

# 突破瓶颈： 中国新能源汽车时代的售后市场转型

作为世界最大的汽车市场，中国毋庸置疑在全球新能源汽车市场份额中占据主导地位。据中国汽车工业协会最新数据显示，2022年第一季度全国新能源汽车产销达129.3万辆和125.7万辆<sup>1</sup>。预计到2025年全球新能源汽车年度销量有望突破2,000万辆，中国的销量将接近1,000万辆<sup>2</sup>。

由于新能源汽车与传统燃油汽车相比，存在机械结构和技术性能的明显差异，新能源汽车的普及也带动了整个汽车供应链体系发生着剧烈变革。然而，产业中不同领域的转型速度却不尽相同，例如对新能源汽车售后服务的需求，正远远超出了现有市场的供给能力。

这让许多业内人士在展望未来汽车售后市场机遇的同时也产生了些许困惑：售后服务将迎来哪些转变？未来市场的增长机会在哪里？我们如何培养能够满足未来需求的专业人才？如何顺利度过这一过渡时期？

为了进一步深入了解中国市场的现状，Automechanika Shanghai有幸邀请到两位领军企业代表周因因女士和王浩先生，分享他们对商业模式转变的看法。

华胜集团  
周因因女士，副总裁

- 华胜创立于1998年，是一家独立的中高端汽车后市场整体服务商
- 在全中国约有300家门店
- 2022年成立了新能源事业部，目前已有100多家门店可提供新能源汽车售后服务
- 与20多家主机厂建立合作



电动工坊  
王浩先生，创始人/首席执行官

- 独立新能源汽车技术服务运营商
- 2019年成立了科波拉咨询，提供新能源汽车售后技能人才培养、技术咨询及服务及新能源市场研究
- 2021年推出国内首个新能源汽车核心系统专修服务品牌“电动工坊”
- 该品牌专注于新能源汽车核心系统（电池、电机、电控等）的专业检测、维修和售后服务
- 主要客户包括零部件制造商、保险公司、网约车平台、二手车公司等



数据来源：

1. “中汽协：一季度新能源车产销突破百万辆”，北京日报，2022年4月11日  
<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1729808167181332579&wfr=spider&for=pc>，摘录于2022年7月4日
2. “彭博新能源财经：全球新能源汽车销量将于2025年达到2000万辆”，搜狐新闻，2022年6月28日  
[http://news.sohu.com/a/561697820\\_115433](http://news.sohu.com/a/561697820_115433)，摘录于2022年7月4日



# 把握当下和未来机遇

“未来3至5年是售后服务企业转型的关键时期，传统燃油汽车售后企业必须与快速增长的新能源汽车市场同步发展。在我看来，这是一项极具挑战的任务，因为转型的同时也伴随着基础设施、人员、技术、配件、服务能力、维修场地和终端用户在内，都在发生全方位变化。”

王浩先生

从中国国内市场来看，目前的三电系统维修主要有两种形态。

1. 一种是由三电厂商委托服务企业建立多城市的售后网络。由于4S店的新能源汽车维修人才、技术、经验等方面尚存在薄弱问题，所以OEM制造商大多还没有授权4S中心进行针对三电系统等新能源汽车核心部件的维修。因此像宁德时代、国轩这样的大型动力电池企业，在全国各个城市通过与一些维修企业合作，建立售后服务网络。以宁德时代为例目前在全国约有400到500家的售后服务网点，在各城市为用户提供售后保障。
2. 另一种情况，由于许多三电厂商的装机量小、售后业务规模不大，建立全国性的售后服务网点难度较大，花费的时间、经济、管理运营成本都较高，因此很多公司采用售后技术人员上门服务的模式，直接到客户门店或到客户家中对车辆进行诊断和故障的排除。

虽然这些模式满足了当前的市场需求，但可持续的长期解决方案必须适用于更广泛的新能源汽车售后服务需要。周因因女士认为，华胜集团作为一个独立的售后整体汽车服务商，可以将现有业务战略性地延续到全新的售后市场领域：

“我们正着力将我们在钣喷、诊断、轮胎保养等传统汽修保养领域的专业技能和知识，应用于新能源汽车的服务中。我们目前已与蔚来、小鹏等造车新势力开展战略合作，并获授权成为新能源主机厂的合作伙伴，通过我们覆盖全国的门店网络，为中高端新能源终端客户提供适配的零件设备和技术完善的售后服务。”

从不同的角度来看，电动工坊填补了新能源汽车三电专业维修和独立售后市场的空白。王先生进一步解释道：

“2021年我们与多家三电零部件厂商达成合作协议，获得他们的维修授权、配件供应和技术支持，这意味着我们团队在每个城市的网点，能够同时服务于多个零部件品牌的售后服务需求。通过将售后服务外包给像电动工坊这样的专业三电维修服务运营企业，将帮助零部件制造商降低售后服务成本，提升车辆服务效率和便利性，最终使车主受益。到2022年6月，我们和国内多家知名的零部件制造商、保险公司、网约车平台和二手车公司都签订了合作协议，目前服务网络已经横跨22个城市，我们的目标是在全国范围内进行进一步扩张，在2023年底前实现80至100个城市的服务网络覆盖。”





# 4S店前景

与此同时，周女士也认为在为新能源汽车售后市场开发新服务的同时，企业也应采取综合途径来满足当前需求：

“作为一个独立的后市场服务供应商，我们的优势在于建立了一个完善的终端用户网络，在传统售后市场享有声誉。为了实现转型，我认为平衡传统燃油汽车和新能源汽车的售后服务非常重要，因为传统汽车和二手车的后市场仍有庞大的需求。我们在扩大新能源汽车赛道渗透率的同时，也必需做好传统市场的现有服务，满足不同的市场需求。目前我们面对的一个挑战，即是需要考虑是否应该将原有的售后服务体系转换至新能源汽车售服一体化的4S店经营模式，我们需要权衡利弊并评估转型所带来的挑战，以便从容、明智地进行精准投资并进一步巩固我们的竞争优势。”



在周女士的观点基础上，王先生还预测：

“我认为未来的汽车售后市场将以三种运营方式作为主导。首先，客户将倾向于新型品牌服务门店，如新能源汽车厂商直营的4S店和服务中心等，为市场提供标准化的新能源汽车检测和维修服务；另一种选择是大型的独立售后服务门店，通常在传统燃油车售后服务的基础上，获得三电制造商授权，配备专属维修设施，能够开展新能源汽车的交付、检测保养和钣喷服务；最后一种是小型的专项服务门店，高度专注于某些特定领域的服务，如三电维修，它们将弥补品牌连锁或大型门店不具备的某些专业领域的知识不足，并与之形成互补作用。有鉴于此，传统4S店将面临诸多挑战，如不进行功能、服务模式、运营模式方面的升级，将无法适应和紧抓市场趋势，导致其一站式的多个服务业态逐渐走向分化，进而竞争力较弱的品牌将渐渐退出市场。”





# 下一个议题： 行业该如何培养人才 来支持未来不断发展的 运营环境？

王先生强调：

“新能源的售后市场人才培养仍处于起步阶段，整体人才规模并不是很大，市场的缺口远远大于目前能够提供的专业人才数量。目前最大的问题不仅仅是技术研究型新能源专业人才的缺乏，尤其是检测维修等落地服务型人才缺口更大。我们作为一家技术型企业，已与中国汽车工业协会联手合作，从2019年即开始在全国开展新能源检测维修技师的认证培训。此外，鉴于目前很多新能源二手车检测鉴定、汽车保险定损理赔人员的技术认知仍停留在传统车基础之上，因此我们在国内开创性地率先推出了《新能源二手车检测鉴定与整备》、《新能源汽车保险理赔技术》等全新的课程，目前已经为数十家保险公司、二手车企业的员工提供技术培训。”

周女士从更宏观的角度看待这一观点，她强调道：

“为了建立一个长期可持续的发展战略，政府应透过政策扶持和各项举措解决汽车生态系统中技能短缺的问题，同时人们需要改变售后维修市场技能低下的职业印象，积极培养汽车供应链的技术型人才。此外为了更好地满足环保需求，包括钣喷、电池回收和再制造等领域也受到市场关注，这些领域将极具发展前景。”

## 中国售后市场新能源汽车人才 培育建议：

1 联合政府、行业及教育机构，把握人才培养方向。



2 制定人才培养标准和行业基准。



3 建立新能源汽车人才需求的教育培训计划，培育专业人才。



**automechanika**  
SHANGHAI

**2022年12月1至4日**

中国 • 国家会展中心（上海）

如果您希望分享对汽车售后市场未来前景的想法和意见，  
请联系：[auto@hongkong.messefrankfurt.com](mailto:auto@hongkong.messefrankfurt.com)