

老年代步车系列调查

厂家卖出后变撒手掌柜

老年代步车售后存死结

品牌、价格乱象的背后,质量参差不齐的老年代步车售也是消费者的心头病。北京商报记者发现,目前北京市场上,老年代步车在售后处理上有两种方式,一种为行驶过程中出现问题可以随时维修,另一种为电池保修一年。但负责售后服务的为专卖店店员,生产厂商在车辆出厂后便成了撒手掌柜。

一位在售老年代步车的电动自行车专卖店店员表示,该店售出的老年代步车在北京地区五环内保修,“太远肯定去不了”。如果出现路上没电的情况也可以给该店打电话救援。

北京商报记者随后询问是否可以返厂维修,店员表示售后都是专卖店来进行的,由于工厂远在山东,没法实现售后,“他们卖了就不管了,售后都由销售门店来做”。

在问到是否有跟汽车一样的保修制度时,该店员予以否定。该电动车专卖店只能进行维修,“现在用的都是铅酸电池,都能跑50公里,你的电池坏了一年内给你换,其他的服务并没有”。

北京商报记者了解到,在售后方面,发展多年的汽车已经拥有完善的售后服务流程。某品牌汽车4S店的工作人员向北京商报记者介绍,汽车的售后包括维修、养护、救援、信息咨询、保险、二手车交易等内容。服务顾问的工作内容主要是业务接待、单据管理、客户档案管理、客户跟踪、提醒服务、客户投诉处理。维修保养后会及时针对客户来店保养维修的内容进行回访。如果客户在维修保养后发现一些问题或所维修的项目没有得到彻底的解决,记录下客户所提的问题,了解情况后邀请客户来店检查及时为客户解决问题。

在业内人士看来,汽车所拥有

的售后服务体系,对于企业来说将会增加很大的人工和财务成本。发展尚在初期,各项监管都处于空白状态的老年代步车行业很难负担该项成本,所谓的售后也变为简单粗暴的“修修修”,这与相关行业规范缺失有很大的一部分关系。随着数量越来越多,低速电动车带来的安全隐患和对交通秩序的扰乱也不容忽视。老年代步车正行驶在灰色地带,“三不管”的尴尬地位也使得老年代步车野蛮生长,如果不能尽快对老年代步车加以规范,所暴露出来的问题还会更多。

处于无管制状态的老年代步车行业正日渐受到人们关注,由于没有相关标准来界定,使得低速电动车与属于医疗器械类的电动轮椅均可称之为老年代步车。一方面,国家尚无相关标准出台,使得老年代步车的质量问题频发;另一方面老年代步车又是解决老年人出行的重要工具,具有一定的市场需求。业内人士认为,国家标准的出台是解决老年代步车市场野蛮发展的重要手段。

北京商报记者 孙麒翔 王子扬

它山之石

北汽新能源汽车售后服务

售后服务方面,以北汽新能源汽车为例,从购车、安桩到使用保养等都拥有较完善的服务体系。

■ 核心零部件提供8年/15万公里(以先到为准)质量担保

■ 提供3年/12万公里(以先到为准)整车担保

■ 提供前2次免费保养

■ 质保维修时长不超过48小时,否则免费提供代步车

■ 24小时车辆技术状态检测并适时进行维护提醒或上门服务

■ 在车辆销售城市开通紧急救援电话,提供24小时救援服务

■ 客户的动力电池超出质保期后,可以优惠以旧换新

■ 为客户提供品质优良的原厂备件

■ 定期为客户组织提供会员增值、优惠活动

深度对话

小作坊一人三天就能产一辆

——专访中国老年电动代步车行业协会会长张滌华

老年代步车游走在监管的“灰色地带”,亟须出台标准来加以规范。中国老年电动代步车行业协会会长张滌华接受北京商报记者专访时表示,目前我国对于老年代步车的相关规定并不完善,何为老年代步车,没有相关的规定,这导致了一些低速电动汽车也称之为老年代步车,但是这些车在设计上并没有

体现出对于老年人的关怀,因此也并不是专为老年人设计的。张滌华所在的中国老年代步车行业协会所针对的是属于医疗器械类的老年代步车,这类代步车的特点是时速在10千米以下,采用电磁刹车,但大多都没有车棚。

目前中国老人的出行是大问题,汽车开不了,自行车、电动车不安全,又无法跟

年轻人挤公交车。低速电动车的出现解决了老年人的出行问题,在冬天或天气情况不好的条件下,低速电动车在这一方面也能解决老人的烦恼。但是针对老年代步车的这一优势,张滌华表示了担忧:“现在的这些低速电动车由于底盘很轻,加装车棚很容易不稳,对于老年人的安全也存在隐患。在刹车等方面,也

没有正规的技术。”

目前市场上的低速电动车绝大多数都不是正规厂家生产的,很多都是小作坊生产。“很早就有记者报道了山东生产这个的比较多,一些小作坊一个人三天就能组装起来一辆车。一辆车的成本很低,电动三轮加装个棚子的成本不高。”

北京商报记者 孙麒翔 王子扬

· 资讯 ·

王老吉欲抢占七成凉茶市场

凉茶企业之间的竞争正在不断升级。继加多宝冠名浙江卫视的跨年演唱会之后,王老吉近日又独家冠名了浙江卫视春节档真人秀节目。

据了解,近几年王老吉营销上的投入越来越大,包括《盗墓笔记》等,王老吉在通过此类活动,拉近与年轻消费者之间的关系。此外,王老吉投资4亿元的广东梅州原液基地开建,据悉,该基地占地面积117976平方米。建成后,凉茶浓缩液提取产能达60吨/天以上,年产值高达6.5亿元,对应王老吉凉茶市场销售额约200亿元。通过加码生产,王老吉欲抢占七成凉茶市场。北京商报记者 阿茹汗

爱茉莉太平洋“焕彩课堂”落地北京

“爱茉莉太平洋妆典生命·焕彩课堂”最后一站来到北京,为50名女性“两癌”(即乳腺癌和宫颈癌)患者提供护肤及彩妆技巧,这也是韩国最大的化妆品公司爱茉莉太平洋中国标志性公益项目“妆典生命”在2016年的收官活动。

今年,爱茉莉太平洋的“焕彩课堂”活动已经相继在上海和广州两地举办,连同北京站共有近200位女性两癌患者参加。北京商报记者 孙麒翔 王潇立

“好时爱心厨房”落地河南省沈丘县

2016年10月25日全球领先的巧克力和美味零食供应商——好时公司(以下简称“好时”),携手中国扶贫基金会举行“好时爱心厨房”项目启动仪式。“好时爱心厨房”项目是好时全球公益项目“Nourishing Minds”的重要组成部分。Nourishing Minds项目倡导美好未来始于基础营养,并致力于到2020年使100万孩子受益。

双方在周口市沈丘县付井镇中心中心小学举行了隆重的揭幕仪式。好时公司通过中国扶贫基金会,为付井镇中心小学为代表的11所贫困学校捐赠了价值人民币60余万元的11套厨房设备,包括电磁炉、蒸饭车、消毒柜、冰箱、电热开水器、操作台、配电箱及其他厨房设备,用于改善当地学校厨房现状,逾4500名贫困

学生从中受益。

“好时自成立以来始终坚持通过提供优质美味零食,为消费者带来快乐,从而建立良好的信用体系,为世界传递更多欢乐和美好。我们为自己的坚持感到自豪,同时也意识到我们需要采用更多方式关注需要帮助的人群——帮助有需要的儿童是好时公司经营理念的一部分,在中国,我们一直持续践行企业社会责任,力求可持续发展。”好时公司中国/亚太区总裁刁乐施先生表示。

中国扶贫基金会中国扶贫基金会秘书长助理秦伟表示:“我们非常高兴能与好时这样的企业合作,也被好时公司长达一个多世纪的企业社会责任经营理念所打动。我们非常感谢好时公司支持我会的爱心厨

房项目,为这些贫困学校配备爱心厨房设备。无论是对于社会、家庭或者孩子本身,健康是一切的基础,这一点对于贫困地区的孩子来说显得格外重要。”

Nourishing Minds项目旨在利用好时在食品生产和加工方面的专业知识,投资农业和食品系统,为食品供应链中的中小企业提供知识和资金支持,并通过研发活动确保食品安全,好时希望在2020年能使100万孩子从中受益。这一项目不仅仅是慈善活动,更是好时利用自身专长造福社会的体现。“好时爱心厨房项目”项目作为Nourishing Minds全球的一部分,不仅在食品安全上与其遥相呼应,亦为孩子们提供了丰富的精神食粮。