

70多辆小米SU7自动泊车发生事故

官方客服:系统出现故障,将承担全部维修费用

近日,多名车主反映小米汽车SU7标准版“自动泊车”功能出现故障,造成不同程度的撞击、刮蹭损伤。截至20日,共统计到70多辆小米SU7标准版车主,在14日中午至15日凌晨,因自动泊车功能故障导致车辆泊车过程中发生刮蹭和碰撞。小米官方对车主表示,愿意承担全部维修费用,并提供积分补偿。21日,记者联系小米汽车北京地区售后负责人,对方表示不便接受采访,由相关工作人员处理。

倒车雷达没能识别到障碍物

据小米汽车公开信息显示,自动泊车又称智能泊车,驾驶员行驶车辆至车位附近后,开启自动泊车功能,车辆将识别目标车位并自动泊入。

14日,北京的小米SU7标准版车主孙鹏(化名),就因自动泊车功能故障,导致车辆尾部变形、破损。当天18时多,孙鹏像往常一样驾车回家驶入地下车库,并开启自动泊车功能。刚开始功能运行一切正常,直到车尾突然撞上停车位旁边的柱子。孙鹏称,撞击前,倒车雷达没有识别到障碍物,防撞预警的警报也没有响起。“撞上去之后,自动泊车的程序也没有停止,一直在运



车主的小米SU7标准版车发生碰撞后损伤严重

行,车子也一直在给油,所以损伤是比较严重的。”

孙鹏告诉记者,自今年4月购买小米SU7标准版后,每次回家进入车库停车,他都会使用自动泊车功能,从未出现问题,同一地点同一停车位“使用自动泊车功能不下百次”。

多位车主同一时间段发生同样事故

事故发生后,孙鹏第一时间联系了小米客服,小米客服表示,需要车主本人上报保险公

司。14日晚间,孙鹏在社交平台上发现,国内有多位小米SU7车主发生了同样的事故。截至20日,孙鹏所在的“小米SU7标准版事故车主群”,统计到70多位小米SU7标准版车主,在14日中午至15日凌晨,因自动泊车功能异常而发生撞击、刮蹭。

成都的小米SU7标准版车主卓卓(化名)也有同样的遭遇。14日是卓卓刚刚提车的第四天,她还未来得及升级系统,因此系统仍是旧版本。当天15时左右,卓卓在准备停车时开启自动泊车功能,她看到车机显示屏上已经识别出车位边柱子的影

像,但自动泊车功能控制下的车辆还是直接撞了上去。卓卓告诉记者,事故发生后,她看到一些网友称“驾驶员是第一责任人,应该及时踩住刹车”。她无奈地表示:“当时倒车雷达报警声并没有响,根本无法判断何时踩刹车。”最终,卓卓的车直接撞到柱子中央,尾部有明显刮蹭,尾灯直接破裂。

系统出现故障导致功能异常

15日上午,孙鹏再次联系小米客服,并将车送到了小米4S店进行数据检测和分析。当天,小米客服联系孙鹏,承认是小米系统故障,导致自动泊车功能异常。客服还表示,将由小米官方承担所有维修费用,维修期间每天提供1500个小米积分(价值150元)补贴,作为维修期间的出行补贴。

孙鹏并不满意这个结果,他告诉记者,由于撞击程度比较严重,且小米SU7为一体化结构车身,因此部分配件只能维修不能更换。“比如说二手车交易时,有过事故维修的车相比没有发生过事故的车,明显是有损失的”。于是,他向小米客服提出价值共8000元的小米积分补偿。19日,小米客服向孙鹏提供最终处理

方案,除上述维修费用和出行补贴外,无法提供更多的车损补偿。20日,孙鹏拿到了修好的车,他说,车主群里有部分车主表示会继续维权。

绝大部分车主得到的补偿都一样

卓卓告诉记者,事故第二天,她和两位有同样经历的小米SU7车主一起前往成都小米交付中心。经理告知他们,已将事故上报小米公司,经过检测,确定是系统问题,小米官方承诺,将提供免费维修和维修期间每天价值150元的小米积分补贴。后来,卓卓通过社交平台与有相同经历的车主交流时发现,绝大部分车主得到的补偿都一样,但也有少数车主因自动泊车功能故障导致与其他车辆发生碰撞的,得到了更高的赔付补贴,“补贴最高的一个车主拿到了1万积分(价值1000元)”。

19日晚,卓卓拿回修好的车,再次尝试自动泊车功能,可以正常使用。她表示:“大家工作生活都很忙,用车的需求远高于维权的需求,车修好了才是最重要的。”21日,记者联系小米汽车北京地区售后负责人,对方表示不便接受采访,由相关工作人员处理。据红星新闻

“品牌授权已取消”“公司当前暂停营业”“已提出退网申请”……

4S店现关停潮,消费者权益谁来保障?

“品牌授权已取消”“公司当前暂停营业”“已提出退网申请”……近期,部分传统车企4S店停业或闭店的消息引发关注。记者在多地展开调查。

多家4S店闭店停业 消费者权益受损

近日,宝马全球首家5S店北京星德宝汽车销售服务有限公司闭店停业。

记者日前来到这家位于北京东五环的门店,紧闭的大门外张贴着通知。通知显示,公司目前面临严重资金压力,宝马品牌授权已于2024年10月20日终止,目前公司暂停新车及售后相关业务。

记者在北京汇京柯曼凯迪拉克4S店看到,一楼展厅内已被腾空,经询问隔壁其他品牌4S店工作人员,得知“已倒闭一段时间”。该店大门上贴有通知,称因经营不善,正式于9月30日闭店。

记者在重庆了解到,当地也出现多家4S店关停的情况。汽车经销商集团广汇汽车在重庆的多家4S店中,已有至少3家关停。凯迪拉克在重庆的多家4S店也已关停。

位于重庆两江新区汽博片区的雪佛兰4S店于9月底关停。记者在现场看到,该店贴出的公告显示,“公司经营困难,已向上汽通用厂家提出退网申请”。目前,这家4S店在重新装修,改设为比亚迪方程豹4S店,广告牌

上提示“即将开业,敬请期待”。

多家4S店宣布倒闭,部分消费者面临维权难问题。

一些门店信息通知不到位,消费者“一头雾水”。

“我从其他门店员工口中才知道购车的5S店倒闭,门店没有给我发短信,不知道具体哪家门店承接,我也没有时间去现场看。”广东深圳宝马车主刘女士表示,剩余13次的机油保养后续不知如何处理。

也有不少门店承诺会将消费者权益转移至其他门店。

星德宝公司一名工作人员表示,目前每天都有前来问询的客户,会登记保养套餐等权益信息。记者看到,他手中的登记目录已有数百人的信息。这名工作人员表示,客户权益将会被转移至其他4S店。

重庆两江新区汽博片区的雪佛兰4S店公告显示,计划将现有客户权益转移至广汇汽车所属另一家销售别克车型的4S店,后续将由该店承接约定的权益内容。重庆丰尚汽车销售有限公司总经理陈瑜告诉记者,不少车主的保养套餐直接从厂家处购买,不会出现“消费者权益没人管”的情况。

然而,即便被告知有承接门店,不少消费者也面临更换门店路途遥远、权益保障“打折”等问题。

广东东莞一名宝马车主告诉记者,承接门店有近30公里之遥,剩下的7次保养也从免费变成收费,承接门店表示可以打“五五折”,“转过去还不如去外

面做保养”。

在江苏扬州凯迪拉克维权群中,不少车主也表示,原门店购买的“双保无忧”服务在承接门店面临“不通用”的问题。有车主担心承接门店同样有风险,主张退款维权,但一名奥迪车主告诉记者,投诉后得到的答复是,因剩余保养由承接门店提供,商家无法满足退费诉求。

缘何遭遇“寒潮”?

这些4S店究竟缘何闭店停业?

业内人士指出,随着新能源车渗透率越来越高,燃油车市场份额持续走低;尤其在渗透率较高的地方,传统汽车品牌4S店压力更大。

陈瑜说,今年以来,所在门店总销量比去年同期下降20%以上,目前一个月仅有约70辆;叠加降价促销,导致整体利润较去年同期下降70%,已逼近亏损线。

“为求生存,我们已多方面降本,但店面租金、水电费等固定成本难以大幅压降,在人力成本方面,已减员10%。”陈瑜说,如果目前态势延续下去,明年势必面临亏损。

有业内人士认为,部分车企

返利政策复杂多变,对经销商的支持力度不足,也是导致经销商退网的重要因素。

安徽省汽车商会常务副会长蒋天赐说:“市场竞争激烈,部分处于衰退趋势的品牌车销售达不到厂家设定的目标,无法触发返利机制,拿不到补贴就无法弥补亏损”。

此外,商业模式的改变对经销商市场也带来不小影响。业内人士认为,新能源品牌直营与直播模式的快速发展,都对传统车经销商造成一定冲击。

“以前买车要专门跑到4S店去看,现在逛逛商场就能体验到各种新能源汽车。”安徽合肥市民汪磊告诉记者,有的汽车品牌在手机上下单就能提车。了解、体验、购车方式都在变,这些“变”对经销商市场影响颇深。

中国电动汽车百人会副理事长兼秘书长张永伟认为,随着新能源汽车时代来临,营销模式、消费者观念都在悄然改变,卖方市场向买方市场加速演变。未来5年,汽车产业将进入整合重组阶段。

保障消费者权益 完善渠道退出机制

华安证券汽车行业首席分析师姜肖伟认为,4S店关停后,车主主要面临维修、保养不便,以及车机系统宕机、保险续保等问题,建议由主机厂上收发动机、变速箱延保等消费者最关切的权益服务,延长服务链条;调

剂属于同一个品牌或汽车集团的4S店有序承接关停店的车主服务事项。

业内人士建议,当前汽车产业竞争激烈,部分经销商面临资金链断裂风险,可由行业协会牵头,排查相关风险隐患,评估汽车经销商的授信状况,遏制可能出现的行业爆雷,更好保障消费者权益。

促进汽车市场的长期稳定繁荣,需要从供需关系上解决梗阻,提高供给与需求的适配性。

对于部分面临经营困局的4S店,转向代理新能源汽车品牌是出路之一。不少人注意到,从小鹏、阿维塔到比亚迪旗下的腾势和方程豹,“直营+经销商”的双轨模式正在成为新能源车企的新选择。

中国汽车流通协会乘用车市场信息联席分会秘书长崔东树建议,打造直营加经销为一体的汽车销售模式,在主机厂支持下,以新能源汽车为抓手,开展订单制售车。汽车官方后装市场、新能源汽车的保险服务等,未来都将是行业新增增长点。

伴随市场变革,汽车品牌渠道网络加速调整,业内人士建议,要进一步完善渠道退出机制,实现渠道网络的动态调整,把握市场脉搏。

在张永伟看来,车企与经销商都需因势而变。在产业变革新阶段,企业不能局限于现有产品与技术,需要构筑面向全产业的竞争力。汽车市场新一轮格局重塑下,“大浪淘沙,不进则退”。据新华社