

都市车界·车市

普及汽车消费知识 保障消费者权益

广汽丰田汽车消费教育大讲堂落幕

日前,“卓越品质·优质服务·安心消费——2011年广汽丰田汽车消费教育大讲堂”最后一站在济南举行并完美收官。此次活动由中国消费者协会、中国消费者报社与山东消费者协会联合主办,广汽丰田作为大讲堂上唯一的车企代表为本次活动成功举办提供了大力支持。

一直以来,广汽丰田将积极履行社会责任视为企业的基本职责,始终致力于向消费者提供高品质的产品和服务,为车主打造安心无忧的消费环境。2011广汽丰田汽车消费教育大讲堂系列活动,正是广汽丰田积极响应中国消费者协会的号召,强化与广大用户、行业专家沟通交流的重要行动。至此,本次消费大讲堂已顺利在兰州、呼和浩特、西安、沈阳、郑州和济南六个城市顺利进行并圆满结束,历时两个多月。

汽车服务纠纷频现 沟通渠道亟待完善

近年来,随着中国汽车保有量的逐年激增,有关汽车消费的投诉也在不断增加。2010年,全国消协组织共受理汽车投诉20405件,同比增长51.1%,创历史新高。从全国各地消协组织所受理的投诉情况看,修车时间长、花费大,特别是屡修屡坏的问题最让消费者反感。中国质量协会发布的“2010年度中国汽车产品质量及服务投诉报告”也显示:2010年度全部投诉的构成与2009年相比出现显著的变化,其中综合类问题投诉(同时投诉产品质量和服务质量的)上升明显,由2009年的41.9%增长到61.62%。

业内人士指出,投诉比例的上升至少有两方面的原因:一方面是起步较晚的售后服务体系未能跟上中国车市整体的发展速度,更难以满足中



国消费者日益提高的需求。另一方面则是厂家与消费者之间尚未建立完善的沟通渠道,配套的法律法规尚未完备。

汽车市场目前的发展状况恰好证明了这一点。如今,几乎每一个车企都在努力扩展自己的经销网点以吸引更多的消费者。但是,与投入巨大的销售体系相比,售后服务体系的投入常常显得捉襟见肘。根据2010年用户投诉的意见汇总显示,维修服务体系出现的问题包括:各店技师水平参差不齐、配件供应短缺、经销商售前售后态度差异大、维修有分歧时态度冷漠等。

而纠纷发生后,由于一方面法律法规未尽完善,另一方面,汽车检测机构少、检测费用昂贵、检测时间长、相关标准缺失,也使消费者举证难、求偿难,维权成本很高。针对这些问题,今年的消费大讲堂,专门以售后服务知识普及

为主题,指导消费者如何正确维护自身的合法权益。

值得一提的是,今年大讲堂活动的举办城市从东南沿海转向了中西部和东北部。广汽丰田吴保军部长表示,今年选择在这些地区举办大讲堂活动,是因为相比于东南沿海城市,这些地区的汽车行业起步较迟,汽车售后服务体系和消费者的消费维权意识都有待提高。活动主办方希望通过这次活动,提高消费者的维权意识,从而建立良好的汽车消费环境,促进中西部地区汽车市场健康、快速发展。

交流售后服务经验 积极保障消费者权益

现场有专家提道,由于现在相关法律法规还不完善,消费者在消费维权的道路上多了一层障碍,这就更需要企业以诚信、透明的原则,悉心为

消费者着想。而企业也只有这样做,才能赢得消费者的青睐和业界的口碑,从而得到长足的发展。

针对专家提出的建议,广汽丰田吴保军部长表示,对汽车质量尤其是汽车服务等问题,广汽丰田一直以来十分重视。公司成立伊始,广汽丰田就将“完善的渠道”确立为“三位一体”高品质保障体系的重要一环。

广汽丰田自2006年渠道成立之初,就围绕顾客需求,高起点、高标准地确立了“尊贵、贴心”的渠道发展理念,全面导入丰田全球领先的e-CRB(智能化渐进改善的顾客关系构筑)系统,以信息化、标准化的服务流程,打造全面的智能化服务,致力为顾客提供超越期待的价值体验。比如,在车辆销售环节起,e-CRB的核心——i-CROP(智能化顾客关系优化系统)就开始对顾客的

信息进行科学管理,并能适时自动生成维修保养提醒。

去年广汽丰田推出“心悦服务”品牌,以“专业、便利、安心、尊贵、信赖”五大心悦承诺,通过对销售店设置了高度量化、便于操作执行的指标,承诺“预约0等待”、“最快30分钟高效保养服务”、“24小时救援”、“100%纯正零部件准时化供应”,进一步强化终端执行力,打造“服务品牌NO.1”。今年广汽丰田再度对心悦服务进行针对性升级,扩大了服务覆盖面,细化常规服务的基础流程,将服务品质贯穿于每一个细节。

经过一年的品牌化运作,“心悦服务”获得了广大消费者的信任。根据第三方调查结果显示,目前有80%以上的车主表示满意,顾客满意度提升了41分。目前,广汽丰田销售渠道已经初步形成了三大“服务核心竞争力”——先进的服务理念、技术化的服务体系和强大的终端执行力,并将持续为消费者提供全方位的服务体验。

此次消费大讲堂也是广汽丰田体现自身服务理念的实践之一,其目的就是帮助消费者形成对汽车质量和售后服务的全面认识,提高消费者的维权意识。广汽丰田吴保军部长表示:“今后,我们将继续以多样化的方式对消费者开展汽车消费教育,同时,我们也将积极与消费者、消费者组织进行沟通,进一步了解消费者的切身需求,继续提高我们的产品和服务质量,为构建良好的汽车消费环境贡献一份力量。” (宇轩)



长安汽车

长安轿车重磅出击齐鲁岁末车展

【悦翔】年终钜惠一岁末特供车 限量10台
 喜迎新春—2012贺岁版 全新亮相
 【CX20】都市拓界车 走得更远 享得更多
 【奔奔mini自动挡】享3000元惠民补贴

车展期间订购指定车型,赠送上网笔记本一台,数量有限,预购从速!

舜耕国际会展中心一楼C4展区

山东翔悦达汽车贸易有限公司 电话: 0531-68810555、87516667
 地址: 济南市二环西路68号匡山汽车大世界东厅北排19号

山东迈瑞时达汽车贸易有限公司 电话: 0531-88685188、88689877
 地址: 济南市二环南路与奥体西路十字路口西北角

JOVEAR 景逸 快乐随心演绎

风行汽车

景逸全系销售冠军

冠军荣誉 共分享

2011景逸岁末倾情礼遇
 3000元购车款让快乐轻松驾驭

续享节能惠民补贴3000元

5.99万元起

风行利航第一店

荣誉是前行的动力,是快乐的分享!
 2011景逸XL、景逸LV,家族全系斩获众多荣誉,这是我们的努力与执着,更是万千车主的信赖与肯定!冠军云集荣誉共享,岁末倾情回馈新老车主。

Inspired Performance
 新灵感 心动力

INFINITI 英菲尼迪

臻金风尚 彰扬灵感锋芒

英菲尼迪FX跑车型SUV全尚版

Infiniti.com.cn
 济南英菲尼迪4S店: 0531-83156999
 济南市经十西路京福高速西行3公里路南

英菲尼迪FX 739,000起

济南利航风行4S店 销售热线: 0531-85609911/85609922
 售后电话: 0531-85602255 地址: 济南市西外环路10号

利航段北路店 销售热线: 0531-85608822 地址: 段店立交桥北100米路东

工业北路4S店 销售热线: 0531-88683311 地址: 济南市工业北路100号

工业南路直营店 销售热线: 0531-88191398 地址: 济南市工业南路72号

章丘专营店 销售热线: 0531-83687788 地址: 章丘市济青路仁爱医院斜对面

济阳直营店 销售热线: 0531-81176006 地址: 济阳汽车站西行800米