



车门还是无法完全闭合。  
受访者供图



刘先生购买的同款车型。  
记者 毛雷君 摄

# 刚买半年的新能源车 无法快充,车门异响

## 商家不能完全满足消费者诉求咋办?

今年4月,刘先生购买了一辆赛力斯蓝电E5新能源汽车,但半年来问题不断,直到现在也没有彻底解决。

### 1 消费者:要求换车或者退车

据了解,刘先生在余姚工作,他的这辆新能源混动汽车,是在宁波光远雅狮汽车销售服务有限公司购买的。

今年7月,他发现车辆无法进行快充,前往就近的售后服务点寻求帮助。但余姚当地的门店无法解决问题,他只能前往当初购买车辆的4S店。“按照店里的说法,是由

于快充协议有冲突,先更新了软件,后又更换了硬件。尽管如此,问题依旧没有彻底解决。”

刘先生表示,仅处理充电的问题,他就从余姚跑到市区好几次,耗费不少时间精力。

除了充电的问题外,刘先生还发现车辆左前门有异响。“平时开普通道路还好,一旦道路状况

不好,稍微有点起伏,左前门的异响就特别明显。”刘先生说,为了解决异响问题,他前后9次前往余姚、市区门店进行处理。异响虽然解决了,但车门却无法完全密闭。

为此,刘先生要求换车或者退车,但4S店表示只能进行补偿,目前还达不到退车的条件。

### 2 涉事4S店:消费者诉求超出他们的授权范围

记者采访了涉事4S店,负责售后服务的王经理告诉记者,关于快充故障,他们之前进行了多次第三方充电桩的测试。

刚开始,余姚部分充电桩无法充电,但市区部分充电桩可以充电,判断是不同充电协议导致的冲突。

更换了充电线束,从硬件上解决了问题,为此还向厂家申请了5000元的现金补偿,并已到账。“不过,最近几天又出现了充电问题,经过检查是保险丝熔断,我们也已经进行了更换,后续也一切正常。”

关于车门异响的问题,王经理表示,问题出在车内密封胶条,他们已经更换了相关零部件。

维修后,车门确实存在前后不平整的问题,目前已无法彻底解决。

“我们为此向厂家申请了2000元的现金补偿,当时也获得了刘先生的认可。”王经理称,在他们发出补偿申请后,刘先生又提出要5000元的补偿,这就让他们有点措手不及。

“我们无法进行二次申请,刘先生再次提高补偿要求,厂家那里是通不过的。”王经理承认车辆存

在问题,也强调一切都在按照流程处理及补偿,但刘先生提出的要求已经超出他们的授权范围,至于退车或者换车的要求更加无法满足。

“作为代理商和售后方,我们非常理解消费者的心情,毕竟车辆确实存在一定问题,但我们已经按照相关政策进行处理,也提供了相应的补偿。如果消费者还是不满意,那就只有走法律途径了。”王经理表示,他们也不希望和消费者的关系搞得太紧张,目前还在继续协商中,争取能达成一个双方都能接受的方案。

记者 毛雷君 文/摄

## 乱找偏方、擅自停药…… 治疗银屑病的 这些误区

确诊银屑病后不正规治疗,一味寻找偏方秘方,导致疾病加重;每次发作就去诊所挂盐水,或随意找一些激素药物来用,虽然能暂时改善症状,但过不了多久又卷土重来;以为症状没了就可以随意停药,没想到2个月的治疗前功尽弃,治疗又要从头开始……这些都是医生在临床工作中经常遇到的银屑病治疗误区。专家提醒,银屑病患者要想有好的治疗效果,坚持正规治疗非常重要。

银屑病患者经常有头皮屑增多、皮肤出现各种鳞屑斑块、甚至脓疱,抓后掉下来的皮屑让人非常尴尬,其中7%-42%的银屑病患者还可以并发银屑病性关节炎,时间久了严重影响患者工作和生活,不少人也因此而产生社交恐惧。有不少患者都想着如何才能让疾病“断根”。今年40岁的阿旺(化名)患上银屑病好几年了,因为病情总是反复,他一门心思想着如何根治这种疾病。这些年,只要听说有哪些偏方、秘方他都去尝试,但效果始终不好,病情还越来越严重。

“患者的心情我们能理解,但要认识到,银屑病作为一种慢性自身免疫性皮肤病疾病,目前尚无法治愈。”宁波大学附属第一医院皮肤科医生李玲芝介绍,银屑病主要表现为皮肤上出现银白色鳞屑性红斑或斑块,局限或广泛分布,可合并其他系

统疾病。银屑病不会传染,有多种类型,包括寻常型、脓疱型、红皮型、银屑病关节炎等。虽然目前银屑病无法根治,但可以通过药物、光疗和生活方式的调整来控制症状,减少共病,维持长期疗效。

李玲芝介绍,除了盲目追求根治之外,还有患者对治疗不重视,以为在小诊所挂盐水就能好。当然,使用了激素类药物,确实患者的皮损会得到短期消退,但很快病情就会反复甚至加重。

“还有的患者认为,只要症状好了就没必要再用药,实际上,银屑病是需要终生管理的,如果患者情况缓解了,医生会考虑减少药物或延长用药间隔时间。”李玲芝医生介绍,有一位50多岁的男患者,因为严重的银屑病前来就诊,背上长满了红斑和鳞屑。通过靶向药物治疗,2个月后患者身上的红斑完全消退。但他没有

听从医生的劝告继续就诊,而是就此消失了。没想到2个多月后,患者又出现在李医生的诊室,症状比上次治疗还要严重。

“随着生物制剂、口服小分子靶向药物等新药的应用,银屑病的治疗预后越来越好,也越来越方便,让不同情况的患者都有机会获得好的治疗。但光用药还不够,坚持正规治疗对于患者来说具有极其重要的意义,不仅能够有效控制病情的发展,显著提高患者的生活质量,还能减少因疾病引起的各种并发症。”宁波大学附属第一医院皮肤科教授许素玲补充,定期复查也是银屑病正规治疗的重要环节,这样医生可以及时了解患者的病情变化,根据具体情况调整治疗方案,确保治疗效果的最大化减缓病程的发展,降低疾病的复发风险。

记者 孙美星

## 你是否曾遇到?