



服务质量优劣 成为消费者是否购车的重要标准

□本报记者 张腾飞

6580份关于家用汽车4S店服务满意度的调查，其中只有13%的调查参与者选择了满意选项。可见，我市家用汽车4S店提供的相关服务并没有获得多数市民的认同。近日，记者就是否看重汽车4S店服务水平的问题采访了多位车友。

年前提车的刘女士购买了一辆大众高尔夫7，她就对汽车4S店提供的服务并不满意。“购车办手续时，基本全程找不到销售人员的身影，让我们等了很久。最后销售人员忙活了半天后，竟然没有给我们汽车的合格证。新车出库的时候，就用水管子冲了几下，不洗干净就让客户准备提车了，而且没有任何提车仪式。尤其是，我提车时候竟然没有服务人员对车辆操作进行讲解。现在，车开了三个多月，天窗开合就出现了异常，只是抹点润滑油的事儿，愣是让我等到首保时再处理。还有，该汽车4S店承诺退还的汽车补贴已经比预期晚了一个多月，目前仍未退还。”刘女士说，她家里人表示不管该车品质如何，冲这种服务以后不想再买该品牌的车了。

和刘女士不同，市民张先生买车是用来跑出租而非家用，他近日刚换了一辆7万元的丰田威驰。张



资料图片

先生说，他提车的时候销售人员早就把车停在了交车区，洗的也很干净，虽然小车没啥特别的功能，但销售人员还是很耐心的给张先生进行了功能讲解以及行车注意事项，让张先生感觉很舒服。“本来买了几万块钱的小车，没有多高的服务期望，但销售人员很细心，该办的手续都一套给我办齐，为我省了不少跑路时间。出汽车4S店时，销售人员还送了我鞭炮，并帮助我们到指定区域燃放。对于整个购车过程，我的感觉就是舒服。”

对比刘女士和张先生的评价，可以发现汽车4S店服务水平对消费

者购车的体验影响很大。之后，记者在本报车友群中就这个问题进行了询问。

网友“徐泽泽”说：“汽车4S店本身就是包含整车销售、零配件、售后服务、信息反馈四位一体的专业性企业。服务专业也是其中一项硬性标准，但很多汽车4S店并没有把这一条放在与销售同等的位置，将其重要性忽略。而我认为，如果汽车4S店在我购车、用车过程中不能提供专业的服务，我下一次一定不会再买该品牌的汽车。服务真的很重要，我相信很多消费者的想法和我一样。”

新能源汽车充电：“三重困境”待破解

“大力发展和推广以电动汽车为主的新能源汽车，加快建设城市停车场和充电设施。”被明确写入今年的政府工作报告。伴随着新能源汽车的快速发展，充电市场前景将十分广阔。但专家认为，要缓解目前新能源汽车买得容易用起来难，充电设施建设运营面临的“三重困境”需要破解。

产业困境：“车和桩”，先有蛋还是先有鸡？

相关部门初步统计，截止到2015底年，我国公共电动汽车充电桩数量仅有4.9万座。而根据国家规划，到2020年，全国电动汽车保有量将超过500万辆，新增集中式充换电站超过1.2万座，分散式充电桩超过480万个。

新能源汽车充电市场无疑是诱人的。“但目前进入充电领域的企业几乎都在亏损。”青岛特锐德电气股份有限公司董事长于德翔介绍，他的公司已在全国80多个城市建有29000个充电终端。

据业内人士反映，目前新能源汽车数量有限，充电设施利用率不高，这也是充电运营商普遍亏损的原因之一。而与之相对的，充电不方便也在很大程度上影响着消费者购买新能源汽车。

新能源汽车和充电桩，应该先有蛋还是先有鸡，已困扰产业多年。中国汽车工程学会副秘书长侯

福深介绍，目前国际上普遍认为，由于目前电动汽车保有量规模还不小，在2020年之前，公共充电基础设施建设和运营是无法实现盈利的。因此美国、日本、英国等国家均对其实施了财政补贴或税收减免政策，旨在破除车和桩之间“先有蛋还是先有鸡”的困境。

企业困境：资本不赢利为何还要进？

近年国家出台多项政策，支持新能源汽车及充电产业发展，再加上环境的硬约束，新能源汽车正在加速“驶入”寻常百姓家。与此同时，与电动汽车“孪生”的充电产业也热了起来，资本竞相涌入充电领域。

由于技术门槛低，跨界投资情况比较普遍。据不完全统计，截至目前，全国涉充电桩的企业数量已超300家。

业内专家认为，一下子涌入这么多企业，却没有成熟的盈利模式，前期亏损在所难免。于德翔说，由于一些原因，各地政府对补贴政策也比较谨慎，跟进较慢，增加了一些真正做充电市场的企业的经营难度。

但“普遍亏损的现状”并未阻挡资本竞速这一领域的脚步。为什么？一位业内人士说，一是前景广阔，在产业初创期，门槛较低，可先“跑马圈地”抢占市场；二是具

有很大的衍生潜力。这大概是目前不少投资者蜂拥而至的原因。

目前充电市场鱼龙混杂，专家认为，在这一轮资本竞速中，能胜出的仍将是实力的大企业，国家补贴政策可考虑对这类企业从银行贷款利息层面予以支持。

用户困境：充电桩建在哪儿？

记者在某小区看到，大院里停有5辆电动汽车，但整个小区却没有一个充电桩。在哪儿充电？车主对记者说，西边四五公里外有一个充电站，不顺路，每次都得特意去。

在接受记者采访时，专家表示，目前国内的充电桩模式难以支撑新能源汽车的大规模发展。特别是在小区充电桩的建设方面，小区人口密度大，电网负荷小，再加上许多小区在建设时并未考虑后来的发展，因此基本没有专门铺设线路，若几个充电桩同时充电，对电网的冲击不可小觑。但如果考虑电网负荷能力，减少充电桩数量，难免会出现排队充电的情况，一辆车就算充了30分钟，只需两辆车的时间，就足以让用户失去耐心。

国务院发展研究中心研究员王青认为，解决这些问题，充电设施的建设应与智慧城市、智能电网建设相衔接和互动，与区域发展规划、行动计划相协调。

新华

自动挡汽车 如何开出手动挡油耗

如果没有特殊情况或者预算问题，很多年轻消费者都会选择买自动挡车型，主要还是因为自动挡车型开着方便。“手动党”拥趸者会说：“买啥自动挡呢？别买，费油。”记者只想说：“自动挡也可以开出手动挡的油耗。”

温柔启动车辆

其实，自动挡和手动挡车型有很多通用省油方法，就比如启动车辆。随着上班族的生活节奏加快，车子热身的时间都没有了。其实，在水温还没到达正常状态，启动车辆会相对费油。在车辆冷启动热身一分钟左右，可以先让车子低负荷走一段路，等水温、油温升到工作温度，再正常驾驶就好。

懂得判断路况

我们在买车时总执着于官方那零点几的综合油耗差距，从来不会将省油重点放到个人驾驶习惯上，其实个人开车习惯才是车辆是否费油的主要原因。

比如在市区驾驶，我们经常会遇到连续红灯路口，前面车辆见到绿灯不舍得给油门，慢吞吞行驶，导致后面很多车辆不能通过，又浪费等红灯时急速的油耗。

另外一种情况，明知道前面刚亮起红灯，自己还不停踩油门冲过去抢一个比较靠前的位置，这时肯定又要来个紧急刹车，这能不费油吗？聪明的人，看到前面是红灯，就会松开油门让车子自然溜到红灯等待区，还有可能刚好等到绿灯又亮起，根本不用停车来等红灯。

停车应挂“N”挡

等红绿灯时，一直将挡位挂在D挡上，短时间这样做对汽车内部零件影响是不大的，也费不了多少油，但是……

如果你等红绿灯挂D挡，你玩手机走神或者动身拿点东西，不

小心将右脚松开了，车子肯定往前走，就会追尾了。

将挡位挂到P挡就好？因为P挡有变速箱锁止机构，该机构可以实现驻车功能。如果被追尾了，冲击力会直接撞坏变速箱的锁止机构。即使当时损伤较少，往后发生大问题，保险公司是不赔的。

理想情况下，将挡位挂到N挡，然后拉手刹。这样既解决车辆“停住”功能，也避免受外力冲击变速箱的问题。虽然这样省不了多少油，但不要忘记在D挡静止时，发动机还是受到来自变速箱的负荷的，长此以往，加起来的耗油也不少。

高速稳住油门

很多人都觉得，自动挡在高速完全没有省油的优势。其实，只要我们能稳住油门，也能将油耗控制在很低的水平。

不同排量，不同车型在跑高速时都有不同的“经济速度”，跑惯高速的朋友，你可以留意你车上的平均油耗值，就知道你爱车在高速的“经济速度”了。如果找到跑高速的最低平均油耗，这时可以根据此刻速度巡航行驶。

其实，大多数开自动挡的车主一般都不怎么看油耗表，或者刚开始看，往后就看了。其实，高速这种计算油耗的方法，在一定程度能消除开自动挡汽车的乏味。否则，很多司机就会通过超车、急刹车等方式来增加一点开自动挡的乐趣，这肯定会增加车辆行驶油耗。

变速箱保养也很重要

一般来说，自动挡变速箱内部控制机构相当精密，而大部分自动变速箱换油周期在两年或者4万公里~6万公里左右。如果变速箱油长时间不更换，产生了油垢，从而增大里面精密部件的摩擦，不仅增加油耗，还会加快零件的磨损。

据腾讯汽车



资料图片