



齐鲁晚报 | T36

2020年3月27日 星期五  
编辑:戚淑军 组版:陈利民

“  
基于真实车主的调查,才能得出最真实最权威的调查报告。作为这一理念的践行者——J.D.Power无疑是汽车界最权威的消费者调查机构之一。根据J.D.Power发布的2019年度中国新车质量研究(IQS)和2019年度中国主流汽车售后服务满意度(CSI)研究报告,东风悦达起亚连续获得主流车细分市场第一,值得一提的是,这是东风悦达起亚连续5年入围J.D.Power主流汽车市场新车质量和售后服务满意度行业前五。  
”

# 连获J.D.Power两项调研冠军 东风悦达起亚靠的是什么?

汽车产品之要诀,在乎“制造品质”,在乎“服务品质”,东风悦达起亚在这两个方面勇夺行业第一的背后,是自修内功、不忘初心、精益求精的工匠精神的传承;是先进生产技术、科技质量管理体系、顶级品控管理团队的结晶;是以客户为中心、尊重消费者需求、不断提升消费者售后满意度和归属感的坚持。

## 双项质量冠军 让消费者更安心更舒心

车辆质量是直接决定消费体验的至关重要一环,而东风悦达起亚的新车质量表现无疑是为消费者提供了定心丸。东风悦达起亚不仅在新车质量方面做到了极致,而其售后服务同样为消费者提供了无微不至的关怀。尤其是推出的“可选质保”和“包牌价”等政策,让消费者获得了更灵活、更透明、更舒心的体验。严守质量关是基础,与此同时,东风悦达起亚还加快了车型

更新换代的步伐,在起亚全球最新技术赋能下,全新一代K3、全新一代傲跑、新一代KX5、新一代智跑等车型凭借更加出色的产品实力,成为各自细分市场上的佼佼者。

## 精益求精的品质管控体系 为行业树立标杆

作为全球五大汽车制造集团,现代起亚汽车拥有先进的造车技术,世界级的现代化化工厂以及科学的质量管理体系,这些均是成就卓越汽车品质的基石。东风悦达起亚在打造现代化工厂的同时,全面引入起亚最新生产技术,从源头上保证了产品品质。

在生产过程中,东风悦达起亚引入全球质量管理体系(GQMS)、制造企业生产过程执行管理系统(MES)、生产完结系统(IQIS)三大质量管理体系为车辆品质保驾护航,毫无疑问,这些先进的质管系统正是产品质量保障的先决条件。

在顶级制造的背后,也离不开品控团队坚守。东风悦达起亚质检部门始终贯穿生产的每一个环节,不仅为研发阶段的零部件和整车认可,同时为批量生产阶段的整车质量稳定性、售后问题分析提供最专业的解决方案,是品质保障的最后一道防火墙。

凭借先进的制造技术和完善的质量管控体系,再加上对不忘初心、精益求精的工匠精神的坚持,东风悦达起亚能够获得新车品质第一也就在情理之中了。

## 无微不至的售后服务 让用户无后顾之忧

汽车作为耐用消费品,在整个生命周期都是客户与厂家相互沟通,相互认可的过程。在这一过程中,只有把消费者当成“家人”,并以客户需求为导向,才能赢得消费者的认可。东风悦达起亚在“客户第一”经营理念指导下,更加注重为用户提供更专业、更贴心的服务。

如果产品品质是“硬实力”,

那么售后服务则是“软实力”的体现。在服务方面东风悦达起亚过去多年开展“Family-Like Care”客户感谢活动。近两年又持续开展了“风雨同舟”“关爱驿站”等自然灾害救援和边远地区客户关爱活动。今年疫情爆发后,东风悦达起亚推出的多项客户关爱举措,并针对一线医护人员、警务人员和湖北地区用户出台的特别政策等,东风悦达起亚以实际行动践行“客户第一”理念,让用户享受到宾至如归的服务体验。

写在最后:东风悦达起亚能够获得J.D.Power双料冠军靠的是产品硬实力和服务软实力,这两点不仅是车企企业都在不断努力提升的,同时也是用户最为关注的。在这两方面均成为行业之首,东风悦达起亚实在难能可贵。我们也有理由相信,在愈加激烈的竞争和如火如荼的车市变革下,东风悦达起亚有机会突破重围,重回主赛道。

(刘庆义)

