

# 上海大众追求卓越用心服务

## 企业荣誉用户满意度测评 (CACSI) 多项冠军

近日，“2013中国汽车用户满意度测评 (CACSI)” 结果公布。上海大众旗下途观、途安、新朗逸、新帕萨特、全新桑塔纳以及晶锐分别摘得各自组别桂冠。同时，大众与斯柯达两大汽车品牌在销售和售后服务满意度排名中亦名列前茅，其中大众品牌更是在合资品牌组售后服务满意度排名第一。

“中国汽车用户满意度测评 (CACSI)” 由中国质量协会、全国用户委员会主办，自2002年启动至今11年，已成为汽车生产企业和汽车用户判断汽车质量的重要参考。今年，面对市场中138款热销车型的激烈角逐，又有6款产品脱颖而出，占据榜首，再度验证了上海大众优秀的产品力与良好的市场口碑。

其中，途观和新帕萨特分别以83分的高分在“20万以上SUV”和“25-30万中大型车”分组中名列榜首，两者优异的市场表现成为了用户高满意度的最佳佐证。截至今年8月，途观品牌累计销量已突破50万辆，夯实了其国内SUV市场的领军地位。

新帕萨特以月均2万的销量和超过12%的市场占有率，引领着中高级车市的德系风潮。新朗逸在“10-15万中型车A类（三厢）”组别中问鼎冠军，其单月销售破4万辆、上市周年愈30万



辆的成绩也印证了用户对其青睐有加。此外，途安、新桑塔纳以及晶锐也都实至名归，分获各自组别用户满意度最高分。

此外，大众品牌高居合资品牌售后服务满意度排名榜首以及销售服务满意度亚军，斯柯达品牌的售后及销售服务满意度也名列前茅。目前，上海大众已在国内形成了规模最大、覆盖最广的营销与售后服务网络，其中大众品牌销售服务网点（包括一、二级网点和在建单位）总数已达979家，为广大车主提供最便捷的服务。

2005年，上海大众率先推出了国内第一个将营销与售后服务进行业务整合的服务品

牌——“Techcare 大众关爱”，坚持以更专业、优质的服务水平来提升顾客满意度。在得到车主认可的同时，也获得了如“上海市著名商标”的称号、“中国汽车服务金扳手奖年度优秀服务品牌”称号等业界的权威褒奖，堪称中国汽车工业的优质服务标杆。

上海大众在“中国汽车用户满意度测评 (CACSI)” 中取得如此佳绩，离不开其在产品质量管理及提高用户满意度方面的努力。秉承着“追求卓越，永争第一”的企业理念，上海大众将坚持对高品质产品与服务的不懈追求，以更优质、安全、环保的产品和卓越的服务来回馈广大消费者。

### ■ 车市

## 上海通用深化“双君组合”

青年报 程元辉

本报讯 9月底，上海通用正式发布别克全新君威和全新君越GS，这意味着上海通用旗下别克品牌“双君组合”进一步得到深化。

9月28日，上海通用汽车发布别克全新君威和全新君越GS，同时公布了两个车系共8款车型的售价，价格区间从17.89万元至29.99万元。

值得注意的是，这次全新君威和全新君越GS的组合的变化，君威的排量向更低进行延伸，本次发布的全新君威系列共有5款车型，搭载2.4L SIDI、2.0L ECO和1.6T三款高效节能动力系统。全新君越GS共推出3款车型，标配升功率为同级之冠的2.0T发动机。

在“双君组合”中的君威进行下探的同时，君越则选择上攻。今年4月份，上海通用汽车公布全新别克君越3.0L V6 SIDI智享旗舰型价格，市场售价为36.99万元。之后6月21日，上海通用汽车向市场一举推出搭载

2.0T和2.4L全明星豪华动力系统的全新君越车型，价格覆盖23.59万至29.99万元。

上海通用内部人士则表示，君越新市场瞄准了入门级豪华车市场，比如奥迪A4和A3和宝马3系和宝马X1。自此君威和君越两个车型有个更细的分工，君威则保持原来中高级市场的竞争力，竞争对手仍然是帕萨特、雅阁和凯美瑞等车型，君越则面向一个C级市场发展。

其实，“双君和双英”一直在这几年上海通用车型战略中扮演着重要角色，尤其双君组合对上海通用利润的贡献功不可没。

采用新一代别克设计语言、荟萃与全球同步的新一代BIPO别克智能驾乘体系领先科技的别克君越9月表现出色，销售9797台，创今年月度销量新高。

凭借全新“双君”的共同发力，别克品牌将进一步巩固其中高级车细分市场高端的领先地位。9月的别克“双英”再度成就国内中级车高端市场的“双雄汇”，英朗GT和英朗XT携手创造了19645辆的战绩。

# 开拓生活 主宰真我 斯柯达Yeti野帝预售正式启动



野帝的整体造型还融入了SUV专属风格设计，高亮黑色隐藏式设计、金属饰条点缀黑色侧面防擦条、锋利平直车顶线条、短前悬短后悬的设计、火箭式高腰线、前脸下部撞色设计的亮银越野下护板、车顶双色行李架等设计让整车层次分明、动感十足、充满张力。此外，Yeti野帝还特别为中国消费者提供了外挂式备胎，突显出Yeti野帝的SUV特性，在国内SUV市场别具一格。外挂式备胎设计带来视觉上的空间层次感，更具SUV独特个性，备胎罩上的斯柯达全新飞翔之箭徽标配以斯柯达特有的水滴形曲线，与前脸设计风格相呼应，时尚动感。

在产品性能上，Yeti野帝也值得期待。大众汽车集团极负盛誉的TSI发动机、高效节能的变速箱系统、优异卓越的底盘、精准的操控系统以及独具特色的智能OFF-ROAD越野模式将尽显激情澎湃的越野性能；而豪华座椅、健康舒适的温控系统以及超广角全景天窗等科技、舒适配置则会让乘员充分享受到由Yeti野帝倾心打造的尊贵体验。此外，智能灯光系统、智能驻车系统、驾驶员疲劳提醒、新一代PLA智能泊车辅助系统等安全配置在Yeti野帝上也有广泛应用，为开拓之路保驾护航。

随着预售的全面启动，Yeti野帝吹响了上海大众斯柯达进军国内SUV市场的序曲。凭借极具表现力的造型设计以及杰出的实力品质，斯柯达Yeti野帝有望为国内SUV市场带来全新格局，开创全新的个性越野领域。

10月1日，上海大众斯柯达Yeti野帝预售正式启动。自成都车展首次亮相以来，Yeti野帝大气动感、极具表现力的外观设计赢得了广泛好评，备受市场瞩目。作为上海大众斯柯达首款SUV车型，Yeti野帝拥有独具个性表现力的越野性能、灵动的空间组合、周到的行车配置以及贴心的安全保护。诸如智能全时四驱系统、超大全景天窗以及越野外挂备胎等专属配置更将为广大消费者带去纵情自由、开拓主宰的别样生活，值得期待。

在命名上，斯柯达Yeti野帝有着独特的寓意。“Yeti”源于中国藏语，意为喜马拉雅山雪人，当地藏民称之为“夜帝”。斯柯达以“Yeti”为旗下SUV车型之名，正是取其勇敢探索、自由开拓和自我主宰的精神。当“Yeti”回到中国，上海大众斯柯达赋予它更贴切、更具开拓精神的中文名称——“野帝”。“野”，是视野，是范围，是特定的空间，是对生活疆界的开拓；“帝”，是掌控，是自信，是对自我的主宰，

是进退由我的至真性情。“野帝”这个中文名不仅与Yeti灵活自如的越野性能相匹配，同时也清晰地传递了这款SUV产品带给消费者的探索热情与掌控感，将开拓生活、展现真我的个性越野精神表达得淋漓尽致。

据悉，上海大众斯柯达Yeti野帝基于斯柯达汽车刚刚于今年的法兰克福车展上发布的新款Yeti进行了本土化的改进和调整，将为中国消费者带来全球同步同时兼顾本土需求的高品质享受。在造型设计

上，大气现代的斯柯达家族式设计语言、个性化的欧式风范越野外观以及整车多处SUV专属特征彰显了Yeti野帝独具特色的越野气质，给人以卓尔不群、别具一格的感受，辨识度极高。斯柯达全新浮雕金属质感品牌标识、“四叶草”造型的前大灯与雾灯组合、直瀑式三维立体设计的格栅、水晶切割型面大灯以及尾部双扣式C型LED尾灯等斯柯达家族设计语言在Yeti野帝上有全面呈现，勾勒出整车时尚、现代、动感的不凡气质。与此同时，Yeti