2021.3.29 星期一
责编:杨成 王振 美编:唐燮 组版:刘峰 郝莎莎
现代快报+

产品性能指标浮夸注水、企业甩锅消费者、销售端虚假宣传……

新能源汽车行业这些毛病，得治！

日前，国家市场监管总局公布了一批车企的汽车召回计划，4万余辆因安全隐患实施召回的车辆中，纯电动新能源汽车超过33000辆。新华社记者调查发现，当前新能源汽车行业中，“产品指标注水还甩锅给客户”“企业还没卖一辆车市值就几千亿”等问题逐渐凸显，“虚假宣传”“虚火过旺”已成为制约行业进一步健康发展的隐忧。

一家汽车物流园准备外运的新能源汽车 新华社发

浮夸、注水、甩锅，行业“热”中有忧

新能源汽车行业仍然“火热”。国家统计局近期公布的数据显示，今年1至2月，新能源汽车生产量31.7万辆，同比增长达395.3%。中国汽车工业协会最新数据显示，今年前2个月，新能源汽车累计销售同比增长3.2倍。2月，新能源汽车销售同比增长近6倍。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。

但在行业高热度背后也潜藏不少隐忧。产品性能指标“浮夸”“注水”情况时有出现。近期，一位购买某品牌新能源汽车的深圳车主对记者表示，厂家宣称的“56公里纯电续航里程”，“即便车辆充满电后自动断电，仪表盘显示的纯电续航里程也只有44公里左右。”4S店方面对此解释是“算法实现的精准续航”。

武汉理工大学汽车工程学院副教授杨胜兵表示，当前车企通过夸大宣传对整车实际使用状况下续航里程“注水”，在行业中并不鲜见，因此引发的诉讼争议明显增加。

此前某知名车企对其取得电池技术突破的宣传被指不实，引来不少专家批评与业界非议。

部分车企产品故障频发却习惯性“甩锅”。据市场监管总局数据，2020年新能源汽车因三电系统缺陷召回占召回总数量的31.3%。另据缺陷产品管理中心收到消费者提供的汽车产品缺陷线索数据，新能源汽车缺陷线索中关于动力电池、电机、电控系统的问题线索占总量近半。记者发现，部分车企往往是责任能甩就甩，如：理想ONE新能源车断轴事件中，车企先以“硬件优化升级”搪塞，后在公众压力下才承认存在设计缺陷；某品牌产品严重碰撞后安全气囊仍未弹出，车企则回应称“撞的地方不是要点”。

“纸上造车”“盲目招商”行业“虚火”旺

多名行业人士及专家表示，目前新能源车销售端“虚假宣传”多见的背后是该行业“虚火过旺”。记者发现，广阔的市场潜力催生出部分纸上“造车”的“PPT车企”。

部分市场人士判断，产能和市值的巨大反差表明新能源汽车行业在资本市场上存在一定程度的估值虚高。国投招商投资管理有限公司总经理杜硕认为：“部分市场主体投机冲动强烈，新能源汽车的头部企业并不多，资产配置中股票又是最容易获得的，很容易就形成过热。”

记者还发现，部分地方政府盲目“竞赛”引进新能源汽车项目。

“有的地方为拉项目啥条件都给，有的直接为车企把土地都平整好了。”一位地方政府工作人员向记者透露，“见新能源车项目就抢，审核、甄别都‘绿灯’，生怕自己落在后面。”“一些地方政府拼命上项目，变相助推行业‘虚火’上升。没有真正的市场需求，产品可靠性无法达标。”中国汽车工业协会副秘书长师建华说。

此外，杨胜兵表示，2021年新能源车补贴进一步退坡，行业面临全面转向技术能力主导的市场竞争。面对当前国内行业技术积累仍较有限的现实，“浮夸”“虚火”在一定程度上都折射出行业焦虑。

抓质量、控资本、提技术，保障行业长远发展

多名专家和业内人士表示，核心技术“吹”不出来，行业“虚火”不是真火，新能源车行业要实现长足发展就要“挤泡沫”“降虚火”，多层次、多方面地提升经营、治理效能。

中国消费者协会表示，除续航里程“注水”外，2020年新能源汽车涉投诉主要问题还有：充电速度与宣传不符；电池质量问题突出；变速箱异响、顿挫及动力消失等问题较多；售后服务水平不高等。记者发现，有不少消费者希望主管部门针对新能源车“虚假宣传”问题建立更直接更高效的投诉举报机制。

杨胜兵认为，当前新能源车企采用宣传手段推广产品无可厚非。但如果沦为“虚假宣传”则不但会直接损害消费者权利，还将对产业链各环节都产生负面影响。

他建议，消费者、企业、监管部门等各方应正确认识当前消费预期、产业政策预期与产业真实发展整体水平，相关企业在宣传产品性能时，应将实验品、小试产品与产业整体水平的真实关系表达清楚，消费者也应积极了解行业实况及法律法规政策。

对续航里程“注水”等问题，深圳市消委会副秘书长靳丽娟表示，下一步将组织新能源车主流品牌车型的续航里程“残酷测试”，确保续航里程数据准确真实。

此外业内人士还建议，监管部门应对资本市场针对新能源车行业的“泡沫操作”保持高度警惕。

近期，工信部、市场监管总局等部门表示，将采取技术、管理等多类措施，加强新能源汽车质量监管。

据新华社

24小时一条龙品牌服务、接受行评监督……

雨花功德园专业服务赢口碑

雨花功德园 现代快报+/ZAKER南京记者 赵杰 摄

第一个向“洗澡费”说“不”，唯一接受行评监督的“殡葬服务”，拥有全市首屈一指的齐全设备和服务团队……多年来，南京雨花功德园凭借专业的服务、良好的口碑，从细微处入手，赢得了客户的肯定和称赞。

通讯员 胡静 现代快报+/ZAKER南京记者 项凤华 徐苏宁

拒收红包，第一个向“洗澡费”说“不”

前几天，市民王女士88岁高龄的母亲去世，老人选择了雨花功德园不足万元的小型生态墓，老人的身后事，也选择了口碑良好的雨花功德园全程一条龙生命礼仪服务。在老人追悼会的当天，根据客户要求，功德园的工作人员给王女士找来专业客运大巴车，负责接送亲友。

事情办妥后，除了谈妥的用车费用外，王女士给三名司机每人一个红包，里面是50元的费用。“就给大家去洗把澡。”王女士说，因为她听其他办过丧事的亲戚朋友介绍过，说除了车辆的正常费用，一定要给司机“洗澡费”，他们说这是“行规”。

王女士说，令她没想到的是，丧事办完的当天下午，她接到了雨花功德园工作人员的电话，说要退回“洗澡费”。王女士说，对方说他们对红包零容忍，除了正常的费用外，不允许收取任何额外的费用。但王女士没去取回这笔钱，第二天下午，工作人员居然直接给她充了话费。“真的让我非常感动，没想到他们的工作做得这样细致，我也是听朋友推荐，才选择了雨花功德园的全程生命礼仪服务。”王女士说。

设备齐全，团队服务更专业

在南京乃至全省的殡葬行业中，功德园一直是行业的领头羊。首推生态葬、鲜花祭扫、网络云祭扫…… 每一个新举措，都引领殡葬行业向更文明、更生态的方向发展。自从推出雨花功德园全程一条龙生命礼仪服务以来，更是凭借齐全的设备、专业细致的服务，赢得了客户的口碑。

王女士说，当初她想找殡葬中介时，有朋友告诉她，很多中介不靠谱，还是找雨花功德园吧。“当时我还觉得奇怪，为什么找功德园做服务。”王女士说，来的是两个年轻的小伙子，她当时还特别担心，这么年轻的小伙子靠谱吗？但后来的事实证明，这两个小伙子非常靠谱，他们考虑问题事无巨细，很多她家人没考虑到的细节，他们都考虑到了，并提前来跟她家人协商。

目前，在功德园，不仅有很多年轻大学生加入这个行业，而且有许多是专业殡葬人才，无论外在条件还是内在素质，都提高很多，服务水平也不断提升。

“我们要用承诺或行动，感动客户。”雨花功德园相关负责人表示，只有从逝者家属的角度考虑，为他们提供贴心的服务，才能真正让客户满意。

为了这份承诺，功德园的殡仪服务人员全年365天、全天24小时无休。不管过年过节，不论刮风下雨，市民只要拨打52431893或18951664444报丧电话，工作人员都会第一时间就赶到现场。

带头示范，唯一接受行评监督的“殡葬服务”

“我们是正规单位，每年都要有行评代表进行行风监督的，在殡葬礼仪服务这个项目中，我们是南京市唯一接受行评的服务机构。”雨花功德园负责人说。

“我从2003年开始，就作为行评监督员逐渐了解殡葬行业。”南京市民政系统行评监督员、南京医科大学第二附属医院原党委书记张贞庆说，在政府支持下，功德园开展全程殡仪服务，通过优质的服务、透明的价格吸引客户，一定程度上，倒逼中介机构提高服务质量，降低殡仪用品价格，有利于规范整个殡仪市场。

服务做得好，功德园的生态葬在全省也排在前列，而且该园更是全省第一个使用可降解骨灰盒的墓园，起到了带头作用，现在江苏已经有越来越多的人选择生态葬。