

# 47家汽车品牌服务热线接通率达95% 经营服务用户能力仍有待提升

■本报记者 龚梦泽

在汽车保有量不断增长的情况下,伴随而来的是越来越多的消费者在使用车辆时遇到各类问题。在此背景下,汽车企业的400客服热线就显得尤为重要,成为消费者咨询车辆情况以及反馈问题的重要渠道。

为此,在2022年“3·15”消费者权益日即将到来之际,《证券日报》记者拨打了A股24家上市车企的47个汽车品牌公开电话,其中45家接通,一次性接听率达95%。

整体来看,各大汽车厂商的客服人员服务态度普遍较好,能够主动帮助核实问题并进行登记。在投资者互动平台方面,上市车企在投资者互动上较往年有明显的提升。

## 47家汽车品牌热线大比拼 新势力车企服务质量可圈可点

本次调查中,有6家车企表现最佳,包括4家合资车企和2家造车新势力,分别为一汽-大众、一汽-大众奥迪、上汽通用五菱、长安福特、蔚来汽车和小鹏汽车。上述车企热线电话都能够保证及时接通且具有一定的专业性,不仅态度亲切,耐心有礼貌,同时对于投资者提出的问题能够进行专业的解答,并给予中肯的意见和可实施性建议。

以一汽-大众为例,记者于3月3日下午14时拨打了公司服务热线,客服人员服务态度非常强,对于记者提出的老款车型部件(门把手)问题能够提供问题解决方法,并主动提供维修服务的位置和电话;一汽-大众奥迪客服能够较为专业地根据车机信息中断问题分析故障成因;上汽通用五菱与长安福特则是少有的厂家客服中能提供技术解读和建设性意见的车企热线,意见明确,可操作性强。

作为造车新势力的两大杰出代表,在此次调查中,蔚来汽车和小鹏汽车的服务表现将“以用户为中心”从口号落到现实。《证券日报》记者以踩刹车故障灯亮和车机互联无法连接向蔚来客服咨询,客服首先要求提供手机和身份证号码验证购车信息。第一次由于没有提供相关信息,客服表示查实后欢迎继续来电。第二次核实购车



记者拨打了A股24家上市车企的47个汽车品牌公开电话,其中45家接通,一次性接听率达95%

本次调查中,有6家车企表现最佳,包括4家合资车企和2家造车新势力,分别为一汽-大众、一汽-大众奥迪、上汽通用五菱、长安福特、蔚来汽车和小鹏汽车

魏健祺/制图

信息询问之后,客服称已将问题记录并反馈至专员。10分钟之后记者就收到专员来电,最终问题完美解决。

位居第二梯队的10家车企分别是广汽本田、一汽丰田、广汽丰田、长城汽车、悦达起亚、东风风神、东风风行、极氪、理想、哪吒。这10家车企客服总体表现良好,同时在专业性、主动性等指标上表现突出。

例如,在专业性方面,广汽本田的客服在回答关于皓影车型油箱异响现象时给出了非常专业的技术分析和处理流程;一汽丰田的客服在针对RAV4车型机油增多现象时,也能够明确地因事施策,提供技术分析和专业指导;由此可见品牌方对于集中反馈的常见问题准备充分,备有指引手册和相关解决方案。

在主动性方面,极氪不仅能够对于记者询问的车辆现有问题及时给出结论,还能给出具体解决问题的时间节点,告知若再出现问题可联系推荐的经销商;长城汽车方面,非常细致地询问了车辆的保修情况,谨慎询问车辆状况,建议尽快检测,确定故障问题后再进行沟通解决。

长安汽车、长安欧尚、长安马自达、东风日产、北京现代、华晨宝马、比亚迪、海马、江铃、岚图、威马、零跑、天际、高合和爱驰汽车,上述15家车企各项指标保持在中等偏上的水准——客服人员服务态度良好,询问车辆信息和问题、积极登记并主动安排所在区域4S店进行检测维修,对致电消费者提出的问题耐心解答。

例如,长安欧尚的客服在得知记者车辆存在转向时车身异响、变速箱顿挫的故障后,不到半个小时就接到当地4S店的跟踪来电以及厂家的回访来电。

值得一提的是,新势力造车阵营的高合、威马、零跑、天际和爱驰汽车,客服服务态度亲切热情,即使是在车主身份无法验证的情况下,也保持着礼貌的接待礼仪。

## 个别车企普遍缺乏有效互动 经营服务用户能力有待提升

此次调查中,排位偏后的车企共有9家,包括上汽通用、上汽大众、广汽传祺、广汽三菱、一汽红旗、北京奔驰、北汽汽车、东风本田、东风标致,整体表现一般,呈现的主要特征为询问具

体情况后,仅限于留下用户信息通知门店,缺乏持续跟进意识。

至于奇瑞、星途、捷途、吉利、上汽乘用车、一汽奔腾、沃尔沃这7家车企普遍缺乏与消费者的有效互动。一方面,咨询热线接听速度慢,且接听成功率较低;另一方面,客服在解答问题时专业性有待提升。

拨打奇瑞汽车客服电话时,仅能够登记核实车主信息,但是对于车辆状况急于询问;星途、捷途和吉利汽车的客服与之类似,对于车辆存在的问题并不能做出专业性的建议和意见,只是让消费者与经销商进行联系;相比之下,上汽乘用车客服态度较差,缺少解决问题的有效沟通,回答程式化;一汽奔腾客服热线分日期、分时段拨打均无法进入。

中国新能源汽车产业创新联盟理事高云鹏对记者表示,未来的汽车兼具生活空间和电子产品的重大价值,是实现生活闭环的关键节点。对用户全生命周期进行高效的数字化运营的能力日趋重要,车、店、厂都亟须围绕“人的需求”这个核心点进行数字化升级。“这种能力将成为智能汽车时代获客和留客的关键。”

“抢锂”大战升温

## 宋都股份跨界参与 西藏珠峰盐湖提锂项目

■本报记者 吴文婧  
见习记者 冯思婕

老牌房企宋都股份正式迈出了跨界锂电的一步。

3月13日晚间,宋都股份公告称,控股子公司浙江宋都锂电科技有限公司(下称“宋都锂电”)与启迪清源(上海)新材料科技有限公司(下称“启迪清源”)签订了《联合体协议》形成联合体,共同参与西藏珠峰“阿根廷锂钾有限公司年产5万吨碳酸锂盐湖提锂建设项目设备、运营、技术服务”的执行,并与西藏珠峰签订了《合作协议》。

据悉,本次相关合同项下,涉及的设备采购金额为16亿元,宋都锂电将就全部合同设备款进行垫资,并有权按照垫付金额收取年利率为8%的利息。西藏珠峰应在本项目竣工验收合格后三年内或2024年3月31日起三年内分三期偿还完毕。

同时,在合作经营期内西藏珠峰应每月按照协议约定计算产品处理费和运营奖励金支付给宋都锂电与启迪清源,产品处理费单价暂定为人民币19800元/吨(氯化锂产品),具体双方根据实际运行消耗成本另行协商。

事实上,就在2022年1月4日晚,宋都股份宣布设立锂电子公司,此举迅速在资本市场获得热烈反响,同时也引发了关于公司能否真的参与锂电产业链中的争议。此次正式迈出跨界脚步,公司董事会内部也产生了一些“分歧”。

根据董事会决议公告,宋都股份三名独立董事投出了弃权票,原因为:“公司多元化经营可以分散风

险,但同时进入了陌生领域又增加了一定的未知风险,公司应该结合公司自身现金流,做好详尽的尽职调查,并考虑目前国际形势以及未来走势、经济风险和行业调研,进行慎重决策。”

当晚,上交所对宋都股份下发问询函,就拟垫资16亿元参与西藏珠峰盐湖提锂相关项目的目的与三名独立董事投出弃权票等情况要求公司作出说明。

全联并购公会信用管理委员会专家安光勇对《证券日报》记者表示,对于房地产行业来说,目前在房地产价值链上,很难找出具有发展前景的新蓝海市场;当在房地产产业链中没有可投的地方时,跨界也未尝不是个方向,当然相关的风险也比较大。

对于此次合作协议的签订,宋都股份6名内部董事认为:“符合目前碳中和、碳达峰的产业方向,上市公司通过前期适度资金垫付,参与中长期的运营和产出,期间与联合体单位一同组建团队,积累技术水平,符合整体商业规划。”

宋都股份内部董事强调,在创新业务发展过程中,公司将把控风险放在首要位置,积极在新领域开拓创新,建立自己的技术团队,争取开创公司发展新局面。

中国银行研究院研究员王梅婷向《证券日报》记者分析称:“国内目前锂矿资源划分基本完毕,获得海外增量是较好的途径。”

北京特亿阳光新能源总裁祁海坤在接受《证券日报》记者采访时也表示:“全球范围内的锂资源抢夺已愈演愈烈,抢锂‘锁矿’成为众多有资本实力大企业的必选项。”

## 长实集团7.3亿英镑出售伦敦物业 加速转移海外资产

■本报记者 谢岚  
见习记者 李雯珊

时隔不到三个月,李嘉诚又“卖卖”了。3月11日晚间,李嘉诚家族旗下港股上市公司长实集团发布公告,拟7.3亿英镑出售英国伦敦物业,这是自2021年12月23日以42.81亿美元出售飞机租赁业务后,再一次巨额出售资产。

或为重回中国做准备

根据长实集团发布的公告,公司旗下间接全资附属公司CK Steel (UK) Limited将以约7.3亿英镑的价格出售位于英国伦敦的一座甲级写字楼“5 Broadgate”(作价12.1亿英镑,包括现金代价约7.3亿英镑及项目公司欠款4.8亿英镑),买方为韩国国民年金公团全资附属公司。这座“5 Broadgate”大厦内包含多个商业及办公单位以及停车位的全部权益。

据悉,该物业为瑞银集团伦敦总部所在的大楼,最早由英国地产公司British Land Co.和新加坡主权基金GIC共同开发并持有。2018年6月份,长实集团斥资10亿英镑收购这栋大楼。早在去年6月份,长实集团曾与多个潜在买家进行磋商,计划以高于10亿英镑的价格出售。出售传言9个月后,长实集团终于敲定买家。

长实集团表示,“这次出售资产集团预期收益约为1.08亿英镑(约等于11.06亿港元),借出事项释放该物业投资的潜藏价值,为股东创造价值,同时亦可把资本重新分配至其他投资机会。”在长实集团3年多的持有期里,投资总回报(包括整个持有期的租金收入,超过原来成本的物业价值,以及该项投资的对冲利润)约为48亿港元,即投资回报为45%。

负责此次交易的长实执行委员会成员马励志认为,集团现金流充裕,出售“5 Broadgate”后的负债比率将进一步下降,将继续在不同的地区,包括内地及香港物色更多新投资机会。

“长实集团以地产为主业,近日接连有意出售业务,有可能是要把有利益的项目变现,将资金回笼后再发展其他业务,例如内地或香港的地产业务,香港的旧区重建等。”百利好证券首席策略师岑智勇向记者表示,“长实业务涉足全球50多个国家和地区,在香港企业中拥有最大国际

网络,出售在英国或西方国家价格较高的资产,转而物色性价比比较高,更有升值潜力的其他国家和地区资产(如中国内地和香港),坐等这些国家和地区的经济出现周期性回升,投资回报必然更加丰厚。”丝路智谷研究院院长梁海明向记者说。

接连抛售海外资产

在去年12月23日,长实集团拟42.81亿美元出售国际飞机租赁业务,约共含有125架飞机及其租约,预计获利1.7亿美元。该公司表示,新冠肺炎疫情导致飞机租赁行业风险与回报动态变得不稳定且难以预测,认为在疫情中退出飞机租赁行业并加强战略重点业务的好时机,出售后有机会重新调配资本并参与其他投资项目。

与此同时,3月4日,传由澳大利亚投行麦格理集团和全球私募巨头KKR牵头的财团正在与李嘉诚家族洽谈关于收购其旗下资产UK Power Networks(英国电网)的事宜。英国电网是英国最大的配电公司,估值高达150亿英镑(约合1260亿元人民币),参与竞标的机构还包括荷兰退休机构APG、中投(CIC)等。

近两年受疫情影响和国外局势波动,李嘉诚家族接连抛售海外资产及业务,据记者不完全统计,2020年至今,李嘉诚家族先后多次抛售海外业务及资产,涉及能源、通讯、房地产、电力、飞机租赁等板块,涉及交易金额逾千亿元人民币。

若近期两笔英国的出售交易成功完成,交易金额或超过1300亿元人民币,成为李嘉诚家族近两年最大的交易。

“在不同区域和行业间进行投资组合的调整是追求投资收益与周期性利益的商业化行为,长实集团进行比较频繁的买卖资产本身就是追求安全与收益前提下调整投资组合与投资布局的必要之举。不排除新一轮的收购,即将开始。”IPG中国首席经济学家柏文喜向记者表示。

根据长实集团发布2021年半年报,营业收入为242.6亿港元,同比下降17.04%;净利润83.55亿港元,同比增31.37%。柏文喜预测,长实集团2021年全年预期业绩表现中归属股东净利润的增长大概率是来自于非经常性损益的投资收益,而主营业务收入有一定的下降。

## 零售药店即将开卖新冠抗原自测产品 相关上市公司备货忙

■本报记者 何文英  
见习记者 王镜茹

3月11日,国家卫健委医政医管局公布《新冠病毒抗原检测应用方案(试行)》。方案指出,社区居民如有独立检测需求的,可通过零售药店、网络销售平台等渠道,自行购买抗原检测试剂进行快速检测。

随着新冠病毒抗原自测的放开,整个产业链也进入积极备货的状态。《证券日报》记者在采访中获悉,华大基因、万孚生物目前正在积极部署相关工作。老百姓第一批新冠抗原自测产品也已在门店配送中,预计近日将在门店上架销售。还有多家零售药房上市公司表示,正与厂家洽谈引进自测产品。

5家公司自测产品获批

3月12日,国家药监局网站发布的医疗器械批准文件(变更)待领取信息显示,由万孚生物、华大基因子公司深圳华大因源医药科技有限公司、北京金沃夫生物工程有限公司、南京诺唯赞医疗科技有限公司、北京华科泰生物技术股份有限公司研发的5款新冠抗原检测

试剂盒通过了药监局的注册信息变更。公开信息显示,5款新冠抗原检测试剂盒分属5家公司,其中万孚生物、深圳华大因源(华大基因)、诺唯赞均为A股公司,北京华科泰生物2019年曾披露创业板IPO招股书,但最后撤回申请。

万孚生物相关负责人对《证券日报》记者表示,已获知相关消息,正在研究部署下一步工作,之后会根据具体情况对外公布相关进展。华大基因相关负责人告诉《证券日报》记者,目前公司也是刚拿到变更批件,公告尚未发布,业务进展信息需要根据后续细化政策指引来看。诺唯赞表示,此次新型冠状病毒抗原检测试剂盒产品国内获批上市,进一步丰富了公司新型冠状病毒检测整体解决方案的应用场景,有助于提升公司在相关领域的竞争力,可更好助力我国新冠肺炎疫情的防控工作。

海南博鳌医疗科技有限公司总经理邓之东对《证券日报》记者表示:“这对上述几家上市公司而言是一个极大的利好。首先是产品应用场景增加带来的销量和业绩提升;其次增强了公司的市场份额优势,巩固了公司在行业中的市场份额和领先地位,并进一步扩大市场份额,上市公司利润改善,有利于

(上接A1版)

55家公司近四年连续现金分红

在已发布年报的公司中,48家没有分红计划,其中12家为半年内上市的公司。据记者梳理各公司不分红理由,除部分公司2021年年底未分配利润为亏损外,一些公司则因正作为重整投资人参与重组;或存在未偿还债务,同时受疫情等因素影响,需增强公

司抵御风险能力;或存在多个在建项目,需投入大量资金;或综合考虑公司的战略规划及资金使用安排等,决定不实施分红。

对于部分公司不分红,田利辉认为,“不同公司存在不同的问题,也有各自的考虑,关键不在于是否现金分红,而在于公司对分红与否则如何说明,以及市场对这些说明的认可程度。”

近年来,在监管鼓励和引导下,上市公司回报投资者的力度不断增强。

证监会数据显示,2021年,上市公司合计分红1.67万亿元,同比增长17%,分红规模再创历史新高,也远远超过上市公司同期再融资规模。

与此同时,上市公司分红更加稳定、可持续。据记者梳理,上述108家拟现金分红公司中,55家过去四年(2018年至2021年)连续实施了现金分红。

今年1月份,国务院办公厅发布的《要素市场化配置综合改革试点总体方

案》提出,探索增加居民财产性收入,鼓励和引导上市公司现金分红,完善投资者权益保护制度。

谈及今年上市公司分红,田利辉认为,随着价值投资理念的推广和可投资标的的增多,投资者会更为认真地审视上市公司的分红行为,并据此判断公司质量。随着A股市场规模的扩大,今年上市公司分红数额会继续增多,分红比例会更为理性,而分红所产生的影响也将更加积极。