

非凡蓄电池FG10301蓄电池现货 FIAMM蓄电池 6V3.0Ah原装品寿命

产品名称	非凡蓄电池FG10301蓄电池现货 FIAMM蓄电池 6V3.0Ah原装品寿命
公司名称	普达特电源有限公司
价格	70.00/件
规格参数	品牌:非凡 型号:6v3 产地:中国
公司地址	济南市历下区花园东路3333号祥泰汇东国际大厦 2303
联系电话	4008890506 15010900661

产品详情

2023年3月9日，国内领先的缺陷汽车产品信息收集及汽车消费者投诉信息受理平台车质网联合凯睿赛驰咨询，在北京举办《汽车用户投诉处理服务质量评价通则》团体标准发布暨售后服务能力提升交流会。中国标准化协会、中国标准化研究院嘉宾、国内26家主流汽车企业售后服务负责人与会。

《汽车用户投诉处理服务质量评价通则》团体标准(以下简称《标准》)是国内首个适用于汽车用户投诉处理服务质量评价的标准与方法，归口中国标准化协会，2022年6月正式立项，由车质网、凯睿赛驰咨询

、中国标准化研究院联合牵头编制，13家主流汽车企业共同参与完成，旨在助力汽车企业提升投诉处理服务质量及终端渠道服务能力，优化企业投诉管理体系与服务管理体系，推动汽车行业投诉管理体系建设的规范化与服务质量用户满意度提升。

车质网、凯睿赛驰咨询董事长、总裁唐卫国在致辞时指出，移动互联时代，汽车服务供需双方互动模式被重新定义，对企业的新增长形成严峻挑战，“面对用户反馈时，企业能够提供优质、可感知的服务，正成为企业与客户交流和建立品牌忠诚度的有效途径，并将对客户体验提升和行业发展产生重要意义。”他还强调，创新的规范化体系建设着眼于顶层，是企业探索新互动模式的重要支撑，同时也建议企业盘活现有资源，激活造血功能。

会议现场，牵头单位凯睿赛驰咨询**副总裁贾江伟对《标准》进行了深入解读。他表示，团体标准的研制历经多次研讨、广泛征求意见，是牵头单位与中国标准化协会、中国标准化研究院、中国法学会消费者权益保护法研究会等有关单位专家学者、汽车企业代表共同参与研讨的成果。《标准》的一大亮点，是以产品化视角，将汽车用户投诉处理服务从传统售后服务中分离出来，更有助于企业重视用户投诉，也符合企业依据用户反馈获取产品和服务改进线索的实际需求。同时，通过单独使用该标准及其量化指标，可实现企业对用户投诉的管理、分析和预警，突破了用户投诉作为售后服务项目，难以有效评价其服务成效的瓶颈。

他还表示，《标准》制定发布后的推广实施是未来的重点工作之一，将鼓励更多企业使用标准开展投诉处理服务质量评价，助推汽车行业用户投诉处理工作有序规范发展，还将编著出版投诉处理与管理的行业专著，解析典型投诉案例，提供改善后市场服务质量的系统性参考。

同时，车质网和凯睿赛驰咨询正式联合启动2023年度中国汽车售后服务突出贡献人物推选宣传活动。从2023年3月到2024年，活动将以企业推荐、候选人确定、走访调研、颁奖典礼、出版书籍等的关键节点，

树立在售后服务领域做出突出贡献的新**，梳理年度中国汽车市场服务质量发展脉络和走向。

会议上，中国标准化协会秘书长张秀春宣布，《汽车用户投诉处理服务质量评价通则》经评审专家一致同意，通过评审，现准予发布，标准编号T/CAS

673-2022，已于全国团体标准信息平台公示并开始实施。

比亚迪汽车王建均作为参编汽车企业代表发言。他表示，2022年比亚迪直面诸多挑战，但汽车销量和品牌力持续攀升，客户体验提升也取得一系列突破，在进店量环比增长61%的情况下，用户反馈问题的及时解决率保持在95%以上。他还认为，此次参与标准研制也引发了整车企业对投诉处理服务的新思考，让我们工作的开展更为聚焦。同时，祝贺团标顺利通过评审并发布实施。

中国标准化协会秘书长张秀春，中国标准化研究院研究员刘霞，车质网、凯睿赛驰咨询董事长、总裁唐卫国还为参编单位颁发了证书。

会上，车质网常务副总裁兼总编李熙发布了《2022年度车质网服务问题投诉分析总结报告》。2022年，车质网受理有效实名客诉134571宗，其中服务问题投诉量增幅明显，达到48810宗，是2021年的2.35倍，购车1年内的消费者成为投诉主力，主要涉及销售欺诈(车机系统与宣传不符)、服务不兑现、服务流程不规范等。投诉解决方面，撤诉率为54.12%，较2021年提升近12个百分点，32个品牌的消费者投诉处理满意度评分高于3分(满分5分)，其中12个品牌表现好于去年，10个品牌首次上榜，也有10个品牌的排名有不同程度下滑。

基于消费者在服务领域抱怨维度变换和关注点变迁，车质网正式推出提质增效专项计划——售后服务体验官。李熙表示，该项目以客户视角，围绕服务资源、服务流程、服务态度、服务能力以及服务价格5个模块，通过售后服务体验过程中10个环节、78项视频和图片评价，体现经销商售后服务能力水平，有针

对性地补强经销商在售后服务领域存在的弱项，协助汽车企业实现对经销商的长效监督。

凯睿赛驰咨询的“客服精英技能大赛”提质增效专项计划聚焦盘活内部资源，与汽车企业一道，协助经销商解决保有客户流失常态化、盈利空间缩水等痛点。公司**副总裁张越表示，存量时代，以技能锤炼、协作能力、品牌探底、以赛带训、场景带入、趣悦竞争为特色的技能比拼与较量，通过企业品牌推荐、高精尖训练营、总决赛三大赛程，发现供需差距，推动改善，实现服务精准化、高效化、智能化。

近年来，国内乘用车市场整体增速放缓，消费者用车习惯变化和需求升级，挑战汽车后市场“传统逻辑”，《汽车用户投诉处理服务质量评价通则》团体标准和提质增效专项计划的发布，引领国内汽车售后服务领域更加规范、供给与用户需求同频共振新趋势，将助力企业重启增长，推动行业释放新活力。