# 汽车后市场服务标准开放平台启动

5月21日,"汽车后市场·诚信服务联盟 一周年暨服务标准开放平台启动仪式"在北 京举行,途虎养车创始人兼CEO陈敏介绍了 诚信服务联盟过去一年的工作,并宣布汽车 后市场服务标准开放平台正式启动。交通部、 上海市市场监督管理局、人民网、中国标准化 协会、中国汽车维修行业协会等单位领导出 席了启动仪式。

据悉,服务标准开放平台是一个汽车后 市场主流产品与服务的标准化体系平台,随 着服务标准开放平台的日益完善, 汽车后市 场正大步迈入标准化升级新时代。

#### 推出服务标准开放平台

人民网副总裁唐维红在启动仪式上表 示,我国汽车后市场存在参与者相对分散、行 业集中度低等问题,线下服务的标准化成为 全行业共同面对的课题。"从线上溢出到线下 的力量已势不可挡, 开展线下服务流程标准 化工作势在必行。"

陈敏也在启动仪式上表示,2018年诚信 服务联盟主要聚焦汽车后市场的产品端,目 标是通过品牌联合,为消费者提供正品保障, 解决汽车养护行业消费者的信任度问题。同 时陈敏认为:"保证产品的正品属性只是第一 步,下一步更重要的其实是服务,因此今年诚 信服务联盟重磅推出面向全行业的服务标准 开放平台,将服务标准化提到更高的位置。"

据陈敏介绍,为了保障正品,诚信服务联 盟各大品牌之间展开了多种形式的合作,尤 其是途虎养车,和诚信服务联盟成员之间,通 过"一品一码"等技术手段,以及正品授权等 合作方式,构建了后市场行业领先的正品保 障体系。

为了让消费者更真切了解汽车零部件的



●途虎养车创始人兼 CEO 陈敏在启动仪式上。

生产工艺,以及汽车后市场企业的技术实力 等情况,过去一年里,途虎养车还连续多次邀 请媒体,深入韩泰、3M、固铂等行业领先的诚 信服务联盟企业,向消费者展示"正品"的生 产流程和技术原理。

而陈敏提到的"服务标准开放平台",则 包括了技术服务保障平台、厂商产品技术服 务云平台,以及途虎养车工场店服务标准评 价体系等一系列内容。

腾讯更是将为"技术服务保障平台"提供 强大的技术支撑,在2018年底"腾虎计划 1.0"的基础上,继续助力服务标准开放平台建 设。腾讯的入局带来显著的影响:一方面,它 利用其社交上的产品能力和大数据,帮助途 虎养车线下门店定位车主,进行精准营销;另 一方面,途虎养车和腾讯双方依凭 SaaS 系统 及线下管理网络,迅速打造出一体化的车主 服务场景和门店管理体系。

此外,借助在货品追踪、消费场景、车 主信息三个方面的数据互通和统计分析, "技术服务保障平台"还赋予联盟内企业数 字化运营的能力。在活动上,腾讯相关业务 负责人也介绍了腾讯在推动正品体系搭建上 做的有益尝试,以及腾讯能够提供的技术支

值得注意的是,今年诚信服务联盟成员 也实现了大扩容,从原来的28家扩大到56 家。其中包括德国马牌、普利司通、固特异、埃 克森美孚、嘉实多等众多汽车后市场知名品

#### 途虎养车服务标准评价体系 正式对外发布

活动期间的另一个重磅环节, 是途虎养 车工场店服务标准评价体系正式对外发布。

"服务标准化"是途虎养车自成立以来一直努 力的方向,尤其在2016年,途虎养车承接了 上海市质量监督管理局的"汽车后市场服务 标准化试点"项目后,服务标准更加系统、完

陈敏在现场表示, 伴随着标准产生的是 信任,我们需要让消费者知道,无论到哪一个 区域的哪一个门店,都能享受到一样的服务。 "涂虎养车之所以要求每一家工场店都必须 严格执行标准化流程, 也正是因为这一份信

作为服务标准开放平台的第一套服务标 准,目前途虎养车工场店服务标准评价体系 已经上传到平台。据悉,未来服务标准开放平 台除途虎养车工场店服务标准外, 其他诚信 服务联盟厂商也将上传各自产品服务标准, 进而形成一个强大的产品服务标准体系,使 平台成为消费者在购买、享受不同品牌产品 和服务时的重要产品服务验收参考。

最新数据显示,3M产品标准施工流程、 KDX汽车膜施工验收标准、博世盘式制动器 维修标准等均已完成上传。

标准化服务体系制定完成后, 执行保障 就成为了一大重点。在腾讯的技术保障之外, 途虎养车正在发起成立"千人督导团",并从 中选聘 10 余位"诚信服务宣传大使",宣传诚 信服务,推广诚实守信的榜样力量。"千人督 导团"的招募对象主要包括汽车后市场专业 人士、媒体记者以及普通车主等。

未来诚信服务联盟还将发起全国技师大 赛,认证汽车后市场"技能王";延续"制造的 力量·走进诚信服务联盟企业"参访活动;并 将践行社会责任,与社会影响力广泛的公益 组织共同开展系列公益活动。

最后,在圆桌论坛环节,来自同济大学、 中国连锁经营协会、埃克森美孚、德雷威的行 业专家和企业高管,就"中国汽车后市场服务 标准化"问题,进行了专门探讨。

# 2019 汉能投资企业服务高峰论坛举办

5月15日,由汉能投资集团主办的"To B To Future 中国式企业服务进击之路——2019 汉能投资企业服务高峰论坛"在北京 JW 万豪

本次高峰论坛受到行业高度关注和青 睐,300多家一线投资机构、企业服务领军企 业、行业专家等悉数到场,从行业环境政策解 读到企业的可持续战略选取, 从宏观的行业 发展趋势到微观的企业的服务管理,一场探 讨中国式企业服务发展之路的思想饕餮盛宴 上演,同谋企业服务发展之路。

企业服务是 2018 年投资数量最多的行 业,投资事件共计157起,今年一季度,企业 服务继续保持了强劲的市场关注度,融资数量 位列行业第一。

用户付费习惯基本养成, 职能型 SaaS 价 值复苏,企业服务价值得到市场重视和认 可,行业发展已经进入黄金期。随着互联网 行业整体由消费互联网向产业互联网转型, 未来的企业服务市场必将迎头赶上振兴大 势,通过专业化、系统化、规模化发展途 径, 真正实现"大振兴"的发展目标, 迎来

在峰会现场, 汉能集团董事长陈宏对中 美企业服务公司进行了分析对比,并判断在 消费互联网的大势下,中国的企业服务行业 必将的也产生千亿市值美金的公司。中国工 商银行总行金融科技部副总经理陈满才在会 上谈到了工行向智慧银行或者生态银行的数 字化转型发展,以及工行金融科技部门重新 定义核心银行的IT架构、全面云化的金融服 务、组件化、服务化的研发、大数据等等。腾讯 副总裁丁珂在峰会中预测下一个 20 年的新 引擎周期属于产业互联网,并分享了产业互 联网框架的五维特点等等。

汉能投资作为专注于中国新经济的顶级 投资银行,目前累计完成近600亿美金的私 募融资及并购交易,管理及共同管理的私募 股权投资基金规模约100亿元人民币。在企 业服务领域,汉能投资曾为中软、神州数 码、用友、亚信联创、软通动力、文思、东 软、金山云、青云、网宿科技、云知声、销 售易、印象笔记、芯盾时代、EasyStack 等行 业领军企业担任多轮融资或并购独家财务顾 问, 近两年企业服务领域交易额超过 28 亿

# 贴心服务果农打响苹果品牌

为了打响富县"延安苹果"的品牌,同时 增加果农收入,陕西省富县近几年来开始对 苹果等农产品进行产业后整理, 而与之伴生 的各种合作社,也如雨后春笋般在促进农民 增收的舞台上开始崭露头角,富县新世纪果 蔬专业合作社就是其中一家。该合作社由陕 西子午实业发展有限公司投资成立,在为果 农提供苹果贮藏、销售等"一站式"服务的同 时,还帮助果农提升苹果质量,增加收入。

## 时而生建果库

富县新世纪果蔬专业合作社成立于 2013 年,位于富县吉子现镇,拥有16座冷库,总贮 藏量达1万余吨,是全市最大的冷库之一。

"当时我们公司在西安做的是实业,涉及 餐饮类行业。由于我们公司的法人是富县本 地人,事业有成后,觉得该为家乡的父老做点 什么事,于是就毅然决定在吉子现镇成立合 作社。"提及合作社成立的初衷,陕西子午实

立后,他们以略高于当时市场均价的价格收 购村民手中的农产品,以帮助当地的果农更 好地销售,提高农民收入。

"当时正巧赶上了全国实行的'百库工 程',县上给予我们建厂补贴,支持我们自建 了 4 个小果库,用于贮藏收购来的苹果。"李 昊泽说。

后来,随着国家相应的惠农政策不断出 台,以及当地群众的支持,他们瞅准机会于 2015年成立了陕西子午实业发展有限公司, 并建成二期果库。没想到,还不到那年的12 月份,1万余吨容量的果库就被塞满了。

### 联合蒙牛促销售

商品有了,如何销售成了挡在眼前的一 座大田。

2016年,为了拓宽销售渠道,子午实业与 蒙牛集团旗下的华蒙通物流控股集团有限公 司达成合作, 由双方共同注资成立了陕西华 蒙通子午仓储物流有限公司。他们将蒙牛牛

业发展有限公司总经理李昊泽说。合作社成 奶和富县"延安苹果"进行同车冷链运输,大 大节省了运输费用。同时借助华蒙通物流全 国1万多家的销售网点进行苹果销售,将苹 果销售到全国各地。

> 子午实业通过这样的方式,仅在2016年 就售出了1.2亿元的苹果,彻底解决了销售难

### 提高质量促增收

如今,不缺商品来源,销路广阔的子午实 业,将目光放在了提高苹果质量上。

"我们在 2017 年就开始要求合作社社员 统一购买使用农资物料,由我们垫付资金统 一购买来有机肥料, 向社员发放, 等苹果收 了,我们以高于市场价1到2毛的价格回收 苹果,果农拿到钱了、放心了,再将我们购买 有机肥的资金返还。"李昊泽说道。这样做有 三个好处,一是通过统一购买有机肥,压低肥 料价格,为果农降低生产成本;二是通过资金 垫付和保底收购, 打消果农怕改用有机肥导 致苹果质量不增反降的顾虑; 三是通过社员

带动种植有机苹果获利的方式, 吸纳更多想 要发展有机苹果的果农加入合作社,不断扩 大规模。

"上不上有机肥对苹果质量影响非常大, 之前我家一直上化肥,时间一久,土壤板结、 果树腐烂等问题全都出来了,结出来的果子 品相很差。"家住吉子现的果农马天琛说道。 改施有机肥后土壤质量变好了, 苹果质量也 高了,他家现在一亩地要比原来多增收近

除此之外,2018年,子午实业拿下了1万 亩绿色无公害有机苹果认证,并耗资 1000 万 元建成了4.0智能选果线,将选果效率翻了 10倍。2019年,子午实业自建了300亩矮化密 植示范园、80亩核心示范园,结合"智慧农业" 发展全程可视化种植,果农坐在家里就能观 察果树长势。

如今,子午实业已经获得"延安市先进电 商企业""延安市优秀民营企业"等20多项荣 誉。虽然在富县发展时间较短,但子午实业正 通过其新颖独到的经营模式和与时俱进的时 代精神不断发展壮大着。

共同打造中国壁挂炉市场,塑造中国壁挂炉 品牌。同时企业要加强自我监督与管理,对 于不符合壁挂炉"煤改气"政策要求的企业要 大力曝光,最大限度压缩个别劣质企业的生

壁挂炉行业发起"产品质量、售后服务" 双承诺,将会惠及亿万用户,菲斯顿壁挂炉将 会一如既往发挥中国壁挂炉专家型品牌企业 的带头作用,更大范围地推动壁挂炉行业健 康可持续发展。

## 滴滴上海成立女性司机联盟 打造特色网约车服务品牌

……5月14日,滴滴出行华东党总支、滴滴 上海分公司在上海市静安区妇联、上海大宁 集团党委指导下,成立了"木兰女性联盟"司 机服务组织。据了解,这是继"红旗方向盘" 司机流动党支部之后,滴滴上海网约车司机 组织化建设的又一全新举措,以党建带动群 建,以司机组织和线下服务为抓手,进一步 做好司机管理、提升司机凝聚力、打造特色 网约车服务品牌。 2018年下半年以来,在各级管理部门的

"凝聚木兰之光,成就女性不凡"、"做新

时代女性, 共建卓越城市, 共创美好出行"

支持与指导下,滴滴出行持续开展各项安全 整改与合规化工作,严守安全红线,全员贯 彻落实安全生产责任制,不断推进各项安全 管理与服务保障措施;与此同时,在各级党 委和有关部门的关心与指导下,采取线上线 下相结合、重点突出线下管理的方式,构建 "司机服务经理-司机队长-司机"的服务体 系,强化各地网约车司机组织化工作:

一方面,充分利用各类聊天工具,建立司 机线上社群,及时关注司机诉求、解答司机 疑惑、帮扶司机困难,持续在线宣讲各类安 全合规举措,强化司机安全服务意识,做好 出行服务体验。另一方面,狠抓司机线下管 理服务,逐步组建各类车队,快速配齐司机 服务经理和司机队长,搭建并完善司机成长 体系,让司机感受到温暖和归属感,通过各 类线下活动和培训考核,提升司机安全服务 技能和水平,帮助司机在做好网约车服务的 同时获得职业认可与社会尊重。

此前发布的《技术进步与女性发展:滴滴 平台女性新就业报告 2019》显示,中国女性 网约车司机平均年龄为35岁,学历较高(兼 职司机更高);超九成为已婚,其中有11.3% 是单亲妈妈。网约车新就业满足了不同女性 的差异化需要,女性司机兼职比例高,在线 时间相对短,工作时间自由,可以更好平衡 工作和家庭;专职女性司机中,有86%的人 对网约车工作表示满意。在从事网约车服务 中,女性司机亲和力强、有耐心、善于沟通等 特质,获得了乘客更高认可,是年轻人的"知

据介绍,在滴滴华东党总支牵头下,滴滴 上海选取具有特征性的司机群体,成立了 "红旗方向盘"司机流动党支部。此次,在静 安区妇联、大宁集团党委指导下,新成立了 服务女性司机的"木兰女性联盟",将持续开 展各类特色活动,给予女性群体来自社会和 平台有温度的关怀;并通过社群互动不断增 强司机凝聚力,充分发挥女性特色,进一步 提升司机服务水平,打造特色服务品牌。

"木兰女性联盟"的成立,将把活跃在上 海的"知心姐姐"们组织到一起,通过在线社 群进行各种安全服务与做单技巧的分享和 讨论;也将定期组织插花、茶艺、亲子游园等 线下活动,提升女性司机在职业身份之外作 为妻子、母亲的生活情趣,帮助她们获得更 多的认同、支持与理解。静安区妇联主席徐 慧君提到,作为女性司机的"娘家",妇联将 紧密关注移动出行新业态从业女性的发展 动态,帮助女性司机在滴滴平台上获得更多 的尊重和理解,也希望"木兰女性联盟"能够 发挥好相应的作用,维护好女性权益、促进 女性成长,早日在新经济领域建立行业妇联 组织。

在出行安全和合规性方面,滴滴华东党 总支正在积极探索互联网平台企业的党建 新路子,比如对平台上的流动党员司机进行 教育管理,成立了流动党支部,试点新业态 下的平台党建模式。按照党建带群建的要 求,组织平台上的女性司机,成立了木兰联 盟,鼓励她们争做新时代女性,共创美好出 行。此外,滴滴华东党总支还在组织平台上 的退役军人司机,组建老兵车队,充分发挥 他们"退役不退志"的精神,让军人风采在网 约车司机中大放光芒。



# 强强联手 塑造中国壁挂炉品牌

中国壁挂炉主流品牌发起"产品质量 售后服务"双承诺书

初夏5月,ISH中国供热展在北京如期举 行,在这一年一度的行业盛会,菲斯顿壁挂炉 展现出了对行业负责、对未来负责、对消费者 负责的态度,和行业媒体、国内壁挂炉小松 鼠、万家乐、万和等主流品牌共同发起中国壁 挂炉产业"产品质量售后服务"双承诺,广东 菲斯顿热能科技有限公司董事长黄爱明在 《中国壁挂炉产业"产品质量 售后服务"双承 诺倡议书》上郑重签名。

我国壁挂炉行业经过二十多年的发展, 从无到有,从小到强,目前已经成为一个具有 自主知识产权,在国际上具有竞争力的节能 环保行业。广东菲斯顿热能科技有限公司在 燃气壁挂炉产品研发和技术储备上一直走在 行业前列。菲斯顿壁挂炉作为国内壁挂炉主

流品牌之一的专家型品牌,专注燃气壁挂炉 近二十年,聚焦安全采暖,其"安全采暖,用菲 斯顿壁挂炉"品牌口号已为众多行业和消费 者所共知。 当下随着"绿色中国"战略实施,"环境友

好"成为所有行业、企业首要解决的问题,煤 源管控、空气污染治理进入关键期,我国供暖 采暖业在节能减排及"打响蓝天保卫战"中, 做出了积极的贡献。当前,壁挂炉行业迎来前 所未有的发展机会,"煤改气"政策为行业发 展带来了新的契机和新的市场空间。然而,我 国壁挂炉企业普遍比较年轻,规模较小,在新 形势、新市场、新格局的大的市场环境下,在 市场环境和行业规范有待进一步提高的前提 下,自我约束规范行业企业市场行为,是全行

业要认真面对解决的大课题。

量是关键,这也是菲斯顿壁挂炉一直选择技 术、质量引领企业发展战略的初衷。壁挂炉行 业发展需要全社会的关心和关注,同时,壁挂 炉行业的全体同仁要发扬自爱自强精神,为 中国壁挂炉市场做大做强贡献自己的力量。 此次签署的《中国壁挂炉产业"产品质量

气"惠及广大用户的成果,产品质量和工程质

售后服务"双承诺倡议书》特别提到,要坚决 遏制低价恶性竞争,在壁挂炉"煤改气"政策 执行过程中树立行业信誉,规范市场行为,倡 导企业通过创新获取竞争利益,推动行业发 展。倡导对消费者负责,呼吁加大对消费者的 教育与宣传,抵制假冒伪劣壁挂炉产品利用 "煤改气"政策的市场机会流通到市场,危害 消费者,从而损害行业形象。

《倡议书》提到壁挂炉企业间应加强协 菲斯顿董事长黄爱明认为,要巩固"煤改 作,树立大中国壁挂炉概念,实行强强联合,