

投诉量猛增 新能源汽车质量监管要跟上

业内人士认为,汽车行业对新技术的应用要持更加严谨的态度,不能拿消费者当“小白鼠”测试

■本报实习记者 杨梓



3月15日,国家市场监督管理总局质量发展局发布关于2020年全国汽车和消费品召回情况的通告。数据显示,市场监管总局缺陷产品管理中心收到消费者提供的汽车产品缺陷线索37377条,涉及发动机总成(占28.5%)、车身(占19.5%)、传动系(占19.4%)、电气设备(占14.1%)等。其中,新能源汽车缺陷线索报告1173例,反映动力电池、电机、电控系统问题占缺陷线索的49.4%。

在汽车召回方面,2020年,我国共实施汽车召回199次,涉及车辆678.2万辆,召回次数比上年减少10.8%,召回数量增加3.9%。其中,新能源汽车召回45次,涉及车辆35.7万辆,占全年召回总数量的5.3%。

投诉量大幅增长

近年来,新能源汽车市场发展迅猛的同时,其安全问题也日渐增多。2020年特斯拉的全国“失控门”及造车新势力的连续召回,都引发广泛关注。据不完全统计,去年至今,国内因特斯拉车辆失控而导致的交通事故累计达10余起,仅在今年1月被爆出的事故就有4起,几乎都是因突然加速、刹车失灵或转向失灵等问题引发。2020年,特斯拉共召回4

次,涉及5.25万辆汽车;去年11月,理想因断轴问题召回10469辆理想ONE;今年1月,小鹏因逆变器相关问题召回13399辆小鹏G3。

中国消费者协会表示,2020年新能源汽车投诉主要问题有:续航里程“打折”,特别是气温较低时,电池电量下降太快,充电速度与宣传不符;电池质量问题突出,电池故障、充电故障较常见;变速箱异响、顿挫及动力消失等问题较多,车辆“自燃”概率虽然较低,但安全性令人担忧;售后服务水平不高,充电故障等问题多次维修仍不能彻底解决。

记者查阅某汽车投诉网站,数据显示,2020年国内纯电动汽车总投诉量为1837宗,比2019年增加434宗,同比增长30.9%,其中,至少发生过一次车主投诉的纯电动车型有153款,较2019年增加42款。

此外,根据该网站数据,纯电动汽车购车在1-3年内发生故障的车型投诉量最高,达614宗,相比2019年增加183宗;购车3年以上的投诉涨幅同样明显,2020年接到相关投诉302宗,比2019年增长78.6%。从纯电动汽车出现问题的时间段和车辆行驶里程统计中可以发现,早期上市的老款纯电动汽车质量问题依然严峻,投诉量较高。从具体车型看,遭到投诉最多的是众泰E200,共158条投诉,问题涉及动力电池故障、充电故障等。

涉事方鲜有主动担责

数据显示,截至2020年底,我国新能源汽车保有量达492万辆,比上年增长29.2%,并呈高速增长趋势。同时,新能源汽车

车规模扩大也使得更多问题开始显现。

记者梳理发现,很多涉事车企对消费者反映的问题或“甩锅”或呈回避态度。如对于去年理想ONE的断轴事件,起初理想宣布对存在隐患的理想ONE进行“硬件优化升级”,随后在公众压力下,才承认理想ONE底盘悬挂下摆臂存在设计缺陷并宣布召回;在理想ONE发生严重碰撞,车身A柱断裂、半边变形、挡风玻璃破碎,但安全气囊仍未弹出后,理想回应称“撞的地方不是要点”等;特斯拉对于其车型的质量问题的回应通常是驾驶员自身的操作失误,并非汽车质量问题。此外,在今年1月的特斯拉新车断电事件中,特斯拉还曾“甩锅”国家电网。

中国消费者协会的案例显示,一位车主于2018年底购买了一辆新能源汽车,在“三包”期内,使用过程中发现车辆经常半路熄火且无法充电,随后多次向商家反映未果。后经当地消费者权益保护委员会调解,商家检查后确认,车辆熄火原因为电机与电机控制器之间连接的插件松动导致自动熄火保护启动。直至2020年初,经营者同意以车辆回购的方式将该车退回,由车主承担10000元车辆减值费用,才得以解决。

业内人士表示,新能源汽车召回往往成本较高,同时还伴随着产业链较长、责任方难以明确等问题。在乘用车市场信息联席会秘书长崔东树看来,汽车行业产业链相对较长,对很多零部件的要求也较高,在产品技术快速提升时,很多问题也在逐步解决中。“汽车行业对新技术的应用要持更加严谨的态度,需要经过更加深度的验证后,才能使用到车上,不能拿消费者当‘小白鼠’测试,这样才能减少投诉。”

需加强对相关投诉的重视

针对不同类型的新能源汽车投诉,中国消费者协会表示,新能源汽车厂家要加强宣传和营销管理,如实告知消费者车辆实际续航里程、充电速度及影响因素等信息,避免后期产生纠纷。建议有关部门加强引导、规范新能源车行业发展,推动电池技术、配套设施不断完善,定期开展安全隐患排查,更好地保障消费者权益。

记者了解到,目前我国执行的汽车召回管理方法中没有针对新能源汽车的明确规定,而在2019年发布的《进一步加强新能源汽车产品召回管理的通知》中,也只是要求零部件生产者获知新能源汽车某些部件存在安全隐患的,要向市场监管总局报告并通报整车生产者,同时配合召回、停止生产销售相关产品。

“汽车行业应给予投诉较高的重视,每次投诉实际上都是企业改进的机会,尤其对于很多新产品,在设计过程中不断完善,也需要针对消费者提出的问题进行改进,对消费者的投诉给予合理认真的总结归纳与快速反馈,从而更好地利用投诉反映的信息,增强自己的市场竞争力。”崔东树表示。

近日,工信部表示,将根据市场特别是用户体验,进一步提高标准,组织整车和动力电池企业、行业机构、高校院所开展技术攻关,加强新能源汽车质量监管。此外,市场监管总局也表示,将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。新能源汽车质量监管正不断加强。

工信部将开展电动汽车和充电系统等标准制定

本报讯 3月16日,工业和信息化部发布的《2021年工业和信息化标准工作要点》(以下简称“《工作要点》”)指出,要推进新技术新产业新基建标准制定。大力开展电动汽车和充电系统、燃料电池汽车等标准研究与制定。稳步推进车联网(智能网联汽车)、超高清视频新应用场景、智慧城市等融合创新标准制定。

同时,《工作要点》规定,做好工业低碳和绿色制造等标准制定。推进绿色低碳工业园区、可再生能源利用、工业废水资源化利用、动力电池回收利用等相关标准研制。继续做好车辆燃料消耗量限值、试验方法和标识等标准制定。启动钢铁、轻工、汽车、纺织等行业生命周期评价标准研究。

《工作要点》还明确,要加强重点领域标准体系的顶层设计。根据技术进步和产业快速发展、融合发展需求,修订智能制造、工业互联网、工业节能与绿色发展、电动汽车、车联网(智能网联汽车)、智慧家庭、云计算、锂离子电池、光伏等标准体系建设指南或路线图。

另据悉,3月11日上午,工信部副部长辛国斌主持召开了智能网联汽车推进组(ICV-2035)成立座谈会。据了解,智能网联汽车推进组(ICV-2035)在国家制造强国领导小组车联网专委会统筹下成立,下设法规平台、技术标准、测试应用、操作系统、网络安全、产业生态6个工作小组,并组建来自产学研用相关行业专家组成的专家小组。

辛国斌表示,要深入实施《新能源汽车产业发展规划(2021-2035年)》,加快推动新型电子电气架构、操作系统等关键核心技术研发,研究制定急需技术标准和准入管理要求,持续优化政策环境,打造创新产业生态,加快推动智能网联汽车产业发展。推进组要进一步细化目标任务和工作举措,加强各方统筹协调,挂图列表,扎实推进,推动形成跨行业跨领域跨部门共促产业发展的良好格局。(综合)



新能源车市高速增长成常态

■本报记者 卢奇秀

国内新能源车市继续保持高速增长。近日,中国汽车工业协会发布的汽车产销情况显示,2月新能源汽车产销分别达12.4万辆和11.0万辆,同比增长7.2倍和5.8倍,连续8个月刷新单月销量历史纪录。

增速迅猛 电动化越走越稳

“今年以来,我国经济运行延续了去年二季度以来的稳定恢复趋势,消费市场总体活跃。在此背景下,汽车产业延续了较好的发展态势。”中汽协副秘书长陈士华表示,2月新能源车市依然延续去年以来“高低两端强势”的态势,其中A00级电动汽车销量3.28万辆,占纯电动市场份额的39%,B级电动汽车销量2.9万辆,占纯电动市场份额的34%。

分车型看,纯电动汽车产销分别完成10.7万辆和9.2万辆,同比分别增长7.2倍和5.8倍;插电式混合动力汽车产销分别完成1.6万辆和1.7万辆,同比分别增长7.4倍和5.9倍,燃料电池汽车产销分别完成25辆和28辆。综合今年1、2月的数据来看,新能源汽车产销分布完成31.7万辆和28.9万辆,同比增长3.9倍和3.2倍。行业景气度持续上升,今年新能源汽车渗透率达7.3%,相较于去年全年5.4%的渗透率大幅提升。

值得注意的是,插电式混合动力汽车市场份额出现缩减。2020年插电式混合动力汽车销量为24.7万辆,占新能源汽车总销量的24.7%,而今年前两个月插电式混合动力汽车销量占新能源汽车总销量的比例为15.9%。此前上海市发布的《上海市加快新能源汽车产业发展实施计划(2021-

2025年)》明确,从2023年起,对消费者购买插电式混合动力(含增程式)汽车不再发放新能源汽车专用牌照额度。政策已释放出明确导向。

乘用车市场信息联席会秘书长崔东树指出:“目前插电式混动跟纯电动比例是2:8的特征。”2021年新能源汽车市场呈现电动化越走越稳、插电式混动车型份额持续下降的趋势。

营收改善 头部品牌表现亮眼

统计数据显示,2月五菱宏光MINI EV、特斯拉Model 3、特斯拉Model Y分别以17307、13688、4630辆的成绩,毫无悬念地位居新能源汽车车型销量前三甲。

同时,比亚迪、广汽埃安、长城汽车表现也相对较强。其中,比亚迪今年2月新能源汽车销量为10355辆,同比增长269.4%;前两月累计销量为30533辆,较去年同期增长207.3%。按此前曝光的比亚迪2021年新能源战略规划,比亚迪今年全年新能源乘用车销量目标为40万辆,其中,纯电动汽车销量20万辆,插混车销量20万辆。广汽埃安前两月产销量分别为1.04万辆、1.06万辆,同比分别增长136.52%、134.27%。长城新能源汽车2月销量7374辆,同比增长2780%。

造车新势力方面,蔚来汽车、理想汽车和小鹏汽车近期相继公布了2020年财报,三家企业毛利率均实现转正。数据显示,2020年,蔚来全年实现营收162.6亿元,同比增长107.8%,净亏损53.04亿元,同比收窄53%;理想汽车全年营收94.61亿元,净亏损1.52亿元;小鹏汽车全年实现总营收58.44亿元,同比增长151.8%,净亏损

27.32亿元,同比收窄26%。

毛利率提升、营收改善与交付量攀升有直接关系。截至2月底,蔚来汽车、理想汽车、小鹏汽车累计交付量分别为8.84万辆、4.13万辆、4.85万辆。蔚来汽车预计于今年4月底前,达成造车新势力首个“累计交付破十万辆”的目标。

相比之下,北汽新能源却没能一举扭转颓势。2月北汽新能源汽车累计销售1012辆,较去年同期仅新增10辆,环比1月较少70辆;较去年1、2月春节叠加疫情影响的时期,今年前两月累计销量还减少924辆。

问题依然 短板痛点亟待改善

中汽协分析认为,今年政府工作报告提出国内生产总值增长6%以上,明确稳定增加汽车、家电等大宗消费的政策。此前,今年2月商务部出台的《商务领域促进汽车消费工作指引》和《地方促进汽车消费经验做法》对汽车消费也将带来利好。由此判断,未来汽车产业仍会保持稳中向好的发展态势。

崔东树同样表示,前期对今年新能源车市的预期较为谨慎,全年新能源车走势应更为乐观,或能挑战200万辆年销量。

尽管发展趋势向好,但我国新能源汽车产业仍处于“爬坡过坎”的关键时期,市场竞争激烈,用户体验有待提升。罗兰贝格全球合伙人方寅亮认为,新能源汽车发展还存在关键短板,部分关键零部件对国际厂商依赖度较高,汽车电子尤其是半导体器件仍存在薄弱环节,先进传感器、智能驾驶芯片等仍未突破国外垄断;氢燃料电池部分工艺实现了国产化,但质子交换膜、扩散层等核心材料进口依赖度较大。另外,随着新能源汽车产业快速发展,续航里程焦虑、高购车成本、低残值率、充电难、充电慢、配套设施不完善等痛点愈加突出。

在不久前国新办举行的工业和信息化发展情况新闻发布会上,工信部部长肖亚庆表示,工信部将进一步加强新能源汽车质量监管,促进电动化、智能网联等技术进一步融合,推动新能源汽车高质量发展。企业也要不断提高制造水平,使新能源汽车在原有基础上再上档次、再提高质量。

用发展眼光看待 新能源汽车“过热”倾向

■王旭辉

江苏省发改委近期公布了《关于切实加强汽车产业投资项目监督管理和风险控制的通知》,指出当地新能源汽车的产能过剩问题,还点名部分典型案例。其实不仅是江苏,早在2020年11月,国家发改委就发布了《关于开展新能源汽车整车生产及项目情况调查的通知》,要求各地发改委上报新能源汽车投资情况,这表明国家有关部门已对新能源汽车产能过剩问题有所警觉。

其实,许多新产业、行业发展都经历过“过热”甚至产能过剩的阶段。笔者曾长期从事电力报道,见证了我国风电通过十多年发展,不管是从量还是质上看,均从一个名不见经传的产业跃升到全球领先地位。期间,也产生了诸如“弃风弃电”、产能过剩、成本高、集中式还是分布式开发等问题,正是在解决这些问题的过程中,我国风电渐行渐稳。相关政府部门接连出台配套政策,通过补强电网、加强新能源功率预测、开展电力市场化交易及推动新能源配储能、风光水火打捆等举措,使得风电利用率大幅提升,有效缓解了“弃风弃电”问题。

对此,已故国家能源局原局长张国宝曾指出,一是做大“蛋糕”,二是引入竞争,三是推行国产化,使得风电产业获得井喷式发展。也就是说,通过把“蛋糕”做大,可以推动规模化生产,摊薄成本;通过竞争,实现产品高质量发展;推进国产化,带动国有企业发展,推动产业链协同,实现设备成本降低。

由此可见,新能源汽车连续7年被写入政府工作报告(其中2017年使用的是“清洁汽车”一词),有力推动了新能源汽车市场建立、发展,北汽、上汽等传统车企加快转型,蔚来、理想、小鹏等造车新势力强势入局,阿里、苹果、百度等科技

公司也纷纷跨界造车。同时,逐渐发展起来的新能源汽车市场也带动特来电、上海普天等充电设备、宁德时代、比亚迪等电池企业,以及众多电解液、电机、电控等产业链上下游企业共同发展,由此可见,新能源汽车确实“热”了起来。

事实证明,正是得益于国家近年来的政策引导,我国新能源汽车行业成绩突出。数据显示,我国新能源汽车产销连续6年位居全球第一;私人市场、非限购城市销量大幅上涨,新能源汽车逐渐受到普通消费者青睐。因此,从一定程度来看,我国新能源汽车市场初步实现预期。

新阶段需要新导向。今年的政府工作报告未单独提及新能源汽车,有意将市场发展引入“锤炼”阶段,如“稳定增加汽车、家电等大宗消费,取消对二手车交易不合理限制,增加停车场、充电桩、换电站等设施,加快建设动力电池回收利用体系”,重在引导新能源汽车市场将发展重心转入车辆使用端;“加快建设全国用能权、碳排放权交易市场,完善能源消费双控制度”将推动新能源汽车拓展新空间;“实施工业产品准入制度改革,推进汽车、电子电器等行业生产准入和流通管理全流程改革”将创新新能源汽车商业模式。

疾风知劲草,烈火见真金。无论是行业还是企业发展最终取决于市场、消费者,因此,只有不断提升自身的综合实力、竞争力,才能有旺盛的生命力,才能在火热的新能源汽车市场竞争中经受“锤炼”、洗礼,从而赢得一席之地。

