

## 虚标续航里程成车企重点“爆雷”区域

# 创新售后提升口碑

# 持续优化汽车行业消费环境

新能源汽车与智能汽车在市场端一路高歌猛进的同时,相关领域和品牌的投诉量也持续激增。中消协日前发布的《2022年全国消协组织受理投诉情况分析》(下称《分析》)显示,2022年汽车及汽车零部件投诉量43836件,在商品类整体投诉量中排名第三,同比增长5.31%。有鉴于此,近年来监管部门跟车企代表也持续发力,助力行业质量并升。

### 行家支招

#### 车企不能将行规作为义务挡箭牌

针对汽车领域难题,中国消费者协会表示,《乘用车新车售前检查服务指引(试行)》(PDI规则)是相关行业协会牵头和相关汽车企业参与制定的行业自律性规范,其本身并没有法律强制力。经营者不能将PDI规则作为限制消费者权利和免除自身义务的挡箭牌,不能以仅告知重大问题等所谓“行业惯例”侵害消费者的知情权。

中消协提出建议:建议司法机关在审理有关汽车消费纠纷时,避免将行业协会自行制定的显失公平的行规作为裁判的依据。建议有关行政部门关注消费者反映的普遍性问题,重点加强汽车质量、不公平格式条款、二手车交易等方面的监督检查,及时查处各类侵害消费者权益的行为,加强汽车行业的规范治理。

中消协指出,加大监管执法力度提振消费信心,建议强化汽车、家电等领域的产品设计、生产、贮运、销售、售后各环节质量安全监管,守牢产品安全底线,保障和维护好消费者的安全权,让消费者更安心。

商务部市场运行和消费促进司司长徐兴锋在此前接受媒体采访时表示,下一步将加快建设完善全国性的二手车信息查询平台,让车辆信息更加透明,扩大二手车流通,盘活汽车存量市场,促进汽车梯次消费;同时推动汽车消费由购买管理向使用管理转变,开展形式多样的汽车促消费活动,稳住新车消费增量。

### 消费痛点

#### 销售欺诈成投诉“重灾区” 不公平格式条款需防范

根据中消协此次公布的信息,汽车领域消费者投诉的主要问题有:

● **用维修过的瑕疵车冒充新车销售。**部分汽车销售企业在销售车辆时,将维修过的瑕疵车以新车名义销售,被消费者发现后,经营者又以符合《乘用车新车售前检查服务指引(试行)》(简称PDI规则)规定,维修金额低无需告知消费者为由,拒绝承担责任。

● **以格式条款侵害消费者权益。**如在格式条款中对车辆交付时间模糊处理,收取消费者购车款后迟迟不交车;又如线上售车单方设置格式条款指定发生纠纷应向经营者所在地法院或仲裁机构提起诉讼或申请仲裁,限制消费者自主选择争议解决机构的权利,加重消费者异地维权成本。

● **二手车交易透明度低。**如二手车中介故意隐瞒车辆真实行驶里程、维修记录、事故记录等信息,或未尽到核查义务,消费者权益受损。

● **汽车质量问题频发。**如部分传统燃油车品牌频繁出现发动机、变速箱等主要部件故障,新能源汽车续航里程缩水、智能辅助驾驶系统失灵等。

根据车质网2022年投诉量的数

据显示,排在投诉量前十的车型中,主要问题集中在销售欺诈与宣传不符、承诺不兑现以及车身附件及电器故障、开裂等。值得注意的是,在纯电动车方面,合资品牌和进口品牌投诉量和投诉占比均较2021年出现不同程度增长。随着合资品牌和进口品牌持续加大在国内投放纯电动车型的力度,相关问题也逐渐显现,口碑出现转差迹象。

事实上,汽车厂商虚假宣传、侵害用户权益一直是投诉重灾区。今年2月份,极氪001改款之后多次登上车质网投诉排行榜榜首,近一年投诉量达800次以上,原因则包括涉嫌承诺不兑现、销售欺诈、隐瞒相关信息等。

黑猫投诉平台上极氪“背刺已提车车主”事件在此前持续发酵。连续多条投诉都指向“极氪2022年001订单不退款”。起因在于极氪2022款ME版强制加钱选配的真皮内饰、空调套装、按摩舒适套装等配置,在极氪新发布的2023款001上竟成为全系免费标配。

续航里程虚标也是车企“爆雷”的重点区域。“510km零跑C11豪华版每次实际行驶只有200km。”在黑猫

投诉和其他投诉平台上,有关零跑C01、零跑C11等车型的续航里程虚标的投诉不胜枚举。

除了续航问题,关于零跑汽车的投诉还集中于动力电池故障、车机系统故障、低速刹车失灵等质量问题。去年重庆车展首日,一位零跑C11女车主在零跑展台进行现场维权,举着的白纸上写着“零跑新车当天黑屏,维修半个月,换两大部件,承诺退车又反悔”。根据该车主的说法,交付的当天新车仪表盘就发生黑屏。而后,经销商推给厂家,厂家推给经销商,一直协商无果。

此外,根据黑猫投诉发布的2月份汽车召回数据显示,2月国家市场监督管理总局共发布国内乘用车召回公告15则,涉及召回乘用车总量共计152618辆。其中召回中德系品牌占比最多,宝马、奔驰、奥迪三个品牌共召回118758辆,占2月份召回总量77.81%。从召回原因来看,2月排在前三位的分别是新能源车专用装置、仪表照明及电子电器系统、燃油系统。其中新能源车专用装置召回数量占比达到42.97%。

### 行业破局

#### 加快全国换电模式整体布局 创新售后服务提升口碑

“里程焦虑”和“充电焦虑”是新能源车使用过程中较大的消费痛点,究其原因就是续航里程虚标,且公共充电设施布局不合理、不完善。不少车企也针对新能源车充电层面做出了自己的体系打法,一些汽车界的领军人物也纷纷建言献策,助力新能源汽车产业健康发展。

在全国两会上,车企代表们也提交了相关议案和建议。针对充换电基础设施布局层面,全国人大代表,长安汽车党委书记、董事长朱华荣提出建议:“按照适度超前原则,加速构建慢充、(超)快充和换电等为一体的

多层次补能网络,适度加大对超快充和换电等领域支持力度。同时,探索共享私桩模式,实现多车一桩、分时共享、临近车位共享等,以缓解补能焦虑。”

同时,全国人大代表,广汽集团党委副书记、总经理冯兴亚建议,加快全国换电模式推广的整体布局,研究出台各类对换电模式支持的扶持政策,扶持奖励汽车企业推出换电车型、加大车电分离政策鼓励,在国家取消新能源汽车购置税免征政策后,针对换电车型免征电池部分的购置税。同时由政府牵头组织企业或行业协会加速统一电池标准,并同步开展公共领域车辆换电试点,在电池规格与换电站标准上统一先行先试,推动汽车电池全面标准化快速落地。

对于降低投诉率,解决车主诉求,各大车企也亮出了自己的诚意。相比于传统车企渠道,包含蔚小理、广汽埃安等在内的新势力车企则提供了更加灵活多变且具有诚意的玩法,全网价格统一、车主社群运营是造车新势力常见的策略。以蔚来为例,车主签约后就会被邀请进入“车友会”和专属服务群,App中用户可以

像在线社区一样发帖;此外,蔚来官方和车主也都可以发起线下活动,极大地提升了用户黏性。而多个新能源车企售后则直接承诺“免费换充电”“终身免费基础保养”“终身道路救援”等服务。

随着市场竞争的加剧,售后服务的满意度逐渐成为消费者购车环节中必不可少的一项标准。北京现代在服务创新方面,提出服务向新计划。2022年北京现代开展了丰富多彩的客户关怀活动,8月-9月开展车型返厂关怀活动,获得客户良好的口碑。

对于汽车消费存在的种种问题,国家监管部门也释放出了大刀阔斧的整改信号。此前就新能源汽车频发事故,市场监管总局等部门开始严格新能源汽车事故主动报告制度,加大缺陷调查力度,开展新能源汽车运行安全风险预测与防控关键技术研究。此外,针对动力电池方面,工信部有关负责人表示将持续完善新能源汽车安全技术标准,提升动力电池热失控报警、安全防护、低温适应等性能水平。推动电动化与智能网联技术融合发展,催生更多购买需求。



■采写:新快报记者 张磊 制图:廖木兴

#### 近三年汽车及零部件类投诉情况(数据来源:中消协)

2020年:投诉总量达到34897件,投诉量仅次于食品安全,在全行业中排第二位,同比增长了1.64%;

2021年:投诉总量41624件,在商品类整体投诉量中排名第三,同比增长19.28%。

2022年:投诉总量43836件,在商品类整体投诉量中排名第三,同比增长5.31%。