24小时移动热线:18805461110 《齐鲁晚报·今日黄三角》读者QQ群号:91149364

# 承诺的180公里,最多的120公里

经协商,电动汽车商家最终退车

本报3月14日热线消 息(记者 吕增霞 实习 **生 万苏辉)** 12日,读者 侯女十和李女十爆料称, 去年年底在一家电动汽车 专卖店一起购买了两辆电 动汽车,结果两辆车没达 到销售人员承诺的里程数 不说,李女士的车已连续 换了好几种零件。经过多 次协商,12日,双方达成同 意退车意向,13日,商家在 扣除折旧费后,将购车款 退给了李女士和侯女士。

去年12月28日,侯女 士和李女士经朋友推荐到 一家电动汽车专卖店购买 了两辆电动汽车,专卖店 的销售人员承诺充一次电 可跑180-200公里。买回去 才发现,根本不是那么回 事,"充一次电最多跑120 公里,天气稍微一冷只能 跑到100公里。"侯女士说 汽车从一开始买回去就这 样,她们从2月份就来找专 卖店协调,始终没得到满 意答复。李女士介绍,车买 回去后一直处在修理状态 中,前后已换了汽车的控 制器、加速器等零件。

据两位消费者反映 当车速开到35迈时车身有 明显抖动。为了验证两位 消费者反映的问题,专卖

店在11日早上也派相关人 员进行了试车,但条件有 些"苛刻",需提前把车留 在专卖店里充电,试车时 最多搭载一个人。当时李 女士和专卖店派出的人员 一起试车,据李女士反映, 在试车途中,司机将车速 保持在30迈行驶,直到下 午两点,试车的结果是跑 到了150公里。"有这么试 车的吗?谁家开车的时候 必须要车是空的,而且一 直都是30迈的速度,那还 不如走着呢!"李女士和侯 女士对试车的结果并不满

随后,记者跟随侯女 士和李女士来到了这家电 动汽车专卖店,该店的张 经理给记者拿出了宣传彩 页,记者在"续行里程"一 栏看到了120公里至180公 里的字样。侯女士和李女 士说当时买车时,销售人 员并没有给她们看彩页, 只是承诺能跑到180公里 至200公里。张经理解释, 可能销售人员当时没有说

经协商,双方最终达 成退车的协议,13日,商家 在扣除折旧费之后,将购 车款分别退给了李女士和 侯女士。

# 路边红绿灯"罢工"多时无人管



边的红 绿灯坏 掉多时, 由线都 被扯掉 报记者 任 小

本报3月14日热线消息(记者

李沙娜) 14日,市民项先生拨打本 报热线称,在华山路与黄河辅路交 会处,红绿灯坏掉很长时间了,一直 没人处理,并且电线也都被扯了出 来,给过往车辆的通行带来麻烦。

12点半左右,记者赶到黄河 辅路与华山路交会处发现,位于

黄河辅路南侧的红绿灯电线都被 扯出来。正好路过的张女士告诉 记者,她经常从这里走,这里的红 绿灯已经坏掉很长时间了,"可能 这里的车流量不是很大,所以一 直没有人来管。

记者该路段蹲守近半个小时 发现,过往的车辆靠近路口后行车

速度较慢。下午1点左右,一辆装有 货物的车顺着华山路从南向北行 驶,一辆出租车在黄河路辅路上从 东向西行驶,由于没有红绿灯,两 车差点相撞。

红绿灯出现故障确实给行人 和车辆带来许多不便,希望相关 部门能及时给予修理。

# 宝马售后服务 用心服务客户

走访东营宜宝轩售后经理郭学兵先生

一直以来,提高客户满意度都是宝马的战略目标。为此,BMW专门制定了提高客户满意度的"高效、透明、关爱"三大宗旨,汽车售后服务中, 价格透明和行动高效是所有客户两个最主要的需求。目前,宝马是唯一一家在全国经销商范围内提供宝马标准化保养服务和预约快修通道的豪 华车品牌

作为BMW的授权经销商,东营宜宝轩对 外展示的不仅仅是BMW性能出色的产品,更 是BMW的高档服务。而其不断完善的售后服 务,提高客户的满意度则是BMW的一项长期 发展战略,也是东营官宝轩一直不断努力的

为了更好的诠释BMW售后服务的真谛, 为此我们专门走访了东营宜宝轩汽车销售服 务有限公司的售后经理郭学兵先生。

### 客户与维修技师之间沟通的桥梁

笔者:郭先生,您好!很高兴您能接受我 们的专访。我们都知道,宝马汽车一直是高档 汽车的象征性品牌,但是在好的东西也免不 了售后服务问题,而在车市日渐理智的今天, 消费者对售后服务的关心程度也非常重要。 那么,请问你,在宝马中国,服务顾问到底是 一个什么样的地位呢?

郭先生:一直以来,提高客户满意度都是 宝马的战略目标。为此,我们专门制定了提高 客户满意度的三大指导原则。用心关注,悉心 关怀:客户永远至上,悉心对待每位客户;深 入理解, 行动到位: 满足客户需求是我们的责 任,理解并超越客户期望;执行有力,务求完 美:以专业精神为己任,凡事精益求精。

而具体到售后服务顾问一职,在宝马,其 起到的是一个桥梁作用。客户与维修技师之 间沟通的桥梁。即客户与维修技师之间沟通 的桥梁。通过服务顾问,顾客更好的了解到其 车辆在维修车间内的服务进程和各步骤的完 成情况

笔者:那宝马作为豪华车品牌来说,其独 特的售后服务的特色有些什么呢?

郭先生:我认为高效、透明是宝马的特 色。科技之美产生高效的力量,人性关怀通过

水晶般的透明为客户带来亲和与贴心。宝马 致力于与经销商伙伴一同为用户提供高效、 透明的售后服务。对我们而言,售后服务其实 就是我们销售商的生命线。

在宝马中国,我们通过标准化保养、预约 快修等服务,我们能够满足用户对透明服务 和时间效率的期望。我认为,这一系列的服 务,最终形成和巩固了宝马在中国高档车售 后服务领域的优势。高效标准的宝马服务流 程加上差异化的服务,体现了宝马在售后服 务上的竞争力。

笔者:当前中国汽车产品不仅同质化趋 向严重,并且服务的同质化也非常普遍,宝马



郭先生:宝马是全球寥寥可数的豪华车 制造商,所以,技术创新是宝马的灵魂和立命 之本。同样,在售后服务上,宝马也需要持之 以恒的创新。宝马为提高中国的客户满意度, 已经推出了很多创新举措。

笔者:宝马是德国的豪华车品牌,而每一 个进入中国的品牌都需要融合中国文化的过 程,那么宝马的服务顾问是怎么解决文化差

郭先生:文化差异确实是很重要的问题, 比如在中国车主看来,宝马是豪华车,对其爱 惜有加,然而,宝马所使用的是中高转速的发 动机,是需要顾客去更猛的驾驶的,这方面似 乎可以看出差异的所在吧。

再者,在中国,我们使用的大都是93号汽 油,并不长用高纯度的汽油,而宝马更需要高 纯度汽油来磨合发动机。因次,在汽油问题上 引起的发动机不稳定也是我们常见的一种情 形,这些,都需要我们售后服务顾问去和顾客 耐心的解释,说明。得到他们的理解,并解决 问题

笔者:宝马在服务程序上会是怎么样的

郭先生:宝马作为豪华车品牌当然也有 其豪华的一面,我们不光是硬件条件绝对豪 华,软件同样不能示弱,例如,我们从客户预 定维护开始,就有专门的服务顾问跟踪器维 护过程,保证客户满意提车,满意离店。

我们也会在特定的时机,主动地去联系

售后服务电话:0546-8180635

客户,让他们更了解自己的车辆现在所需要 的维护 我们尽可能的让客户感受到我们宝 马服务的优质,高效。

笔者:在宝马中国,我们自己的统一的标 准有些什么呢?

郭先生:其实在宝马中国,我们有一套自 己的监测系统,可以对经销商的客户满意度 指标进行每天监控,目前只有中国有;宝马的 呼叫中心有一个十几人的投诉解决团队,团 队成员都是有资深汽车专业背景;特意针对7 系,推出了贵宾专线;宝马是第一家在中国提 供在全国范围使用唯一专用救援电话号码的 汽车厂家;首家在售后服务领域推广使用绿 色环保的水性漆技术;第一个提供标准化保 养服务的高档品牌……

笔者:恩,我们今天就先聊到这里,很高 兴您今天给我介绍了这么多宝马售后的品 质、技术等方面的内容。我想,正是因为有了 这样完善的售后服务系统,宝马才能在豪华 车市场脱颖而出,建立自己在消费者心目中 的较高的地位。

郭先生:确实,正因为宝马的售后服务同 样是豪华感受,才使得宝马得到市场的肯定。 客户满意度是我们工作的重中之重。宝马客 户满意度在这些年来一直是在不断改善的, 不断进步的。宝马将会以前所未有的力度,深 化售后服务,使宝马服务与宝马汽车一样卓

笔者:谢谢您接受我们的专访! 郭先生:感谢广大车友关注宝马服务!

东营宜宝轩汽车销售服务有限公司 售后预约电话:0546-8180606

地址:东营市东营区西四路五干桥南914号

## 挂失声明

府無晚報

张乐禹出生医学证明 (编 号: J371530501) 丢 失, 特此声明。

明盛惠出生医学证明 (编 号: I370985416) 丢 失, 特此声明。

尹钰涵出生医学证明(编 号: J370706249) 丢 失, 特此声明。

被保险人陈红美的鲁 E0W811 中国人民财产保 险股份有限公司机动车辆 险 单(单号: PDAA20113705000000606 1) 丢失,特此声明。

# 

新闻热线 8065000 广告热线 8327067 征订热线 8203666