

《莲花L5买一年多,4S店不知去向》追踪,莲花汽车厂家回应—— 免费保养卡可到济南4S店继续用

本报泰安9月12日讯(记者 曹剑) 9月6日,本报刊登《莲花L5买一年多,4S店不知去向》的稿件,一车主10次的免费保养卡成废纸,一把车钥匙4S店还没给。从9日莲花汽车生产厂家工作人员第一次联系记者,至12日最终协商一致,车主韩先生的免费保养卡可以继续到济南的4S店使用,另一把车钥匙当天下午已经快递寄出。

9日中午,北京时空视点公关公司上海分公司工作人员童沛给记者打来电话称,本报6日刊登的《莲花L5买一年多,4S店不知去向》一文,已经引起莲花汽车总部即

浙江青年乘用车集团有限公司相关负责人重视,并跟记者要了车主韩先生电话,希望双方能协商解决。

11日,童沛再次回电称,现在已经联系好了泰安的一家3S店,争取能由韩先生继续做汽车保养服务,可以使用10次免费保养卡,韩先生没有异议。随后记者致电泰安3S店了解到,他们的莲花汽车售后服务设备还不完善,不能提供良好的服务,请韩先生见谅。

12日下午,记者联系童沛,咨询事情进展以及反馈泰安3S店的说法,童沛表示会继续同莲花汽车生产厂家联系。一个多月

小时后,童沛回信,经过跟浙江青年乘用车集团有限公司的销售服务公司联系,确定泰安3S店不如济南的4S店服务完善。同意韩先生的莲花汽车在济南的莲花4S店继续使用免费保养卡,另一把车钥匙当天下午已经快递寄出,最快一到两天就能送到韩先生手中。

记者联系到韩先生时,他正在日照出差,韩先生说,莲花汽车公司工作人员已经给他回信,他对解决办法相对满意。韩先生说,他下次保养大概在半年之后,因此并不着急到济南的莲花4S店享受免费服务。同时感谢本报帮助他解决了问题。



马上评

只有主动服务才能彰显责任

6日稿件见报,暂时不能联系到厂家,度过周六周日两天,当记者想法继续联系时,收到时空视点公关公司上海分公司电话,有些意外,也有些感动。突然想起一句话:“能力越强,责任也越强”,稍微意会一下,服务是一种意识,责任是一种态度。

消费者面对障碍时,或许是因为维权意识单薄,或许是因为法律知识空白,不知道如何减少自己的损失。再加上渠道有限,厂家无法收集到顾客反馈信息,双方交流产生断层。消费者求助媒体后,问题到底能不能解决,心里都没有底。作为负责任的企业,顾客无小事,能主动收集顾客反映,并想办法解决,已经说明了企业负责任的态度。

现在有些企业,面对顾客问题时,总是想方设法逃避,而不是真心想法解决,责任和服务意识达不到消费者的要求。如果企业都能直面顾客,提出合理解决方案,公信力肯定会增强,企业无形资产厚积薄发,肯定会给企业带来更多的效益。

感谢时空视点上海分公司的童沛,虽然只是电话交流,那份耐心和语气,感觉像是认识多年的老朋友,感谢您促进了问题解决,代表车主向您说一声感谢。(曹剑)

本报汽车热线帮您维权

您的车子有问题难解决,请打0538-6982110

本报泰安9月12日讯(记者 曹剑)“车子出现问题,跑了好多趟4S店都不给解决,或者置之不理,或者长时间无回复,根本没有卖车时的热情。”估计这是不少车主,在车子遇到问题时发出的感慨。诚然,有的4S店服务很到位很贴心,能及时解决车主们的难题,但是也有4S店,会让顾客

“跑断腿,磨破嘴,伤透心”。即日起,本报开通汽车维权热线,市民遇到难以解决的问题,可以致电本报0538-6982110,本报将协调4S店予以解决,对不负责任的4S店予以曝光。

记者发现,不少品牌汽车的车主投诉至媒体或者在贴吧论坛发表不满,大多因为售后

服务给不出满意答复,或者置之不理,或者长时间无回复,或者多次维修依然解决不了问题。诚然,每家4S店都有自己苦衷和难言之隐,可能顾客要求苛刻,也可能提出无理要求,但是对消费者来说,他们给售后服务的表现打了“负分”。

在距离质检总局发布的汽车三包新规正式实施还有

一个月的时间,为了方便泰安的广大车主,即日起本报开通汽车维权热线,如果您车子出现问题,4S店却以各种理由推脱责任,您的合理要求被置之不理、长时间无回复等,记者将联系4S店协调,促进问题合理解决,欢迎车主致电0538-6982110反映,本报竭诚为您服务。

浙江吉利控股集团汽车销售有限公司 | 400-820-5598 | www.engloncar.com

原价: 92800元
特惠价 85888元起

英伦 SX7

降温礼 来店赏车即可获得优质冰格一套;
沁凉礼 来店进行试驾试驾即可获得精美手持小风扇一个;
夏单礼 当日预定车辆预交定金即可获赠价值500元车家两用电子小冰箱一台;
冰爽礼 现场成交即可获赠888元工时费。

夏不为利 钜惠到底

- 降温礼 来店赏车即可获得优质冰格一套;
- 沁凉礼 来店进行试驾试驾即可获得精美手持小风扇一个;

- 夏单礼 当日预定车辆预交定金即可获赠价值500元车家两用电子小冰箱一台;
- 冰爽礼 现场成交即可获赠888元工时费。

悦惠英伦,得享超值! 活动详询当地吉利英伦特许经营商。

泰安金泰汽车销售服务有限公司
地址: 泰东路国际汽车城东首(直营店) 电话: 8575690
北方车辆西邻南行200米(4S店) 电话: 6994444

宁阳凌云汽车城: 宁阳县八仙桥经济开发区西首华阳大街1577号 电话: 5613116
东平万德福: 东平县105国道经济开发区北首路东(SC7专卖) 电话: 2718888
肥城万瑞达: 肥城地税局西邻泰临路035号 电话: 3363588

东平立志: 东平县政府东2公里路南(SC6专卖) 电话: 2887777 2829585
新泰众天: 新泰老转盘南188米路西(原六中队南邻) 电话: 7058088

