

用车两年多维修超 10 次

车主顾虑:车子安全有保障吗?

N 晚报记者 严涵 漫画 李泽峰

一线调查

“车子使用才两年多,已经修了10多次,最近一旦时速达到100公里以上,方向盘就会抖动……”近日,家住嘉兴市区的张先生向《一线》栏目记者打来热线电话,称自己于2023年购入的蔚来ES6,使用两年多来,底盘、天窗、电门电机、外后视镜调节电机等多个部件相继出现故障,让他对车辆的安全性产生顾虑。

今年6月初,张先生向位于嘉兴科技城的蔚来服务中心(以下简称“蔚来售后”)提出估值回购或置换新车的诉求,双方至今未能达成一致。这起“维修纠纷”究竟是怎么回事?记者就此展开了采访。



故障维修10多次 多个零部件经历更换

回购置换诉求未达成 售后将持续沟通协商

张先生回忆,2023年7月25日,他在市南溪东路的蔚来交付中心提车。车辆刚提回家,他就发现左侧外后视镜调节范围偏小,右侧外后视镜调节幅度正常,起初以为这是车辆固有设计,便没有到店检修。

“没想到用车不到8个月,故障一个接一个出现。”张先生告诉记者,2024年,车辆故障集中爆发,动力系统、底盘、天窗等部件问题接踵而来——3月,车辆PTC加热器异常,蔚来售后通过程序修复;7月,天窗在行驶中出现异响,调整玻璃位置后未根治,3个月后蔚来售后直接更换了前天窗玻璃总成;10月,左右外后视镜调节电机先后失灵,最终两侧的部件全部更换;11月,车子加速时出现异响,更换损坏的电门电机齿轮;12月,210千瓦驱动电机端盖故障,蔚来售后进行更换处理。

进入2025年,车辆故障依然没有停歇。当年年初,张先生发现车辆倒车时底盘发出异响,蔚来售后为此多次更换底盘衬套;4月,左外后视镜总成损坏,门店进行了整体

更换;8月,外后视镜玻璃调节电机又出现故障,检修还发现车辆左右前轮胎磨损存在差异,售后将此情况归结为车主打方向的习惯,针对这一解释,张先生表示不接受,因为他平时驾车不存在长期单向打方向的情况。

时间来到今年5月26日,车辆因天窗异响问题再次进店维修,修好仅过去十几天,天窗再次发生异响;6月,底盘衬套失效,维修人员直接更换整套前后悬架控制摆臂。张先生还告诉记者,由于2025年发现右前轮磨损明显比左前轮严重的问题,所以今年售后做了四轮定位,结果显示右前轮外倾角负值显著大于左前轮。

“车子常常要去维修,已经严重干扰我日常出行。”据张先生粗略统计,天窗累计维修9次,两侧外后视镜调节电机各更换两次,底盘、电驱、车身等零部件轮番维修更换,每次到店维保至少耗费半天。

根据张先生提供的维修记录统计,车辆累计到店维修时长为12天20小时21分钟。

“这样一直修,真的吃不消。”经历多次维修,张先生担忧车辆的安全性,目前车辆行驶里程已超9万公里,仍在6年或15万公里的整车质保期内,待质保期结束后,如果车辆各类故障依旧频发,他将承担高额维修费用。

今年6月7日,天窗异常再次发生后,张先生向蔚来售后提出诉求,希望对方按照车辆25万余元的保险估值回购车辆,或是允许自己适当加价置换一辆全新车。“但他们仅给出1500元的保险补偿,无法从根源解决车辆质量隐患,被我拒绝了。”张先生表示。

张先生又在蔚来App中发起投诉,反馈车辆频繁出问题、多次更换配件,希望品牌方为其置换或者回收车辆。根据张先生提供的聊天截图,记者看到服务群中的工作人员回复称:“线上无法满足您的退换货诉求,情况会如实记录,并给到负责的同事。”

那么,蔚来售后究竟能否满足张先生的诉求?记者联系蔚来售后工作人员询问,对方表示将安排专人回复。

7月2日,一位自称是嘉兴蔚来用户体验官的工作人员致电记者,表示张先生使用的车辆已超出2年/5万公里家用汽车三包退换期限,不满足退换车条件,另外车主提出的25万元回收车辆的诉求,门店也无法满足,门店可提供App积分、服务无忧包等关怀方案,也支持车主通过官方二手车渠道估价回收,过往车辆各类异响问题门店均免费更换配件,后续将与车主持续沟通协商。

“最近一周,不管是自己开还是辅助驾驶,只要时速达到100公里以上,方向盘就会出现抖动,我感觉这辆车质量不合格!”张先生无奈表示,他咨询过多名蔚来车主,他们均未出现如此密集、多部位的故障,出于对安全性的担忧,他仍坚持原有回购、置换的诉求。

所有号称“稳赚不赔”的网络赌球,只有骗子稳赚

世界杯激战正酣,盯着屏幕上跳动的比分,你是否也曾闪过一个念头:如果有人能提前告诉我结果就好了。于是,当你在刷短视频、逛论坛时,那些“内幕消息”“精准预测”“稳赚不赔”的广告,恰好出现在眼前。你心动了——下载一个App试试,又不亏什么。结果,就这样一步步踏入不法分子为你编织的陷阱。

案例直击:
一次成功的劝阻,一份及时的清醒

近期,“中国警察网”发布了一起真实案件。世界杯期间,李先生偶然在网上看到一则信息,声称可以“精准预测”比赛比分和结果。对于球迷来说,这无疑是一个充满诱惑的说法——如果真能提前知道结果,岂不是稳赚不赔?

他抱着试一试的心态,按照“客服”的指引下载了一款名为“某云”

的App。起初,“客服”并没有急着让他掏钱,而是热情地介绍“平台优势”,分享一些所谓的“内部资料”。李先生的戒备心逐渐放松,准备充值一笔较大金额试试,就在他即将操作时,反诈预警员的电话及时打来。“这是涉诈软件,请立即停止操作!”预警员紧急联系李先生,并上门进行宣防,拆解了这套骗术的完整套路。李先生这才恍然大悟,当场删除了App,避免了损失。

这起案例中,“客服”没有一上来就让他转账,而是先让他下载软件、体验“服务”、建立信任——套路环环相扣,每一步都经过精心设计。同时,与许多“事后报案”不同,这是一次成功的“事前拦截”。

骗术拆解:
一场建立在“虚假预测”之上的收割

不法分子所谓的“精准预测”,不

过是一套精心包装的“概率游戏”:

第一步:精准推送,筛选目标。在球迷聚集的评论区、短视频、论坛散布“内幕消息”“精准预测”等信息,专门寻找对赛事感兴趣的人群。

第二步:引导下载,建立信任。以“免费体验”“首次赠送预测”为诱饵,引导下载涉诈App。初期可能提供一些“免费推荐”,偶尔“猜对”几次,让你产生“靠谱”的错觉。

第三步:诱导充值,正式“收网”。当你开始信任平台后,以“充值升级会员才能获取更精准数据”“参与活动获取高额返利”等理由,诱导你投入大额资金。

第四步:无法提现,二次收割。当你想要提现时,账户“突然被冻结”。“客服”以“操作失误”“信用分不足”等理由,要求缴纳“解冻费”

“保证金”——这是收割的最后的一环。

防骗指南:
守住三条底线,远离“预测”陷阱

第一条底线:不信“精准预测”

足球赛事的魅力恰恰在于它的不可预知性。那些号称能提前知道赛果的“预测软件”和“内幕消息”,都是诈骗话术。如果真能预测准确,对方早就财富自由了,何必来赚你的会员费?

第二条底线:不碰网络购彩平台

我国法律明令禁止售卖任何形式的网络彩票。所有声称可以在线投注的网站、App,均为非法平台,资金安全毫无保障。合法的彩票购买,只有线下体彩实体店这种方式。

第三条底线:不向陌生账户

转账

凡是要求充值、缴纳“解冻费”“保证金”的,都是诈骗。一旦涉及资金操作,请立即停止。

世界杯是四年一次的狂欢,但享受比赛的前提是守住安全底线。任何试图用“内幕消息”“精准预测”诱导投注的行为,本质都是利用球迷对赛事的热爱进行收割。

如果你想为支持的球队增加一份观赛乐趣,请走进身边的体彩实体店,通过合法渠道购买彩票。用一张安全可靠的彩票,为观赛增添一份小小的期待。

内容由嘉兴体彩提供