

文圖羊城晚報記者胡彥潘亮

车险行业这样打出个性化特色牌

汽车保险业与汽车产业紧密相关，行业观点认为，车险已进入存量精细化运营和变革阶段。平安产险广东分公司副总经理刘跃带着对汽车产业发展趋势的深刻洞察，在直播间分享了他看到的汽车产业近期的两个重要变化，“第一个是从之前高速增长的市场变成了一个存量的市场。第二个是整个市场的结构发生了一些变化，新能源车占比越来越高”。

在此背景下，客户的需求也发生了一些变化，尤其是在个性化方面提出了更高的需求。刘跃表示，客户从传统地关注车险的价格高低，逐步转向了服务的品质以及投保的便利性上。“在理赔方面，客户可能越来越关注到快捷、省心的服务。在养用车方面，用户从传统的洗车、保养、打蜡逐步转向充电检测、贴膜、车机娱乐等新能源专属的一些服务的需求上面。”“客户在个性化方面提出了一个更高的需求。”刘跃说。

近年来我国汽车保有量不断上升，为我国汽车后市场行业提供了充足的发展动力及发展空间。2023年中国汽车后市场行业市场规模达5.4万亿元，其中包含了五花八门的细分行业，包括养护、

维修、检测、配件等。

作为汽车后市场的一环，当下保险行业竞争非常激烈。针对如何打出差异化优势的问题，刘跃表示，平安产险以客户的需求为中心，积极把握汽车后市场发展的新态势，不断地丰富一站式服务。“平安产险在10年前已进行了定位升级，围绕客户的养用车场景打造一站式的线上服务平台，通过‘平安好车主’App，为客户提供节省了省心省时省钱的一条龙服务。”刘跃说。

据他介绍，在保险服务方面，车主可以在App上进行全流程自主投保与随时查询保单，保单到期时还有自动提醒，从而避免客户遇到各种电话骚扰、保险推销的问题。在用车方面，平台提供包括救援、年检、代驾等超过120种服务。在理赔方面，平台的自助上传功能可以实现对一些轻微案件的快赔，同时还有认证的服务网点为车主提供定损、修复等服务。此外，平台还通过7×24小时的一对一服务，积极响应用户需求。

汽车后市场存在大量线下的实体业务，刘跃表示，平安产险通过链接汽车产业链上下游的优质资源，来不断丰富其线上平台的供给，持续地提升客户服务的



平安产险广东分公司
副总经理 刘跃

体验。他认为，这不仅能够更好地服务客户，同时也更好地赋能其合作伙伴。“截至今年一季度，我们好车主App在广东的注册用户已经超过了1500万，企业微信用户超过300万，对外链接整个广州地区超过2万家的服务合作伙伴，共建我们的生态。”

刘跃还提到，“平安好车主”App针对商家的准入退出、考核和质检风控建立了一套完善的服务标准，为汽车后市场的服务改进起到了一定的促进作用。同时，平安产险致力于搭建汽车后的电商运营平台，“2023年我们好车主平台线上用户服务自购服务交易额超160亿元，这也充分说明我们平台上的精选服务得到了众多客户的认可，也为汽车后市场的合作伙伴带来了巨大的业务营收的贡献”。

与万亿级市场

在本届羊城车主服务节与专家畅聊汽车后市场与汽车文化

『大拿』

来场连线

传统经典车文化有望愈加繁荣

在直播间，广东汽车文化促进会执行会长徐汉表示，近年来，国家对经典车的政策释放出许多积极信号，特别是传统经典车的认定标准已经出台，将对经典车藏家和爱好者产生极大利好。

关于什么样的车才能被评为经典车，徐汉认为，经典车不仅要考虑车龄，还要考虑良好的车况，以及是否参加过特别赛事或曾被名人使用等特殊经历。

他提到，经典车在我国有多种称呼，如情怀车、老爷车和典藏车，现在统一称为“传统经典车”。去年发布的222号文鼓励了经典车的收藏、比赛和交易等活动。商务部等部门还推出了传统经典车的认定标准，涵盖车龄、车况、文化意义和社会意义等多个维度。徐汉认为，这些标准对于界定经典车至关重要，有助于规范市场，保护和传承汽车

文化。

徐汉还提到，近年来喜欢经典车的人群越来越多，氛围越来越好。“今年举办的国际性比赛尤其多，例如不久前完成的北京到巴黎的洲际拉力赛。这个活动不仅历史悠久，规模宏大，而且在全球范围内产生了广泛的影响。”

粤港澳大湾区经典车文化氛围浓厚，一直走在全国前列。徐汉表示，广东作为改革开放的前沿，人们较早富裕起来，拥有私家车的时长较长。同时，广州毗邻澳门和香港，后两者的老爷车文化底蕴深厚，也是促进大湾区经典车文化发展的重要因素。此外，广东地区的产业链丰富，维修技术和零配件购买方便，为经典车文化的传承和发展提供了有力支持。

徐汉最后给出了想拥有一辆老爷车的入门建议。他表示，选择价格相



广东汽车文化促进会
执行会长 徐汉

对低廉、配件丰富、结构简单且耐用的车型是不错的选择，比如被称为“老三样”的富康、捷达和桑塔纳。

总之，徐汉对经典车的现状和未来发展给出了乐观的展望，并相信在政策的支持和市场的活跃下，我国的经典车文化将迎来更加繁荣的未来。

自主品牌要不断提升产品力和智能化

括我们的工艺、设计水平，整个产业链都有了一个提升”。同时，他还通过德国与中国的工作时间的比较，分析得出中国技术的迭代升级以及学习能力的提升比国外的品牌要快得多。

在国家层面，他认为，政策推动与电网布局也是自主品牌发展的关键。从2015年全国首个纯电动专用车补贴细则落地，到如今各种新能源汽车相关政策的陆续出台，以及国家对电网布局的逐步完善，都对新能源汽车的普及起到了积极作用。

此外，消费理念的提升对自主品牌的发展也有一定的帮助。何辉林说：“像‘80后’‘90后’，特别是‘00后’，他们不会去比较自主品牌的溢价费比合资品牌要低还是高，这就是我们民族自信心的一种表现。”这使得消费者更愿意选择自主品牌汽车，而非盲目追求外资品牌。

“我们要让客户想得到他真正需要的产品。”何辉林说，消费者的诉求正变得更加多元。而在挖掘消费

者的需求方面，何辉林认为，最重要的核心就是产品力，其中包括产品的性能、外形、安全和内饰等等。

“现在的新能源汽车又有一个新的诉求点，就是我们所谓的辅助驾驶、智能驾驶。”何辉林表示，在内饰、人车互动方面，如今各大厂家基本上都有运用智能技术。“在智能驾驶、人机互动、AI学习这一块，很多消费者现在可能会提出这种升级型的需求。”

“我觉得所谓的新能源汽车，上半场是电动化，下半场是智能化，这也是比亚迪董事长兼总裁王传福对新能源汽车的一个定义。”何辉林说。

活动现场，何辉林对自主品牌的发展表达了满满的信心，他相信在未来的汽车市场中，中国自主品牌将占据越来越重要的地位，消费者对于自主品牌的期待也越来越高，这既是挑战，也是机遇。自主品牌要抓住机遇，不断创新和提升产品力，以满足消费者的需求，赢得市场份额。



广州市宝利捷旧机动车交易市场经营管理有限公司董事长 孙明霞

位于汽车大省的广州市有几个重要的二手车交易市场，广州市宝利捷旧机动车交易市场经营管理有限公司（以下简称“宝利捷”）就是其中之一。

“目前，新能源汽车在二手车市场保值率对比传统的汽油车保值率是不足的。同样的三年车，汽油车保值率能达到60%-70%，但是新能源车只能达到30%-50%。”宝利捷董事长孙明霞在直播间介绍，有些车的保值率不高，主要原因

是厂家的许多相关规定和服务，只针对首任车主以及电动车电池寿命的问题。“所以我们的市场上，卖得比较好的新能源车主要为插电混动和增程式这两种车型，如广汽传祺E9、ES9和理想L6等。”

“我国汽车保有量已达3.4亿辆，位居全球第一。汽车的更新换代需求和潜力巨大，这为二手车商户提供了广阔的发展机遇和营销空间，政策红利对二手车市场的蓬勃发展起到了积极的促进作用。”孙明霞回顾了一系列重大利好政策。

她介绍，2017年，二手车过户的政府职能被下放到了企业，二手车市场有了便民服务站，更加方便消费者实现一站式办理车管业务。2022年利好再进一步，商务部等17个部门印发了《关于搞活汽车流通 扩大汽车消费若干措施的通知》，帮助解决了限迁、税收、商品属性三大“痛点”“堵点”；同时，大力推动全国一证通办，全面取消限迁，并优化交易登记管理和支持开展经销业务，推动二

手车交易正规化和二手车出口。时间来到今年，商务部等14部门联合发布《推动消费品以旧换新行动方案》，促进汽车消费持续性流通，让商户获取更多优质二手车源。

日前，全国首批汽车以旧换新补贴已发放。“以旧换新政策对推动二手车发展的最大动力，在于二手车行业释放出大量优质车源，刺激市场流通。”孙明霞表示，这有助于降低国内车辆更新周期，使大量的二手车得以流入市场，满足消费者多元化需求，提高市场活跃度。

然而，以旧换新政策也存在一定的阻力。政策推动的是以旧换新而非以旧换旧，换句话说，消费者购买新车之后才能享受补贴，这会导致新车的销售量增加，反而影响了二手车的流通，进一步拖延了车辆更新周期。孙明霞建议，在实施以旧换新政策的同时也要加强对二手车回收利用的相关政策和标准的制定，以保证车辆的安全性、环保性和节能性等方面的要求，这也是政策实施面临的一些阻力。

政策利好吹来二手车市场春风



广东唯普汽车科技股份有限公司副总经理 吴振飞

要作用，“把车源整合在一起，实现跨地区的车源的输送，让到县域市场的消费者有更多的可选择性。”

对于那些终止使用寿命的汽车，报废是它们的结局。报废汽车的拍卖长期以来相当火爆，尤其在近期引发了抢购潮。“我们有报废车的拍卖频道，国宏盈通也是我们平台的用户。”吴振飞说，唯普汽车通过推动老旧汽车的报废，来助力县域市场二手汽车的以旧换新。

畅通活跃二手车交易，对于盘活汽车存量、拉动新车消费增量、带动汽车后市场和促进汽车梯次消费意义重大。中国汽车流通协会最新数据显示，今年1-3月，全国二手车累计交易量为460.03万辆，同比增长7.62%，累计交易金额为3139.62亿元。二手车市场消费潜力持续释放。

作为华南地区头部二手车电商平台，在本次直播活动中，广东唯普汽车科技股份有限公司副总经理（以下简称“唯普汽车”）吴振飞表示，购买二手车的消费者涵盖各个年龄段，以年龄较小的消费者为主。究其原因，是年轻人更看重性价比，无论通勤还是玩车，二手车的投入都更低更划算。

当前，一些发达地区的二手车市场已接近饱和，而更大的下沉市场有待开掘。对此，吴振飞表示，唯普汽车作为一家以B to B模式为主业的企业，为推动二手车在不同地区间的流通畅

用数字力量让汽车消费『沉下去』

报废汽车去哪儿？可以来这里！

报废汽车去哪儿？这是拆解厂最感兴趣的话题，也是消费者普遍感到陌生和疑惑的问题。总之，车辆报废的特殊地位不容忽视，既是汽车消费链条上的“终点”，更是车辆换新的“起点”。

“在最近七部委联合印发的政策中，7000元到1万元的补贴特别热门，这对于整个汽车消费市场而言都是非常好的助推力量。而像国宏盈通这样提供报废机动车的回收和注销服务的企业，就变成了政策最后的执行方，为大家提供回收证明和注销证明。”广东国宏盈通实业有限公司（以下简称“国宏盈通”）党支部书记魏亚楠在直播中对车辆报废作了详细的讲解。

魏亚楠说，凭借上述这两份证明和购车发票等相关证明材料，就可以在以旧换新小程序上申请到“大红包”了。她回忆，在以旧换新政策出台前，身边亲友也很少想到为车辆主动申请报废，因此，当时的客户更多来自经销集团和二手车集团。

“我们的行业遇到的阻

力，主要是个体消费者并不知道，一辆车即将要报废的时候，应该去找谁做。还有很多客户不知道该怎么找到我们。如果不慎把自己的爱车交给非正规回收渠道去报废，就可能发生问题。比如在车辆移交给合法拆解企业进行注销前，万一代办人驾驶该车辆发生交通事故，车主可能会承担连带责任；车辆如果被劣质企业非法拆解处置，还会对社会治安、交通安全和生态环境带来危害。”

她说，由于行业小众，社会宣传也不多，很多车主的确不太了解这些信息。伴随着中国汽车消费市场的蓬勃发展和相关产业的不断完善，汽车报废拆解行业也在更加规范化、标准化，她在现场呼吁，希望全社会重视“车”生的这最后一步，务必把车辆交给有资质的企业来完成报废。

“给我们一个电话，剩下的交给我们就好了！”魏亚楠在现场热情表示，有报废机动车拆解资质的企业会严格执行政策规定的每个步骤，包括回收车辆及随



广东国宏盈通实业有限公司党支部书记 魏亚楠

车证件等，确保为消费者带来应得的收益。作为一家位于南沙区的企业，国宏盈通提供上门拖车服务，让消费者能够全程无忧。

为了全力配合以旧换新政策，魏亚楠介绍，国宏盈通特别为以旧换新的客户开通了绿色通道，可以做到24小时出证，实现全流程的畅通无阻。她还提醒，对于私家车而言，目前不存在“强制报废”或“提前报废”的说法，是否选择报废，需要综合汽车年审情况、实际车况以及车主自身意愿等多方面因素来考量。