

市消保委测评41个汽车品牌

车机流量隐藏“计费迷宫”

□ 记者 章炜

随着车机功能的飞速扩展，车主对网络流量的需求也急剧上升，然而，智能化服务的背后隐藏着多样化的流量计费“迷宫”。为帮助消费者清晰了解车机流量服务，上海市消保委汽车专业办开展车机流量消费体察活动。体察活动发现，41 家品牌车企的购车权益中均涵盖免费车机流量权益，部分车企免费流量只包含基础流量，要获得娱乐流量需购买套餐，因此需要车主留意甄别，以免产生不必要的费用。

有些套餐不包含娱乐流量

调查发现，车机流量权益已成为智能汽车销售中不可或缺的主流附加服务，但车企在赠送车机流量的时长、额度以及方式上有显著差异。

上海市消保委汽车专业办指出，车机流量赠送性质一般分为基础流量和娱乐流量。“基础流量”一般包括导航路况、远程控制、道路救援、语音服务等服务产生的流量，用于实现车机系统版本升级（OTA）、车辆控制、车辆定位等基本功能，车企一般

不对用户做该类别的流量限制，保障消费者能够无障碍地使用这些基本功能，从而提升用户体验和满意度。

调查显示，娱乐流量主要涉及播放音乐、观看视频、游戏等娱乐项目。部分车企免费流量只包含基础流量，而娱乐流量可以通过购买套餐来实现免费使用，但有些套餐中并不包含影音娱乐流量，需要车主留意甄别，以免产生不必要的费用。

调查发现，在车机娱乐流量

权益方面，41 家车企在赠送时长、额度及方式上有所差异。其中，极氪 X、凯迪拉克 XT6、埃安 LX Plus 等 11 个品牌车型终身赠送车机娱乐流量。

调查发现，车企在娱乐流量赠送策略上展现出了显著的多样性和灵活性，有 34 家车企对流量额度赠送相对充裕，月平均赠送超过 5GB 流量。其中，上汽大众 ID3、智己 L6、特斯拉 modleY 等 19 个品牌车型娱乐流量赠送额度（月）不限流量。

客服：无法在售前告知续费价格

除了提供标准的流量套餐外，一些车企还会定期推出优惠套餐，如包月、包季、包年等，以满足车主的不同需求。这些套餐通常包含特定应用的免费流量，例如音乐和视频包，车主可根据个人偏好灵活选择。然而，相同流量的收费标准却存在显著差异，如每月 1G 流量最高为 29.8 元，最低为 2.9 元，多数集中在每月 1G/5 元的区间内，体

现了车机流量定价的多样性。

值得注意的是，虽然大部分车企在购车宣传渠道（如官网、小程序）上明确标注流量赠送权益，但消费者在购车前很难通过官网、小程序自行查找流量续费收费标准及类别。上海市消保委汽车专业办向部分品牌官方客服咨询流量权益到期或额度用尽后的续费方式，客服通常建议购车后在车机上查看，或通过将车辆

绑定至车主 APP 后查询。有汽车品牌客服解释称，由于 APP 在未绑定具体车辆时无法确定具体的流量购买价格，因此无法在售前告知续费价格。

此外，仅有五家车企明确约定使用 4G 或 5G 信号，占比 12%。部分车企会在免费流量额度使用完毕后对车机 5G 信号进行限速，降到 4G 信号或者 3G 信号，在一定程度上影响了消费者的使用体验。

避免因流量不足导致变相收费

上海市消保委汽车专业办表示，鉴于手机上网套餐的灵活多样性和较低资费，车企应着手丰富车机流量套餐的种类，并调整其收费策略，同时应明确标注免费流量的使用年限，并优化调整

车机流量收费规则，如采用阶梯定价策略，以覆盖更多消费者的使用习惯，满足不同需求。通过多种渠道如官方网站、购车合同、车辆使用手册，全面、清晰地告知消费者关于车机流量的所有信息，

包括免费流量额度、使用限制、收费标准等，确保消费者在购车前能够充分了解并做出明智决策。

车企应合理分配车机网络资源，确保基础功能（如导航、远程控制等）的流畅运行，不受流量限制。解除部分车机基础功能与流量之间的不必要绑定关系，提升车机流量使用效率和网络稳定性，避免出现因车机流量不足导致的功能受限或变相收费的情况，从而影响消费者的使用体验。

消费者在购买车机流量套餐时，应遵循理性消费和谨慎消费的原则，根据自身需求合理规划使用车机流量，重点了解免费流量的使用限制（如每月使用流量上限）、车机使用的信号类型（4G 或 5G）、流量超出部分的收费标准以及数据运营商等信息。

娱乐流量赠送时长	数量	品牌车型
终身	11	极氪X、凯迪拉克XT6、埃安LX Plus、路特斯Eletre、上汽大众ID3、智己L6、上汽通用微蓝6、阿维塔11（2024）、小鹏G9570长续航Pro、红旗H5（2024）、宝马iX1（OS9车机系统）

11个品牌车型终身赠送车机娱乐流量



部分传统车企

4S店闭店停业

消费者权益受损

“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。

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。

“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，目前每天都有前来询问的客户，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。

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。

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。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。

（来源：央视网）