

快报大型3·15“4S店满意度调查”揭晓 消费者满意的汽车4S店出炉

由现代快报汽车周刊推出的大型“南京市汽车4S店满意度调查”活动历时半个月,结果今日揭晓。九家综合得分最高、消费者满意度最高的4S店最终荣膺“消费者满意的汽车4S店”称号。

据统计,江苏雨田广宏汽车销售服务有限公司、东风日产文华专营店、南京羚澳汽车贸易有限公司、江苏天泓凯帝汽车服务有限公司、南京宝铁龙轩达汽车销售服务有限公司、江苏雨田精致汽车销售服务有限公司、江苏恒通汽车有限公司、海马汽车南京雨田(4S)销售服务店等得分名列前茅,荣获“消费者满意的汽车4S店”称号。

调查问卷共设计了7个选项,涉及维修、服务等各个方面的内容,每个选项满分为5分,总分为35分。

此外,为保证此次评选活动的客观公正,快报通过读者问卷调查、都市圈网网(www.dsqq.cn)网络投票、现场抽样调查以及超过七千人的电话调查等方式,着重听取消费者在售后服务和维修方面的意见和评价,最终得出评选结果。

通过对选票的认真分析及对投票参与者的抽样电话回访,记者发现,南京汽车4S店在服务态度、响应时间、维修价格、维修时间、维修质量、服务环境以及诚信水平各项指标中的得分呈现以下特点:

维修价格:得分偏低

4S店在维修价格这个指标

上得分普遍偏低,是选票上呈现出的最显著的特点。通过对参与投票的读者进行电话回访,记者发现,汽车配件价格太贵,维修成本较高是消费者反映的最突出的问题。

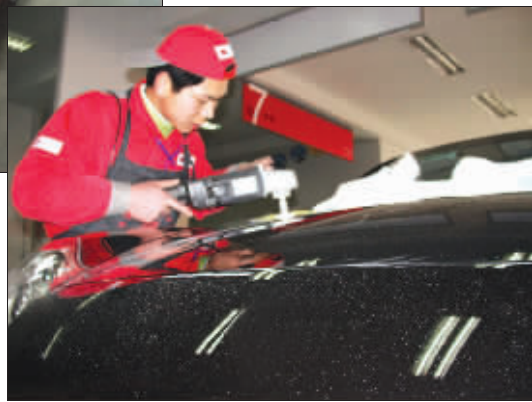
一家4S店工作人员的回答也颇为无奈,“维修保养费用中,零部件由工厂直接提供,销售价格也由厂家规定,这个费用较固定;而工时费主要是由维修更换零部件和各项检查所消耗的工时产生的,店里的每一位维修人员都是经过专业培训的,专业的维修设有休息区等硬件设施,免费饮料等都需要4S店投入大量资金,因此和普通维修站相比,4S店价格肯定要更高。”

据记者了解,原厂配件厂家一般只提供给相应的品牌4S店,一些维修站所具有的原厂配件大多是从非正规渠道来的,其中也有不少是鱼目混珠的副厂配件,这也是价格差异的主要原因之一。

服务态度和响应时间:反映良好

通过这次调查发现,“服务态度较好,响应时间及时”是南京汽车4S店的另一突出特点。数据显示,消费者对南京汽车4S店售后服务的客态度整体满意度较好,其中,18%的用户表示非常满意,给出了五分的高分。这也从一个侧面反映了南京汽车4S店在售后服务方面表现不俗。

据了解,南京很多4S店每周定期都会对员工进行售后服务方面的培训,以提高服务水



平。在当前汽车市场竞争激烈的情形下,卖出一台新车获得的利润是很微薄的,而要想在售后维修保养方面赢得更多的客户群,就必须狠练内功,努力提高自己的服务水平。

诚信水平:普遍乐观

根据回访情况,消费者给少数4S店此项打分较低大都是因为车辆维修保养时出现纠纷,除此之外,南京大多数汽车4S店在“诚信水平”这一项得分都在3分以上。而此次荣膺现代快报“消费者满意的汽车4S店”的经销商此项都获得了较高评价。

服务环境:参差不齐

4S店硬件设施的好坏与服

务水平的高低有着较为重要的关系。调查结果显示,消费者对南京汽车4S店的硬件设施满意度参差不齐,打分从1分到5分不等。而调查同时显示,排除品牌和车型的差异,消费者更愿意去硬件设施比较好的、购车环境更加舒适的4S店购车。

综合对比以上几项结果,消费者对南京汽车4S店的服务态度、响应时间等方面的满意度整体高于对维修价格等方面的评价。由此也可以看出,在涉及零配件价格、服务质量等方面,消费者的满意度整体偏低。而在服务态度、服务响应时间等方面,消费者的满意度普遍较高。

张颖

320名车主获得参与奖

现代快报首次大型“南京市汽车4S店满意度调查”获得了现代快报车友会、都市圈网网、南京中广汽车俱乐部和龙蟠石化的大力支持。为感谢广大读者和车主对本次活动的支持,特从参与调查的有效选票中抽取了320名获奖者,他们将分别获得龙蟠石化提供的全合成SM机油“龙蟠一号”、“净威”SL机油和晴雨挡。近日我们将电话通知获奖车主,领奖地点:南京市红山路92号龙蟠润滑油形象店(中北巴士对面)。

海马汽车

蓝色扳手 BLUE WRENCH

铸炼精品 畅销50万

“寻找福美来金牌车主”活动燃情启动, 50枚9999纯金“福美来荣誉奖牌”等你拿!

(凡曾咨询过当地经销商或登录海马汽车官方网站, 将动量成就感动, 授予海马汽车)

50万, 既是荣誉, 更是全新的起点。福美来, 凭借可靠品质和低成本的使用成本, 赢得50万车主的信赖, 成就中级家轿“经典车型”。原装进口动力系统匹配四大节油科技, 将省油进行到底; 50%同级优惠, 为您创造品位与实惠兼具的幸福生活。

品质传承 经典升华

- 日本电装(DENSO)电子系统, 精准控制燃油喷射, 有效降低油耗;
- PCV动力总成控制模块, 让动力与制动达到完美平衡;
- VICS可变进气系统, 确保发动机在不同转速下都能获得最佳进气效率;
- 搭载1756转速低转速, 进一步提高燃油经济性;



福美来 FAMILY
福临万家 美行天下

海马汽车销售服务店

- 南京雨田海达 025-52433399
- 马鞍山支店 0555-2108789
- 南京龙汇 025-85436669
- 苏州万事得 0512-65979888
- 苏州海瑞 0512-66908288
- 无锡睿联 0510-85552000
- 无锡东方海达 0510-82109555
- 常熟万事达 0512-52305666
- 张家港宏伟 0512-88838666
- 泰州文峰海达 0523-86999666
- 常州恒通 0519-88236888
- 江阴支店 0510-83667888
- 金坛支店 0519-82313933
- 溧阳支店 0519-87388833
- 扬州南源 0514-7965100
- 镇江支店 0511-8896997
- 昆山海圣 0512-57061118
- 太仓支店 0512-53587820
- 宜兴鼎盛 0510-80702288
- 连云港华兴 0518-5912000
- 淮安同四海达 0517-4933222
- 南通文峰海达 0513-85228299
- 盐城支店 0515-8155288
- 徐州润东浩华 0516-3207666
- 镇江安特 0511-84511669

收起所有的思绪去时尚

——驾雅力士享受从容自在人生

汽车作为生活中的一部分,并不是一种简单的商品或是代步工具,更是生活方式和品味的象征。当人们的情绪,变得消沉复杂时,如果你拥有一部雅力士,便可找到属于自己的安适空间,其精致、人性化、环保的内饰,无处不在的储物格,正能够收藏你纷繁的思绪与杂物,让你轻松生活,享受时尚、自由人生。



简约内饰 给予你清新自然的环境

正所谓:“人生如车”。汽车的外观彰显车主的个性,而内饰的设计风格则体现出人们的生活态度。

精致时尚小雅力士上的内饰以“先进、简约——vivid & simplicity”为设计主题。当你坐进车内,首先感受到的是简约的内饰带来的清爽活力。雅力士中置一体化设计的仪表板和中控台,由上至下垂直延伸,使整个仪表台呈一个“T”字形,将车厢前部一分为二,从而形成前排两个独立的乘坐区。

垂直位置的三个空调按钮设计使得中控台呈现加长造型,节约出来的中控台两侧空间,被设计成为两个实用的储物盒,并且让前排乘客腿部空间宽裕了不少,也最大程度的提高了空间的使用效率。在大而平整的仪表台上,雅力士两侧空调出风口采用独立约式圆筒式设计,又起到了很好的点缀作用。而银色金属装饰中控台

面板的设计,更是升华整体空间质感,任和进、优雅的气息充溢车内的每一寸空气。

如果说简约的内饰设计风格是营造轻松环境的“显生”因素,那么,雅力士的环保用料则为这一轻松环境加上了“隐性”的健康保障。雅力士内饰因为采用无毒、无味、阻燃的绿色环保材料而显得清新自然。

特别值得一提的是,雅力士中控台两侧的空调出风口处各设计了一个储物格。把水杯放进这个储物格内,打开空调,出风口送出的冷气将自动为其“迅速降温”,也冷却了你一身的疲惫与烦躁。

雅力士简约的内饰设计风格与当下简约且朴素的流行趋势相得益彰,而多样化的储物格设计更为驾乘者带来关爱与理解。

而在本月,针对当前消费者更实际务实的消费需求,雅力士进一步丰富了产品线,在1.3E车型的基础上进行动力升级,新增1.4E新车型,着重强调“简约适用”的商品价值特征。同时,车身颜色由原来的十种更改为更年轻的云母蓝,更为优雅的香槟色替代原来的银灰色,以更丰富、更贴近年轻人喜爱的色彩满足人们对色彩的需求。

来吧,驾上雅力士,当你的生活因为纷繁复杂的思绪变得混乱时,它能收起你所有杂乱的思绪,让你集中精力,踏上一段从容而又自由的人生旅程!

沈宁

