



行业投诉多,这家4S店却被表扬了

日前,江苏省消费者协会省级诚信单位评比的颁奖仪式在一汽大众协众东麒4S店召开。据了解,此次评选历时7个月,经过多个政府部门综合评定。而协众集团成了南京唯一一家经销商获得该项荣誉。南京市消协秘书长许明介绍,汽车一直是投诉高发的行业,在行业里树立典型和标杆,对规范行业市场更有帮助。

现代快报记者 张曦



南京协众东麒汽车公司

大热天,销售撑伞迎客户

日前,记者来到位于东麒路的一汽大众协众4S店。天气很热,一到门口,前厅工作人员立马很热情地撑着伞迎过来了。这个很小的举动,给来访者的感觉是很舒服的。

记者了解到,此次省诚信单位评比是由企业提出申请,南京市消费者协会初审该企业的投诉处理情况、消费者满意程度,然后再上报江苏省消费者协会,召开常务理事大会审议。

另外,企业最终获评,还需要通过质监、物价、人民银行、税务部门、征信系统查贷款还款情况等诸多部门,审核意见汇总后反馈给常务理事,再次审议。用过五关斩六将来形容一点不为过。

“之前还有其他企业参评,但最终没有通过。”消协人士告诉记者,有的企业在其他环节被刷下来了。有因为拖欠银行贷款,有在税务部门有处罚记录,有的存在虚假宣传、

夸大宣传的情况,最后只有协众通过了。

“这次获奖,是对我们最好的认可!”南京协众东麒汽车副总经理陈周生说,现在客户买车越来越理性消费,哪家优惠跑哪家购买,但企业竞争不仅取决于价格优势占领市场,更重要是服务质量、创新意识、团队建设、国家宏观调控掌握。2014年协众还被一汽大众厂商评为江苏省唯一五星级经销商。

汽车投诉仍是“重灾区”

在评比活动现场,南京市消费者协会秘书长许明介绍说,今年上半年汽车投诉一直都是重灾区,递增30%以上。主要体现在事前、事中、事后三个环节上。

事前的投诉主要集中在企业为促销,做夸大宣传,做了隐瞒真实情况的承诺,给消费者带来误导。

事中的投诉就是购买环节,不能完全满足消费者知情权,不能完全客观介绍情况,重要条款没有跟客户沟通一致的,造成合同上的纠

纷。另外,很多汽车经销商在关键点,为了拿厂家返点,需要销售突破。这时候就会做员工购买,为的是拿到返点,消费者购买的时候,本质上已经是销售过的汽车,质保期已经缩短了,但消费者并不知情。

事中投诉更恶劣的是企业故意欺诈,把新车合格证抵押给银行,消费者上牌不能随车及时拿到合格证,谎称厂家没有寄过来,而消协介入了解后才知道抵押给银行,还没有解押,导致一两个月不能上牌。

事后的投诉主要体现在维修环节。比如小病大修、无病大修。4S店对员工业绩有考核,为了追求利润,维修工作人员会夸大故障,而这个在行业带有一定普遍性。解决的方式也是需要4S店练好内功,能从长远的角度来思考问题。也有企业做得好。比如海南马自达的一家4S店,一把手抓售后服务,每天了解售后服务的单据、维修状况,工作人员不敢在里面造假。把企业信誉当成自己的生命线,这事儿就好办了。

观点

许明(南京市消协秘书长):

未来要建行业联络员制度

现在汽车故障维修需要引入第三方来判定。目前消费者没有专家知识,也没有能力来做,比如一个发动机检修需要10万人民币,普通消费者无法承担。

未来南京市消协将联合江苏省汽车经销商商会共同建立汽车行业投诉联络平台,整合汽车4S店的维修专家、高校科研力量、法律专家这些社会资源,通过微博微信等手段,在市场上获得公正的第三方话语权,并且做到免费,打造公益平台,让小病大修从外部给其威慑。

秦有跃(江苏省汽车经销商商会秘书长):

商会要做好桥梁沟通

4S店和监管者不是敌人,“和气生财”,经销商和消费者都需要良好的市场经营环境。今年汽车销量下滑比较多,但从长远看行业依然有前景和机遇。汽车是个消费大件,有上万个零部件,需要专业、系统的服务。协众服务做得好,要向全行业推广;有4S店销售和售后的服务有问题,也要曝光。商会将促进汽车行业和监管部门的有效对接。

徐进(南京市消协汽车维权委员会主任):

为无条件退定金的说法点赞

我对协众的印象比较深刻。当时协众汤山的一家4S店负责人张枫曾对我说过,对于已收定金的客户,客户如果觉得有其他更好车型选择,可以无条件退还定金的。因为今天协众依然执行此方案,明天消费者会义务帮协众宣传,让更多客户能体会到协众服务,有宾至如归的感觉。

陈浩(南京协众东麒汽车总经理):

售后细节才是生命线

就服务来说:比如用户进店观看车辆,我们的工作人员肯定要迎上去给客户打伞。帮用户遮风挡雨,提供贴心服务;用户想试驾大众车辆性能,为了让用户更好体验试驾过程,我们准备不同尺码洞洞鞋,并且试驾完后送给用户,作为纪念品赠送,购车后赠送用户喜欢歌曲全部刻入光碟,客休室等待修车,进行免费美甲、擦皮鞋等服务。

会员卡用户:每个客户生日上门送蛋糕,组织自驾游、维修费用积分兑礼品,协众集团合作商户打折,爱车课堂讲授汽车知识、上门拿车、24小时救援等,真正做到保姆式服务。

新车快报

服务、品质、技术三箭齐发 东风日产新楼兰正式上市

8月8日,东风日产新楼兰正式上市,采用2.5L自然吸气发动机与2.5L超级双擎混动发动机,共2大级别9款车型,官方指导价格为23.88万元至37.98万元。

新楼兰正式下线后,获得了极高的关注度。独树一帜的产品风格,豪华车级别的使用感受,让新楼兰成为了中大型SUV市场新的焦点。

新楼兰上市,东风日产特别推出“先锋尊享”购车计划。购买“2.5L超级双擎混动”级别车型的消费者,可尊享5年20万公里同级最长免费保修服务;购买新楼兰即享先锋金融专案:2成超低首付,5年超低月供,2小时超快审批,先锋座驾,即刻拥有。

从8月开始,新楼兰将携手搜狐中国创客频道,传递最响亮的创客声音。除了在线上讲述创客故事与精神,在线下新楼兰“chuang江湖”沙龙将于8-10月期间举行。

此外今年7月,新楼兰联合了江苏卫视推出大型原创真人秀栏目

《真心英雄》,一场“男神遇颜神,英雄配楼兰”的好戏让栏目的收视率一路飙升。

同时东风日产汽车电商平台——车巴巴(www.chebaba.com)正式上线公测。针对东风日产车巴巴电商平台上线,新楼兰还特别推出先锋网购专案:登录全新上线的“CHEBABACOM”,找好店,惠挑车,限时购……年青人购车,就不一YOUNG。

服务、品质、技术“三位一体”,电商、创客、《真心英雄》“三箭齐发”,此次上市的新楼兰可谓重拳出击。东风日产乘用车公司总经理打越晋表示:“新楼兰将引领中大型SUV市场的全新时代。以新楼兰为开端,东风日产将在产品、渠道、营销方面共同发力,高质量地跨越百万目标。”

炫车试驾

宜商宜家的奥德赛

电动滑门,第二排座椅采用世界首创的高级航空座椅等强化了乘坐舒适体验。然而,这并没有以牺牲轿车般良好驾乘感为代价,全新奥德赛搭载Honda第三代动力总成技术Earth Dreams Technology(地球梦科技)的2.4L i-VTEC电控燃油缸内直喷发动机。

记者点评:试驾该车时,无论是身处S弯还是U型弯,低速紧急变线还是出弯紧急加速,它都不会像其他MPV车型以及大七座SUV那

般带来重心偏高的感受。泊车体验环节中,通过摄像头自动识别车位框线,配合多种泊车辅助模式,能轻松停入横向、竖向两种车位。值得称道的还有“MVC360°全景影像系统”。在MVC体验环节,这套系统除了提供鸟瞰全景的监控画面,还提供了多个视角的影像,帮助驾驶员规避各种视觉死角潜藏的驾驶风险;而在实际生活场景中,“MVC360°全景影像系统”则为车主提供更安全的保障。

英菲尼迪“极速前进”挑战开赛



搭载的“倒车神器”——全景式监控影像系统(AVM),提供360°无死角的车身视野。而在“四驱体验”

环节中,通过跨越起伏不断的路障,QX50充分展现出智能四驱系统的特性和优势。Q50L同样发挥强大实力,在“魅力无限”环节中,其搭载的全球首创科技线控转向DAS带来“车随心动”的操控感受。

据悉,英菲尼迪《极速前进》挑战赛将在全国71个经销商店全面展开。

记者点评:车企和热门真人秀的娱乐节目结合,已经成为塑造品牌的最佳方式。