

【3·15特别报道】

# 故障频发： 东风本田CR-V抖掉神车招牌？

■ 本报记者 谢育辰

CR-V作为东风本田的明星车型，销量占比超过东风本田整体的1/3。凭借出众的性价比成为最早在中国市场走红的SUV车型之一，也曾创下月销过两万的神车纪录。然而怠速抖动、发动机异响等故障让其在汽车投诉网站和论坛上经常榜上有名。

一些车主对《中国企业报》记者抱怨：“新车刚买不到2个月就出现共振现象，并且听到来自发动机乱七八糟的异响”。对此，《中国企业报》记者多次致电东风本田公关部王峻松，可电话始终无人接听。

## 新车故障频发

据北京的张先生反映，去年8月底在4S店购入2015款2.4L CR-V四驱尊贵版，用于接送家人。仅仅过了一周，车子行驶达到20km/h时就出现抖动的现象，紧接着持续到40km/h，然后一点点增加到80km/h，甚至出现过短暂的动力缺失。“我很担心会出现急加速熄火的情况，加上发动机的响动声音很大，所以我上网搜索发现很多车主也存在类似的状况”。张先生见离合器有渗油状况，质疑存在质量问题。

记者在网搜索相应的问题发现相关网页多达50多页，帖子多达上万条。据张先生描述，厂家开始确实承认有故障问题，但经过例行的“刷程序”，并且后桥也经过拆动之后，问题并没有解决。随后，张先生希望根

随着本田在华奋起反击，东风本田也引入了多款新品，但思铂睿相对于“隔壁家”的广汽本田雅阁，思域相对于凌派，销量上均存有近一倍的差距，同时高增速也为东风本田埋下了品质隐患。

据三包法的规定提出更换变速箱的请求，厂家给出的回应是“车辆不存在质量问题”。

按照我国出台的三包政策规定，家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程在3000公里之内(以先到者为准)，发动机、变速器的主要零件出现产品质量问题的，消费者可以选择免费更换发动机、变速器。可是按照张先生的说法，目前厂家的态度是不再理会，“马上就要超出三包的时候了，目前车子只好闲置在家。”张先生苦恼地表示。

## 国外市场早有先例

记者调查发现，上述车主反映的问题在美国市场也是屡见不鲜。据美国ABC电视台报道，多数车主反映的问题也是集中在2015款CR-V在怠速或者行驶过程中发生抖动，并且

伴有明显的异响，这与中国市场的故障完全吻合。不过，本田公司在海外发表的官方声明是，由于2015款CR-V采用了缸内直喷技术的“地球梦”发动机，提高了燃油效率和增加了发动机扭矩，这些变化使得一些车主感觉从驾驶员座位下面有振动，希望客户多提供响应的反馈。

随后，记者了解到，同样搭载本田“地球梦”发动机的东风本田哥瑞也遭到车主的集中“吐槽”，表现为积碳问题严重。这使得车主不得不花费高昂的保养费用用于清理积碳，据车主反映，清理一次的费用大约在千元左右，甚至有业内人士认为积碳是导致车子抖动的原因。不过，据另一位北京的车主反馈，之前他在20—60km/h的转速为1200转，振动尤为明显。随后厂家通过电脑更新程序，将转速升高至1400转左右，前期振动幅度减小，可是没有多久依然振动明显。

目前，由于4S店无法分析故障原因，基本都是依靠厂家解决，而厂家并没有对故障车主说明原因，这也是车主最困惑的地方。为此，《中国企业报》记者致电东风本田品质管理部负责人，但电话依然无人接听。因为事件长时间得不到解决，去年在北京、武汉等地区，多名CR-V车主前往当地4S店进行维权活动，车主呼吁东风本田尽快给出解决方案。

## 在中国保持沉默？

与国外市场相比，东风本田在中

国却显得异常沉默。随着中国汽车市场产销连续7年蝉联全球第一，各大整车厂的竞争也进入白热化，范围由生产扩展到汽车后市场。但是很显然，就此事而言东风本田对中国市场少了一些尊重。

比如，记者查阅东风本田的召回信息时，发现共召回思域(CR-V)牌多用途乘用车533350辆，原因为部分车辆驾驶室前气囊在展开时，气体发生器容器可能发生损坏，导致碎片飞出存在安全隐患。但是就“抖动”、“发动机异响”等故障，东风本田并没有发出有关召回等信息。

毋庸置疑，如果东风本田不能尽快给出故障的鉴定结果以及解决措施，势必会对东风本田的品牌影响力造成损伤。不过，打铁还需自身硬，以自愿的原则参加C-ECAP(中国生态汽车评价规程)的评选车型中，东风本田派出的哥瑞2016款1.5L CVT舒适版获得76.57分，摘得银牌，位于前两批8款车型中的最后一名，传祺和观致汽车等自主品牌均获得金牌。可见，在车内空气、噪音、尾气排放等生态指标上，东风本田也亟待提升。

近几年，随着本田在华奋起反击，东风本田也引入了多款新品，但思铂睿相对于“隔壁家”的广汽本田雅阁，思域相对于凌派，销量上均存有近一倍的差距。尽管由于产品线的不断丰富，东风本田去年全年的增速超过了30%，但同时高增速也为东风本田埋下了品质隐患。记者将对CR-V“抖动”、发动机异响等品质问题跟进报道。

## 上汽通用位居投诉黑榜第一 雪佛兰和别克均为重灾区

■ 本报记者 谢育辰

一年一度的3·15消费者权益保障日如期而至，各家车企如临大敌，汽车论坛类的投诉曝光贴猛增。从央视3·15发布的投诉信息来看，汽车消费已经升至二号热点投诉。

前几日，中消协发布《2015年全国消协组织受理汽车产品投诉统计分析》。其中上汽通用以1355件投诉位居汽车厂家投诉榜第一名，并且投诉量领先第二名将近一倍。其中，质量、合同、售后服务成为上汽通用被集中搜索出的问题，这三个问题占上汽通用总投诉量的80%以上，甚至有车主调侃道：“3·15晚会，上汽通用这是要上头条的节奏？”

作为上汽通用两把利刃的雪佛兰和别克品牌均沦为车主投诉的重灾区。《中国企业报》记者在与央视3·15合作的车质网获悉，雪佛兰科鲁兹以1281个投诉量位于所有品牌的榜首。从车主的反馈信息来看，问题集中出现在离合器变速箱模块故障、制动系统故障等，不过，记者发现该平台显示雪佛兰科鲁兹用户的满意度评分仅为2.6分，而厂家回复率则低至15.3%。紧随其后的雪佛兰迈锐宝，位于投诉排名的第五位，不断频发的质量故障不仅会有损科鲁兹的美誉度，也会对刚上市的全新迈锐宝造成负面口碑。

无独有偶，别克品牌的投诉热点与雪佛兰十分类似，不过就在其主力车型别克昂科威“出海”美国市场的同时，“断轴事件”在国内市场闹得沸沸扬扬。据一位昂科威28T精英款车主的行车记录仪显示，车子以七八十公里每小时的的速度行驶，突然车子方向完全失控，在车主尽力地控制下，车子从第三道快速冲到第四道然后又回冲到最左一道才勉强停下来，险些撞上路边的隔离护栏。随后，4S店检查断定是右后悬吊壁断裂。此类事件并非个案，一位保定车主购买的2014年生产的昂科威正常行驶状态下车辆突然失控冲入路下，造成重大安全事故，至今厂家对该事件仍未处理妥当。

不久前，有媒体曝光上汽通用公司于去年8月份申请了一份“一体式控制臂衬套”的专利，在专利申请书中，上汽通用明确指出，“分离式的连接结构不稳固，存在很大的安全隐患，汽车紧急制动时分离式狗骨头衬套在轴向上受到巨大的载荷冲击，也会出现脱出的状况，造成控制臂断裂失效的不良后果”。相关人士分析，之前发生的故事车在照片中可以断定昂科威采用的就是分离式的控制臂衬套，而通过专利申请书的说明能够看出上汽通用在此之前也十分清楚该设计的危害性。

目前事件依然在持续发酵，车主在各大汽车论坛和社交软件上议论纷纷，记者对此事也会持续跟进。

## 风云拥尽却坐怀淡然的 唯有心境



福特金牛座  
FORD TAURUS

无止境的人生格局

长安福特 荣誉出品



进无止境