

# 电动车渐成汽车质量投诉主角

2021年，我国新能源汽车产销量双双突破350万辆，分别达到了354.5万辆和352.1万辆，同比均增长1.6倍。新能源汽车渗透率则为14.8%。伴随着电动车渗透率持续提升，智能化不断加速，智能电动汽车的发展，引发了用户维权新难点。新能源汽车自燃、锁电、续航里程虚标等现象也遭到了不少车主的投诉。

简单盘点中国汽车消费者的投诉历程，从最初的投诉主要集中在汽车质



量问题，到三包法出台后，投诉问题主要集中在销售端和售后服务端。2018年以后，由于新能源汽车销量逐步增多，消费者的投诉更多集中在自动驾驶功能被夸大以及电池爆炸等。

今年1月，中消协发布《2021年十大消费维权舆情热点》。其中，特斯拉“车顶维权”事件的社会影响力特别大，成为“年度最热”。然而，车主张女士与特斯拉之间的纠纷仍然停留在原地。

## 媒体观点

### “完整数据”和“权威检测”的死循环

红星资本局：除了对数据的看法难以达成一致，什么是权威的检测机构、如何对车辆进行检测，也很难找到答案。目前，市场上并没有鉴别智能驾驶汽车交通事故的设备。也就是说，即便张女士成功

打赢了个人信息的官司，拿到了“完整数据”，但是去哪里检测、检测的标准规范是什么，仍是无解的难题。

《浙江日报》：对于投诉和召回频发的新能源汽车，消费者就没有办法了吗？结

果当然是否定的。新版《家用汽车产品修理更换退货责任规定》将为消费者的权益保驾护航。

网通社：车企要想“青春永驻”，安全可靠的产品质量+用心的售后服务，才是通向终点的唯一路径。

### 消费者陷“举证难、维权难”两难处境

腾讯网：据中国消费者协会披露，2021年，新能源汽车投诉问题主要有八类，除了安全问题、电池质量、冬季续航里程缩水、维修服务

差等常见问题外，还包括不兑现承诺，比如宣传使用高性能芯片，实际情况并非如此；价格变动过快；随意修改网上宣传资料和说明；拒绝汽车

数据存储、提供等问题。中消协相关负责人表示，2021年，涉及新能源汽车相关投诉量涨幅明显，并呈现举证难、维权难的特点。

### “提不到车”成为汽车投诉的新增长点

科创板日报：在供应链持续紧张的背景下，“提不到车”成为2021年以来汽车投诉的新增长点。据车质网的数据显示，“提不到车”首次上升至2021年服务问题TOP20榜单第二位，

投诉多集中在部分新能源车型。ZAKER：因为芯片供应短缺，目前多家车企在交付上都出现了问题。其中，生产能力本来就偏弱的新造车企业矛盾更加突出。3月15日，148

位小鹏P5 460车型的准车主发表了“致何小鹏先生的一封信”的联合声明，强烈希望小鹏可以关注460型号延期交付的问题以及车主们的诉求，成为一家有责任、有担当的企业。

## 一周车事

### 特斯拉中美同时涨价，一周内提价两次

3月15日，特斯拉在中国和美国同时涨价，这是该公司在不到一周内的第二次涨价。此前，马斯克

曾表示，特斯拉面临巨大的通胀压力。在中国市场，特斯拉曾在3月10日上调了部分Model 3和

Model Y车型的价格。3月15日，特斯拉再次将部分Model 3和Model Y车型的价格上调了约5%。

### 小鹏P5在欧洲四国开启预订

小鹏汽车已经在欧洲四国接受P5车型的预订。具体来看，从3月10日起，丹麦、荷兰、挪威和瑞典的消费者可以预订

该款车型。去年内，小鹏一直在积极进行国际市场扩张。去年8月，小鹏汽车开始向挪威出口P7车型。上个

月，小鹏汽车宣布开启中国品牌出海2.0模式。2月11日，小鹏汽车位于欧洲的首家直营体验店在瑞典斯德哥尔摩市开业。

### 福特与SK On在土耳其合建大型电池厂

3月14日，福特和SK On表示，新工厂将位于土耳其首都安卡拉附近，生产用

于组装电池模组的高镍NMC电池。该工厂计划在2025年前开始运营，目标是使年

产能达到30至45GWh，将成为整个欧洲地区最大的电动汽车电池工厂之一。

### 欣旺达30GWh动力电池项目落子珠海

3月11日，欣旺达子公司欣旺达电动汽车电池有限公司与珠海市人民政府签署项目投资协议。根据

协议，欣旺达电动汽车电池有限公司将在珠海投资建设欣旺达新能源汽车生产基地项目。该项目占地约

53万平方米，总投资额为120亿元，建成后将达到年产动力电池和储能电池30GWh的产能。

### 美的集团2024年可实现汽车芯片量产

美的集团日前表示，MCU芯片于2021年开始量产，全

年量产规模大约为1000万颗。到2024年，美的可实现汽车

芯片的量产，并首先应用于新能源汽车水泵的控制。

### 美国自动驾驶新规出炉

近日，美国国家公路交通安全管理局(NHTSA)发布了最终规定，自动驾驶汽车制造商无需再为了

满足碰撞标准，为全自动驾驶汽车配备手动驾驶控制系统。汽车制造商和科技公司在部署自动驾驶汽车

时，面临着巨大的障碍，因为几十年前制订的安全标准规定，自动驾驶系统需要人工控制。

### 沃尔沃汽车在美国与星巴克达成合作

今年起，美国电动汽车车主可以在咖啡厅外给车辆充电。

沃尔沃汽车美国分公司在3月15日表示，他们将和星巴克

展开合作。从今年夏天开始，双方将在15家星巴克门店附近新增大约60个电动汽车充电站。每个充电站内会安装4个沃尔沃

品牌的快速充电桩，这些充电桩将对所有品牌的电动汽车开放，而沃尔沃车主可以享受免费或折扣充电服务。

## 零部件

## 出行服务



上汽红岩 中国力量

NAVECO  
南京依维柯

缔造卓越的商用车企业



上汽大通  
MAXUS

生而与众不同



上柴 易+人  
快捷·专业·真情

24小时服务热线：400-820-5656