

一汽大众召回速腾被指傲慢无礼

创可贴能治骨折么?

如同《来自星星的你》中的千颂伊,一方面她是整个国家人气最高的明星,人前大家都对她毕恭毕敬,另一方面,大家对于她的傲慢无礼又已经到了零容忍的边界,人后恨不得她马上“跌到谷底”,“才知道不要小看这个社会”。

大众汽车就是中国的千颂伊。一方面,它与中国车企合资30年,占有中国汽车市场近1/3份额,旗下的“神车”们月销轻松过万,中国车主对它的“热爱”甚至到了愿意加价提车的地步。另一方面,业界和车主们对于它高高在上的傲慢与无论如何不肯“认错”的态度,感到愤怒。从两年前的DSG,到近日的速腾召回。大众汽车在中国正面临着前所未有的信用危机。

车主维权

10月17日,国家质检总局发布:一汽大众汽车有限公司和大众汽车(中国)销售有限公司根据《缺陷汽车产品召回管理条例》的规定,向国家质检总局备案了召回计划,宣布自2015年2月2日起,在中国召回2011年5月至2014年5月生产的新速腾汽车和2012年4月24日至2013年7月17日生产的甲壳虫汽车,涉及车辆分别为563605辆和17485辆。大众汽车公司称,本次召回活动将涉及全球其他市场。

本来,经过了2009年全球汽车界的召回洗礼,中国消费者已经逐渐认识到“召回”是一家汽车商负责任的态度,然而对于大众汽

车的这次召回,消费者的愤怒不仅没有因为车商的召回而平息,反而开展了更大规模的“抵制”活动。

这几天,东莞速腾维权群上无时无刻不在更新着言论,讨论的话题就是“10·26”的维权行动。事实上,这已经不是东莞车主第一次以实际行动参与维权。就在今年的8月17日,来自全市各个镇街的33名速腾车主在寮步、厚街等地,开展了类似游街、举横幅和到4S店要求检测等多种形式的维权。

在参与维权的车主看来,他们此举主要希望质检总局能公开新速腾后轴纵臂断裂缺陷调查过程,给出此次召回方案的依据从

何而来并公开现场勘查,并且公布缺陷技术分析和专家评估工作等与此相关信息。“我们不要不明不白的信息!”

东莞的案例在全中国并非绝无仅有。除了对大众汽车给“存在隐患”的车加衬板的解决方案不满之外,来自成都的车主还对召回的日期表示了质疑,“他们说2015年2月才开始召回,离现在还有那么长时间,万一这段时间我车坏了,我找谁啊?”而所有愤怒的声音,都源于一个根本的原因——信任的危机。“之前是DSG,现在又是后轴断裂,买台大众车怎么这么闹心呢?”

傲慢态度激怒中国车主

根据相关机构统计,今年1月到8月,在和“前后桥及悬挂系统质量问题”相关的投诉数量排行榜中,一汽大众新速腾高达1200多条,位居投诉榜首。

而制造商一汽大众却在今年7月22日发表声明称,组织各方技术专家进行了全面诊断和评估,新速腾的后悬架问题属于极个别案例,并非设计和制造过程中出现的批量问题。“极个别的案例”让新速腾车主们在不安中又增加了不满。而声明更强调,要对那些蓄意制造事端的人或组织追究法律责任。车主们认为,大众既然承认产品有问题,就应该列出一个数据,出现这个问题的轿车到底有多少辆,现在车主纷纷通过晒缺陷部位照片和集会抗议的方式维权,引起

了国家相关部门的关注和重视。

10月17日,国家质检总局发布的新速腾及甲壳虫召回通告中说到“多次约谈一汽大众汽车有限公司,并开展了大量的用户回访、现场勘查、缺陷技术分析和专家评估等工作”。印证了新速腾的后轴纵臂断裂问题并非“极个别案例”,让召回处理尘埃落定。

然而德国大众总部发言人Zollino却在随后接受法新社采访时表示,大众的轴是没问题的,之所以对车辆进行召回,是因为车主的驾驶习惯欠佳,车撞了之后也不修,造成了进一步断裂的隐患。Zollino表示,“在发生事故时,轴可能被损坏。轴本身是安全的,没有技术问题。此次召回,是因为我们不能确保所有的车主

都能在轴受损之后去修理厂进行维修。”

在接受《华尔街日报》采访时,大众方面人士进一步表示:“现在我们谈论的是非常严重的、车尾受撞击的事故。在欧洲,发生这种事故后,司机会把车送到修理厂,而在中国,人们却不这么做。如果在轴已经受损的情况下继续驾驶车辆,悬架可能会断裂。本次召回,并不是因为技术问题。大众调查过了40多起案例,发现后轴纵臂断裂均与此前事故造成的损伤有关。”

“如果是中国车主驾驶习惯有问题,那么为什么这次召回是全球召回?”大众车主被这家公司傲慢的态度彻底激怒了,引发了更为强烈而声势浩大的维权活动。

速腾究竟有没有问题?

根据大众汽车本次提出的召回措施,是在后轴纵臂上安装金属衬板。大众汽车声称,金属衬板会使悬架的临界纵向负荷增加,如果后轴纵臂发生断裂,金属衬板可以保证车辆的行驶稳定性,并不会发出持续的警示性噪音。

这样一种“打补丁”形式的方案,加剧了新速腾车主们的不安。而令他们更为不安的是,德国大众将出现的问题归结于车主的“用车习惯欠佳”。

对于制造商为什么在3个月前表示车没有问题,现在却又召回;前一代独立悬挂的速腾没有这样的问题,现在改为非独立悬挂后出现了断裂隐患,究竟是不是材料标准不达标

还是设计存在缺陷?发生故障车辆究竟占整体销售车辆的多少比例……这众多问题,新速腾制造商一汽大众到记者截稿为止,都没有给出一个官方的答复。大众内部人士表示,“德国人认为自己的技术没有问题”,所以现在一汽大众也还在等待德国方面出具的更进一步的技术说明。

而在上周召开的紧急说明会上,大众中国执行副总裁依然强调“技术是没有问题的”,“若没有曾经发生过撞击,就完全不用担心突然出现断轴。”至于没问题为什么还要召回,那是为了让消费者满意做出的努力。

“德方的零部件技术出现问题,为何德方没有一个管事的人出来解

释?为何还要合资公司来承担召回和售后?”这是一位上海大众的中方人士在DSG事件中的感慨。事实上,新速腾事件或许是DSG事件的一次重演。早在DSG事件发生之后,大众汽车发言人就表示DSG故障只是技术瑕疵,并表示去年已经通过软件升级解决大部分问题,但是大量的车主却纷纷表示软件升级之后仍然存在难以解决的故障,让大众中国的回应变得无力。

然而依靠“德粉”的支持,大众汽车这两年在华的销量依然节节攀升,因为“德系”“大众系”俨然已成为“靠谱”的代名词,自有前赴后继的消费者撑起大众的销量,对于大众而言,中国市场根本无需取悦。

技术连线

为什么断轴的不是宝来?

相信无需再多铺垫,大家都已猜到这篇文章的由头是一汽大众速腾的召回。但我的问题是:同是一汽大众出品,同是扭力梁式非独立后悬架,为何出事的会是更新款更先进的新速腾?难道中国的宝来车主撞车后都懂得修车,而新速腾车主则不舍得那点修车的费用?

问题显然不是修车钱这么简单。毕竟谈钱伤感情,我们还是说说机械结构的事。如果谈车型辈分,新速腾可是宝来的孙子辈。从上一代速腾的多连杆式独立悬架演变至如今的扭力梁式非独立悬架,节省成本肯定是主因。但既然宝来也是使用非独立悬架,新速腾的返租现象其实也不用大惊小怪。但问题来了,为何新速腾的后悬架与宝来的结构不同呢?

记者亲身探访过一汽大众4S店的维修车间,亲眼辨认过速腾与宝来后悬架的结构区别。

新速腾的扭力梁是与后转向节相连的,其位置几乎与车轮轴重合,主要承受弯曲应力。导致此次召回的纵臂则是垂直地与扭力梁相连接,而纵臂的另一头则与车身的连接轴相连。由于此结构缺乏横向支撑力,所以在扭力梁之上增加了一止推杆以更好地分配各方向的受力。

相比而言,宝来的后悬架结构更为简单,扭力梁位于纵臂的中间位置,与车轮轴不重合,所以主要承受的是扭转力。而纵臂与车身的连接轴存在一定的角度,因而无需使用止推杆来分担横向的压力。根据力学的原理,新速腾纵臂由于力臂更长,所以在相同外力的作用下,它所承受的压力会比宝来的纵臂更大。

分析过新速腾的后悬架结构后,我们再回到成本的问题上。从多连杆变为扭力梁,新速腾节约成本造车是不争的事实。但如果设计师以宝来后悬架的标准来设计制造新速腾的后悬架,那么纵臂受力增大而导致容易断裂的可能性会被提高。

虽然记者手上并无新速腾后悬架纵臂的材质资料和力学资料,但从一汽大众解决纵臂问题的方法可看出,加装钢板的目的就是提高纵臂的刚度,也就是说厂家也承认了纵臂刚性不足的事实。

维权实录

贴个创可贴能治骨折吗?

随着速腾“断轴门”事件的持续发酵,迟迟等不来“招安”的车主,却一再被大众的言论及做法所伤。原本定于“10·1”期间举行的东莞维权,最终被定在了“10·26”,而这一次,为了表明决心更大,东莞速腾维权QQ群里的人数也从今年8月份的几十人上升到了300人左右。

在参与维权的车主看来,他们此举主要希望质检总局能公开新速腾后轴纵臂断裂缺陷调查过程,给出此次召回方案的依据从何而来并公开现场勘查,并且公布缺陷技术分析和专家评估工作等与此相关信息。“我们不要不明不白的信息!”而且,对一汽大众给出的“打补丁式”召回方案,东莞速腾车主并不买单。“完全就是一个大姨妈方案,贴个创可贴就能治骨折么?”车主对此不以为然。

相比较起东莞速腾车主对调查结果的期待,东莞一汽大众经销商也表示正在等待厂家的通知。

有经销商负责人表示,他们其实与车主目前的处境一样,也需要等待进一步指示。“怎么召回现在还很难说,不过根据过去经验,会分批召回。在此期间,如果有车主提出希望进行免费检测的要求我们也会尽量满足。”该负责人强调,从销量数据上看,目前旗下车型的销量未受太大影响,10月份的销量与去年同比还略有上升,新速腾占其中30%左右的销量。

(据《南方都市报》)