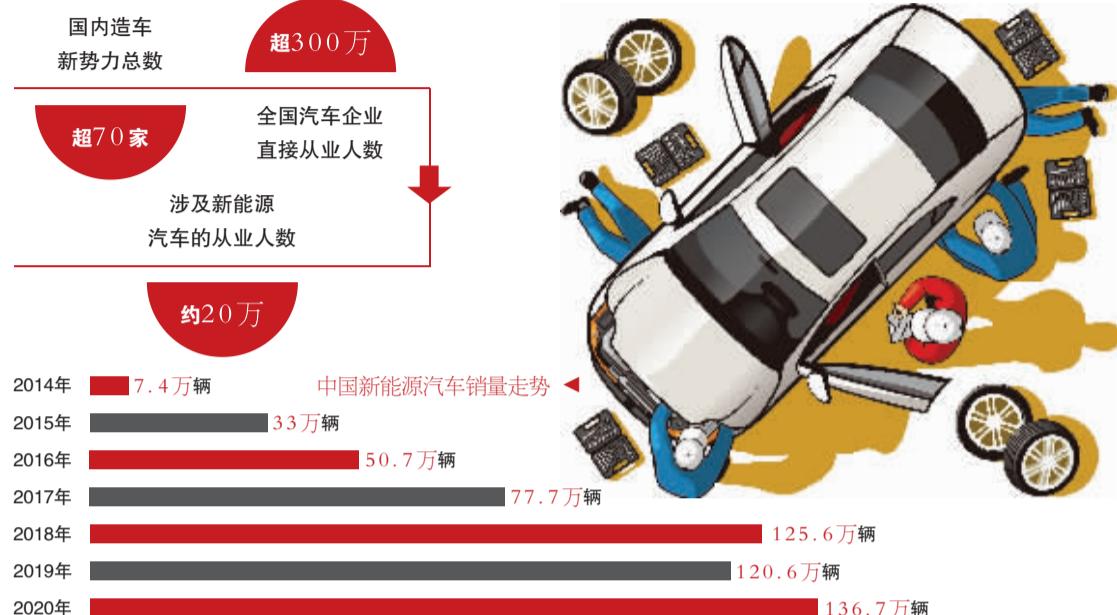




# 新能源汽修员,技术升级倒逼人的升级



两年前,拥有15年燃油汽车维修服务工作经验的岳卫广成为了一名电动汽车用户服务总监,他也由此开启了服务新能源汽车用户的职业新生涯,开始与充电、OTA升级等一系列新概念打交道。在国内,还有很多像岳卫广一样的电动汽车维修服务行业从业者,他们既是眼下汽车行业电动化、智能化浪潮的见证者,也是居于其中的推动者。



## 油改电遇到新问题

17年的汽车服务从业经验,其中前15年服务燃油汽车用户,两年前才正式开始为电动汽车用户提供服务。

岳卫广工作的地方是北京威马用户中心亚运村店,位于北京朝阳区的亚运村汽车交易市场内,该店的职能包括为用户提供试乘试驾、交付、维修、出行、充电等全方位服务,而岳卫广职务的正式名称为“用户服务总监”,统筹负责店内的售后服务环节。

岳卫广所在的售后服务团队一共15个人,包括4名前台接待人员、6名车间维修技师、2名洗车工以及2名电话客服。在日常工作中,同事习惯称呼岳卫广为“站长”。

在汽车服务行业,岳卫广已经有17年的从业经验,其中前15年主要服务燃油汽车用户,两年前进入威马用户中心后,岳卫广才开始为电动汽车用户提供服务。

过去几年,由于新能源汽车行业需求快速增长,像岳卫广这样从燃油汽车领域转战新能源汽车领域的从业人员还有很多。据统计,国内造车新势力总数超过70家,其中迈入交付阶段的超过20家。全国汽车企业直接从业人数超300万,其中涉及新能源汽车的从业人数达到约20万,而且这一数字还在快速增长中。随着新能源汽车销量的不断增长,岳卫广的售后服务团队整体也越来越忙碌。

从技术层面来看,纯电动汽车与燃油汽车差异很大,前者没有发动机、变速箱、进排气、驱动桥、传动链、排气消声系统等传统部件,取而代之的是“三电系统”(动力电池、电机、电控)。

也正因为如此,即便如岳卫广这样的“老师傅”,在进入威马用户中心前,也得先参加厂家组织的系统培训,只有参加完培训并且考核合格的人员才能正式上岗。

数据显示,截至今年4月3日,威马汽车首款量产车型EX5累计销量突破5万辆。随着销量持续增长,岳卫广的售后服务团队整体也越来越忙。岳卫广表示,工作最繁忙时,店内一天会接待40位用户。

## 互联网思维

智能化概念下,汽车不再是“四个轮子加沙发”,车机系统、智能驾驶辅助系统在造车新势力们的研发中颇受重视。

除了电动化概念,新兴电动车企还主打汽车的智能化概念,在智能化概念下,汽车不再是“四个轮子加沙发”,它不仅跑得快,还很聪明。为实现这一理念,车机系统、第三方应用拓展、智能驾驶辅助系统在造车新势力们的宣传和研发中颇受重视,这些系统都可以通过OTA来不断升级完善。

“店内售后服务团队平时做得最多的一项工作就是车辆升级。”岳卫广表示,为了使用户使用车辆的体验更好,厂家会定期发布一些更加优化的车机软件,其中娱乐系统的升级可以由用户自行在家中完成,操控系统的升级则需要来用户中心完成。

与传统车企相比,新兴电动车企们更加注重“互联网思维”:重功能、重运营、重品牌形象。因此,它们也将官方App、远程诊断、一键加电等一系列新的“玩法”带进了汽车服务行业,使得售后服务环节远远超出之前“修换零部件”的范畴,品牌与车主之间建立了持续的强关系。

新兴电动车企之所以能在服务层面创新不断,一个重要原因在于“不差钱”。艾瑞咨询发布的报告显示,2015—2019年,新能源汽车产业年投资额分别达到71.5亿元、276.6亿元、451亿元、319.7亿元、394亿元。

值得注意的是,纯电动汽车近年来在保有量快速增长的同时,消费者覆盖面也日益广泛,既包含年轻群体,也覆盖老年群体。数据显示,2015—2019年,国内纯电动汽车年保有量分别为33万辆、73万辆、125万辆、211万辆、310万辆,呈快速增长态势。

“我们有很多年纪较大的用户,这些用户对电动汽车的智能功能上手速度会慢一些,有时车辆未必是真的出现了故障,只是因为没有设置好不太好用,如果用户因此到店,我们会耐心地讲解,帮助熟悉正确的操作。”岳卫广说。

## 超级市场可期

根据相关规划,我国将力争经过15年的持续努力,使纯电动汽车成为新销售车辆的主流,公共领域用车全面电动化。

对于自身所在的电动汽车行业的发展前景,岳卫广非常乐观。他表示,电动汽车非常适合城市通勤,维护保养等用车成本也远低于燃油汽车。未来,随着续航里程的不断提升以及智能化、互联化功能的不断进化,电动汽车肯定会越来越受到消费者的欢迎。

“与燃油汽车相比,电动汽车的保养很简单、省钱。”岳卫广表示,电动汽车的保养,只需检查空调滤芯、雨刮器等少数部件就可以,威马汽车的空调滤芯1万公里更换一次即可,而雨刮器如果使用不频繁、磨损不大,那么就不用更换。此外,刹车片、差速器等部件的寿命都比较长,普通用户整个用车周期也换不了几次。燃油汽车一次小保养至少要300—500元,而作为纯电动汽车的威马汽车一次小保养仅需100多元。

在发展新能源汽车方面,我国拥有得天独厚的资源优势。汽车驱动电机中应用最广泛的材料。

目前,威马汽车新增销量中的大部分都来自于海南。由于政策支持力度比较大,海南的新能源汽车市场发展非常快。

2019年3月,海南出台《海南省清洁能源汽车发展规划》,成为全国率先提出2030年“禁售燃油车”时间表和所有细分领域车辆清洁能源化路线图的省份。去年4月,海南又启动实施新能源汽车促消费临时性政策,购买新能源汽车每辆奖励1万元。

事实上,海南只是我国支持新能源发展的一个缩影。根据国务院办公厅发布的《新能源汽车产业发展规划(2021—2035年)》,我国将力争经过15年的持续努力,使纯电动汽车成为新销售车辆的主流,公共领域用车全面电动化。



扫码观看视频