抓住高端智能电动车用户服务升级需求

智己汽车发布服务品牌“一键达”

本报记者 严瑶

上海苏州河畔，地标性建筑“天安千树”引来众多市民打卡。1月13日，智己汽车在此发布行业首个智能高定服务品牌“IM Care一键达”。巧合的是，当天正是“IM智己”品牌发布一周年之际。

今年4月，智己L7将正式交付用户。“选择此时发布服务品牌，一方面是为了表达我们已经做好准备，并建立起了完善的用户服务体系；另一方面，我们也希望在用户服务权益上，同样实现‘用户共创’这一理念。”智己汽车联席CEO刘涛说。

给用户 高价值回馈

“新能源车保费上涨”“维保费时”“服务过度”……通过前期用户调研，智己汽车针对用车“痛点”发布了业内首个智能高定服务品牌。

“几乎和产品设计研发同步，智己汽车从一开始就对大量高端车用户进行了服务相关方面的意向调研和深度沟通。”智己汽车用户主理人焦樵说。

据悉，在“IM Care一键达”服务包中，包含了“品牌车险”“上门精洗”“上门维保”“异地加电”等高价值产品和高频服务。

焦樵举例说，在调研中，有很多用户表达了“洗车难”的诉求。有了“IM Care一键达”，智己车主只需在IM智己App上一键预约“上门精洗”服务，服务人员就会准时到达指定的停车位，通过蓝牙钥匙授权启动车辆，完成上门洗车、保养、维修的全程服务。“用户可通过在线远程监控了解进度与实况，整个过程可以实现‘零接触、零打扰’。”

智能车辆实时在线 “私人管家”

在焦樵看来，“IM Care一键达”的存在，相当于一个智能车辆“私人管家”。它可以通过实时数据，识别车辆的运行状态，为用户提供在线智能诊断和维修服务。

比如，在车辆实际使用过程中，刹车片的更换与行车安全息息相关，但经常被车主忽略。焦樵说，“IM Care一键达”可以依据大数据算法模型，实时检查刹车片使用情况，并在最佳的更换时间点，提前告知车主。

快捷、高效的服务背后，智己汽车还建立起了一张强大的服务网。据了解，智己汽车将通过自建、接入头部公共充电运营商，以及依托上汽集团优质生态补能网络所构建的补能体系，布局全国360多个城市，共计44.2万根充电桩。

刘涛透露，未来2年内，上汽规划建设的100余座超级充电站将接入智己补能体系。同时，智己汽车授权的交付服务中心，将在年中基本布局全国省会城市，年内布局体验及交付服务中心将超过110家。

“数据煲机” 让车辆不断成长

自去年年底智己L7 Beta体验版交付下线后，智己汽车便同步开启了用户内测招募。至今，已有400余人报名参加，其中包括互联网从业者、IT开发者，还有专业的Hi-Fi发烧友等。

“数据煲机”进展如何？刘涛表示，每辆智己L7 Beta体验版每天可回传的数据量约有2TB，截至今天，智己汽车收到的数据量已超过1000TB，到交付之前，预计数据总量将会突破7PB，也就是说可以装满1800个大容量的硬盘。

“这个数据，是高质量、最真实的用户场景数据，可以代表用户的实际驾驶情况。”刘涛说，“我们对采集到的真实场景数据进行处理、标注、模型训练以及评测，最终迭代我们的车端感知模型。”

通过“数据煲机”，智己汽车已经进入到每天学习、每天成长的新阶段。

■评论

服务让品牌更有力量

在今年的干部大会上，上汽集团党委书记、董事长陈虹对智己汽车提出了新要求，“要打造鲜明的品牌特征，培养品牌‘忠粉’。”这个品牌，既指产品品牌，也指服务品牌。

新年开局不久，智己汽车就在品牌发布一周年之际，推出全新的服务品牌“IM Care一键达”。其对品牌的重视可见一斑。

在汽车产业大变局的当下，造车企业想要做强、做久，要靠产品，更靠服务。很多时候，对服务品牌认识的程度，决定着企业工作的力度，影响着企业发展的速度。如果没有良好的服务，当市场上产品趋同、质量相当、性价比差异不大时，就难以赢得消费者的青睐。

只有始终围绕用户需求，做优产品、做强服务，才能让品牌更有力量，它也必将成为加快推动新上汽发展的新优势。

上汽参与共建上海市网络安全领域首个产业协同创新中心

解锁重大交叉创新难题

本报记者 顾行成

1月8日，上海市智能网联汽车网络安全产业协同创新中心（以下简称“中心”）正式成立。该中心是上海市网络安全领域首个产业协同创新中心，由上海市经济和信息化委员会批准设立，上海大学、奇安信科技集团股份有限公司、上海汽车集团股份有限公司、复旦大学共同组建，上汽集团副总裁、总工程师祖似杰担任理事长。

据介绍，中心将以产业和社会需求为导向，探索多种创新主体协同“解锁”重大交叉难题的创新路径，成为上海市推动网络安全技术范式创新、形成网络安全产业新动能的重要承载体，为制造业数字化转型、智能化演进提供高可靠、高可用、高可信的网络安全保障。

据悉，未来两年，中心将以国家的重大需求为牵引，建立以产业需求为引导、项目为纽带、快速敏捷创新的科研运行制度，形成‘高度协同、责任清晰、灵活动态’的协同模式，收获一批智能网联汽车网络安全关键技术、产品和服务创新成果，聚集和培养一批高水平拔尖创新人才，汇聚和建设多个核心技术研究平台。”

中心将设立“三室一平台”，即智能网联汽车供应链网络安全实验室、内生安全实验室、网络安全保险实验室和成果转化辐射平台。

智能网联汽车网络安全是一个全新的交叉领域，需要联合龙头汽车企业、龙头网络安全企业、高水平大学和研究机构，共同围绕产业需求，开展协同技术攻坚，解决制约产业发展的重大交叉难题。同时，结合上汽新一代智能汽车，做到关键件网络内生安全技术方案验证落地，方案自主可控，可形成引领行业的标准规范性测试要求与防护指引。

2021年12月，上海发布了《建设网络安全产业创新高地行动计划（2021-2023年）》，明确提出到2023年网络安全产业规模超过250亿元，年复合增长率超过25%，并围绕安全新需求，建设10个网络安全产业协同创新中心，推动“产、学、研、用”多方协同，持续优化创新环境、完善创新生态，建成具有全国影响力的产业创新高地。

据了解，中心将在今年第四季度联合发布智能网联汽车内生安全白皮书。祖似杰表示：“中心将围绕智能网联汽车供应链网络安全、内生安全、网络安全保险等方面，形成符合高质量发展要求的智能网联汽车网络安全规范、要求及标准，为上海智能网联汽车产业夯实高可信的数字安全底座。同时抓住机遇，协同培育智能网联汽车网联安全产业方向，推动上海引领全国智能网联汽车网络安全产业的发展。”