



本报讯 3月11日,我省首家奥迪城市展厅——河南得佳正式开业。该展厅是按照奥迪最新全球统一标准建设的集品牌体验、车型展示、新车销售、售后服务和奥迪AAA二手车置换于一体的经销商展厅。外观风格秉承奥迪全球最新的“动感、非对称、全透明”设计理念,极具未来感的“全铝外墙”和独特的三维立体设计,完美地诠释出奥迪“突破科技,启迪未来”的品牌理念。

新展厅继续遵循奥迪“高效、透明”服务理念,用户可将爱车直接开至服务接车工位,全程观察车辆的维修、保养状况,做到真正的“透明高效服务”;维修车间面积6000多平方米,可同时为百余台车进行保养和维修服务;涉及配件品种万余种;此外,维修车间全进口的双杠地藏式R8快修工位、发动机检修工位和铝车身大梁校正工位,更新增了双管尾气抽排、排烟废气抽排和无尘干磨、打磨房等最新

环保设备。

自2008年8月第一家“奥迪城市展厅”落成至今,“奥迪城市展厅”已超45家。2011年,一汽-大众奥迪将完成所有经销商的服务硬件设施升级,升级后的经销商在服务能力和服务形象方面都将得到全面提升,而且新的销售网络也将完全按照“奥迪城市展厅”的标准建设。不仅服务硬件设施高端化,奥迪品牌的服务软实力也在不断提升。(张磊)

领航高端

精准服务

电话 67655210 67655197 E-mail:zzrbzycs@126.com

9

投诉创新高 新车占九成

本报讯(记者 李莉)随着私家车数量逐渐递增,汽车消费纠纷也在同步增长。据中消协统计,去年投诉量同比上升幅度最大的商品是汽车,投诉量达到1.4万余件,同比上升51.1%,创历史新高。

中国质量协会用户委员会发布的《2010中国汽车产品质量与服务投诉分析年度报告》显示,2010年新车投诉量超过汽车投诉总数的50%,行驶里程在1万公里以内的投诉占到45.17%。从时间来看,九成以上投诉是来自于购车两年内出现问题的车辆,1个月内

即出现汽车产品质量或服务问题的反馈占到总量34.4%,3个月内投诉量则超过总数的50%。

据悉,汽车产品质量投诉主要涉及发动机、变速器、离合器、转向系统、车身附件及电器等方面。在全部质量问题中,车身附件及电器问题投诉比例最高,为24.78%;其次是发动机问题,占20.34%;变速器和转向系统问题分列三、四位。

质量投诉多集中在价格为20万元以下的车型,且合资品牌的质量投诉整体要高于自

主品牌。其中针对轮胎的投诉比例最高,为75.93%,具体问题多为轮胎鼓包以及引起鼓包的原因争议和责任鉴定问题。此外,合资品牌在空调系统、转向和制动系统方面的质量投诉比例也明显偏高,反映的问题多集中在空调不制冷、转向助力泵异响、方向盘抖动以及刹车异响等问题。而在车厢内噪声大以及车身密封性差,在车身锈蚀、密封不严以及仪表问题上,自主品牌要比合资品牌反馈多。

在去年服务问题投诉中,以更换配件引发争议的问题最多,占20.39%,其中有近一

半是由于配件供应时间过长所致,而在“承诺不兑现”中也有近一半是配件更换问题引发的。

关于“服务态度”的投诉占19.33%。对于服务态度问题,多数车主认为维修站对于车辆存在的问题不予重视或对车主的疑问不能给予专业的解释等。而“承诺不兑现”则多为已承诺配件更换但相关配件却迟迟不能到货。

由于销售量和保有量较大,在去年的服务问题投诉中,合资品牌占近七成,其中以

“服务收费”的投诉比例最高,占74.07%。自主品牌投诉较多的则是服务态度。

业内人士分析,伴随着中国汽车产销量连创新高,与投入巨大资源的销售体系相比,厂家对维修服务体系投入明显没有跟上。各4S店维修技师水平参差不齐、配件来源混乱或经销商售前售后态度差异大等。汽车厂商若加大对售后服务体系的投入,改善服务态度、改进保养及维修质量、完善配件供应和管理等措施,将会大大提高消费者的满意度。



天 | 地 | 竞 | 自 | 由



瑞鹰T动版 澎湃上市



河南世纪阳光汽车销售服务有限公司

河南世纪阳光为2010-2011年度河南省省直、郑州市市行政事业单位公务用车维修定点单位!

4S店地址: 郑州市花园路与开元路交叉口(河南汽贸中心)

销售热线: 0371-60103388 服务热线: 0371-60103399

救援热线: 0371-65828511 大客户专线: 13703998661

北环专营店: 13333812055 地址: 文化路与北环路交叉口

中博专营店: 0371-66536732 地址: 中博汽车城院内

开封致远专营店: 0378-2665555 地址: 开封市金明大道与魏都路交叉口

http://www.sunlightcar.com.cn

24小时客户服务热线 4008-889933

启动即响彻全场的掌声。瑞鹰2.0T动版以冠压群伦之势,震撼登场。搭载汽油涡轮增压发动机力蕴千钧之余,更让澎湃动力绵延不绝,这将是内敛于心、不怒也威您的最佳座驾;创新研发的高效动力承载着一日千里的宏伟志向,致力于高性能,更关注低油耗低排放的高效驱动,有四两拨千斤的举重若轻,才有千里之行的从容致远;霸气十足的大隔栅设计与2.0T雷霆驱动,相得益彰,在成熟的世界里,自由释放激情!

瑞鹰 瑞鹰 宾悦 和悦 同悦 悦悦

 安徽江淮汽车股份有限公司 www.jac.com.cn

江淮轿车



爱没有距离 家就在身边



世界触手可及



送 2年宽带 送 399元话费

e家总动员 3G新时代

烫手礼包火热派送,宽带、手机、话费,统统打包

即日起,只需加入中国电信e9(3G)套餐,预存1599元,即可获得炙手可热的**超值礼包**,包括**2年的宽带使用**(价值1200元)、**399元话费**(自由话费99元、每月10元共30个月的分摊话费300元),以及价值**千元**的**3G智能手机一部**(华为C8500或中兴N600)。

用户至上 用心服务

中国电信郑州分公司 http://ha.ct10000.com

客户服务热线 10000