

# 购车66天出故障 消费者要求退换

## 车主与车行几经协商达成和解意向

日前,市民谢先生与车行就购买66天的新车出现故障一事,达成了初步和解意向。

据了解,谢先生在春节前喜提新车,却不料这辆总价36万元的奔驰纯电动上路仅66天,就亮起故障灯、抛锚。隔天,谢先生将车送往当时购车行的4S店查看,先是被告知系统升级一下就可以,但随后在底盘处发现漏油。谢先生为此很闹心,坚持要4S店退换货,为此和车行几经协商。

后来,车行提出两个解决方案,一是把车修好并提供2万元维修基金;二是更换同款车型。3月31日上午,双方初步达成换车的意向。

□融媒体记者 康金龙

### 市民购车66天出故障 对车辆安全存疑

几经对比挑选,谢先生于1月13日在泉州市洛江区利星行4S店,购进一辆奔驰EQE350先锋版纯电动车。取车之后,谢先生在春节期间带家人开着新车去江西玩了一趟。

不料,新鲜劲还没有结束,车辆就出现了故障。3月19日晚上,谢先生开车从外面回到家,取了东西准备再次外出。这时,他发现才熄火五六分钟的车辆启动不了,显示屏上陆续跳出四个提示,分别为:绿字提示“检查高压系统,参见用户手册”;“交流充电停止运作,请去授权服务中心”;红字提示“故障”“不允许拖车,参见用户手册”。

谢先生马上给4S店打了电话。其后,他根据售后人员的建议,在半小时后尝试重启汽车,这时汽车恢复运行。3月20日,他赶紧把车开到利星行4S店进行检修。

“车行告知我,汽车系统升级后就没问题。我提出再检查一下四轮定位,拆开底盘竟发现漏油。”谢先生告诉记者,当天检修人员初步判断是汽车差速器漏油,但一周以后的3月27日,车行又告知他,漏油是因为差速器的油散

热器密封圈出现问题。这让谢先生不禁担心起该车的的核心安全。

### 车行积极与厂家沟通 反馈消费者诉求

3月25日上午,记者陪同谢先生来到洛江区利星行4S店,谢先生提出退换货的要求。对此,车行表示,会把真实情况如实汇报给厂家,并积极与厂家沟通,向其反馈谢先生的诉求。

谢先生提出退换货的理由是,奔驰公司有一个质量保障政策,新车购买60天内或3000公里里程内,汽车总成出问题,可以选择换货或退货。他怀疑,底盘漏油可能在新车购买60天内就已经发生,只是没能及时发现。谢先生表示,如果只是系统升级问题,他不会要求退换货,但对于这次故障,他怀疑可能是漏油引发的。

对此,4S店的相关负责人苏先生表示,厂家要求先确定问题出在哪里,才能确定处理方案,对于谢先生所提的问题和诉求,他们会如实反馈给厂家。

双方当天没有就处理方案达成一致。谢先生要求,车辆如果要维修和更换零件,车行不能私下行动,必须经过他的同意。

### 最新 双方经数次协商 已达成换车意向

3月28日上午,苏经理告诉记者,经过仔细检查,厂家确定故障不是差速器问题,其症结是差速器的油散热器密封圈出了问题。他们提出补偿方案,但谢先生没有同意。随后,谢先生向记者证实了该说法,他说4S店给出的处理方案是“更换密封圈,加送两次保养”,但他没有同意,他还是要求退换货。

3月29日上午,车行与谢先生再次协商。车行给出两个方案:方案一,把车修好,再提供2万元的补偿维修基金给谢先生;方案二,为谢先生更换一辆同款车型新车。谢先生对车行给出的方案比较满意,但他当天没有决定选择哪个方案。

3月31日中午,谢先生告诉记者,当天上午他与车行就故障车达成和解意向,他同意车行为其更换一辆同款的奔驰新车。等一些细节敲定之后,双方再签订协议。

据悉,截至记者发稿,双方还未就换车一事签订协议。事件后续如有新进展,本报将继续跟进。



消费爆料扫二维码

## 银行业多举措 提高支付便利性

自今年3月初《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》(以下简称《意见》)印发以来,银行业金融机构围绕现金使用、外卡受理、支付环境等方面,采取多种措施提升支付便利性,让老年人、外籍来华人员切实享受到便利的支付服务。

### 提升外籍人士支付便利

持续优化现金使用环境是《意见》提出的主要任务之一。据调查,各家银行相继推出的“零钱包”服务获得市场广泛好评。

“春季广交会又快开始了,总是能遇到外国乘客,他们习惯用现金,我多换点零钱备着。”在广州,出租车司机戴师傅到工商银行网点兑换了一个信封的零钱,里面装着10元、5元、1元等面额的钞票组合。

据介绍,3月21日,工商银行广州分行结合出租司机司机的需要,定制了200元规格的“零钱包”,并提供特定场景现场集中兑换、服务站点上门兑换以及营业网点“即来即兑”等专属服务。

此外,针对涉外场景,中国银行广东省分行在网点及广州、佛山、江门等8市40多家知名酒店设有外币兑换点,住客下楼即可轻松兑换外币;交通银行广东省分行全辖611台现金自助设备100%开通外卡取现业务,同时在中心城区或人流较多区域建立外币现钞支付旗舰网点。

实际上,银行的“零钱包”兑换服务正在全国展开。“在现金使用高频场所增加换汇柜台和机具,在ATM上增加换汇功能,便利外籍人士兑换人民币现钞等举措,都是提高支付便利性、更好满足外籍人士日常支付需求的务实办法。”招联首席研究员、复旦大学金融研究院兼职研究员董希淼表示。

此外,为畅通境外银行卡在境内使用,各家银行陆续开展消费场景的外卡受理改造。在北京、湖北、广西等地,建行已完成多家重点三甲医院的外卡受理改造;兴业银行已在福建福州三坊七巷景区、莆田湄洲岛景区、南平武夷山景区等文旅场景开展户外卡受理改造。

### “长辈模式”关爱老年人

眼下,银行业金融机构陆续针对老年人支付推出“长辈模式”。

“老年人的金融服务,网点仍是主阵地。”工商银行相关负责人表示,该行在到店服务方面,充分尊重老年客户支付习惯,保障现金柜台配备;持续加快网点基础设施适老布署改造,配置老花镜、爱心座椅及爱心窗口等服务设施,制定尊老敬老服务规范和优先叫号服务策略;在智能服务方面,增加智能柜员机老年版投放,支持大字、加粗、颜色对比展示等功能,以及余额查询、工资明细、定期存款、存折打印等高频功能便捷化应用。

针对老年客户“找不到”“看不懂”“听不清”等操作难点,平安银行积极推动线上服务创新,早在2021年便已完成口袋银行APP的大字版、无障碍化版本改造,帮助老年人轻松在线办理业务。

上海银行推出手机银行专属大字版、在电话银行提供本地沪语特色服务;推出线上“云网点”服务,覆盖常用的非现金业务,支持一键呼入、口述诉求后就可以办理部分业务,满足老年群体的移动支付需求。

(中新)

**维权·维泉 315**  
报社媒体监督爆料热线: 96339

## 多家银行超额完成“开门红” 一季度信贷投放“量稳质升”

一季度是银行力争“开门红”的关键时点,企业有效融资需求是否提升?贷款投放节奏与往年相比有何变化?哪些领域得到重点支持?

### 需求回升 信贷规模增长

多家银行及分支机构已完成首季“开门红”。“截至3月底,我们支行贷款净增3564万元,完成‘开门红’任务的118%。”湖南一家农商行清泉支行人士说,该支行已超额完成“开门红”信贷投放。

“一季度,‘开门红’信贷投放已经提前完成。”中信银行业务总监陆金根表示,今年以来,随着经济持续回升向好,对公信贷需求也呈现回升态势,中信银行自年初以来的信贷投放态势良好。

中泰证券研究所所长戴志锋表示,上市银行一季度生息资产规模同比增速预计在11.7%左右;信贷同比增速预计在8.3%左右。“当前整体信贷需求仍在继续恢复中,部分拥有区位优势的城市

商行规模增长动能较强,预计2024年一季度生息资产规模扩张速度在15%以上的还是拥有区位优势的城市农商行。”

银行业分析人士认为,一季度信贷规模整体保持较高速度的增长,但考虑到去年2月、3月新增贷款基数较高,今年一季度新增贷款可能略低于2023年同期。

### 优化结构 注重“量稳质升”

新增贷款或同比少增背后,是信贷投放节奏的变化。据悉,银行信贷投放开始逐步打破“大小月”传统模式,信贷投放更加注重效率而非规模,与市场需求同频,平稳增长,从而实现“量稳质升”。

“截至目前,本行旺季信贷投放情况良好,实现较好开局,我们正在不断优化信贷结构,力争全年信贷投放持续稳定增长。”苏州一家银行信贷人士透露。

2023年,多家银行信贷投放靠前发力,第一季度已投放全年50%;2024

年,多家银行更加考虑“信贷投放节奏均衡”,追求“量稳质升”。

实际上,信贷投放历来有“大小月”的季节性规律,波动幅度大。银行逐步打破传统投放模式背后,是监管部门引导金融机构把握好信贷投放节奏,保持信贷合理增长、均衡投放,稳固支持实体经济力度。

“多家银行预计今年一季度信贷投放占全年新增信贷比例将较去年同期显著收敛。”中国首席经济学家论坛理事长连平表示,今年央行要求信贷投放要更加均衡,实际上是把以往一季度过度冲高的贷款更为均衡地延至后续月份,为实体经济提供稳定和均衡的信贷支持。

### 聚焦实体 助力产业升级

从投放策略和领域来看,2024年一季度,银行主要聚焦服务实体经济,持续加大对制造业、专精特新、民营企业、中小微企业、乡村振兴、绿色金融、基础设

施等重点领域的融资支持力度。

“我行紧紧围绕客户金融服务需求,贷款投向以先进制造业、民营小微、进出口企业为重点,持续为广大实体经济客户提供综合金融服务。”宁波银行相关人士表示,正持续探索小微客户的综合经营新模式,不断创新小微金融产品,满足小微企业客户的需求,为客户提供更专业的综合金融服务。

据悉,在服务实体经济中,银行尤为注重积极投入金融资源,助力传统产业转型升级;通过支持先进制造业创新发展,助力形成新质生产力,推动实体经济高质量发展。

陆金根表示,从投放项目的来源看,主要是在绿色信贷、战略性新兴产业、科创企业、制造业、产业园区等重点领域,这些领域的储备量和投放量占比都超过七成。在重点领域方面,主要是支持产业升级、设备更新、科技创新,包括城市房地产融资协调机制等。

苏州一家银行信贷人士也表示,一季度主要聚焦先进制造业,全力推进制造业贷款增量扩面,不断加强对省内企业智能化改造、数字化转型、智改数转等先进制造业领域的支持力度,全力支持苏州“电子信息、装备制造、生物医药、先进材料”四大支柱产业,助力地区产业转型升级。

(中新)

## 锻炼身体 强健体质 科学饮食 规律作息

### 社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐 自由 平等 公正 法治 爱国 敬业 诚信 友善



绘画:洪志雄