

# 海马服务升级助推崭新跨越

9月15日,海马服务活动十周年暨服务升级报告发布在天津隆重举行。在全国新老车主的见证下,海马汽车向全社会公布了海马服务升级报告,对海马2012“服务提升年”工作进行阶段性总结,并发布售后服务的提升成果。

同时,为庆祝“服务活动十周年”,海马汽车在现场举办了“十载同行”服务活动。此次活动不仅是海马汽车对售后服务的总结与升级,更以此作为未来发展的契机,从企业战略高度推动售后服务新发展,实现新跨越。

**服务升级报告, 展海马售后全面提升**

作为自主品牌的先行者,海马汽车一直以敏锐的市场洞察、预测车主的需求和勇于

实践的企业文化立足于汽车市场。海马汽车把今年定为“服务提升年”,重点提升售后服务质量,构建售后服务体系,以此提高客户满意度,带动销量,拓宽服务领域的利润空间。

“发布服务升级报告,让全社会看到我们‘服务提升年’的硕果累累。”海马汽车销售公司总经理助理兼服务部部长陈焕南在发布会上信心十足地表示,“让所有海马车主享受到服务升级带来的好处。”

通过服务升级报告,记者了解到海马“服务提升年”划分为四大阶段,目前已完成前两阶段的升级活动。第一阶段中,海马汽车开展了覆盖全国350余家销售服务店的“沟通面对面”车主调研活动,访问了车主共4600余人,获得有效反



馈意见及建议1167条。海马汽车随即制定了涉及16个服务环节共693条整改措施,其中对维修质量、客户关系维护、项目和费用解释、配件供应、维修时间

“面对今年车市,不仅需要销售渠道下沉,海马服务同样也要下沉。”海马汽车天津世宏远东销售服务店总经理徐生彬表示,以天津为例,我们专门对天津车主进行深度访谈、问卷调研,发现他们

对服务响应和维修时间特别关注,为此海马天津销售服务店专门颁布了相关整改措施,以满足天津车主的服务需求。

获得了第一阶段的调研结果,第二阶段则着力进行服务升级完善。为此,海马服务提出了五项细致、规范的工作。经过4-8月强有力的执行,最终成功完成693条整改措施,推出了四大精益服务,初步建立了服务改善大使监督反馈体系,并在全国范围甄选了海马感动人物,以及开展了全国售后服务满意度调查共五大工作,把服务提升真正落实到位。

其中,四大精益服务获得海马车主的一致好评。囊括个性化汽车保养套餐宝贝计划,有效提升维修速度的钣喷快修,以及方便车主作息

的流动服务进社区和延时服务的四大精益服务。不仅有效地提高了服务的专业性与效率,更将服务下沉至社区,为车主带来便利的升级服务。

**服务十年发展, 助推海马实现新跨越**

庆祝服务活动十周年是本次活动另一大重头戏,为此海马精心准备了服务十周年成果展,回顾了十载成长路上每一步让人振奋、鼓舞的大事件。从2002年“金秋之旅”开创了国季节保养先河,到2007年荣获中国服务品牌价值体现奖,再到10年荣获中国汽车服务金扳手奖……海马服务十年发展的亮眼成绩,无不让人在场所有人感受到自主品牌对服务提升的用心和孜孜不倦的态度。

(陆小虎)



## 台球皇帝亨德利济南签售英伦汽车

9月15日,台球皇帝亨德利亲临济南杰士达英伦汽车4S店,和车友进行互动,并给现场购车的车友签名送杆,得到济南球友和车友朋友的热力追捧。英伦汽车品牌是吉利汽车精心打造的三大子品牌之一,今年年初,英伦汽车与中式八球第一品牌乔氏达成全面合作,特别是“台球皇帝”亨德利的重磅加盟,使得两大领域的优秀品牌契合得近乎完美,由此共同推出的决战亨德利中式八球挑战赛给英伦汽车的品牌宣传增添了强大的引擎。

(宋柯)



## 纳智捷大7SUV锋芒限量版亮相济南

9月15日,鑫大友汽车生活馆在南部山区锦绣山庄举行了隆重的纳智捷大7 SUV锋芒版济南地区媒体上市会。集大器车格、智慧科技和豪华配备等多重魅力于一身的纳智捷大7 SUV锋芒限量版正式亮相济南。各界嘉宾与众多媒体共聚南部山区,见证纳智捷大7 SUV锋芒限量版光芒上市这一激动人心的时刻。纳智捷大7 SUV锋芒限量版,共分为锋芒智慧型、锋芒智尊型和锋芒旗舰型价格分别是224000元、248300元、270000元。

(伊娜)



## 山东小区奥迪A3&A1体验营落幕

9月14-16日,“灵动脉搏 点燃车速”山东小区奥迪A3 &A1体验营在济南奥体中心激情开拔。在为期三天的时间里百余名客户近距离体验了奥迪A1、A3的操控魅力。同时,现场丰富多样的趣味项目也使奥迪车主对A3、A1个性化的品牌特征有了更加深入的了解。另外,活动现场主办方还准备了多款特价车型供消费者选购。作为奥迪整车高效战略下最为重要的车型之一,奥迪A3全系车型都不同程度应用了奥迪高效模块技术。“小精灵”奥迪A1则凭借时尚、精悍的外表及内饰使在场的众多客户产生了浓厚的兴趣。(翔宇)



## 2012驾“越”梦想, 金秋钜惠, 豪礼3万起

倾情推出君越金牌导航版, 心动价格, 金牌品质, 梦想座驾  
现在光临别克展厅, 为中国加油, 还有更多惊喜等着你

## 君越 金牌导航版 超值限购 激情登场

详情请速至展厅了解,或致电当地经销商

# 仅售21.88万



山东鸿发森岳汽车销售服务有限公司  
润华润通盛和汽车销售服务有限公司  
山东银座汽车有限公司  
润华山东润通汽车销售有限公司  
山东嘉恒汽车销售服务有限公司

地址: 济南市经十路124号省体育中心西侧  
地址: 济南市二环东路高架北首路西 (润华汽车北部服务园区内)  
地址: 银座国际汽车广场 (济南市经十路2289号)  
地址: 济南市经十西路京福高速西行4公里路北 (润华汽车主题公园)  
地址: 济南市历下区工业南路60-3号

电话: 0531-82788788  
电话: 0531-88771111  
电话: 0531-96566  
电话: 0531-87986666  
电话: 0531-88580166