

裁员潮、销量滑坡、电池自燃、用服务维系车主……种种负面声音包围下

蔚来汽车的未来会好吗

本报记者 高佳晨 文/摄

“好紧张,我们部门员工都离职好几个了,不知道我会不会被裁……”这段时间,在余杭蔚来汽车交付售后服务中心上班的员工小郭,心情很低落。

还未正式入秋,可号称要做“中国特斯拉”的蔚来汽车,却迈入了多事之秋。

近几个月来,身陷裁员潮、销量下跌、电池自燃、召回、服务高于技术、发行可转债自救等种种负面消息的蔚来汽车,日子并不好过。

有声音质疑,累计融资近300亿元的蔚来汽车,是不是没钱了? 过于注重服务,是不是技术不过硬? 价位这么高,是不是大部分在为服务买单?

日前,钱江晚报记者来到位于杭州西湖边的蔚来汽车 NIO HOUSE 进行探访。



位于杭州西湖边的蔚来汽车 NIO HOUSE

“壕气十足”的展厅开在西湖边 年租金高达上千万

正值工作日的下午,天气湿热,沿着西湖边湖滨路直走,在众奢侈品牌林立之中,矗立着一座三层高的全透明玻璃房子,很是吸睛,建筑顶端,嵌着蔚来汽车的LOGO。

记者来到店里,以“想看车”为由登记后,便有专员一对一向记者熟练地介绍起来。

NIO HOUSE 被车主昵称为“牛屋”,上下共三层,一楼是展厅,展示着蔚来主推的两款车 ES8 和 ES6,以及一款概念车,展厅对所有人开放,二楼三楼则属于“VIP区”,需要扫描车主二维码才可进入。

记者了解到,ES6 的价格从36万到50万元左右,ES8 从46万到58万元不等,走中高端路线。坐拥如此中心的地段、毗邻西湖的优美风景以及1200平方米的总面积,蔚来看起来“壕气十足”。

据了解,单这幢牛屋的年租金,就高达一千多万元。

偌大的展厅里,近一小时时间,除了记者,只来了三四位客户。

工作人员说,“最多的时候我们这里一天能接待两千多人,今天由于工作日,且道路整治造成视线被遮挡,影响了人流量。”

工作人员告诉记者,2018年全年,蔚来汽车在杭州的总销售量超过1000辆,“在这个价位里,已经算比较不错的销量。”

在记者说明身份后,对接的工作人员笑容逐渐凝固,而后在话语间拉开了距离,“我们有发言人制度,需要进行预约。”

眼看着要陷入僵局,蔚来汽车一不愿透露姓名的高管正好来了店里,了解情况后,带记者来到二楼的VIP区,接受采访。

“现在大家都已经把蔚来当作一家成熟的公司在做要求了,这其实并不公平。”对于外界的种种质疑,在该高管看来,很多是“树大招风”引来的“抹黑”,也有很多是不了解情况的人云亦云。

有“汽车界海底捞”之称 服务让车主很受用

与种种负面声音截然相反的,是车主们对蔚来的鼎力支持。杭州车主阿力,就是蔚来“车主后援团”中的一位典型代表。

2018年底,阿力带着媳妇去牛屋看了蔚来

的新车发布会,就说服了媳妇,买下了已种草一年的ES8,7座,基准版,全款付了43万元左右。

阿力给记者算了笔账:算上新能源车免除的汽油购置税、牌照费,以及国家新能源车补贴、杭州地方新能源车补贴,共省了近14万,也就是说,如果是同等价位的油车,要花57万才能买下。

在买蔚来之前,阿力考虑良久,卖掉了家里的油车——2015年3月花55万买的宝马,2018年12月卖掉,卖了30万。

“汽油车以后只会越来越贬值。我平时开油车就算再省,每个月油费也要1500元打底,而开电车,再怎么开,平均每个月电费也不超过200元,我提车半年,开了18000公里,几乎没发现啥毛病。”

在阿力看来,卖掉油车买下蔚来并非“冲动消费”,而是深思熟虑后的结果,截至目前都还相当满意,尤其是对蔚来“汽车界海底捞”般的服务更是无可挑剔。

“每位车主都会专门给你建一个群,里面除了车主还有五六位专员,全天候在线服务,有什么问题和需求随时找他们,都会有人回复,帮你处理。”

这还不算什么。阿力告诉记者,有一次轮胎在马路牙子上蹭了一下爆胎了,他在群里反馈后,服务专员一小时之内开着移动服务车赶到了现场,如果是简单的爆胎,当场就可以换胎补胎,阿力的车伤到了轮毂,需要拖车拖回修理。

“服务专员给我叫了专车送我到单位,然后24小时内开来了满油的代步车,是一辆奔驰GLK260,市价也要四五十万,在车修好的这三四天里,代步车随便开。还有一键呼叫移动加电车、全国免费换电、长途充电路径规划等等服务。”

对于阿力这样的“奶爸”来说,蔚来每周都在牛屋搞的各式各样的活动,比如插花、手工、绘画等等课程,也都成为可以“遛娃”的亲子好去处。

“如果有一天,蔚来真的倒闭了也没关系,我们以前花同等价位买油车没享受到的服务,在蔚来都享受过了,这个钱就花得很值。”

家里已经有一辆蔚来的车主黄女士也表示,自己还打算再买第二辆,还买蔚来。

可见,蔚来汽车在花大力气“讨好”车主、维护车主口碑、打造车主社群并发展成生态圈上,确实卓有成效。

官宣裁员 1200 人 狂奔过后,开始“提升效率”

可是,裁员潮,却已是板上钉钉的事实。8月22日,蔚来创始人李斌发内部信,

宣布蔚来将再一次进行裁员。到今年九月底,蔚来将在全球范围内减少1200个岗位,调整后的人员规模在7500人左右。

信中表示,为了确保公司的生存发展,蔚来必须及时调整意识、计划,进一步控制支出,提升运营效率,把资源聚集在核心业务上。

“不会有速胜,不会有奇迹,我们的征途是泥泞赛道上的马拉松。”李斌称。颇有些悲壮的励志。

该高管告诉记者,蔚来成立不到5年,就交付了两款量产车,这个速度很快,而快,也会有代价,可是为了跟其他传统汽车品牌做电动汽车打出“时间差”,却不得不这么做。

“比如量产车的电机,前期有四个团队同时研发,哪个好,其他团队就放弃自己的方案去支持那个好的,就用这样花钱、堆人的方式来抢时间,我们多花了三个亿,抢回了半年时间,可是相应的,一定会造成人员冗余。”

该高管说,裁员是正常的“优胜劣汰”,“其实我们也一直在招人。”

对于电池续航和电池自燃问题,该高管表示,电池自燃的涉事车辆共四辆,无人员伤亡,但一共召回4400辆。

“从概率上来讲,电动车自燃率比燃油车低得多,即便电动车电池燃烧起来,有三到五分钟从内短路到燃烧的时间,可供车主逃离。而电池续航问题,就跟手机一样,会随着气温降低,续航能力下降,后期,我们将原本的70度电池,可更换84度的电池,续航能力将更强。”

至于二季度销量远低于一季度,该高管告诉记者,蔚来的汽车都是预售制,且所有的制造业,都有一个产能爬坡的过程。

“像ES6的订单,我们从2018年12月16日开始预售,到今年6月底,已经交付了100台,7月交付600台,8月份的交付量还会更高,所以,不能只看一个季度的数据。”

而对于最多人诟病的“只有技术不过关,才会强抓服务”,该高管表示,蔚来汽车可以提供所有的数据跟特斯拉比,也不会心虚,“我们是特斯拉的性能,却只有一半的价格。”

该高管告诉记者,蔚来前期花了大量精力在对外宣传服务上,导致很多人先入为主,服务被过度放大了。“就好像你身边有同学语文很好,数学也很好,可是他语文获过大奖,大家就会忽略他其实数学也很好。”

那么,蔚来是不是真的没钱了?

该高管告诉记者,蔚来在去年登陆了纽交所,上市意味着我们拓宽了融资渠道,公司抵御风险的能力也就更强了。

被称为“中国特斯拉”,且承载了车主厚望的蔚来汽车,未来将会如何?