



2021年中国汽车售后服务客户满意度调查结果发布

4S店满意度回升 新能源汽车品牌服务弱势显现

热点

河北日报(记者李晓)如今,汽车产品的价格、质量、配置等方面差异化逐渐缩小,消费者更注重的是良好完备的售后服务。当前,国内汽车售后服务客户满意度情况如何?

近日,由中国汽车维修行业协会主导的2021年中国汽车售后服务客户满意度(CAACS)卡思调查结果发布。调查结果显示,4S店体系的客户满意度得分有所回升;新能源汽车品牌服务弱势开始显现,公开性、便捷性、专业性等有待提升;商用车服务站尤其是重卡客户满意度下滑。

4S店满意度回升: 数字化助4S店向智能化服务转型

数据显示,从2014年到2018年,乘用车4S店体系总体满意度得分整体呈现上涨态势。不过,其后两年4S店体系满意度开始下降,2019年微降,2020年急剧下降。进入

2021年,经过4S店的努力,客户满意度有小幅回升。

据介绍,在数字化、智能化服务变革的推动下,4S店进行数字化转型,优化服务流程,同时对售后服务的重视程度与日俱增。从不同城市来看,一线城市4S店由于人员素质、技术水平等方面的优势更为明显,因此在2021年转型步伐更快,客户满意度提升幅度较高。相比之下,其他城市变化则较小。

“如今,4S店的客户越来越重视交通的便利性,有接近8成的客户更看重的是时间成本。同时,数字化也为4S店赋能,帮助4S店向智能化服务转型。”业内人士表示,此次调查显示,4S店的客户保留率由去年的75.5%上升至79.4%,增加了近4个百分点。相比去年同期,除了更信任4S店的维修技术和维修质量外,便利的交通位置也是客户选择4S店的重要原因之一。

商用车服务站: 客户满意度持续下滑

与乘用车售后服务客户满意度有所提高不同,商用车服务站的客户满意度持续下

滑。“相比乘用车4S店,传统商用车服务站在售后服务的专业性和人性化方面仍有所欠缺。具体而言,商用车服务站的客户满意度相比去年变化较小,而重卡客户的满意度却大幅下滑,主要是因为重卡服务站在公开性、便捷性和人性化等方面有不同程度的下降。”业内人士表示。

不过总体来看,商用车服务站已经开始改变老旧、落后的传统形象。客户对授权服务站的评价很不错,近九成客户认为维修环境干净整洁,超过半数客户认为维修站工具设备齐全、较为先进。

相比去年,商用车维修站出现了客户分流情况,有10%左右的客户选择汽配城,除了认为汽配城服务收费、配件价格合理外,维修技术也还不错。不过,仍然有80%以上的客户选择品牌授权特约服务站,认为维修质量令人放心、维修技术专业。至于重卡服务站,去汽配城的重卡客户比例较去年有所减少,客户考虑到维修技术、交通便利等原因,还是选择品牌特约维修站。

商用车服务站: 客户满意度持续下滑

与乘用车售后服务客户满意度有所提高不同,商用车服务站的客户满意度持续下

宇通&壹基金儿童交通安全公益行走进石家庄



河北日报(记者任国省)继上半年走进江苏南京、湖北武汉、福建厦门等16个城市之后,2021年10月,宇通&壹基金儿童交通安全教育公益行走活动携温暖再次出发,计划走进北京、河北、陕西等省市,开启下半年交通安全知识进校园的公益行程,将关注儿童交通安全的声音传播得更远。

10月15日,宇通&壹基金儿童交通安全教育公益行走活动到达石家庄市澳怡学校,为创建平安校园持续发力。此次公益行项目向澳怡学校捐赠了“儿童交通安全知识角”,并邀请王凯兴副校长成为“儿童交通安全大使”。

现场,孩子们兴致勃勃地跟着公益行吉祥物“小伙伴”宇小虎以及志愿者们参与交通安全操、交通安全出行棋、安全头盔接力赛、探索神奇盒子等各项趣味游戏。专业性与趣味性兼具的实践,让孩子们不仅学到了更为系统全面的交通安全知识,也在训练闯关中得到了丰富有趣的游戏体验。

通过“沉浸式”模拟体验的方式,孩子们真切地感受到不戴头盔的危险性、不系安全带的紧张感,从活动中的每一个具体细节,学习到如何看见危险、保护自己,理解交通安全的意义,深刻感知到养成良好出行习惯的重要性。宇通客车股份有限公司校车经营大区京津冀分公司孙义清经理表示:“还是要通过亲身实践的方式才能让交通安全知识入脑入心,全面提升孩子们的交通安全意识和防范能力,真正推动儿童交通安全教育的普及。”

户外的游戏氛围浓厚,参与户内绘画活动的小伙伴们也同样兴趣十足,他们拿起色彩斑斓画笔放飞想象,用他们这个年纪最动人的表达描绘出他们对于安全出行的理解,和爸爸妈妈手牵手等红灯、系好安全带等待汽车出发……一幅幅画作跃于纸上。石家庄市澳怡学校校长焦艳丽认为,通过绘画方式让孩子们画出所学所想,也是一种很好的体验式教育实践,能够让孩子们对交通安全知识有更为充分的理解,让平安出行的理念深深扎根在他们的童年教育之中。



汽油、柴油价格再度大幅上调。图为10月22日,江苏省南京市一加油站的工作人员给汽车加油。 据新华社

汽车供应链亟待重构 行业求解“缺芯”难题

自去年以来,汽车芯片短缺问题备受关注。受芯片短缺影响,今年5月至9月我国汽车产销量连续5个月同比下降。从15日至16日在渝举行的2021中国汽车供应链大会上了解到,“缺芯”问题在9月略有缓解,克服“芯荒”曙光初现,但芯片供应仍不能满足生产需求。业内认为,应强化车规级芯片与汽车产业链协同,提高芯片国产化率,构建融合网状供应链生态等,打造安全可控的汽车芯片供应链。

为应对芯片短缺,政府主管部门正集中力量解决。工信部组建了汽车半导体推广应用工作组,支持成立中国汽车芯片产业创新战略联盟,加强供需精准对接,并推动相关企业加快复工复产,保障特定芯片的供应。

与此同时,在整车厂、芯片企业等共同努力下,汽车芯片国产替代也加快推进。业内认为,由于车规级芯片普遍采用更为成熟的制程,加之国内芯片代工企业基本能满足代工需求,国产汽车芯片替代机遇也已到来。

还有业内建议,未来应加快变革汽车电子电气架构,提高芯片集成度,降低供应链管理的复杂程度。

(据新华社)



图为10月21日拍摄的武汉国际车展现场。当日,2021第二十二届武汉国际汽车展览会在湖北武汉国际博览中心开幕,本届车展展出面积达12万平方米。 新华社发

冬奥交通保障 河北高速准备好了

河北日报(韩立飞、梁钰琪)“能参与到冬奥会的交通保障,我感觉非常骄傲。冰雪是冬奥会必不可少的元素,但对高速公路来说,冰雪会影响公众的出行,我们肩上的担子很重,但我们信心十足,保证完成任务!”近日,河北高速集团石安分公司的

10名志愿者已经到达延崇高速和张承高速,为冬奥会交通保障做准备。

为保障2022年北京冬奥会、冬残奥会成功举办,确保延崇、张承张家口段冬奥铲冰除雪应急设备需求,河北高速集团迅速集结各单位,抽调相关人员组成志愿团队,

分赴张承张家口分公司、延崇管理中心开展志愿行动。

据了解,河北高速集团大广、廊坊、张涿、承德等13个分公司计划调拨36台除雪设备至张承张家口分公司、延崇管理中心。目前,随着冬奥2021下半年测试赛活

动的开启,已有28台国四、国五除雪设备及随车手机调拨至冬奥保障路段,其余设备将在审核通过后进行调拨。

围绕服务冬奥志愿者的选拔和培养储备等重点任务要求,燕赵驿行公司抽调各分公司、子公司能力强、业务佳的40余名志愿者投入到和平驿站(太子城服务区)一线工作。“我们最近正在抓紧熟悉环境,了解当地的美食,让来到和平驿站的人们都能邂逅独特的味蕾盛宴。”河北高速集团燕赵驿行公司志愿者厨帅姚树强说。

经营场所变更公告

机构名称:德华安顾人寿保险有限公司河北省分公司

流水号:00007198

批准日期:2019年1月15日

发证日期:2021年9月27日

机构住所:石家庄市桥西区站前街8号金创大厦(原华联商厦)商务楼1层B区及5层B区

机构编码:000176130000

负责人:刘月彬

联系电话:0311-89921958

邮政编码:050000

发证机关:中国银行保险监督管理委员会河北监管局

业务范围:1、人寿保险、健康保险和意外伤害保险等;2、上述业务的再保险业务。(依法须经批准的项目,经相关部门批准后方可开展经营活动)

经营场所变更公告

机构名称:信泰人寿保险股份有限公司新乐支公司
流水号:00007218 批准日期:2012年5月25日
发证日期:2021年10月18日
机构住所:河北省新乐市新华西路69号新华广场12层-0001
机构编码:000091130184 负责人:郝艳丽
联系电话:0311-68009822 邮政编码:050700
发证机关:中国银行保险监督管理委员会河北监管局
业务范围:人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务以及经保险监督管理机构批准的其他业务。