

## 新能源汽车消费、使用“痛点”在哪儿

欢迎您来说一说

一年一度的“3·15”即将到来。在消费场景日益多元化的今天，您是否曾遭遇虚假宣传、商品伪劣、服务缩水或维权无门的困境？是否因商家套路而困扰，因权益受损而愤慨？

无论您是权益受损的个体，还是坚守初心的经营者，您的故事与呼声，都将成为推动市场清朗的星光。宁波日报报端推出的“天天315”栏目长期致力于消费维权，以笔为刃，以真相为盾，曝光乱象、推动解决，让每一份消费的信心都不被辜负！任何维权方面的问题，请通过文末方式参与，本栏目将与您并肩同行，共同守护公平、诚信的消费环境。

记者 杨绪忠

面对技术创新和绿色环保的大势，新能源汽车行业正迎来前所未有的发展良机，但与此同时，相关的消费投诉越来越多，成为行业发展中的“痛点”。

“刚买的新车，提车后才开了一小时故障灯就频频亮起，真让人烦心！”去年，网友邹先生曾通过宁波民生e点通群众留言板反映，问界M9汽车刚到手，结果行驶时发动机故障灯亮起，怀疑汽车存在质量问题，要求换车却遭到4S店拒绝。

该问题经民生e点通群众留言板受理后，鄞州区市场监管局回复称，投诉人与门店就质保时限和赔偿金额问题存在较大分歧，建议投诉人通过其他法律途径解决。最终，在各方努力下，网友邹先生与4S店通过协商达成一致，纠纷得以化解。

事实上，新能源汽车消费者通过宁波民生e点通投诉反映的问题还有不少：

编号为“169357”的网友留

言：宁波南部商务区汇港大厦物业公司不让新能源汽车停到地下车库。我们是电车包月客户，租了停车位一个季度或者半年，现在被强制退费，并被禁止继续租停车位和进入地库。买电车的就不配进车库吗？

编号为“167968”的网友写道：目前，新能源汽车保险费用比较高，前两年保险费用是5000元（两年都有出险），第三年变成了8800元，这样的保费合理吗？另外，新能源汽车投保也比较困难，有人就因车辆行驶里程数较高被拒，希望保险服务合理化。

记者通过走访市消保委和市汽车流通协会获悉，当前，新能源汽车消费投诉热点主要集中在电池性能、智能系统、售后服务、价格波动、智能驾驶功能及车身质量等方面。这些问题不仅影响了消费者的使用体验，也对新能源汽车行业的长期发展提出了挑战。具体热点包括：

**1. 电池问题**

**续航缩水：**消费者普遍反映新能源汽车的实际续航里程与宣

传不符，尤其在低温环境下，续航性能显著下降。

**电池故障：**包括行驶中动力中断、充电过程中热失控、电池自燃等问题，部分车辆甚至在静止状态下发生自燃。

**更换成本高：**电池包更换费用高昂，通常为车价的50%至100%，部分车主因事故更换电池的费用甚至超过车辆残值。

**2. 智能系统与车机问题**  
**系统升级问题：**车机系统卡顿、升级延迟、升级后频繁死机或功能异常等问题较为普遍。

**数据隐私泄露：**部分车机系统存在数据隐私漏洞，车主个人信息（如行驶轨迹、通话记录）未经授权被上传至云端。

**3. 售后服务与价格问题**

**售后成本高：**新能源汽车维修成本较高，尤其是“三电”系统维修，需要专用设备和技术，导致维修周期长、费用高。

**价格“背刺”：**部分车主购车后不久遭遇同款车型大幅降价，导致心理落差大，甚至影响车辆保值率。

**交车延迟：**部分车企因产能或经营问题未按时交车，引发定金/订金纠纷。

**4. 智能驾驶问题**

**智驾功能缺陷：**部分车企的智能驾驶功能宣传与实际能力不匹配，导致用户过度依赖智驾系统，引发安全事故。

**自动泊车异常：**部分车型的

自动泊车功能存在缺陷，导致车辆发生刮蹭或碰撞。

**5. 车身质量与工艺问题**

**车身锈蚀：**部分新车在短时间内出现大面积生锈，甚至车身结构覆盖件锈蚀出现空洞，车辆耐用性和安全性降低。

**偷工减料：**在价格战背景下，部分车企为降低成本，在制造工艺和材料质量上偷工减料，导致车辆后期故障频发。

**6. 充电设施不足**

**充电难：**充电设施建设和普及程度仍不能满足消费者需求，尤其是在偏远地区或老旧小区，充电难问题突出。

新能源汽车消费纠纷也日益增多，成为消费者、企业和监管部门共同面临的难题。

面对以上投诉热点，针对购买、配件、使用过程中的相关问题，欢迎网友通过以下方式提供相关线索，或吐槽遇到的维权难题和烦恼，宁波民生e点通将作为沟通的桥梁，通过记者深入现场，倾听消费者的呼声，走访相关企业、业内人士和监管部门，为解决纠纷、推动行业健康发展寻求破解之道。

- 拨打热线81850000；
- 打开甬派App，在下方“问政”板块留言；
- 微信搜索“nb81850”，关注后直接留言；
- 打开中国宁波网，登录宁波民生e点通群众留言板留言。

## 回降2024：预付式消费成最大维权热词

记者 方琴

在刚刚过去的2024年，消费市场藏着不少“暗礁”。

宁波民生e点通群众留言板上关于消费维权的帖文频频出现，宁波日报报端记者跟进介入，揭露商家侵权行为，联动相关部门，共同维护消费者合法权益，发布相关报道近60篇，涉及食品安全、私下网络交易、“卖家秀”误导、租房质量等，受到广大网友关注及相关部门重视。通过梳理发现，其中预付式消费成最大维权热词。

预付式消费在现实生活中十分常见，美容美发、健身、教育

培训等多个行业皆存在这种消费方式。2024年，商家跑路、预付卡退款难问题仍频频发生。

去年9月，宁波一家知名亲子游泳机构——觅蒙体智能亲子游泳机构关店引发网友关注。记者了解到，当时该机构鄞州店和江北店突然关门，店家称消费者可以前往东部店继续上课。然而不久之后，东部店也关了门，这让消费者十分不满。

与此同时，宁波知名烘焙店——“拉那巴米”位于世纪东方广场、鄞州万达广场、鄞州万象里里的三家门店也突然关门，商家留下的退费电话打不通，企业负责人也未对此事

作出回应。

去年5月，宁波乐旋（心悦）乒乓门店全部关停，上百名会员权益受损。当时商家贴在墙上的闭店公告如出一辙，消费者多次拨打联系电话无人接听，添加微信客服也未获通过。有网友说，来自宁波各门店的130多名会员共同组建了一个维权群，还有不少会员尚未加入，据不完全统计，损失金额逾60万元。

还有网友称，考公未“上岸”，中公教育曾承诺可以退款，在实际操作中却难以“兑现”，商家在小程序“中公易课”上架了多款产品“以物抵债”。中公教育官方客服称，各地学员可

以用课程费兑换里面的白酒、电脑等。不过，对于这样的处理方式，很多学员并不买账。

商家退不了款，留下消费者在风中“凌乱”，严重伤害了消费者的信任之心，也暴露了预付卡监管机制的不足。

业内人士希望相关部门能持续加大监管力度，不断完善相关法律法规，消协组织也应积极发挥监督和调解作用，共同致力于营造更加安全、放心的消费环境。同时，广大消费者也应增强自我保护意识，学会运用法律武器维护自身合法权益，共同推动消费市场的健康发展。



## 小区地下车库20年未开放 何时能解

近日，记者回访鄞州区东柳街道宁东家园发现，小区两个地下车库仍未开放，居民“绕圈找车位”的尴尬和无奈何时能解？

去年4月11日，网友“jiangdx666”发帖咨询，宁东家园小区居民保有车辆多，停车困难，但小区两个地下停车场一直没有启用，处于闲置状态，其中原因是什么？

去年4月25日，记者在宁东家园了解到，该小区是拆迁安置小区，由宁波市土地储备中心开发，于2005年交付使用。小区没有物业公司，由业主自治。

当日，宁东家园内部道路停满车辆，部分居民把车停在绿化带上。业主表示，晚上下班后找不到车位，只能在小区附近道路违停。一旦发生紧急情况，消防车、救护车很难进出小区。

东柳坊社区相关负责人接受采访时表示，宁东家园两个车库有60余个车位，近20年来，车位产权几经易手，目前属于鄞州区征管中心及鄞开集团，不在小区业主手里，所以车库迟迟没有开放。

当天下午，鄞州区相关部门、单位就此事作出回应——

东柳街道相关科室负责人表示，鄞州区征管中心及鄞开集团将车位租给小区业主使用，由于要履行相关程序，这两家单位正在积极推进此事，争取尽快解决小区业主的停车难题。

鄞州区征管中心相关负责人表示，宁东家园地下车库投入使用需要整改，恢复照明、排水、消防等功能。此外，车库开放后的管理单位、收费标准尚未明确，需要有关部门协商制定解决方案。鄞开集团工作人员表示，

该集团正与鄞州区征管中心、东柳街道一起协调、解决地下车位的开放和使用问题，预计于2024年6月底拿出解决方案。

去年10月16日，记者再次前往宁东家园，发现问题依旧存在。

次日，鄞开集团工作人员告诉记者，经各方协商，此事已由东柳街道负责实施。东柳街道相关负责人则表示，车库移交方案已经完成，将提交给车位产权单位审核、确定。预计到2024年12月，车库将交给宁东家园业委会管理。

此次回访，记者于2月16日第三次前往宁东家园，发现小区两个车库仍未开放。

记者再次联系了发帖网友“jiangdx666”。对此状况，他深感无奈。他希望车库可以尽快开放，结束大家天天绕圈找车位的尴尬。

另有两位居民告诉记者，他们不知道有地下停车场，每天回来找车位非常困难，有时候只能停到外面停车场里。

一名中年男士则希望地下车库能尽早开放：“小区车辆越来越多，居民停车越来越难。尤其是近年来，部分居民买了新能源车，地面车位没有充电桩，新能源车主只能在小区外面充电。如果地下车库开放，能安装一些充电桩就好了。”

2月19日，记者再次联系东柳街道相关科室负责人。他表示，鄞州区相关部门、单位已于春节前开会协调解决宁东家园两个车库开放一事。目前，各方正在商讨方案细节，争取2月底达成一致意见。

宁东家园这两个车库究竟什么时候能开放？记者将继续关注。

## 这些群众「急难愁盼」问题解决了么

访“急难愁盼”，问闭环处置。2024宁波网络问政盘点系列报道正在火热推进中。针对宁波民生e点通群众留言板上网友反映的各类“急难愁盼”，以及值守部门久拖未复，或虽已回复但落实不到位等问题，平台推出回访行动，以期推动问题得到更好解决，实现闭环处置。

记者 仇俊杰 廖业强 钟海雄



## 铁路宁波站南广场公交场站地面“麻皮”顽疾有治了

铁路宁波站作为日均客流量超10万人次的交通枢纽，近日，其南广场公交首末站大修工程正式进入公众视野。该工程将终结长期以来公交场站地面反复出现坑洼的难题。

据了解，工程施工面积接近9000平方米，将大规模铺设超高性能混凝土作为停车坪，这在全省乃至全国都是罕见的。

**不断被投诉的宁波“门面”：**

**严重时70余处坑洞**  
该公交场站地面坑洼问题一直是公众关注的焦点，严重时70余处坑洞，被网友戏称为“麻皮路”。

去年三四月间，就有多位网友先后通过宁波民生e点通群众留言板反映场站地面坑洞密布，影响行车安全和城市形象。宁波日报报端报道后，市公路与运输管理中心相关负责人表示，市公共交通场站经营有限责任公司迅速响应，进行了紧急修补，但坑洞问题仍反复出现。去年5月、9月，场站地面两次开展维修，排除安全隐患，但市民对补丁式的修补效果不满，呼吁彻底整改。

针对市民对公交场站整体环境改善的强烈呼声，市公路与运输管理中心相关负责人表示，各部门将紧密合作，全力以赴推动整改工作顺利进行。之后，针对反复出现的坑洼问题，市政府召开专题会议，明确要求对铁路宁波站场站地面进行全面整治大修，以提升城市形象，保障市民及游客安全出行。

2月8日，市公路与运输管理中心发布消息称，为配合铁路宁波站南广场公交首末站大修工程，2月15日起，26条公交线路进行临时调整，标志着大修工程启动。

**围挡内的“破茧重生”：**  
**采用高强度混凝土，预计5月底竣工**

2月17日、24日，记者两次探访施工现场，看到整个公交场站已被围挡包围，工人已开始操作挖掘机铲除路面沥青。

围挡上的项目公示牌显示，该

项目建设单位为市公交场站公司，施工单位为浙江科宏建设有限公司，建筑面积8860平方米，工程造价781.165万元，开工时间为2月，计划竣工时间为5月。

市公交场站公司工程管理部王经理介绍，此次大修将彻底改变公交场站面貌。该工程将铲除场站沥青路面，修复破损路基，再铺设5厘米常规混凝土和10厘米UHPC（超高性能混凝土）。项目设计阶段还特别考虑了场站排水需求，通过合理设置高低落差，确保雨水能够迅速排出，避免积水问题。

“超高性能混凝土的强度远超普通混凝土数倍，其抗渗性能更是后者难以企及。而且这种材料比普通混凝土轻，不会对铁路宁波站地下室顶板的承载力构成负担。所以经相关部门论证后，决定采用这种混凝土，以解决路面易破损问题！”王经理还向记者介绍，场站施工面积接近9000平方米，如此大规模地铺设超高性能混凝土作为停车坪，在全省乃至全国都是罕见的。

目前，大修工程正在按计划进行，施工人员正全力以赴，力争项目能如期完成。届时，一个更加平整、美观、实用的公交场站将展现在市民及旅客面前。

**“短痛”中的服务：**  
**能否更完善？**

为应对大修所带来的挑战，围挡周边及出站口醒目位置均设置了公交线路调整说明及详细的站点指引，以确保乘客掌握相关信息。记者注意到，宁波火车站南广场站点距离出站口较远，在前往该临时站点的路上及站区内，背着沉重行李的乘客感受到了不便，还有不少旅客对站点位置有些迷茫，并向沿路的协警和保洁人员求助。

“从出站口走过来路挺远的，我来宁波打工，对这里不熟悉，即使有指引，找车站也挺费劲的。”一位来自河南、一前一后背着两只编织袋的乘客抱怨。

一对来自舟山市岱山县的老年

夫妇要到市眼科医院看病，在站台上对着站牌一脸茫然，便求助记者。记者为他们指出了相应的线路，解了他们的燃眉之急。之后又有数名乘客向记者求助，记者便临时客串了一会志愿者。

**部分公众不解：**  
**为何开工时间选在春运期间**

据了解，今年春运从1月14日开始，2月22日结束，历时40天。工程开工时间正值春运尾声。对此，部分网友和市民表示了不理解。

2月16日，工程启动的次日就有网友在宁波民生e点通群众留言板上发帖，提出工期的选择欠考虑：“现在正值返工高峰期，考虑到务工人员的问题了吗？从出站最远的宁波火车站南公交站至少也要一公里多吧？让务工人员提着大包小包，走到一公里外的公交车站坐车，你们觉得方便吗？方案有没有周密研究过？”

对此，有网友赞同，也有网友力挺部门：有一说一，不管什么时候修，肯定都被骂。这么大的公交场站大修了，肯定会给旅客造成极大不便。这个属于大工程，需要的手续和资金也是大问题。工程要在雨季来临前尽快完成，这是可以理解的！只要线路公告做好、做详细，就好了！

针对市民关切，市公交场站公司迅速作出回应：由于该公交首末站地理位置特殊，平时公交线路众多，客流密集，在确定大修时间前，临时场地的安置、公交线路的调整等一系列前置工作确实给大修计划的制定带来诸多挑战。经多方协调，最终确定了此次大修方案。

大修来之不易，是市民、网友和各部门共同努力的结果，在此也希望大家能理解和支持大修，熬过短痛期，一起期待出行新体验。



扫一扫二维码看视频