

东风 Honda 售后服务满意度(CSI)进三甲

日前,权威汽车评级机构 J.D.Power 亚太公司发布了最新的 2010 年中国售后服务满意度指数研究(CSI)报告,东风 Honda 以 871 分(满分 1000 分)的成绩位列第三,这一成绩比行业总体水平 819 分高出了 52 分。据悉,这也是东风 Honda CSI 成绩继去年进入前五后又一次大幅度的提升。

J.D.Power 是汽车行业公认最权威、最专业、最具影响力的评估机构,以其专业、尽责的态度为广大消费者提供最真实的市场资料,其 CSI 调研结果也一直被业内视为售后服务方面最重要的指标。CSI 调研就经销商提供的保养和维修服务的顾客满意度得出结论,具体内容包括车主对经销商服务部门的感受,保修经历和在保养与维修问题上的经历等,能够较全面的反映该厂商在售后服务领域的整体水平。

东风 Honda 坚持 BQS (Best quality service)即“专业技术、用心服务”作为售后服务的核心理念,努力实践对广大用户的承诺。在通过售后服务竞赛等形式不断提高服务质量的同时,更为客户提供超值的增值服务。东风 Honda 每年都会适时展开季节性服务双周活动,提醒广大车主及时对自己的爱车保持良好的使用状况;由各特约店定期举办的车主自驾游活动让车主的生活多姿多彩的同时,也维护了车主与特约店之间的良好关系;另外,东风 Honda 还会根据季节和天气的变化给客户发送行车小贴士,体现了东风 Honda 对于广大车主的感恩与回馈。

凭着认真务实的态度,东风 Honda 不断夯实基础,稳步前行,使得 CSI 成绩一直都

稳居行业前列并不断提升,2007 年东风 Honda 以 820 分位居第八,2008 年以 832 分升至第七,2009 年东风 Honda 得到 845 分跃升至第五,而今年东风 Honda 则以 871 分的成绩位列第三,这一切都表明东风 Honda 在售后服务方面的贴心服务得到了消费者的广泛认可,而东风 Honda 也将继续在售后服务领域不断进取、精益求精。

在良好的售后服务的支撑下,东风 Honda 车型的持续热销也就不足为奇了。

据了解,凭借旗下三款车型 CR-V、CIVIC (思域)、思铂睿 (SPIRIOR),今年 1 月~6 月东风 Honda 累计实现销售 128030 台,同比增长 41.5%,为完成全年 240000 台的销量目标打下了良好的基础。

(东文)



车友问答

雨刮器刮时抖动应如何处理?

市民潘小姐问:下雨的时候,我打开了雨刮器,但是发现刮的时候会抖动,请问,这样的情况要如何处理?

专家解答:你检查一下雨刮片架子是否有问题,雨刮臂角度是否有问题,必要时调整或更换。另外,你也可以用一字改锥调节雨刮臂,直至雨刮片自由状态下与玻璃垂直。

转向灯只亮不闪怎么办?

市民王小姐问:我的车转向灯只亮不闪,打双闪的时候也不闪,但开车门的时候会闪,请问,我该怎么办?

专家解答:可能是闪光继电器故障。开转向灯时只是一侧转向灯亮,也就是说电路中的电流只是双闪所用的一半,造成线圈吸力不够,所以只亮不闪。以前维修时是把继电器拆开将里面的拉簧调松点儿继续使用,但现在都是换新的,建议换一个。

出保后不到 4S 店保修可以吗?

市民任先生问:我的车子刚刚过了保修期,以后要是保修的话可否不去 4S 店而去修理厂?

专家解答:车辆的牌子不一样所享受的质保期也不一样。4S 店对出保的车辆在常规保养方面与在保车辆的工时费用是有优惠的。相对来说,出保车辆应就近维修、保养为宜,但到路边的汽车维修点维修还是要慎重考虑。另外,如果你以前一直在 4S 店保养或维修,那么 4S 店就会有你的维修记录,对你的车维修起来就会更方便快捷。

新车不要随便打蜡

一般新车购回 5 个月后再打蜡不迟



爱车课堂

打蜡确实有益于汽车的维护和保养,但是目前许多车主对车蜡还有一些片面的认识,比如有些车主会给车频繁打蜡,有些则干脆不打,还有一些车主认为,车蜡越贵越好,其实这些做法是不恰当的。下面介绍一些车蜡的相关知识以及打蜡时的注意事项。

首先是如何选择车蜡。各种车蜡性能不同,其作用与效果也不一样,所以在选用时必须慎重,选择不当不仅不能保护车体,反而会使车漆变色。

一般情况下,新车最好用彩涂上光蜡以保护车体的光泽和颜色,夏天时则宜选用防紫外线车蜡,行驶环境较差时应选用保护作用突出的树脂蜡。普通车辆选用普通的珍珠色或金属漆系列车蜡即可,高档汽车则应选用高档的车蜡,否则对车体有损害。应当注意的是,新车不要随便打蜡。因为新车本身的漆面上已有一层保护蜡,过早打蜡反而会

把新表面的原蜡除掉,造成不必要的浪费,一般新车购回 5 个月内都不必急于打蜡。

其次要掌握好打蜡的频率。一般有车库停放、多在良好道路上行驶的车辆,每 3 个月~4 个月打一次蜡即可。露天停放的车辆,由于风吹雨淋,最好每 2 个月~3 个月打一次蜡。通过触摸也能进行判断,一般而言,用手触摸车身感觉不光滑时,就可再次打蜡。

再次,打蜡前最好用洗车水清洗车身外表的泥土和灰尘。切记不能盲目使用洗洁精和肥皂水,因其中含有的氯化钠成分会侵蚀车身漆层、蜡膜和橡胶件,使车漆失去光泽、橡胶件老化。如无专用的洗车水,可用清水清洗车辆,将车体擦干后再上蜡。

最后,应在阴凉处给车打蜡,保证车体不致发热。因为随着温度的升高,车蜡的附着性变差,会影响打蜡的质量。

上蜡时,应用海绵块涂上适量车蜡,在车体上直线往复涂抹,不可把蜡液倒在车上乱涂或做圆圈式涂抹。一次作业要连续完成,不可涂涂停停。一般蜡层涂匀 5 分钟~10 分钟后就可新毛巾擦亮,但快速车蜡应边涂边抛光。(惠聪)



吉利巡展 长城放了 8 挂喜鞭

(上接 D01 版)

记者在现场转了一圈,发现县域巡展的优惠幅度果然很大:海马欢动直降 3600 元,长城炫丽直惠 5000 元,东风风神 S30 送 2.5% 的购置税、交强险及价值 3000 元的精品大礼包,华泰圣达菲直降 6000 元,吉利自由舰推出 38800 元的车展秒杀价,猎豹飞腾送价值 5000 元的大礼包,思铂睿现金最高优惠 25000 元,华泰圣达菲 SUV 现场优惠 6000 元……这些鲜红的数字直接刺激着人们的购车欲望。

充分准备 机会多多

起亚 3 台、风神 2 台、海马 3 台、马自达 1 台、长城 8 台……不管高中低档车型,基本上每个品牌代理商都有所斩获。洛阳瑞通汽车服务有限公司销售经理李先生对记者说:“洛阳日报报业集团组织的名车靓女县域巡展效果非常好,特别是淡季做这样的活动很有意义,对我们销售业绩的提升有很大的帮助,并且这次活动还可以很好地提升我们的品牌知名度,希望明年每个县区都能举办。”

在所有品牌车展成交榜单上,记者发现其中最耀眼的莫过于长城汽车了。新安站成交 6 台、吉利站成交 8 台……谈起连续在新

安、吉利两站都业绩不俗的原因时,长城汽车洛阳众山伟业 4S 店总经理雷正山总结道:“长城汽车能在县域巡展上取得骄人的成绩,最主要的是长城汽车具有高性价比,消费者普遍认可;另外还有一点就是长城汽车在县域巡展前做了充分的准备。如这次吉利车展,我们提前半个月就来到吉利进行宣传,车展未开,各种宣传海报就已经发到几大主要社区的居民手中。车展开始时,我亲自带队,整个团队精神焕发,并且队员们极具吃苦精神,早上,长城汽车是第一个来到车展现场的,晚上长城汽车不撤场,派专人守候,第二天我们又是第一个开工的。”

“机会永远属于有准备的人。”在雷总说这句话时,记者想到采访中的一件事。

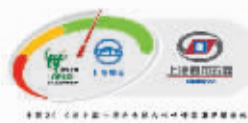
在吉利做生意的张先生听说“海马福仕达”名车靓女县域巡展在吉利举办的消息后,7 月 31 日早上 6 点多就来到了车展现场,这时只有长城等两三个参展品牌早早来到车展现场并在布展。本来已经准备订另一品牌汽车的张先生首先被长城腾翼 C30 大气的外观吸引住,接着他拿起了宣传页查看该车的性能、排量及优惠活动,在该车销售顾问的讲解和陪同下,他还在场外进行了试驾。上午 9 时,张先生痛快地签下长城订单。这也是名车靓女县域巡展吉利站的第一张订单。

的确,机会永远属于有准备的人。

五菱之光 更省油 更实惠 1.0 升特低价 3.53 元起

见证销量传奇 多重好礼感恩回报

购车即享千元大礼! 购立业型之光送 2500 元补贴, 惊爆价 30800 元。



经销商信息(排名不分先后)

洛阳市辉源机电设备有限公司

机场店	地址: 洛阳市机场路 17 号	销售热线: 62310999
洛龙店	地址: 洛阳市龙门大道(大杨树段)224 号	销售热线: 65512555
伊川辉源店	地址: 洛阳市伊川县城北花坛	销售热线: 68371555
宜阳辉源店	地址: 洛阳市宜阳县交警大队东 800 米	销售热线: 68937777
洛宁辉源店	地址: 洛宁县凤翼东路东美加油站东侧	销售热线: 66237699