

THÔNG CÁO BÁO CHÍ

V/V: KHÁCH HÀNG PHẠM THỊ HỒNG LỢI CHỦ XE MAZDA 2 ĐƯA THÔNG TIN KHÔNG CHÍNH XÁC VỀ SỰ CỐ HƯ HỎNG ĐỘNG CƠ

Vừa qua trên các diễn đàn có thông tin về khách hàng Phạm Thị Hồng Lợi, thường trú tại TP Tam Kỳ, tỉnh Quảng Nam chủ xe Mazda 2, biển số 92A-05368, trong quá trình sử dụng xe đã gặp sự cố hư hỏng động cơ. Chị Phạm Thị Hồng Lợi đã đưa những thông tin không chính xác lên các diễn đàn và Facebook gây sự hiểu nhầm đến thương hiệu Mazda. Để thông tin rõ ràng sự việc đến công chúng, ông Trần Vũ Sơn - Phó Tổng Giám đốc dịch vụ phụ tùng Thaco đã cho biết quá trình tiếp nhận, lịch sử sửa chữa xe khách hàng và thiện chí giải quyết của Mazda.

Ngày 10/11/2017, ông Lương Vĩnh Phúc Hưng (chồng Bà Lợi) đem xe Mazda 2, biển số 92A-05368 đến Mazda Tam Kỳ để kiểm tra động cơ nổ nghe tiếng "gõ", theo lời mô tả của khách hàng: *cách khoảng một tuần trước xe có chạy qua vùng ngập nước và có bị xe khác chạy ngược chiều bắn nước lên phần đầu xe, văng lên đến kính xe. Sau đó về nghe tiếng máy nổ khác thường, khách hàng đã ghé Gara Hyundai Đà Nẵng để thay nhớt, sau đó tiếng kêu vẫn không giảm và khách hàng đem xe đến Mazda Tam Kỳ để kiểm tra.*

Sau khi kỹ thuật viên Mazda Tam Kỳ kiểm tra phát hiện máy số 4 có áp suất nén nhỏ hơn 8 kgf/cm², các máy còn lại (máy 1, 2, 3) lớn hơn 9 kgf/cm². Chẩn đoán máy số 4 có vấn đề kỹ thuật, nhân viên tư vấn dịch vụ đã đề xuất khách hàng cho tháo kiểm tra máy vì theo mô tả của khách hàng thì có thể xe bị thủy kích nhưng khách hàng không đồng ý và muốn mang xe về. Mazda Tam Kỳ đề nghị khách hàng liên lạc bảo hiểm, tuy nhiên khách hàng cho biết không mua bảo hiểm vật chất cho xe, khách hàng yêu cầu thay lọc gió và thông báo sẽ mua bảo hiểm cho xe rồi vào kiểm tra sau. Mazda Tam Kỳ cũng đã khuyến cáo xe có thể bị thủy kích, không nên tiếp tục sử dụng và phải tháo máy ra kiểm tra cụ thể hơn. Các thông tin này cũng được lưu ý vào hồ sơ sửa chữa.

(Hình ảnh phiếu tiếp nhận xe)

(hình ảnh Lệnh sửa chữa)

(Hình ảnh quyết toán sửa chữa)



HO SO SUA CHUA
10-11-2017.pdf

Ngày 14/12/2017 (hơn một tháng sau), khách hàng điện thoại cho Mazda Tam Kỳ thông báo khi xe đang chạy trên đường thì bị sự cố: động cơ không nổ, dây curoa bị đứt, nhớt bị xì và chảy tràn ra mặt đường và đề nghị hỗ trợ xử lý. Sau khi kéo xe về Mazda Tam Kỳ, kỹ thuật viên kiểm tra bằng mắt thường dưới gầm xe thì thấy carte nhớt bị thủng, động cơ bị bể, dây curoa đứt, nhiều mảnh nhôm rơi ra nằm

trên ốp gầm, thanh truyền bị gãy ở vị trí máy số 04. Theo như lịch sử kiểm tra xe ngày 10/11/2017 (máy số 4 có áp suất nén thấp so với các máy khác) cùng tình trạng hư hỏng hiện hữu (thanh truyền máy số 4 bị gãy), Mazda Tam Kỳ đã giải thích với khách hàng khả năng xe bị thủy kích và đề nghị tháo hạ máy kiểm tra. Đồng thời chia sẻ theo chính sách bảo hành, trường hợp xe bị thủy kích không được bảo hành.

Ngày 20/12/2017, với sự chứng kiến của khách hàng, Mazda Tam Kỳ tháo hạ máy, kiểm tra chi tiết hư hỏng bên trong động cơ *(theo sự đồng ý của khách hàng tại buổi làm việc tại Mazda Tam Kỳ vào ngày 18/12/2017, biên bản đính kèm)*, ghi nhận tình trạng:

- Buồng đốt máy số 1, 2, 3 khô ráo và sạch. Thể hiện các máy số 1, 2, 3 làm việc bình thường.
- Buồng đốt máy số 4 bị ướt, có nhiều muội than. Thể hiện nhiên liệu cháy không hết do giảm áp suất nén.
- Xy lanh số 1, 2, 3 có vết hành trình làm việc với piston sáng đều nhau.
- Xy lanh số 4 bị xước, bề thành mép, thanh truyền máy số 4 bị cong, gãy và bạc lót bị xước. Vết muội than thấp hơn các xy lanh còn lại 2mm.

Với các kết quả kiểm tra, Mazda Tam Kỳ giải thích nguyên nhân hư hỏng và kết luận hư hỏng này do thủy kích nên không thuộc chính sách bảo hành của Mazda. Tuy nhiên khách hàng không đồng ý với kết luận này.



BIEN BAN LAM
VIEC-18-12-2017.pdf

(Theo biên bản làm việc ngày 20/12/2017 và phản hồi của khách hàng đính kèm).



BIEN BAN LAM
VIEC-20-12-2017.pdf

Ngày 28/12/2017, Mazda Tam Kỳ tiếp tục có buổi làm việc lần 3 với khách hàng một lần nữa giải thích nguyên nhân hư hỏng vỡ lóc máy và nêu rõ nguyên nhân hư hỏng này là do thủy kích, không liên quan tới chất lượng sản phẩm. Do đó hư hỏng này không thuộc chính sách bảo hành của Mazda. Đồng thời đề nghị hỗ trợ khách hàng chi phí sửa chữa (giảm 20% chi phí vật tư và phụ tùng). Tuy nhiên khách hàng không đồng ý, khẳng định nguyên nhân là do lỗi sản phẩm, yêu cầu phải bảo hành 100% trường hợp hư hỏng này và yêu cầu Công ty (nhà máy Mazda) trả lời chính thức cho khách hàng bằng văn bản.

Ngày 30/12/2017, khách hàng đã đưa sự việc lên facebook cá nhân và các diễn đàn với thông tin không chính xác, cho rằng Mazda không hợp tác giải quyết cũng như không giải thích rõ ràng sự cố cho khách hàng.

Với các yêu cầu của khách hàng trong buổi làm việc ngày 28/12/2017, Công ty đang mời chuyên gia Mazda Nhật Bản trực tiếp kiểm tra, giám định kỹ thuật và trả lời bằng văn bản cho khách hàng về nguyên nhân và phương án sửa chữa xe. Vì vậy để tránh thông tin sai lệch gây ảnh hưởng đến thương hiệu Mazda, chúng tôi mong muốn khách hàng hợp tác giải quyết sự việc và đưa thông tin trung thực.

Thông tin tham khảo:

Ngày 11/11/2017 trên facebook của Ô Tô Hồng Sơn Star đã đăng tải thông tin và hình ảnh xe Mazda2 mang biển số 92A-05368 được sửa chữa tại gara này với tình trạng xe bị sự cố lũ lụt.

(Hình ảnh chụp màn hình facebook Công ty ô tô Hồng Sơn Star)



File ảnh gara
ngoai-92A05368.doc