

三大短板藏不住 电池售后成“心病”

■本报记者 张雅慧

新能源汽车保有量不断增长,售后市场规模也逐渐扩大,对三电系统的维修保养需求成为重中之重。人们不难发现,有关新能源汽车维保的消费者维权及与厂商纠纷案例亦在增加。尤其是动力电池,作为电动汽车“心脏”,其售后问题成为了部分汽车用户的一块“心病”。

用户买车容易修车太难

“新车刚提回来没几天就亏电,后面每隔一段时间,但凡雨天就会出现电瓶异常放电,无法打开车门,无法启动车辆。”电动汽车车主刘先生非常气愤地告诉《中国汽车

报》记者,“5个月以来,这种情况发生多达8次,我们要求经销商更换电瓶,售后说不是电瓶的问题,不予更换。对方给出说法,原因在于系统模块导致异常放电,但更新了几次系统,问题始终没有得到解决。”

电动汽车车主李女士也有烦恼:“我2017年在灵璧县(安徽省宿州市)买的这款车,后来经销商倒闭,本地就没有(该品牌)4S店了,而且150公里的续航里程无法支撑我驾车到附近城市4S店。我致电安徽省宿州市(该品牌)经销商客服,他们说我没有保养记录,电池无法保修。但我购车时销售人员明确告

知,电池享受8年或12万公里免费质保,没有说要前置保养才能保修。”

据悉,在新能源汽车售后环节,动力电池涉及的问题格外多。在车质网上,关于动力电池的消费者投诉每天都在更新,今年截至3月13日,消费者就上报了近300条;2023年对于动力电池问题的投诉约1200条,相较于2022年的800条,同比增加50%。根据消费者的反馈,除了动力电池本身外,4S店维修过慢、返厂时间长、无配件更换等也是投诉焦点。

电动汽车车主章小姐表示,由于动力电池质量问题,她的汽车在行驶过程中失去动力、差点被追尾,但在维修时被告知当地县城无法维修,

要去市里的维修点,并且维修时间过长,严重影响了自己的日常出行。

电动汽车车主付先生介绍说,去年由于车辆提示电池包一级故障,他自费拖车进店,维修两个多月;店里告知更换了电池包,但使用没几天,车辆显示了同样的压差、绝缘故障。随后,付先生4次拖车进店维修,每次都出现相似的情况。他认为,厂家存在欺诈行为,更换的电池包均为旧品,并且没有质检检测就交付用户;同时对于售后维修人员的技术也产生质疑。“我怀疑他们根本不懂维修,假装换块电池就万事大吉,实则以次充好,欺骗消费

者。”付先生说。

动力电池主要有电池包、模组、电芯、电池管理系统等部分组成,集成度高、结构复杂、难于拆解、检测困难。同时,出于被动安全、消防安全以及可靠性等方面的需求,动

力电池设计时一般要有足够的冗余。电池系统是电化学与电子控制的结合,电池管理及热管理系统要深入耦合到几千个电芯中,并不像燃油车那样出现问题易于观察,所以维修难度较大。

一位从业20年的动力电池行业专家向记者介绍称,目前电池出现最多的问题有两类,一是续航性能,二是掉电;前者可能是电池压差故障,均衡调整一下就能恢复,后者可能是电池包内部结构或电池管理系统的问题,需要拆箱更换。他分析道:“维修电池包存在一定难度,要求技术人员既懂结构,又懂电子,还懂化学,4S店一般很难自行维修。

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

零跑汽车电池质量部质量总监勾海东对记者表示,对于动力电池的维修,他们的首要原则是在不同区域市场设立维修中心就近提供售后服务,无需全部返厂维修,如果涉及电池更换,再将新电池发往维修中心进行更换,旧电池根据故障情况处置。不过,维修中心的建立需要投入较大的资金和人力,车企在这方面有各自的考虑,如果不设维修中心就只能返厂。

近一两年,新能源汽车市场竞争日趋白热化,“价格战”此起彼伏,技术与产品的比拼不断。而相比之下,车企对售后市场的关注和投入还不够,由此导致许多配件供应无法跟上,也在一定程度上增加了售后难度。中国汽车流通协会数据应用与消费者研究分会副秘书长、卫蓝e站新能源汽车智慧服务平台总经理常亮认为,这也是售后问题频出的重要原因。

此外,受访的几位业内专家不约而同向记者提出售后市场人才短缺的问题。由于电池维修属于高危技术工种,需要考核认证,所以人才培养既是重点也是难点。在北京航空航天大学交通学院实验中心副主任陈飞看来,新能源汽车维修技能人才短缺可能成为一个长期存在的突出问题:一是新能源汽车涉及三电等多个领域,维修的技术复杂度更高且在不停发展,这就对人员技能提出了更高要求;二是新能源汽车存在一些特殊设计,比如电池车身一体化(CTB),会给维修带来很大不便,进一步提升了“门槛”;三是维修标准规范等还不健全,导致维修人员的水平和服务质量参差不齐,消费者信心不足;四是后市场维修职业收入不高,难以吸引高质量人才;五是培养相关人才的院校、机构太少,导致人才供不应求,这些都是制约新能源汽车后市场发展的阻碍。

把握售后痛点的市场机遇

“不少人认为,新能源汽车不需要保养,这其实是一个误区,只是保养项目不一样而已。”常亮直言,大部分车主恐怕不太了解新能源汽车的技术原理和使用注意事项,比如电池要时常进行状态监测,随

电池售后有三大“硬伤”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”

而且,电池企业往往不允许车企盲目拆开电池包,所以有时返厂维修也是不得已之举。”



(本版图片来自本报资料库)