

2021年,新能源汽车成为汽车行业最大亮点。据中国汽车工业协会统计,新能源汽车产销分别完成354.5万辆和352.1万辆,同比均增长1.6倍,市场占有率达到13.4%,高于上年8个百分点。由于终端需求旺盛,消费者认可程度不断提高,国内新能源汽车市场正进入加速发展新阶段,今年有望继续保持高速增长的态势。

随着新能源汽车保有量不断提升,售后服务也受到了越来越多消费者的关注。在今年“3·15”来临之际,中国经济网记者采访多位新能源汽车消费者和汽车品牌售后服务人员,聚焦“新、老”造车势力旗下新能源产品的维修保养情况,了解新能源汽车当下的售后服务现状。

## 传统大厂转型获认可

“缺芯”有损用户体验

中国经济网记者 郭涛

“我对外观设计、内饰等很满意;在购车流程及后续使用上也感觉不错。”上汽大众ID.4 X车主林先生表示,“各方面都挺好。”一汽大众ID.4 CROZZ车主牛先生也有相同感受。

过去一年,大众汽车开启了全面电动化攻势,去年3月起,接连推出5款ID车型,全年收获7万用户。

从时间来看,两位车主都是去年3月底订车,算得上ID.4的首批用户。“我买的是ID.4 CROZZ的首发版,销售非常热情,也很专业。”牛先生告诉记者,“在北京昌平区一家4S店买车以后,对方建了一个微信服务群,包括销售、售后5个人,有什么情况在微信里说就行。他们还赠送了1年4次保养以及1500千瓦时电,因此我买车至今基本没再花钱。”

对此,记者在走访北京某一汽大众4S店时也有着充分体验——工作人员热情而专业。

在体验一汽大众APP时,记者还发现,其页面较为精美、板块设计合理,且用户注册时会区分电动车和燃油车入口,便于车主聚焦相关内容。值得一提的是,在注册2天后,记者还接到了一汽大众的客服电话回访。

记者在走访北京某上汽大众4S店时,也获得了不错的体验。销售人员注重询问消费者需求,有针对性地讲解。对比来看,上汽大众APP并未给电动车与燃油车用户区分入口,且未对用户注册设立回访机制,但这未对林先生的购买造成影响。

林先生购买的是上汽大众ID.4 X极智长续航版。他对车型外观、性能等大为赞赏的同时,还特别提到在“线上”完成全套购车流程。“除了提车,上牌是在线下完成的,我基本没去过4S店,均在线上完成。”林先生说,“购车体验很好,可见这种传统汽车大厂为推动新能源车销售做

了不少事情。”

值得注意的是,去年以来的“缺芯”冲击对两位车主买车、用车均造成影响。“我买车时,几乎所有选装包都选了。”林先生告诉记者,“这让我等待的时间更长,共计4个月才拿到车,主要就是缺芯片。”

“而且,热泵空调不到两个月就用坏了,需要换件,但没有芯片,最后等了两个多月才换上。”林先生略带不满地说,“修了这么长时间不太应该。”

牛先生在车辆出险时也碰到了类似的情况,“当时有个配件要从佛山工厂调,但又赶上天津有散发疫情,最后等了两周才修好”。更为关键的是,“其他车主说,ID.4 CROZZ现在有2万元的优惠,还有人说是4万元。”牛先生对记者说,“要真是这样,对老车主肯定不公平。”

记者就此咨询了一汽大众4S店销售人员。据称,“这是之前针对北京冬奥会推出的活动,仅针对固定数量、配置、颜色的车型有2万元优惠,目前已经没有了”。

据悉,对于ID车型销售,大众在华的两家合资公司均实施了代理制销售模式,代理商负责ID的展示、邀约、试驾、交付与售后,厂家则负责定价、开票、调车,根据服务质量和数量向代理商支付佣金。这种新模式主要解决了终端销售价格参差不齐等问题。记者走访时,两家4S店的销售人员均强调,其ID车型均执行厂家统一售价。

整体来看,大众汽车作为此前多年位居全球销量第一的车企,在电动化转型中仍坚守车辆安全、品质的红线,同时也能做出相应改变,这是不少消费者选择其电动车型的原因之一。然而,“缺芯”冲击似乎也诉说着ID系列车型的生不逢时。恰如林先生所说,“大众得多想想怎么解决‘缺芯’的事,要不太影响口碑了”。

## 销售冠军售后有一套

品牌信任度有待提高

中国经济网记者 姜智文

“如果满分是10分,我会给理想汽车售后服务打9分,扣掉的1分包含了我个人对它的鞭策与祝福。”理想ONE车主袁先生告诉记者,“如果算上售前与售中两个环节,我对理想汽车的整体打分是8分,毕竟这个品牌发展时间比较短,后期仍有待观察。”

作为造车新势力一员,理想汽车正逐渐步入正轨。最新数据显示,2月份,理想汽车共交付8414辆,同比增长265.8%,成为国内造车新势力的销量冠军。记者经过实地走访与对车主的采访后发现,在产品与服务上,理想汽车确有可取之处。

“家里人口多,我就想买一辆六七座的新能源车。”袁先生坦言,去理想汽车体验店转了一圈,发现其产品、服务、价格基本均在计划之内,因此很快决定购买。

记者在走访中也有类似感受,进店不到1分钟,便有理想汽车工作人员上前接待。记者停留期间,店内约有四五批顾客,工作人员对大家的问题几乎有问必答。

交谈中,工作人员对于增程式技术的利弊、车辆的续航里程、外观以及售后服务等信息如数家珍;对于即将推出的理想X01也能娓娓道来,“新车是一款全尺寸SUV,对标宝马X7,一般家庭用车不建议购买”。

工作人员还主动邀请记者试驾。据悉,一些造车新势力已将邀请到店客户试驾,纳入销售人员的KPI考核中。

谈及售后服务,工作人员指着店内的指示牌说,“我们有统一收费标准,具体可以看这里”。记者看到,指示牌上的标价清晰。通过浏览论坛,记者还发现,车主普遍认为理想ONE的保养不贵。

袁先生也表示,“对于售后保养整体很满意,全程也比较透明,省时省力”。

在咨询车辆价格时,工作人员没有主动讲

解金融政策,但对相关政策比较了解,“如果需要贷款,我们这没有手续费,但有利息”。工作人员还主动留下了联系方式。

记者发现,理想APP的界面分为五大板块。用户不仅可在APP上分享用车生活,还能购买车辆与生活用品;并可随时查看车辆情况、联系客服等。

通过实际体验,记者认为理想APP操作相对便利,页面切换流畅;其社区活跃度也比较高,平均每篇帖子都有三四十条评论,有的多达200余条。

“我觉得后续服务也不错。”袁先生说,理想APP里有客服选项,使用频率明显要比传统车企高。即便很小的问题,只要反映给客服,基本能得到回应。如果在路上遇到紧急问题,还可直接拨打客服电话,很快就能得到救援服务。

记者拨打理想汽车400客服电话时,智能语音第一时间接通,选择对应服务后,人工客服秒接,且对答如流。该工作人员还表示,订车之后,车主可享受客服提供的“一对一”服务。遗憾的是,记者仅收到了到店试驾的邀请短信,没有收到客服的回访电话。

“与纯电汽车相比,如果有充电桩的话,理想ONE会更省钱。”袁先生表示,会考虑向身边人推荐,但前提是对方有私人充电桩,因为这款车的纯电续航里程只有155公里。

谈及后续换购是否仍会考虑理想汽车,袁先生表示,“主要取决于新产品的品质。理想沉淀的时间短,所以我对这个品牌暂时没有归属感”。

## 新能源车主

### 新能源汽车部分品牌售后服务调查

## 省心

## 吗

## 品质过硬收获好口碑

售后收费标准需细化

中国经济网记者 王跃跃

“我的车近期在4S店做了第3次保养,根据工作人员提供的保养方案,一共需要1800元左右。”比亚迪秦EV车主张女士表示,当时对保养项目提出异议,工作人员表示,收费标准是根据用户手册制定的。

权衡之后,张女士选择更换了手动变速箱油,放弃了工作人员推荐的四轮定位、前后轮调换等保养项目,最终花费是1300多元。“我是‘小白’车主,根本不懂车辆保养。后来咨询了做汽修的朋友,对方得知我的车只是上下班代步使用,并且只跑了2万公里,告诉我根本不需要更换手动变速箱油。”张女士坦言,“觉得自己的车被过度保养了。”

对此,记者先后两次致电比亚迪400官方服务热线。在休息日期间,记者的电话很快被接通;在工作日,等待了2分钟后被接起。接线工作人员告诉记者,用户手册推荐的按时间间隔保养均为“建议”,4S店需根据用户的实际使用情况调整;基础保养费用也是由4S店自主定价。

在张女士看来,自己的车辆未经检查就被更换手动变速箱油,合理性有待商榷。尽管对售后服务略有微词,但张女士对比亚迪整体口碑也让人放心。如果是代步使用,我会给朋友推荐比亚迪。”

元EV车主冯先生同样看好比亚迪,“未来换购的话,我还是会考虑这个品牌”。

一个工作日的上午,记者实地走访了一家位于北京朝阳区的比亚迪4S店,当时店内有两三拨客人正在看车。

记者登记信息之后,销售人员很快前来接待。得知记者想要了解比亚迪汉,接待人

员详细介绍了车辆情况以及购车福利;根据记者提出的需求,他还进行了精准的车辆推荐。美中不足的是,在讲解竞品时,记者发现有些描述不准确的地方;此外,该接待人员也没有主动提出试乘或试驾邀请;对于购车金融方案,也是在记者主动提及之后,才进行介绍。

随后,记者来到比亚迪车主休息区,发现有10多位车主正在等候车辆维修保养。休息区设置沙发座椅,有饮料、小食和正餐供应,还有一辆赛车模拟器供娱乐消遣。透过玻璃窗,车主可以直接看到车辆保养情况,休息室内的电子屏幕也会实时提供车辆进场等信息。

店内售后工作人员对记者说,“我们店平均每天维保的车辆在四五十辆,最多有100多辆,基本上每天都要忙到晚上六七点”。

线下走访之余,记者还体验了比亚迪官方APP。比亚迪APP分为“社区、商城、服务、我的、爱车”五大板块。其中,“爱车”板块又细分为智能网联、车辆状态、车辆健康、能耗排名等栏目。车主可以通过APP进行车辆锁止车门、控制车内空调等操作。冯先生说:“我比较喜欢这些远程智能操作,尤其是遇到特殊天气,可以等到车内达到舒适温度后再上车。”

在比亚迪APP的社区板块,不少车主表现活跃,比亚迪官方也会及时与车友互动。张女士透露,“比亚迪官方会对发帖车主进行回访,以确保疑问得到有效解决。APP各板块一目了然,总体操作流畅,但依赖网络连接,因此在地库等信号不好的地方会出现无法显示车辆定位、车门打不开等状况”。

## 特斯拉

## 稳定性与软件能力受肯定

需更多考虑客户感受

中国经济网记者 陈梦宇

“买车时试驾了很多新势力产品,对比后觉得特斯拉稳定性更好,转向和人弯的操控也十分清晰。”车主王先生略带自豪地表示,“我们的车是首批国产Model 3

长续航后驱版,目前已经是‘绝版’了。”

“但有一点我不太理解,我的车多次被轻微追尾,每次事故发生后,我都没有收到官方询问电话。”王先生不满地说。

对此,记者拨打了特斯拉400官方客服电话。客服电话的响应时长为2秒左右,拨通后智能语音系统会指导用户选择售后服务项目。结束对话前,客服还会特意提醒此电话为“24小时不间断服务,欢迎再次致电”。

对于王先生反映的“没有主动联系事故车辆”一事,特斯拉400官方客服只是重复地表示:“每辆车都装置了传感器,遇到‘特殊情况’会自动向特斯拉官方报警,在收到报警信号后,‘必要情况’下会致电消费者并提供指导。”对于什么是“特殊/必要情况”,客服仅表示,“我们会根据事故的严重程度来判断”。“从这点来看,特斯拉客服的专业性明显有欠缺。”王先生说。

使用过程中,王先生对特斯拉汽车的续航

真实性颇为满意,“显示的剩余里程一般与实际相符,开了两年,电池只衰减了几十公里,衰减程度可以接受。不过,特斯拉的单踏板模式虽然更便捷,但也容易令尚未适应该驾驶习惯的消费者在紧急情况下出现误操作。”王先生坦言,“在单踏板模式下,我还感觉刹车会变硬。”

对此,北京侨福芳草草地特斯拉体验店的销售人员表示,“特斯拉的理念是‘让复杂的事情简单化’,单踏板模式既环保也更适应新手”。至于刹车踏板变硬,他直言,“这与单踏板模式并无关系,主要原因是当车辆距离障碍物过近时,紧急制动系统会接管并减速车辆,此时刹车踏板虽会变硬,但用力踩也能踩下”。

在亲自试驾特斯拉车辆后,记者发现,在单踏板模式下急收油门,车辆的能量回收系统会瞬间将车速降低,类似“急刹车”的感觉,确实需要时间适应。

事实上,单踏板模式并非特斯拉独有,许多新能源产品都会利用单踏板模式进行能量回收,以此获取更长的续航里程。但引发争议的是,特斯拉在去年初对旗下产品进行OTA升级时,取消了能量回收模式的可调节功能,强制车主使用“标准”模式,从而实现较高强度的能量回收。

这一做法引发部分消费者不满,他们在名为“特斯拉客户支持”的微博账号留言,要求其恢复可调节模式,但特斯拉依旧故我。不过,通过OTA操作方式,不少消费者看到了特斯拉利用软件系统解决问题的潜力和能力。