 大灯进水,他们都担心这会给夜间行车埋下安全隐患。

豪车防水性能不如低档车

2011 年 3 月 29 日,王先生在奥迪 4S 店购买了一辆奥迪 Q7。“之所以买这么贵的车,就是相信一分钱一分货,现在看来未必。”王先生说。

王先生回忆,2011 年 4 月中旬的一天晚上,下了一场雨。第二天早上,他不经意间发现,自己那辆奥迪 Q7 车头前面的两个大灯都进水了,“灯罩上有一层水珠,滴滴答答的,简直成了‘水帘洞’。”王先生说,他打开车灯几分钟,灯罩上就蒙了一层白雾,灯光弱了许多。“我当天晚上就要赶夜路,如果不是早发现这个问题,后果不堪设想。”王先生有些后怕地说。

王先生告诉记者,那场雨下得并不大。“我看了看邻居家几万块钱买来的车,车灯都没进水,我花上百万买的豪车却进水了,当时别提有多郁闷了。”王先生说。

不想再“战战兢兢”开车

当天,王先生就把车开到了奥迪 4S 店,要求更换车大灯。“但是,4S 店的人竟然对我说,大灯进水是这款车的普遍问题,不给我换。”王先生说,4S 店的维修人员建议他打开车灯把里面的水烘干。“我把灯开了很长时间,里面还是有水,但 4S 店就是不给我换。”王先生说。

之后,王先生向济南市 12345 市民服务热线、济南市 12315 申诉举报指挥中心等部门投诉。“在工商部门的介入下,经过反复交涉,4S 店才给我换了大灯。早知道这么折腾,还不如花十几万元买辆车开着舒服。”王先生说。

记者调查发现,还有多名奥迪 Q7 车主遇到了大灯进水、起雾的问题。采访中,他们都向记者提到一点,与 4S 店交涉时,对方表示大灯进水是普遍存在的问题。“但是,‘普遍存在’不是推卸责任

的理由啊,奥迪厂商必须给我们一个说法”。

汽车照明系统是夜间行车时最关键的保障之一,因此,大灯进水这一故障让部分奥迪 Q7 车主心存忧虑。“很多夜间交通事故的发生都是因为夜晚视线不清楚,车主没能及时发现路面上的人或物,导致交通事故的发生。大灯进水这个问题不彻底解决,我们开车上路难免战战兢兢,这个感觉很不爽!”一名车主说。

3 月 3 日,记者向一汽大众汽车有限公司反映了车主的诉求。工作人员对这个问题表示重视,“我们将把问题转达给专业人员,尽快作出解释。”工作人员说。

(摘自 3 月 6 日《济南日报》)

