背信“天使轮”车主 智己汽车陷入诚信危机

中青报·中青网记者 张真齐
见习记者 王志远

5月10日晚，102名智己“天使轮”车主发布联合声明维权，要求智己官方就“天使轮版权益被超越，稀缺席位不稀缺”“升级激光雷达和高阶能量电池的条件未明确”“配置表宣传93kWh电池容量与工信部登记不符”“车展发布会和广告宣传多项未兑现”“官方App社区管理混乱”等问题给予正面回应。 视觉中国供图

“等了一年，等来的却是失望。本来我是奔着上汽这个大公司去的，没想到这么不靠谱儿。”近日，智己汽车“天使轮”车主芦军向记者阐述了他的遭遇，作为最早预定智己L7的3000人之一，他感到被“套路”了，所谓的“稀缺尊享”并不稀缺，而最早官方的配置宣传和实际配置公布后的反差，也让他感到被欺骗。

“很多车主在智己官方App社区里反馈车辆减配、虚假宣传等问题，非但没有得到合理的答复，智己的员工还辱骂车主‘大聪明’‘孔乙己’，这是不能让人接受的。”芦军气愤地说。

百位车主联名维权，“权益背刺”成最大争议

2021年4月起，智己汽车为预定智己L7的前3000名车主推出了“天使权益”促销政策，这3000个名额也被称为“天使轮席位”。

今年3月，智己汽车正式公布了量产首发车型智己L7 Pro的售价——40.88万元。同时，智己汽车还开启了天使轮用户和A轮用户的锁单，并公布完整版的“天使轮用户特别权益”和“A轮用户专属权益”。至此，等待了一年的“天使轮”车主将迎来锁单交付。

但有车主在锁单选配时发现，智己汽车的配置表与之前发布会承诺的配置存在诸多不同，随即便在微信车友群和智己官方App社区里讨论相关问题，希望得到一个合理的答案。

令他们惊讶的是，智己汽车社区管理混乱，官方人员态度恶劣，正常的车主权益询问，却被无礼讽刺。被智己汽车用来反复宣传、证明其产品火爆的“天使轮”车主，成了“无事生非”的典型。一位“天使轮”车主苦笑着说，自己有“被利用”的感觉。

多次沟通无果后，5月10日晚，102名智己“天使轮”车主发布联合声明维权，要求智己官方就“天使轮版权益被超越，稀缺席位不稀缺”“升级激光雷达和高阶能量电池的条件未明确”“配置表宣传93kWh电池容量与工信部登记不符”“车展发布会和广告宣传多项未兑现”“官方App社区管理混乱”等问题给予正面积极的回应。

一位“天使轮”车主于洋告诉记者，维权车主的诉求各不相同，但“天使轮权益被超越，稀缺席位不稀缺”是多数人的关注焦点。

“早前，‘天使轮’车主一直在争取免息权益，可现在集团客户优惠权益出来了，智己不仅给集团客户提供金融免息，还可以叠加天使卡权益。这让我们这些最早的‘准车主’感到被耍了。”芦军表示，智己汽车是在割‘天使轮’车主的韭菜。

据了解，创始股东方员工免费赠送首年IM Care品牌车险服务包（商业车损险+交强险+200万第三者责任险+车上人员责任险、无限次车辆保养、送取车服务、代步车服务上门补胎、4次车辆健康监测、异地加电、漆面修补、12次车辆精洗），及15%首付起，24期免息；15%首付起，36期费率0.99%的低息贷款。该权益覆盖上汽、阿里、张江集团员工及其直系亲属，人数多达几十万。

而“天使轮”车主除了享有首付7%，费率2.99%，最高还款周期72期的金融政策外，还享有天使轮用户水晶福利（每周一800枚水晶红包、水晶数量3倍加速）、“IM AD智能驾驶全功能包”（标配智能驾驶全功能包、终身免费升级）、数据权益兑换软硬件升级（可升级激光雷达融合驾驶系统、三年后升级下一代高阶能量电池）、IM Care无忧私享服务（7×24小时无忧私享服务）等权益。

不难看出，集团客户的权益与天使卡权益有一定的差异，但如果集团客户拥有天使轮名额，那么集团客户可以享受集团权益叠加天使卡权益。因此，在闲鱼上出现了不少转让和求购天使轮席位的帖子。

“如果2021年有集团客户购买了‘天使轮’车主的名额，今年再叠加集团客户权益，那我们也认了，毕竟这些人只占少数。”芦军说，“在推出大客户权益之后，我身边好多阿里巴巴的员工都去闲鱼购买了天使轮车主的名额进行权益叠加。”

维权车主们认为，智己有虚构稀缺权益假象的嫌疑，并隐瞒了其他渠道的促销优惠政策，影响和损害了消费者的充分知情权和自主选择权，要求智己充分披露和解释差异化对待“天使轮”车主的金融促销政策，公正履行对消费者权益的承诺，以及清晰区分其与内部员工福利。

对此，IM智己用户主理毛选向记者表示，是否会给“天使轮”车主免息政策要以总部下发的政策为准，目前给出的天使轮权益和集团客户权益基本不会改变。

而针对闲鱼上出现转让天使轮名额的情况，智己官方客服表示，天使轮名额不支持第三方转卖，为了规避转卖的情况，智己官方已经限定修改手机号码。也就是说，用户如果需要修改手机号码只允许修改本人实名认证的其他手机号码，这也是为了避免出现天使轮及A轮名额售卖的情况。

“如果说后期因为这些权益出现了进行盈利、非法获利、转让或转移天使轮用户权益、代下单等任何超过官方合理的自用范围情况，我们有权力采取终止订单、取消交易、中止中断用户权益的措施。”对于有人已经在闲鱼上购得天使轮名额的情况，客服解释说。

智己汽车在一份说明中承认，确实针对创始股东方的员工推出了集团客户政策，这也是各大汽车厂商对关联集团用户内购的通行办法。但是，集团客户权益与天使轮、A轮用户权益并没有绑定关系。

针对消费者最为关注的智己汽车“集团用户权益超越天使轮用户权益”问题，大连某律所律师李盛在接受记者采访时表示，如果智己汽车和购车方，在购车合同中明确约定了“天使轮”用户的权益等级或者权益内容，后续智己汽车未按照约定履行或者承诺的，消费者可以提起诉讼，或者向消费者协会投诉维权。

“假设智己汽车在购车合同中，有‘后续其他订车用户的权益，将无法超越天使轮用户的权益’类似这样的表述，那么当天使轮用户权益被超越时，智己汽车就可能存在违约的问题。”李盛举例说。

记者查阅《智己汽车天使卡说明》及《智己汽车预定意向书》后，并未发现有类似“后续其他订车用户的权益，将无法超越天使轮用户的权益”的表述。

不过，在汽车行业分析师刘志超看来，通常情况下，在商业和融资领域，天使轮往往都是权益最多、后期获益最大的部分。

刘志超对记者说：“尤其是智己汽车在最开始，还将天使轮用户与‘稀缺尊享’‘限量3000席’这样的概念绑定在一起，很容易让消费者觉得天使轮用户一定是最划算和实惠的。”

他坦言，也正是因为这个原因，不少消费者才选择成为智己汽车的天使轮用户，但是如今的落差感，让很多人无法接受。“这样给用户‘画大饼’的做法，会伤害到那些喜欢和支持品牌的消费者，这对于品牌口碑和企业未来发展，都会产生负面的影响。”

“智己汽车天使卡说明中的每一条明细都是保障智己的权益而不是消费者权益。比如合同里有一项条款：如后续公布的规则与本说明冲突，以后续规则为准。”芦军表示，“没有人知道智己能走多久，如果当初承诺的现在不兑现了，消费者的权益该怎么保障？”

夸大承诺不兑现，车企“失信成本低”是主因

5月8日，有“天使轮”用户发现智己L7实际电池度数与宣传不符。智己官方宣传智己L7搭载93kWh电池，但是工信部申报的却是90kWh，实车则是89.9kWh。

对此，智己汽车回应称，目前电池电量相关有两套标准：一套是测试电池系统能量密度时采用的标准，即《动力电池、燃料电池相关技术指标测试方法》通常按“0.33C放电倍率”（3小时放光电池电量）进行测试；另一套是整车申报时采用的标准，即《电动汽车用动力蓄电池电性能要求及试验方法》，按照“1C放电倍率”（1小时放光电池电量）进行测试。

两者之间的数据差异，则是由不同的电池电量测试方法所导致，智己L7电池对应的续航里程和其他重要性能参数并不因此有任何改变。

“智己官方的说法是不合理的，毕竟国家标准只有一套。”芦军认为。

对此，智己汽车表示，已经认识到在工作中的不严谨，并在智己App中进行了说明，且接受用户建议。今后会采用统一的数据口径并清晰公示相关测试标准及备注，并且在对外的宣传材料中进行了优化，以便大家更明确了解智己L7的产品信息。

在2021年上海车展上，智己汽车相关负责人在发布会现场讲述智己L7的技术亮点，其中最吸引人眼球的无疑是智己L7标配无线充电技术。但在随后公布的配置表上，车主发现，车端无线充电接收器需要花6000元才能选配。

对此，智己汽车反驳称，智己汽车在任何公开宣传的场合中都没有承诺过“无线充电配置”是标配，只是表明智己L7具备无线充电的技术能力。

记者从智己汽车抖音官方账号——“IM智己汽车”2021年4月21日发布的一条短视频中，可以清晰地听到现场负责人的表述：“量产‘标配’的无线充电技术，支持11千瓦大功率无线充电。”

不过，目前这条视频已被删除，删除的原因也不得而知。

除了无线充电技术，芦军表示，智己L7出现减配的情况包括：21+6活塞卡钳变成20+4活塞卡钳；12个高清摄像头被减配成11个；5个五代毫米波雷达被减配成4个；前排座椅通风被减配成靠背通风；脚踢式电动尾门变成电动尾门等。

于洋告诉记者，“减配”时间出现在2022年3月，智己公布天使轮配置表。当时他并没仔细关注，直接支付了5000元锁单。

记者在《智己汽车预定意向书》中看到，“预售配置与最终配置”是这样描述的：本意向书内容及预售配置不构成智己公司对您所预定车型信息及其他预定事宜的单方允诺或任何承诺、保证（包括但不限于车辆名称、内外饰、配置规格、产品功能、成产/交付日期等），最终配置需以最终正式上市的智己汽车的实物配置为最终依据。

对此，李盛提醒说：“消费者在签订购车合同之前，一定要仔细阅读合同的各类细则，对于相对模糊或者容易产生疑问的段落，应该及时与销售方或者车企方沟通，避免在签订合同后产生不必要的麻烦。”

值得注意的是，官方并未对“升级激光雷达和高阶能量电池的条件未明确”和“官方App社区管理混乱”两个焦点问题作出回应。尤其在“升级激光雷达和高阶能量电池的条件未明确”的问题中，车主们提到了“原石积分”的问题，原石积分获取方式和升级所需具体数额都没有明确披露。

李盛表示，若汽车企业承诺了某种优惠或者权益，但是没有在购车合同中明确其使用时间、使用数量等信息，则属于未约定明确。这种情况下，消费者若想要实现自身权益，应该与车企进行协商，如果车企迟迟不给予回复，那么消费者可以向消费者协会投诉维权。

针对此次维权事件，一些“天使轮”车主表示，官方需要给出合理的解释，而不能靠删除官方发布会视频证据、模糊字眼等方式处理问题，车主们除了在乎自身权益之外，也在意智己官方的态度。

“一方面，官方承诺的东西能不能写在合同里，或者出一份有保障性的声明，合同不能全部都是保障企业的利益。另一方面，目前为止没有任何管理层出面为员工侮辱车主道歉，这会让人们觉得智己是一个道德感缺失的企业。”芦军说。

在刘志超看来，智己汽车的对外宣传有刻意夸大的嫌疑，配置和政策的变化之快，让不少“天使轮”车主产生怨言。此外，在合同条款上，智己汽车采用了以“实物配置为最终依据”等免责说法，对于普通消费者来说，即使发现了问题，也很难要求厂家修改合同。

从近些年发生的一些汽车维权事件来看，车企“失信成本低”是消费者维权难的主要原因。在产品对外宣传和“粉丝营销”的时候，车企往往会夸大其词，摆出一副“相信我，没错的”的架势，但在实际产品交付的时候，又有多种理由可以反悔，且不愿承担任何责任。处于弱势地位的消费者往往无法与企业博弈和抗衡。

一位业内人士认为，消费者可以“用脚投票”，不诚信的企业即使可以钻法律空子，但如果在企业发展过程中始终采取“过河拆桥”的手段，也会受到市场的反噬。我们一直在说企业社会责任，“诚实守信”其实也是一种责任。

（应受访者要求，文中芦军、于洋、李盛均为化名。）

嘀嗒出行加速落子

全链条数字化 让出租车迎接新生

国家信息中心分享经济研究中心研究发现，巡游出租车份额从2020年开始止跌回升。嘀嗒出行CEO宋中杰表示，将与各地共同推进出租车服务全链条数字化升级。

中青报·中青网记者 许亚杰

虽然部分地区反弹的新冠肺炎疫情，让出行需求暂时下降，但作为城市公共交通的重要组成，传统出租车仍然被视为城市出行的基本盘，以及创新技术应用的主战场。

交通运输部的统计数据显示，2021年，全国36个中心城市完成公共交通客运量529.5亿人次，同比增长19.9%，其中巡游出租汽车70.6亿人次。同时，国家信息中心分享经济研究中心研究发现，巡游出租车份额从2020年开始止跌回升。

近日加速落子的嘀嗒出行“出租车三化工程”（数字智能化、网约化、线上线下一体化），向人们印证了这一趋势。过去一个月，该项目新签约了5座城市，总签约城市已攀升至25座。

其中，除已落地的西安、广州、齐齐哈尔等城市之外，有8座已签约城市正在同步推动“三化”落地，相关产品对接、智慧码铺设、巡游车数据对接、司机培训等筹备工作正在有序进行。

嘀嗒出行CEO宋中杰表示，对于出租车“三化”的长期目标而言，现在的布局只是摁下了启动键。

据介绍，嘀嗒出行将与各地共同推进出租车服务全链条数字化升级，通过扬召、网约双向发力，实现市民‘打出租体验焕新、行业服务水平和管理效率迈上新台阶、更多人重回出租车’的新局面。

有分析人士认为，近年来四轮出行市场的逐渐成熟，用户出行场景的不断丰富，都离不开‘技术创新’这个敲门砖。

从数字底层架构到数据价值挖掘，从数字化应用服务到落地推广，出租车“三化”掀起了该行业数字化转型浪潮。而这离不开出租车智慧码、出租车智慧出行小程序等核心产品的创新赋能。

“无论是乘客体验还是司机服务，无论是公司运营管理还是政府监管及规划，在任何一个维度，要深入破解行业痛点，都需要挖掘数字化转型的潜力。”嘀嗒出行相关负责人以提升出租车服务为例解释说，通过出租车智慧出行小程序、智慧码疫情登记、智能车载终端等方式，叫车不确定性、等车焦虑、价格不确定、支付体验差的‘槽点’得到了极大的改善。

据了解，在城市出租车‘三化’落地计划中，嘀嗒出行将与当地共同搭建新型数字化服务管理体系，通过服务数据统计、司机和企业评级制度、服务奖惩管理、标准化培训等维度，来建立服务内升机制，持续提升出租车服务口碑。在‘三化’落地初期，服务五维评价、智慧码投诉通道、乘车体验定期调研评估等服务将陆续上线，建立司机星级模型等。

宋中杰强调说，出租车单纯扬召或单纯网约，都会造成运营效率受损，唯有二者有机结合，让乘客自如切换，让司机无缝衔接，才是更有效率且体验更佳的方式。据透露，这也是嘀嗒出租车“三化”的愿景：打造一个扬召网约一体化，融合并存的新型移动出行方式。

他表示，接下来嘀嗒出行将帮助出租车拓宽业务领域，丰富服务场景，如开辟企业用车领域，推出顺路合拼，兼顾城市之间的长途出租车等。“通过科技赋能和模式创新带来效率提升，出租车未来在模式创新方面的机会点还有很多。”

“这将是一场持久战。”有业内专家分析说，面对风云诡谲的市场环境，出租车行业要想重获新生，绝非一日之功，需要分阶段、分步骤地解决问题。

一方面，针对巡游出租车当下的主要矛盾——扬召体验欠佳，各相关方应充分借助数字化工具，提升服务链条各环节的数字化水平并形成合力机制，从而为长期稳定增长奠定基础；另一方面，外部赋能始终只能起到辅助作用，“只有出租车行业自身有强烈改革动力，同时躬身入局，与互联网平台等赋能力量齐心协力，才能真正迎来出租车扬召和网约双向增长”。

事实上，随着国家系统布局“新基建”，各地将加快交通数字化转型和智能化升级，构建综合、绿色、安全、智能的立体化、现代化城市交通系统。在此背景下，谁能帮助城市出租车迎接新生，谁就能站在交通新基建的风口上。

科技机器人、自助设备投入运营

大兴机场破解“智慧民航”课题

中青报·中青网记者 张真齐

“打开手机，相关应用会提醒旅客航班的准备情况和值机的详情”“只需‘刷脸’便可完成自主值机、自主托运行李和完成安检等步骤”“机场不再仅仅只是交通枢纽，更是包含文化娱乐、餐饮购物在内的一站式服务中心”……

随着科学技术的发展，OCR识别、人脸识别、自动驾驶、机器人等技术开始迭代应用，智能化已经完全融入了人们的生活。

作为以“服务取胜”的民航业，如何实现“智能化、人性化的民航机场”这一目标，已经成为各大机场和航空公司竞相角逐的关键。

“机场是大中城市的重要组成部分，近年来，民航业飞速发展，机场和空域容量压力巨大，加之机场运营各环节日渐复杂，旅客服务需求更加多样化、个性化，机场要想提高运行效率和服务质量，必须充分利用现代科技和先进设施，智慧机场的概念应运而生。”谈及这一话题时，威尔森分析师徐宏对记者说。

自2011年“智慧机场”概念提出以来，国内民航机场行业迅速将智能化服务作为一大要点，争相为旅客提供更便捷、安全的服务。

“什么是智慧机场？总的来讲，就是通过智能平台将航空公司、旅客、航空器、机场等单位有机融合，把所有单元进行联通和互动，使各个运营单位在同一平台上协同作业。”徐宏解释说，“这样能够打破传统各自为政、各系统独立存在的模式，让旅客出行更高效、安全和便捷，真正实现‘智慧’融合。”

北京大兴国际机场（以下简称“大兴机场”）就很好地做到了这一点。作为科技冬奥机器人的应用场景，大兴机场自今年3月以来，3台零售机器人和1台服务机器人已陆续上线运行，提供自动售货和问询服务，为旅客提供更加智能和人性化的服务。

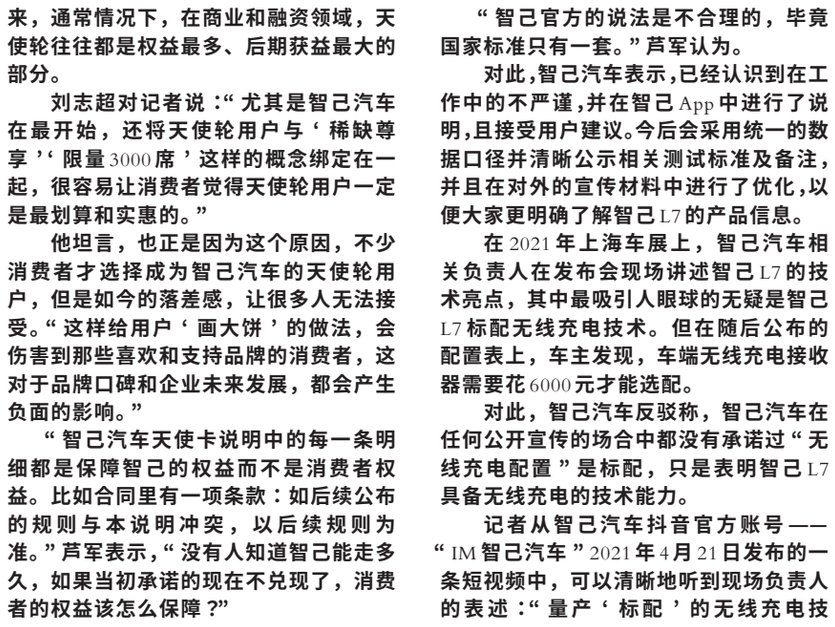
“北京市科委聚焦‘科技冬奥’智能场景应用，遴选了6大应用场景84台服务型机器人入驻冬奥会，并在包括大兴机场在内的多个场景落地应用。”大兴机场相关负责人张彦所介绍说，零售机器人采用新零售交互系统、自适应导航系统及融合识别算法，支持复杂动态大场景自主移动，通过视觉、激光雷达、超声波、红外碰撞等安全传感器，灵活躲避障碍物，做到全方位安全保护。

记者了解到，零售机器人销售产品类别涵盖大兴机场文创产品、数据线、充电宝、书籍等，分别位于航站楼三层兴礼遇一店、D指廊兴礼遇二店及B指廊中信书店附近，定价符合同城同质同价的商业服务标准，运营时间与店面运营时间保持一致。

与此同时，店员均已接受机器人使用培训，确保运行安全。通过稳定灵活的自主移动售货，零售机器人为旅客提供多样科技体验的同时，也为店面拓宽了销售转化途径。

而服务机器人位于航站楼B1层地铁C出口，外观可爱有趣，采用稳定可靠的AI基础服务，随时提供智能语音交互，运营时间与大兴机场地铁运营时间保持一致。

“通过音频及图文主动为进入航站楼的旅客提供健康宝扫码提示，对于有需要的旅客还可以提供基础知识问询、航班信息查询等服务。”张彦所透露。



近年来，民航业飞速发展，机场和空域容量压力巨大，加之机场运营各环节日渐复杂，旅客服务需求更加多样化、个性化，机场要想提高运行效率和服务质量，必须充分利用现代科技和先进设施，智慧机场的概念应运而生。

此外，科技机器人的运营将带给旅客全新的出行体验，售卖全程无需人工操作，服务过程主动智能交互，打造无接触服务的同时提升机场商业坪效，带来新的商业收入模式，展示中国机器人前沿科技成果。

“后续，大兴机场将不断引进多元化科技产品，拓宽大兴机场科技维度，打造机场科技生态。”张彦所总结说。

除了增加诸如‘科技机器人’这样的产品外，大兴机场还始终致力于优化‘无纸化’便捷出行服务产品，提升自助值机服务水平，努力为旅客带来更便捷的乘机体验。

近日，大兴机场多措并举，对自助值机服务持续优化。据悉，为了让旅客能更轻松地找到值机设备，大兴机场精准分析旅客动线，重新评估、优化自助值机设备点位，持续做好自助设备增补和挪移，方便旅客应用。

此外，为进一步做好疫情防控，大兴机场努力为旅客打造更安全的无接触出行环境，近期将试点应用紫外线自动消杀设备对自助值机“一客一消”。

更重要的是，大兴机场还联合各驻场航司、体验旅客对大兴机场自建自助值机设备、航空公司自建专用自助值机设备友好性进行评估，梳理形成自助设备应用界面评估报告，并与各航空公司地服共享，推动提升自助设备使用友好性，为旅客打造更好用的自助值机设备。

“大兴机场始终践行‘为群众做实事’理念，真正为旅客‘做实事、解难题’，后续，还将努力打造更好找、更安全、更好用、更便捷的自助值机服务，服务旅客美好出行。”大兴机场新闻中心负责人补充说。

汽车消费投诉与新闻线索提供，请关注青豹驾到公众号，给我们留言。消费维权邮箱：auto-cyd@126.com