

车厂开始卖服务，用户懵了，行业乱了

来源：吴佩琪 发布时间：2025-11-20 23:23:54

以前买车就是买辆车，现在车企不光卖车，还提供各种服务，2025年初国家发布文件，强调汽车消费不能只关注新车补贴，要推动修车、二手车交易和智能服务发展，这不是小改动，而是整个行业方向转变，大家意识到买车不再是终点，而是服务的开始。

有人提出，现在造车不只是拼发动机和底盘，还要看能不能建好服务网络，张永伟在内部会议上说得很直接，车做得再好，没有数字支持和服务配套，用户照样会离开，这和政府推动的“车路云一体化”试点也对得上，不是谁技术强就能赢，而是谁能够把服务串起来才能活下来。

享界S9最低售价：30.98万起
图片参数配置询底价
懂车分4.11
懂车实测空间·性能等
车友圈1.5万
车友热议二手车23.98万起 | 223辆

市场逼着大家改变，预计到2028年，汽车服务这块规模能到8万亿，快赶上造整车的收入了，但现在大部分服务还是老样子，换机油、买保险、修轮胎这些事，可现在的车不一样了，动不动就带自动驾驶，每开一公里生成的数据比手机一个月还多，4S店看不懂这些数据，保险公司算不清风险，维修厂也修不了芯片出的问题。

真正的智能服务不能只靠装个APP，而是需要重新建立规则，比如车辆如何认证身份，第三方服务商怎么接入，数据由谁管理，这些内容都还没写入现有法规，特斯拉和小鹏已经开始尝试，推出代客泊车收费和自动定损等功能，滴滴和美团也在利用出行数据反过来提供新服务，整个行业显得很热闹。



老玩家们并不接受这个变化，汽配商觉得汽车厂商自己搞服务是在抢他们的生意，保险公司还在按照人类驾驶的习惯来定价，完全没有考虑到自动驾驶的责任归属问题，有些城市的停车系统没有和车辆端打通，车能够自己找到车位，结果系统不允许停放，这种情况让人感到尴尬。

技术已经准备就绪，AI语音、远程诊断和云端调度都能正常使用，但标准尚未统一，责任划分不明确，数据传输涉及跨境问题，各地政策也存在差异，北京在推动保险创新，上海推行APP认证，然而两地措施互不认可，导致全国性服务商难以形成，这种情况并不简单，不是喊几句口号就能解决的事情。

HTML版本： [车厂开始卖服务，用户懵了，行业乱了](#)