

丰田汽车的大学之道之二 亲民篇

# 推己及人

——广丰的“金律”即顾客满意度第一

□赵辛王

《大学》讲“亲民”，“亲民”的含义，不同的学派有不同的讲法，但是从明德到亲民，推己及人的意思还是很清楚的。推己及人是人际交往价值律的重要逻辑前提，关于人际交往的价值律，按照其价值的高低，分为金律、银律、铜律、铁律。

**金律：**己欲立而立人，己欲达而达人。翻译成现在的意义就是，要想让别人尊重自己，就要先尊重别人。

**银律：**己所不欲，勿施于人。自己不愿意干的，不要强加于人。

**铜律：**以其人之道，还治其人之身。以牙还牙，以血还血。以直抱怨。

**铁律：**己所不欲，先施于人。先下手为强，后下手遭殃。宁让我负天下人，不让天下人负我。

铜律、铁律已没有道德价值，只有金律、银律才是从推己及人推出来的，一个是从积极方面，一个是从消极方面。这两方面，涵盖了人际交往的基本原则，并且在团体之间、国家之间同样适用。市场经济讲利益，但优秀的企业对客户同样遵循金律、银律。一个优秀的企业，总是非常全面地为客户着想，千方百计为客户提供满足其最高要求的产品和服务。

广汽丰田的成功之路，实际上是其以“顾客满意度第一”为基点，背靠“卓越的产品”、“先进的工厂”、“创新的渠道”所构筑起的“三位一体”品质保障体系，并走出一条品质、服务不断完善的自我超越之路。其中，顾客满意度第一的核心服务理念中，深刻体现着“推己及人”的儒家思想。

单纯地讲客户满意度第一，会给人留下口号程式化的印象。我们要深刻地体会到广汽丰田尊贵、贴心的服务理念，必须深入到广汽丰田人的日常生活中去。以省城济南为例，当您踏入广汽丰田东岳领秀店的第一时间，店里的销售员就会准确地叫出您的称呼，一句简单的寒暄已经让人倍感惊喜。舒缓的轻音乐背景下，十几款饮料供客户挑选，让人真正体验到宾至如归的感受。广汽丰田为了提高客户服务质量，还引进了一种基于先进网络IT互动技术的e-CRB(渐进改善的顾客关系构筑)管理系统。实现了客户从维修保养前的通知和预约，到维护过程中的实时监控，乃至维修完成后的追踪回访全部环节的贴心服务。

想客户之所想，急客户之所急，一直是广汽丰田的客服宗旨。几年来，我们看到广汽丰田接连推出“尊贵体验 安心随行”、“尊贵贴心 感动常在”等全国性大型客户服务活动。而“金禧感动之旅 尊享贴心服务”2009冬季服务月和“心悦行动”之2010夏季服务双周活动等季节性专题服务，也是饱含了广汽丰田“推己及人”的亲民思想。

广汽丰田东岳领秀店

地址：英雄山路与二环南路交叉口西南角 电话：87170707



## 国产马自达8正式下线

11月27日，一汽轿车股份有限公司和日本马自达股份有限公司在一汽轿车第一工厂举行隆重的下线仪式，共同宣布马自达经典大型MPV Mazda8正式在一汽轿车第一工厂下线并且开始国产，这是双方合作国产的第三款车。据了解，此次国产的是第三代Mazda8，它拥有尊崇豪华的第二排、大气时尚的整体设计、顶级周到的安全保护等强大产品性能，其核心竞争优势体现在专为贵宾乘员打造的、媲美公务舱座椅的“无敌第二排”。一汽马自达汽车销售有限公司称，国产Mazda8将于12月初在全国上市，2011年目标销量2万辆。(翔宇)

**金龙汽车**  
KING LONG

**金龙金威 助您腾飞**  
金龙新一代海狮系列  
·全新商务外观、全新操控平台、全新动力标准、全新配置标准

**金龙A+ 海狮**  
为您的事业拓展空间  
能“装”才是硬道理  
·加长、加宽、加高  
·空间加大1.1m<sup>3</sup>

年末大优惠，部分金龙轻客经典车型优惠 **5000-8000** 元

·金龙A+海狮厢货入选国家“汽车下乡”目录；购买大金龙厢货，国家直补5000元。  
·金龙汽车产品涵盖乘用车、商用车、厢货、救护车、警车/囚车、森林消防运兵车等多种车型，配备汽油、柴油等多种发动机。

经销商及销售热线：  
济南骏通 0531-58880536 13906412880  
淄博唯达 0533-3183636 潍坊金德龙 0536-8815055 东营鑫龙 0546-8777217  
青岛海鹏 0532-83793888 临沂福天 0539-8158066

**厦门金龙联合汽车工业有限公司** ☎400-886-6700  
地址：厦门市集美区金龙路9号 www.kinglongvan.com.cn

## 节能到家 惠民到位

购腾翼C30 享3000元补贴

**3000**

腾翼C30 ●超大空间：2610mm超长轴距，后排地板设计，510L后备箱空间，坐席宽适空间；●超低油耗：1.5VVT全铝发动机，轻量化车身设计理念，百公里油耗仅6.5L；●超长保修：整车4年或15万公里超长保修，2万公里4次免费保养。

为家为未来 标准版 5.89万 舒适版 6.29万 豪华版 6.59万 精英版 7.19万

**山东齐鲁宝源** 济南段店：0531-8226 7111 济南北园店：0531-8866 9996 8866 8878 济南济阳店：0531-8117 1666  
24小时维修服务热线 0531-8898 7766 济南匡山店：0531-8756 9966 济南旗舰店：0531-8898 8866 8898 8899 济南章丘店：0531-8381 8088

## 哈飞汽车 欢乐总动员

# 百日狂潮 超值钜惠

下乡补贴10%，厂家最高再补5500元

**22320元中意开回家！**  
**24282元民意开回家！**  
**28260元路尊小霸王开回家！**

另购路宝灵动提“钱”享受3000元节能补贴！

原价 **36900元** 哈飞补贴 **5500元** 下乡补贴10% **3140元** = **28260元**

## 哈飞汽车

哈飞汽车指定经销单位：

济南哈飞 0531-85662788	济南松江 0531-87504566
德州天顺 0534-2583756	聊城金羊 0635-8534555
莱芜威美 0634-5915888	平度旅游 0532-88315999
泰安天马 0538-8266333	泰安瑞通 0538-6083789
新泰农机 0538-6320267	烟台庞大 0535-6658355
龙口哈龙 13963888611	海阳海佳 0535-3298299
威海恒润 0631-5926917	青岛通顺达 0532-89082098
菏泽鲁西南 0530-5568880	哈飞济宁分公司 0537-2345111
滕州钢盟 0632-5889889	山东华泰 0539-8156266
日照大发 0633-8619928	诸城兴国安 0536-6088666
滨州京华 0543-3375321	青州润丰 0536-3292131
潍坊新东方 0536-8828888/8717666	淄博中南 0533-2714848
东营庞大 15725861552	德州亚飞 0534-2212168

哈飞汽车部分区域招商 招商热线：18853114477

**哈尔滨哈飞汽车工业集团有限公司**  
客服中心：400-600-0006或请访问www.hafeiauto.com.cn