

# “脱缰”宝马返修记

## 刹车两次“失灵” 店内路测撞车

今年6月,哈女士喜提一辆宝马X3 28i豪华版车型,而为了选装配件放弃位于“家门口”的海淀区宝马4S店,选择到顺义区的北京运通嘉宝4S店购买新车。然而,半年后哈女士却因为刹车问题多次驱车近50公里往返顺义区与4S店进行沟通。

今年11月7日,北京迎来初雪,哈女士像往常一样开着宝马X3去上班。然而,在行驶到海淀区中关村南大街时,车辆突然出现“刹车失灵”的情况。“路口正遇红灯,当时车速在30-40公里/小时,我提前踩下刹车,但多次深踩刹车后车辆并未减速。”哈女士表示,虽然当天降雪但路面仅是湿滑并未结冰,如果不是最后一刻信号灯转绿,恐怕会追尾前车。

由于着急上班,哈女士选择继续驾驶车辆并在途中多次踩下刹车,发现车辆制动力已经恢复。不过,哈女士怀疑刹车系统可能出现故障,并联系北京运通嘉宝4S店希望回店进行检测。当天下午,哈女士家人将车开往4S店途中再次遇到“刹不住”车的情况,这也让哈女士更加怀疑这辆宝马X3存在问题。

对于哈女士两次“刹不住”车的说法,4S店方面称需进行路测以检测车辆制动力效果。然而,4S店工作人员在路面刹车测试未出现问题,但驶上停车楼顶层后却与停放的维修车辆发生碰撞。对此,哈女士称:“当时车辆也为低速行驶,但4S店方面并不认为是刹车系统出现问题,仅为工作人员操作失误。”北京商报记者从哈女士提供的现场照片中看到,其宝马X3的左前方有明显擦伤和剐蹭痕迹。

## 撞车监控调不出 刹车数据“无问题”

经历两次刹车“失灵”后,对于4S店方面“不小心”撞车的说法,哈女士和家人并不接受,希望4S店通过专业设备检测刹车系统是否存在异常,随即将车辆留在该4S店。第二天,哈女士拿到一份4S店提供的检测报告显示:“电脑检测数据无异常”。

哈女士表示:“两次刹车‘失灵’加一次‘撞击’,看到检测数据无异常的结果,我觉得比存在异常更可怕,之前的‘刹车失灵’是如何出现的?撞车难道真是巧合?”随后,哈女士向宝马中国客服热线反馈相关问题,收到的回复为“以4S店检测结果为准”。

值得一提的是,让哈女士对4S店的检测结果产生信任危机不仅是“无异常”的检测结果。她表示,车辆发生碰撞事故后,交警到场处理时无法判断出现碰撞的原因是刹车失灵还是操作失误,而在调取监控录像欲还原事故发生过程时,4S店方面称由

宝马X3车主哈女士没想到,因两次“刹不住”车回店检测却最终会跟4S店翻脸要求退车。哈女士近日对北京商报记者表示,购买不到半年的新车,低速行驶状态下一天内出现两次刹车“失灵”,但将车开回北京运通嘉宝4S店检测后工作人员的一“撞”让自己走上退车路。

刹车三次“失灵”,是车辆问题还是纯属巧合?对此,4S店方面以一纸“车辆行驶数据正常”的报告认定刹车系统无问题,系工作人员由于操作失误导致车辆事故。哈女士则认为,如果三次“刹不住”车都属于巧合,跟买彩票中大奖的几率差不多。同时,在车辆赔偿上,4S店给出赠送维修保养工时费或车辆回购价格需按二手车折损率计算的方案,但在哈女士询问其他4S店得知“目前芯片短缺,准新车能按新车开票价回收”后,对于北京运通嘉宝4S店的解决方案更加不满。



于该店正在改造,监控摄像头并未开启。

对此,北京运通嘉宝4S店客户部相关负责人对北京商报记者表示,哈女士的宝马X3当天到店便安排路测,操作符合店内流程,驶上停车楼是因为客户提出要在湿滑路面进行测试。“路面湿滑是发生碰撞的原因之一,当时停车楼顶层有积雪,同时雪下可能已经结冰,里面附着力降低对于刹车性能会产生一定影响。”但是,当记者询问当时是否出现刹车“失效”情况时,上述相关负责人称:“据我所知,当时工作人员已经采取制动措施,但由于停车楼的监控未开,具体车辆行驶状态我也不得而知。”

由于无法得知车辆撞击与此前两次刹车“失灵”是否有关联,4S店向哈女士提出能否在车辆电脑检测数据报告基础上进行制动力测试,但4S店方面称目前店内无法进行该项测试,可以联系其他4S店进行,如果测试结果仍无问题会在征得车主同意后再次进行路试。但是,制动力测试费用需哈女士自行承担。

对此,哈女士认为:“我对于刹车系统提出质疑,车辆在店内还发生碰撞事故,纯

属巧合的几率存在但并不小,这部分检测费用应由4S店承担。”上述北京运通嘉宝4S店客户部相关负责人表示:“4S店检测项目并不是所有都免费,要看是否属于宝马理赔范围,不是车主到店提出的检测项目要求都是免费进行,但如果车辆真存在问题,4S店肯定会承担所有店内检测费用。”

几经协调,最终4S店还是免费为哈女士的宝马X3进行制动力测试,最终结果仍为“数据正常”。对此,华晨宝马相关负责人表示,哈女士的宝马X3在北京运通嘉宝4S店进行诊断及制动系统检查,车辆制动系统无问题。同时,该4S店申请宝马厂家技术支持,经过读取数据显示客户在驾驶车辆发生事故时制动踏板已踩下,车速随即降低,同时DSC功能已介入。检测结果为车辆制动系统无故障,但比较遗憾,目前客户不认可该结论。

## 两个解决方案 车主与4S店矛盾再升级

两份“数据正常”的检测报告,让哈

女士逐渐失去能解决刹车问题的信心,决定退掉这辆陪伴自己不到半年的“脱缰”宝马。

“我认为车辆刹不住4S店应该给出合理解释,如果出于质量问题,4S店应退赔车辆。但是,4S店表示检测报告未显示异常不同意退车,说我可以找第三方检测机构继续检测。”哈女士说。

中国汽车流通协会专家委员会成员颜景辉表示,消费者想要退车需要根据三包法界定,例如维修几次都未能修复并影响到正常使用,但该消费者车辆是否存在问题未能界定也没有进行维修,因此无法依据三包法进行退车申请。车主可以寻找第三方进行检测,但是否有权威性、厂家是否认可也是问题。

事实上,对于哈女士始终认为的“刹车失灵”,清华大学汽车工程系教授宋健表示,目前很多车辆使用线控和机械两种刹车系统模式,但无论电子线控刹车还是机械刹车,均有偶发性刹车失灵的可能性。其中,线控刹车可能传感器、控制器或刹车执行机构出现问题,机械式刹车可能是刹车泵出现故障。有些机械式刹车故障可能会

再次出现,但部分线控刹车故障可能不会再现,而且也可能是控制模块受到干扰出现单次故障,有些故障通过数据监测很难发现。

据了解,几轮协商后,4S店在认定车辆检测正常基础上,也为哈女士给出了赔偿方案。

北京运通嘉宝4S店客户部相关负责人表示,哈女士可以选择修车或通过宝马二手车部门出售车辆。其中,4S店可以对哈女士车辆撞击部分进行维修,同时为弥补4S店工作人员失误为车主带来的车辆损失,店内可给予“车主关怀”政策,如赠送维修保养工时费等。而如果哈女士想“退车”,4S店可以协助其走二手车回购流程,店内二手车部门会按照车辆未产生事故的状态进行回购,但车价需计算车辆使用近半年的折损率。

对于回购方案,起初哈女士并不认同。她表示“4S店给出的二手车回购方案是基于正常使用后的二手车价格,但我认为应该在车辆本身有问题的基础上按照新车价格进行回收”。此后,在4S店坚称车辆无问题不能按新车价格回购后,哈女士准备接受二手车回购方案。然而,哈女士询价后发现,4S店的回购方案存在“猫腻”。

按照北京运通嘉宝4S店给出的回购方案,由于给哈女士带来损失,将原本半年8%的车辆折损率降为3%-5%之间,能够让哈女士减少价格损失。但是,在哈女士询问其他宝马4S店得知,由于目前芯片短缺,对于车况良好的准新车4S店二手车的回购价基本为“新车开票价”,这再次引起哈女士对北京运通嘉宝4S店的不满。

“对于目前宝马准新车能够原价回购的情况,北京运通嘉宝4S店告知我店内在今年10月曾举办相关活动,但目前已经结束。”哈女士称,在进行多轮沟通后,4S店终于同意已开票价回购她的宝马X3。“一直以来非常喜欢宝马品牌,但经过这次事件后对于宝马品牌有些失望。从出现刹车问题到赔偿方案,4S店态度强势,而在赔偿方案上也都是‘坑’。”

浙江晓德律师事务所首席律师陈文明表示,4S店给出的解决方案仅针对撞车事故,但解决方案需符合市场行情,目前芯片短缺,二手车市场对豪华准新车回购价格较高,4S店应根据市场行情制定回购价格。

上述华晨宝马相关负责人表示:“我们会敦促经销商就车辆测试时发生的事故给予妥善解决。”

据了解,哈女士已经将她不敢再开的宝马X3以开票价出售给北京运通嘉宝4S店二手车部门。对于新车换哪个品牌,哈女士苦笑说:“其实,我还想换宝马X3。”

北京商报记者 刘洋 刘晓琴文并摄

# 全新EQA、EQB双箭齐发 梅赛德斯-奔驰改写豪华电动车格局

全力推进“全面电动”战略的梅赛德斯-奔驰,纯电车型阵营再添两员大将。11月19日,第十九届广州国际汽车展览会正式拉开帷幕。梅赛德斯-奔驰携29款车型豪华阵容亮相本届展会,覆盖燃油、插电混动、纯电力等多种车型,对外展示着品牌有关数字化、电动化方面的最新技术成果。

值得一提的是,梅赛德斯-奔驰带来了多款全新的纯电车型,包括来自梅赛德斯-EQ品牌的全新E-QS、EQA、EQB和来自梅赛德斯-迈巴赫品牌的迈巴赫EQS概念车。其中,全新EQA和全新EQB在本届车展正式上市,厂商建议零售价分别为36.58万元和43.78万元;迈巴赫EQS概念车则为中国首发车型。

全新EQA与全新EQB秉承EQ品牌一脉相承的设计语言:“暗夜星翼”封闭式格栅与“时空之环”前后贯穿式灯带共同构筑了时尚动感的电动美学。同时,两款新车配备了10.25英寸双联屏,与64色环境氛围照明系统、EQ专属的星云流光饰件巧妙融合,营造先锋豪华的座舱氛围。在数字化时代,全新EQA与全新EQB搭载具有众多EQ专属功能的MBUX智能人机交互系统,



并采用了全新的高德定制导航,将“EQ优化导航”AR实景穿越导航”等实用车机功能与本土场景化的导航服务相结合,提供智慧便捷的出行体验。

此次上市的全新EQA、EQB均配备最大容量73.5

千瓦时、净容量70.5千瓦时的锂电池,在CLTC工况下的续航里程分别可达537公里和512公里,45分钟内即可将电量由10%充至80%。配合高品质的“五星”充电服务,尽享无忧电动旅程。

同时,两款先期上市的首发特别版车型均配备前后双电机,提供3种不同的能量回收模式,在智能适时四驱(4MATIC)系统加持下,带来充沛动力与出众的操控表现。两款车同时搭载了同级别最为全面的智能驾驶辅助系统,以智能领航限距功能、主动式车道保持辅助系统、主动式制动辅助系统等众多功能,带来更安全与便捷的出行生活。

“在过去的12个月中,我们感受到了电动化转型的加速。”北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司总裁兼首席执行官杨铭表示。在“全面电动”全新战略的指引下,2025年以后,梅赛德斯-奔驰所有新发布的车型架构将均为纯电平台;在条件允许的市场,梅赛德斯-奔驰将在2030年前为实现全面电动化做好充分的准备。

2019年,梅赛德斯-奔驰在中国市场上市了EQC纯电SUV,今年广州车展又上市全新EQA和EQB两款纯电SUV。而全新EQS、EQE等更多车型也将陆续上市。由此,奔驰新能源产品将逐渐覆盖所有主流细分市场,进一步加深电动化布局。