

全面打造五星级服务 天润凯达4S店树新标杆

■记者 陈龙

打造超值的服 务已经成了塑造企业品牌形象的关键，而24小时救援服务承诺又成为各家车商高举的服务大旗。买车时，4S店通常会告诉你：“我们的24小时救援电话随时都有人接听，车主车辆不管在任何地点发生了故障，只要给我们打电话，我们都会第一时间赶到现场解决问题。”

3月13日22点，作为2013年湖南金扳手汽车评选的重要环节——“3·15行动”在位于湘江北路的竹山园正式拉开帷幕。

由三湘都市报、华声在线、湖南电视台科学生活频道、长沙电视台新闻频道、交通106.1电台、湖南交通频道等多家媒体组成的3·15联合暗访组，以车主身份分批拨打了从60多家主力合资品牌4S店中随机抽出11个合资品牌4S店的救援服务热线，以多种车辆故障为由请求紧急救援服务，联合暗访组对服务人员的电话反应、实际出车情况进行了全程记录。其中，东风悦达起亚湖南天润凯达4S店不论是救援反应、救援时间、工具齐备等方面都达到了标准的服务流程。

湖南天润凯达 汽车销售有限公司

拨打电话时间:22:20
救援到达时间:23:05
接听及时:★★★★★
救援反应:★★★★☆
工具齐备:★★★★★
服务热忱:★★★★★
综合评定:★★★★★



天润凯达4S店救援人员抵达现场实施帮助。

现场实录

22点20分，记者以自己的秀尔车在行驶过程中熄火，再也启动不了为由，拨打了天润凯达东风悦达起亚4S店电话。电话才响了两声就接通了，工作人员对于记者的车辆故障现象进行了详细的询问，在确认记者无法自行解决之后承诺马上前往现场进行救援。22点50分，记者接到了救援人员的电话。原来救援人员已到达现场，找寻了一番并没有看到记者的秀尔车。经过记者一番解释，双方终于成功对接。

记者点评

由于记者“善意的谎言”，耽误了救援人员的抵达时间。救援车辆同为“秀尔”，让记者也心生亲切。虽为小车，但也有大智慧，车上的救援工具一应俱全，这次紧急救援从各方面来说都达到了星级服务的标准。

相关链接

天润凯达4S店 “爱心植树踏青之旅”火热招募

阳春三月，约三五好友，外出踏青，那是多么惬意的事。天润凯达4S店将于3月30日发起干龙湖“齐心添绿关爱自然”爱心植树踏青之旅。赶紧加入进来吧，拨打0731-82873896就可以报名，名额只有50个，先到先得。凡是参加活动的车友还能额外获得干龙湖农家土特产大礼包一份，活动费用全免。

天润凯达4S店市场部经理钟鸣介绍：“这次活动的目的就是为了号召广大车友共同参与绿色公

益活动，为环保助力。”

据了解，本次活动中，车友可以亲手种植绿色树苗，情侣和夫妻可以种下同心树，挂上同心牌，见证爱情和幸福永久。家庭成员们在种下幸福树、寄托“幸福生活节节高”的愿望的同时，还能彰显个人热心公益的社会使命感。另外，在活动现场还能体验干龙湖沙滩摩托车、钓鱼、水上碰碰车、双人单车、羽毛球等娱乐项目，享受充满趣味的踏青之旅。

■记者 陈龙

一展实力 即惊四座

广州车展最佳车型设计 [IACQI]
年度最佳外观车型 [CCTV]
年度中级车 [IACQI]



第30届伦敦奥运会
乒乓球冠军
张继科

K3
强实力 耀不凡

是实力，成就了英雄的诞生；是荣誉，见证英雄的辉煌！K3，自问世以来，即以丰富配置满足多样品味需求，以卓越实力荣膺业内赞誉。真正的实力英雄，你我共同见证！
东风悦达起亚汽车销售有限公司 全国服务热线：400-799-0030 网址：www.kia.com.cn



KIA
东风悦达·起亚

天润汽车
TIANRUN AUTO

湖南天润凯达汽车销售服务有限公司

公司地址：长沙市中南汽车世界城韶山路55号

销售电话：0731-82873777

售后服务：0731-82873889

24小时救援电话：18073108188

起亚·至诚二手车：13467584125

天润汽车俱乐部QQ群：50367733

官方网站：www.hntrkd.com

官方微博：http://weibo.com/trkd

凡2010年后购买的本品牌旧车可按发票价格原价置换“K5黄金版”；任何品牌置换起亚更有现金赠送。一详询起亚至诚二手车