



# 《诚信载道》连载二十九

□ 魏建国 著

(接上期)

更让人钦佩的是,在2005年10月,他所带领的护卫队员捡到旅客遗失的48000元港币和诺基亚手机等贵重物品,面对巨额现金及贵重物品,苏俊山不被金钱诱惑,坚持原则,积极找寻失主,及时把物品归还给主人,并婉言谢绝了失主的酬金。这事在《春城晚报》刊登后,引起了社会广泛反响,纷纷传唱苏俊山拾金不昧的事迹,昆明机场的“诚信”口号也被越喊越响。此后,又有一位外国旅客遗失的2000多欧元、大量美金及旅行支票等贵重物品通过苏俊山的双手完璧归赵,他诚实守信的举动得到了国内外旅客的好评。这些年,苏俊山工作中吃苦耐劳、正直无私的事迹受到昆明机场、集团公司等各级领导的多次表扬,也被授予过很多荣誉,但是在同事们的敬佩、上级的表扬、旅客的称赞面前,苏俊山从不沾沾自喜,总强调自己只是一个普通的护卫队员,只是做了份内的职责。实际上更多的时候,他是打心眼里感谢社会、机场给予他的一切,珍惜现在所拥有的一切,从这,实则感受到的是一份感恩和快乐工作的智慧。

这样一个普普通通的人,或许在机场的某个角落你还与他擦肩而过却不曾记得,而内心朴实的执著,让苏俊山身上有了圣洁的光芒。他隐忍着对家人的眷恋,全身心投入民航安全事业,带着对未来美好的希望,在时光的洗礼中成长为蓝天下的航空卫士,庄严的承诺,坚守的信念,是人生旅途中不灭的灯塔,是建设航空安全值得信赖的尖兵。

【诚信实例】  
三尺柜台显身手 一脸微笑写真情  
“刚才冒犯了,真的谢谢您了,遇到您上班是我的福气,以后我还会坐你们的航班,回来我们请您吃喜糖!”一对年轻人激动地握住一名身着东航制服人员的手。  
“不用客气,今天谁来上班都会这么办的,时间不多了,尽快进去吧,有事打我电话,祝你们旅途愉快!”工作人员微笑着对他们说。

这是发生在2011年3月11日昆明机场安检特许通道口的一幕。这名工作人员叫李晓翼。李晓翼,女,东航云南分公司国内值机候补柜台主任,2002年进入东航云南分公司,在长期的工作实践中,成为东航一名业务熟练、作风优良的

基层值机中坚力量,为业内外人士所传颂。

## 投诉与感动

事情是这样的:一对新婚夫妇计划从昆明赶回老家成都,于3月12日举办婚礼,二人赶到机场时,航班值机已经关闭,后续航班电脑显示已经无座。男乘客来到柜台发着脾气:“我的请帖都发出去了,这咋个整啊?”女的则说:“闹呗,今天走不成我就坐在这里!”说完就拍起了柜台,要求给其换登机牌。

“先生,您的航班已经关闭了,确实走不了这班了,您别急,我看看有没有办法。”李晓翼微笑着对客人说。

“快点快点,今天走不了我就叫你们公司赔偿!”旅客不耐烦地说。

李晓翼有条不紊地联系地服部票务柜台、市场部座控部门以及运控调度部门,终于在当天的最后一班清出了两个座位,立即用娴熟的业务指导旅客到票务柜台改签。

旅客临走还丢下一句话:“看来还是闹起来好啊,我要告诉你!”

李晓翼仍旧微笑对他们说:“先生,请走好!这是你们的运气好,与吵闹没关系,我的手机号是138××××,有事可随时找我。”

旅客悻悻地离开了柜台。可是,就在旅客欲赶往最后一班飞机的路途中,又一次面临误机危险!路遇昆明东二环大堵车!这下他们傻眼了,小两口开始相互埋怨,情急之下女乘客想起了李晓翼留的电话号码,没想到投诉变成了求救,便试着打了电话。当旅客满头是汗跑到主任柜台时,航班距起飞时间只有20分钟了。

“估计你们排队来不及了,我带你们快捷安检通道!”李晓翼果断决定。

于是出现了开头的一幕……

## 微笑与严厉

地面服务部候补专柜是东航云南分公司唯一的候补柜台,地方不大,约有三尺宽,仅能容纳两个人和两台电脑,但这里却承担着旅客“应急候补”、“因公行李”、“逾重行李”、“国际中转”等特殊业务。李晓翼就是在这个柜台里,每天重复同样的工作,总是用真情和微笑迎着世界各地旅客。作为负责人,李晓翼将服务理念传递给身边的同事,不断用行动感动着旅客,感染着同事,同事都亲切地叫她“晓翼姐”。

(待续)

更让人钦佩的是,在2005年10月,他所带领的护卫队员捡到旅客遗失的48000元港币和诺基亚手机等贵重物品,面对巨额现金及贵重物品,苏俊山不被金钱诱惑,坚持原则,积极找寻失主,及时把物品归还给主人,并婉言谢绝了失主的酬金。这事在《春城晚报》刊登后,引起了社会广泛反响,纷纷传唱苏俊山拾金不昧的事迹,昆明机场的“诚信”口号也被越喊越响。此后,又有一位外国旅客遗失的2000多欧元、大量美金及旅行支票等贵重物品通过苏俊山的双手完璧归赵,他诚实守信的举动得到了国内外旅客的好评。这些年,苏俊山工作中吃苦耐劳、正直无私的事迹受到昆明机场、集团公司等各级领导的多次表扬,也被授予过很多荣誉,但是在同事们的敬佩、上级的表扬、旅客的称赞面前,苏俊山从不沾沾自喜,总强调自己只是一个普通的护卫队员,只是做了份内的职责。实际上更多的时候,他是打心眼里感谢社会、机场给予他的一切,珍惜现在所拥有的一切,从这,实则感受到的是一份感恩和快乐工作的智慧。

这样一个普普通通的人,或许在机场的某个角落你还与他擦肩而过却不曾记得,而内心朴实的执著,让苏俊山身上有了圣洁的光芒。他隐忍着对家人的眷恋,全身心投入民航安全事业,带着对未来美好的希望,在时光的洗礼中成长为蓝天下的航空卫士,庄严的承诺,坚守的信念,是人生旅途中不灭的灯塔,是建设航空安全值得信赖的尖兵。

【诚信实例】  
三尺柜台显身手 一脸微笑写真情  
“刚才冒犯了,真的谢谢您了,遇到您上班是我的福气,以后我还会坐你们的航班,回来我们请您吃喜糖!”一对年轻人激动地握住一名身着东航制服人员的手。  
“不用客气,今天谁来上班都会这么办的,时间不多了,尽快进去吧,有事打我电话,祝你们旅途愉快!”工作人员微笑着对他们说。

这是发生在2011年3月11日昆明机场安检特许通道口的一幕。这名工作人员叫李晓翼。李晓翼,女,东航云南分公司国内值机候补柜台主任,2002年进入东航云南分公司,在长期的工作实践中,成为东航一名业务熟练、作风优良的

基层值机中坚力量,为业内外人士所传颂。

## 投诉与感动

事情是这样的:一对新婚夫妇计划从昆明赶回老家成都,于3月12日举办婚礼,二人赶到机场时,航班值机已经关闭,后续航班电脑显示已经无座。男乘客来到柜台发着脾气:“我的请帖都发出去了,这咋个整啊?”女的则说:“闹呗,今天走不成我就坐在这里!”说完就拍起了柜台,要求给其换登机牌。

“先生,您的航班已经关闭了,确实走不了这班了,您别急,我看看有没有办法。”李晓翼微笑着对客人说。

“快点快点,今天走不了我就叫你们公司赔偿!”旅客不耐烦地说。

李晓翼有条不紊地联系地服部票务柜台、市场部座控部门以及运控调度部门,终于在当天的最后一班清出了两个座位,立即用娴熟的业务指导旅客到票务柜台改签。

旅客临走还丢下一句话:“看来还是闹起来好啊,我要告诉你!”

李晓翼仍旧微笑对他们说:“先生,请走好!这是你们的运气好,与吵闹没关系,我的手机号是138××××,有事可随时找我。”

旅客悻悻地离开了柜台。可是,就在旅客欲赶往最后一班飞机的路途中,又一次面临误机危险!路遇昆明东二环大堵车!这下他们傻眼了,小两口开始相互埋怨,情急之下女乘客想起了李晓翼留的电话号码,没想到投诉变成了求救,便试着打了电话。当旅客满头是汗跑到主任柜台时,航班距起飞时间只有20分钟了。

“估计你们排队来不及了,我带你们快捷安检通道!”李晓翼果断决定。

于是出现了开头的一幕……

## 微笑与严厉

地面服务部候补专柜是东航云南分公司唯一的候补柜台,地方不大,约有三尺宽,仅能容纳两个人和两台电脑,但这里却承担着旅客“应急候补”、“因公行李”、“逾重行李”、“国际中转”等特殊业务。李晓翼就是在这个柜台里,每天重复同样的工作,总是用真情和微笑迎着世界各地旅客。作为负责人,李晓翼将服务理念传递给身边的同事,不断用行动感动着旅客,感染着同事,同事都亲切地叫她“晓翼姐”。

(待续)

更让人钦佩的是,在2005年10月,他所带领的护卫队员捡到旅客遗失的48000元港币和诺基亚手机等贵重物品,面对巨额现金及贵重物品,苏俊山不被金钱诱惑,坚持原则,积极找寻失主,及时把物品归还给主人,并婉言谢绝了失主的酬金。这事在《春城晚报》刊登后,引起了社会广泛反响,纷纷传唱苏俊山拾金不昧的事迹,昆明机场的“诚信”口号也被越喊越响。此后,又有一位外国旅客遗失的2000多欧元、大量美金及旅行支票等贵重物品通过苏俊山的双手完璧归赵,他诚实守信的举动得到了国内外旅客的好评。这些年,苏俊山工作中吃苦耐劳、正直无私的事迹受到昆明机场、集团公司等各级领导的多次表扬,也被授予过很多荣誉,但是在同事们的敬佩、上级的表扬、旅客的称赞面前,苏俊山从不沾沾自喜,总强调自己只是一个普通的护卫队员,只是做了份内的职责。实际上更多的时候,他是打心眼里感谢社会、机场给予他的一切,珍惜现在所拥有的一切,从这,实则感受到的是一份感恩和快乐工作的智慧。

这样一个普普通通的人,或许在机场的某个角落你还与他擦肩而过却不曾记得,而内心朴实的执著,让苏俊山身上有了圣洁的光芒。他隐忍着对家人的眷恋,全身心投入民航安全事业,带着对未来美好的希望,在时光的洗礼中成长为蓝天下的航空卫士,庄严的承诺,坚守的信念,是人生旅途中不灭的灯塔,是建设航空安全值得信赖的尖兵。

【诚信实例】  
三尺柜台显身手 一脸微笑写真情  
“刚才冒犯了,真的谢谢您了,遇到您上班是我的福气,以后我还会坐你们的航班,回来我们请您吃喜糖!”一对年轻人激动地握住一名身着东航制服人员的手。  
“不用客气,今天谁来上班都会这么办的,时间不多了,尽快进去吧,有事打我电话,祝你们旅途愉快!”工作人员微笑着对他们说。

这是发生在2011年3月11日昆明机场安检特许通道口的一幕。这名工作人员叫李晓翼。李晓翼,女,东航云南分公司国内值机候补柜台主任,2002年进入东航云南分公司,在长期的工作实践中,成为东航一名业务熟练、作风优良的

基层值机中坚力量,为业内外人士所传颂。

## 投诉与感动

事情是这样的:一对新婚夫妇计划从昆明赶回老家成都,于3月12日举办婚礼,二人赶到机场时,航班值机已经关闭,后续航班电脑显示已经无座。男乘客来到柜台发着脾气:“我的请帖都发出去了,这咋个整啊?”女的则说:“闹呗,今天走不成我就坐在这里!”说完就拍起了柜台,要求给其换登机牌。

“先生,您的航班已经关闭了,确实走不了这班了,您别急,我看看有没有办法。”李晓翼微笑着对客人说。

“快点快点,今天走不了我就叫你们公司赔偿!”旅客不耐烦地说。

李晓翼有条不紊地联系地服部票务柜台、市场部座控部门以及运控调度部门,终于在当天的最后一班清出了两个座位,立即用娴熟的业务指导旅客到票务柜台改签。

旅客临走还丢下一句话:“看来还是闹起来好啊,我要告诉你!”

李晓翼仍旧微笑对他们说:“先生,请走好!这是你们的运气好,与吵闹没关系,我的手机号是138××××,有事可随时找我。”

旅客悻悻地离开了柜台。可是,就在旅客欲赶往最后一班飞机的路途中,又一次面临误机危险!路遇昆明东二环大堵车!这下他们傻眼了,小两口开始相互埋怨,情急之下女乘客想起了李晓翼留的电话号码,没想到投诉变成了求救,便试着打了电话。当旅客满头是汗跑到主任柜台时,航班距起飞时间只有20分钟了。

“估计你们排队来不及了,我带你们快捷安检通道!”李晓翼果断决定。

于是出现了开头的一幕……

## 微笑与严厉

地面服务部候补专柜是东航云南分公司唯一的候补柜台,地方不大,约有三尺宽,仅能容纳两个人和两台电脑,但这里却承担着旅客“应急候补”、“因公行李”、“逾重行李”、“国际中转”等特殊业务。李晓翼就是在这个柜台里,每天重复同样的工作,总是用真情和微笑迎着世界各地旅客。作为负责人,李晓翼将服务理念传递给身边的同事,不断用行动感动着旅客,感染着同事,同事都亲切地叫她“晓翼姐”。

(待续)

更让人钦佩的是,在2005年10月,他所带领的护卫队员捡到旅客遗失的48000元港币和诺基亚手机等贵重物品,面对巨额现金及贵重物品,苏俊山不被金钱诱惑,坚持原则,积极找寻失主,及时把物品归还给主人,并婉言谢绝了失主的酬金。这事在《春城晚报》刊登后,引起了社会广泛反响,纷纷传唱苏俊山拾金不昧的事迹,昆明机场的“诚信”口号也被越喊越响。此后,又有一位外国旅客遗失的2000多欧元、大量美金及旅行支票等贵重物品通过苏俊山的双手完璧归赵,他诚实守信的举动得到了国内外旅客的好评。这些年,苏俊山工作中吃苦耐劳、正直无私的事迹受到昆明机场、集团公司等各级领导的多次表扬,也被授予过很多荣誉,但是在同事们的敬佩、上级的表扬、旅客的称赞面前,苏俊山从不沾沾自喜,总强调自己只是一个普通的护卫队员,只是做了份内的职责。实际上更多的时候,他是打心眼里感谢社会、机场给予他的一切,珍惜现在所拥有的一切,从这,实则感受到的是一份感恩和快乐工作的智慧。

这样一个普普通通的人,或许在机场的某个角落你还与他擦肩而过却不曾记得,而内心朴实的执著,让苏俊山身上有了圣洁的光芒。他隐忍着对家人的眷恋,全身心投入民航安全事业,带着对未来美好的希望,在时光的洗礼中成长为蓝天下的航空卫士,庄严的承诺,坚守的信念,是人生旅途中不灭的灯塔,是建设航空安全值得信赖的尖兵。

【诚信实例】  
三尺柜台显身手 一脸微笑写真情  
“刚才冒犯了,真的谢谢您了,遇到您上班是我的福气,以后我还会坐你们的航班,回来我们请您吃喜糖!”一对年轻人激动地握住一名身着东航制服人员的手。  
“不用客气,今天谁来上班都会这么办的,时间不多了,尽快进去吧,有事打我电话,祝你们旅途愉快!”工作人员微笑着对他们说。

这是发生在2011年3月11日昆明机场安检特许通道口的一幕。这名工作人员叫李晓翼。李晓翼,女,东航云南分公司国内值机候补柜台主任,2002年进入东航云南分公司,在长期的工作实践中,成为东航一名业务熟练、作风优良的

基层值机中坚力量,为业内外人士所传颂。

## 投诉与感动

事情是这样的:一对新婚夫妇计划从昆明赶回老家成都,于3月12日举办婚礼,二人赶到机场时,航班值机已经关闭,后续航班电脑显示已经无座。男乘客来到柜台发着脾气:“我的请帖都发出去了,这咋个整啊?”女的则说:“闹呗,今天走不成我就坐在这里!”说完就拍起了柜台,要求给其换登机牌。

“先生,您的航班已经关闭了,确实走不了这班了,您别急,我看看有没有办法。”李晓翼微笑着对客人说。

“快点快点,今天走不了我就叫你们公司赔偿!”旅客不耐烦地说。

李晓翼有条不紊地联系地服部票务柜台、市场部座控部门以及运控调度部门,终于在当天的最后一班清出了两个座位,立即用娴熟的业务指导旅客到票务柜台改签。

旅客临走还丢下一句话:“看来还是闹起来好啊,我要告诉你!”

李晓翼仍旧微笑对他们说:“先生,请走好!这是你们的运气好,与吵闹没关系,我的手机号是138××××,有事可随时找我。”

旅客悻悻地离开了柜台。可是,就在旅客欲赶往最后一班飞机的路途中,又一次面临误机危险!路遇昆明东二环大堵车!这下他们傻眼了,小两口开始相互埋怨,情急之下女乘客想起了李晓翼留的电话号码,没想到投诉变成了求救,便试着打了电话。当旅客满头是汗跑到主任柜台时,航班距起飞时间只有20分钟了。

“估计你们排队来不及了,我带你们快捷安检通道!”李晓翼果断决定。

于是出现了开头的一幕……

## 微笑与严厉

地面服务部候补专柜是东航云南分公司唯一的候补柜台,地方不大,约有三尺宽,仅能容纳两个人和两台电脑,但这里却承担着旅客“应急候补”、“因公行李”、“逾重行李”、“国际中转”等特殊业务。李晓翼就是在这个柜台里,每天重复同样的工作,总是用真情和微笑迎着世界各地旅客。作为负责人,李晓翼将服务理念传递给身边的同事,不断用行动感动着旅客,感染着同事,同事都亲切地叫她“晓翼姐”。

(待续)

更让人钦佩的是,在2005年10月,他所带领的护卫队员捡到旅客遗失的48000元港币和诺基亚手机等贵重物品,面对巨额现金及贵重物品,苏俊山不被金钱诱惑,坚持原则,积极找寻失主,及时把物品归还给主人,并婉言谢绝了失主的酬金。这事在《春城晚报》刊登后,引起了社会广泛反响,纷纷传唱苏俊山拾金不昧的事迹,昆明机场的“诚信”口号也被越喊越响。此后,又有一位外国旅客遗失的2000多欧元、大量美金及旅行支票等贵重物品通过苏俊山的双手完璧归赵,他诚实守信的举动得到了国内外旅客的好评。这些年,苏俊山工作中吃苦耐劳、正直无私的事迹受到昆明机场、集团公司等各级领导的多次表扬,也被授予过很多荣誉,但是在同事们的敬佩、上级的表扬、旅客的称赞面前,苏俊山从不沾沾自喜,总强调自己只是一个普通的护卫队员,只是做了份内的职责。实际上更多的时候,他是打心眼里感谢社会、机场给予他的一切,珍惜现在所拥有的一切,从这,实则感受到的是一份感恩和快乐工作的智慧。

这样一个普普通通的人,或许在机场的某个角落你还与他擦肩而过却不曾记得,而内心朴实的执著,让苏俊山身上有了圣洁的光芒。他隐忍着对家人的眷恋,全身心投入民航安全事业,带着对未来美好的希望,在时光的洗礼中成长为蓝天下的航空卫士,庄严的承诺,坚守的信念,是人生旅途中不灭的灯塔,是建设航空安全值得信赖的尖兵。

【诚信实例】  
三尺柜台显身手 一脸微笑写真情  
“刚才冒犯了,真的谢谢您了,遇到您上班是我的福气,以后我还会坐你们的航班,回来我们请您吃喜糖!”一对年轻人激动地握住一名身着东航制服人员的手。  
“不用客气,今天谁来上班都会这么办的,时间不多了,尽快进去吧,有事打我电话,祝你们旅途愉快!”工作人员微笑着对他们说。

这是发生在2011年3月11日昆明机场安检特许通道口的一幕。这名工作人员叫李晓翼。李晓翼,女,东航云南分公司国内值机候补柜台主任,2002年进入东航云南分公司,在长期的工作实践中,成为东航一名业务熟练、作风优良的

基层值机中坚力量,为业内外人士所传颂。

责编:戴琳 编辑:刘文景  
版式:张彤 校对:阳红  
2012年9月3日 星期一

# ZHIYEJINGLIREN

## 职业经理人

# 致力打造中国重卡售后服务第一品牌

### ——专访上汽依维柯红岩商用车有限公司售后服务部总监张立

以大视野、高强度,大胆略、高投入在售后服务上勇闯新路,开拓进取,做实做细,上依红五年以来所建树的服务无止境的理念,所实施的服务零距离战略,所建立的最先进的服务管理系统,所形成的最完善配件供应体系,所进行的广泛深入技术培训及保障体系建设,无不着力打造中国重卡售后服务第一品牌奠定了坚实基础。

□ 本报记者 王建蓉

8月8日,上汽依维柯红岩2012年维修技能比武擂台赛拉开帷幕,这是继2010年、2011年成功举办旨在提升售后服务技术、素质的两届大赛后举办的又一届盛大赛事,将经历层层海选和淘汰直至决赛的宏大赛程和较长时间。上汽依维柯红岩总经理熊伟铭、销售事业部总经理曹宗强与事业部全体总监、各处室经理、全国销售服务中心的经理等,一道参加了在重庆举行的启动大会。

“售后服务我们一是要把服务站、服务商建好,完善网络;二是把培训抓好,把技术力量搞强;三是把配件供应搞好,增强供应能力。”上汽依维柯红岩商用车有限公司(简称上依红)售后服务部总监张立如是说。他对记者表示,在当前全行业极其严峻的市场形势下,上依红的售后服务工作必须增强工作的主动性,既要发挥好网络成员单位和合作单位的作用,更要发挥好自身对于售后服务的主导作用,并以“比武”等多种形式大力提高售后服务员工的技能和综合素质。

### 1. 重在为用户创造高效经济安全的运行环境

据记者所知,上汽依维柯红岩自中外合资组建5年来,在生产基地建设、治企理念、工艺技术、产品开发、管理创新、制度创新、文化融合等方面,都做了大量卓有成效的工作,取得了优异的成绩,尤其是以大视野、大力度、大手笔致力于打造中国重卡售后服务第一品牌,在售后服务上勇闯新路所建树的服务无止境的理念,所实施的服务零距离战略,所建立的最先进的服务管理系统、



售后服务部总监 张立

最完善的配件供应体系,所进行的广泛深入的技术培训及保障体系建设,无不受受到业界的赞赏和广大用户的信赖。

上依红领导理解的服务,就是为用户创造价值,创造高效、经济、安全的运行环境。但上汽依维柯红岩由于与中国重汽、陕汽、欧曼等汽车公司同为斯太尔技术,产品同质化的行业共性在所难免,加上在售后市场及服务商环节基本共享,所以上依红在售后服务体系建设上特别注重跳出同质化竞争的“红海”,进入差异化发展的“蓝海”。

记者了解到,上依红几年来一直坚持以先进的服务理念和大力度的投入探索特色服务之路;坚持进行完善的服务网络建设、技术培训、配件供应体系建设;并针对本公司工程、公路、专用(特种)类等三大商用车类型,采取与之相适应的售后服务策略,增强了服务能力,提升了服务效率,终于较快形成了先进的服务管理体系与强大的服务保障能力等软硬件相互依存的格局。

按照公司2012年的整体安排,上汽依维柯红岩将推出更多主动服务内容,例如定制化的维修保养合同,根据车辆使用特性、载货情况以及司机自身状况,制订专门的维修保养方案。这些方案是主动服务计划中的重要环节,能有效降低用户的使用成本,而不仅仅是采购成本。另据张立总监介绍,上依红经过艰苦细致的创新开拓,已完成重卡行业领先的CS-BOM系统,它作为售后服务系统的底层信息系统,为未来的配件管理、服务技术提供强有力的支持。

经过几年全国布局、大量培训及配件储备准备,目前上依红已验收合格的服务商约700余家,培训合格的维修技术人员近3000人。针对杰狮产品的配件储备已有约1亿元。各项有关售后服务的工作都获得了显著的进展。

### 2. 提供优质售后服务,创造领先的客户满意度

2011年,上汽依维柯红岩及时调整营销策略,通过市场促销、网络提升、行销推广、新产品投放、机制转化、完善金融措施,以及大跨度提升售后服务水准等措施,初步实现了产品结构的调整、市场把控能力的提升、销售管控模式的完备、服务响应机制的转变,从而在陡生变数的市场中保持了平稳发展,成为重卡行业中少数几家保持正增长的企业之一。

张立表示:根据市场分析,在服务网络方面,很多年前我们做了一个DOS系统,叫做服务标准管理流程,经过多年发展,在自御车市场方面,做到了客户在哪里,服务就到哪里,基本实现了零距离服务。目前,我们正在加强公路商用车服务体系建设,已建立的700多家服务商中有350多家沿着干线公路布局,通过几年建设,在网络布点上已相当完善,完全具备了24小时服务的能力。

张立介绍,目前公司的市场拓展细分为三个业务模块,售后服务也大致围绕这些模块开展工作。如:针对工程车、小半径用户,主要采取贴近服务,跟随建立服务站,做到“以点为主”;公路商用车,着力建立网络,做到“点线结合”,如沿着国家高速公路建立服务配件网;特种车,服务紧密配合改装厂的节拍,与改装厂紧密结合,跟进服务。

他说对于大客户、重点客户,上依红还开展专属服务与系列服务活动,如组织技术人员给客户、驾驶员作技术讲座,指导他们科学使用、正确操作、怎样节约油等,并组织驾驶员之间互相交流、畅谈使用过程的经验、体会以互相提

高。而为了建立、完善培训体系,今年上依红正在抓紧建设以重庆本部——区域培训中心——与学校联合方式为主的售后服务三级技术培训体系。其中第一级是在重庆本部建立了比较大的培训基地,高级班每周开班。第二级是在全国建立了7个区域培训中心,培训发动机、车桥等方面人员。第三级是在全国寻找一些技术培训机构,联合进行职业技术培训,培训合格的学生毕业即可到上依红的服务体系工作。比如与山西交通职业技术学院合作办学,目前正在谈的包括四川遂宁、广元、河南郑州等,计划两年内在全国建立4至5家合作培训班。

### 3. 义无反顾地应对严酷的市场挑战

2012年,由于诸多难以言尽的国内外因素,中国市场形势严峻,营销尤其是售后服务的压力就更大。张立谈到强化售后服务的若干工作,他说至今已完重卡行业领先的CS-BOM系统,它作为售后服务系统的底层信息系统,为未来的配件管理、售后服务提供强有力的支持。“比如目前车辆更新换代很快,因此造成有的车型停产,备件供应就容易断档,该系统针对这一情况对备件替换关系、替代备件等进行系统描述,一目了然,非常清楚,对我们厂家的备件供应提供了很好的技术支持,全面系统地提升了备件供应服务水平。”据了解,该系统上依红做得极其全面和系统,在国内属于领先水平。

“我们在新产品配件供应服务上,将开展一系列优惠服务活动,配件价格将给予相当优惠,使我们的配件服务更具竞争力。”张立说明年国IV标准将推行,公司的压力还是很大的,但目前上依红的环卫车已用上了,在北上广推行。“红岩合资几年来,基础进一步夯实,发展势头很好,可以说厚积薄发,对国IV从各个方面都做了充分准备。”他说有一个朋友曾做过充分比较,发现红岩车真实的使用成本,比其他车要低得多。

虽然2012年企业下滑已经成为不争的事实,但随着国家加强基础设施建设的投资拉动和前几年重卡销量大增提前释放市场需求的影响不断减弱,重卡市场还可望迎来新一轮的增长。张立坦率告诉记者:机遇会留给有准备的人。目前,红岩公司产品做好了准备,网络做好了准备,服务也做好了准备,可以说是厚积薄发,发展势头是很好的。

# 韬睿惠悦调查显示:

## A股市场CEO持股愈发普遍

全球专业咨询服务公司韬睿惠悦咨询公司近日发布《2012年中国上市公司高管薪酬调研》结果,这项针对中国2317家上市公司在2011年披露薪酬信息所做的最新调查表明,CEO持股愈发普遍,CEO持股的A股公司占全市场的40%,创业板市场中该比例更是达到75%,这两个比例均高于去年(31%和52%)。在所有CEO持股公司中,有7%62家于2010年之后推出了股权激励计划,而创业板该比例则为4%。

CEO持股渐成市场趋势。本次调研显示,CEO持股比例比上年有显著提高:2011年末A股的持股CEO中,持股数量占总股本比例的中位水平达到28%,远高于上年的05%;创业板公司持股CEO的持股比例中位水平更是达到了156%,比上年的126%有明显的增长。持股比例高于5%的占总样本的17%,其中持股比例在5-15%、15-30%和30%以上的占比分

别为6%、5%和6%。韬睿惠悦高管薪酬咨询公司中国区总经理方晔说:“股权激励是解决代理人问题的手段之一,我们看到A股市场越来越多的公司开始采用长期激励。但这一比例还是明显低于香港上市的中国公司和美国上市的中国公司。”

CEO持股与付薪的关系。调研显示:股权激励已成为高管薪酬的重要组成部分。从数据中我们发现持股量占比相对较高的CEO群体,其薪酬水平相对较低。持股量在公司股本0%以内的CEO薪酬中位约为59万,在0%-1%内的薪酬水平约为49万。方晔表示:“看A股市场CEO的薪酬竞争力,还要看整体薪酬,不仅包括现金,还要包括股权。”方晔又提到A股市场一个比较特殊的情况是:“我们看到这些持股量超过30%的CEO的薪酬中位仅为38万元,低于A股市场的中位水平。究其原因与成熟市场相比不同的是某些A股上市公司的创始人仍在担任管

理岗位,这些CEO的激励不单纯是个薪酬问题,也不存在典型的代理人问题。”

CEO薪酬的绝对水平。韬睿惠悦的调研表明:2011年,A股市场CEO薪酬中位水平为46万元,其中主板为49万元,中小板和创业板分别为43万元和42万元。A股与港股两地上市企业CEO薪酬水平显著较高,中位水平为87万元。虽然A股全市场CEO薪酬水平不高,但是薪酬水平前100的CEO水平远超于总体水平,其中中位水平为257万元。CEO付薪水平排名前100位的公司主要集中于制造业(43人)、金融业(24人)和房地产业(11人),其中金融业公司占据了排名前10位中的6位。

CEO付薪与业绩紧密相关。方晔还表示:“付薪与业绩的关系紧密相连,具体表现在3个方面:1、盈利能力越高,高管付薪越高。从净资产回报率上体现出相关性。2、业绩增长越快,高管薪酬增幅越高。

这从营业收入增长率上也有所体现。3、股东回报增长与CEO薪酬增长水平相匹配。2011年CEO薪酬增长率中位水平最高的是社会服务业(18%),第二和第三的分别是房地产业(12%)和批发零售业(11%);这三个行业的公司净资产收益率普遍高于去年,而其他行业净资产收益率则普遍低于去年水平。”

CEO薪酬行业增长水平。同时,此调研也披露,从行业高管薪酬增幅来看,虽然金融行业的高管薪酬增幅放缓,但水平依旧遥遥领先。CEO同样本涨薪幅度中位数仅为1%,薪酬中位水平约为203万元。房地产行业的高管薪酬持续增长,薪酬水平继续领跑。CEO同样本涨薪幅度中位数为12%,薪酬中位数约为62万元,薪酬水平在各行业中都排名第二。除金融行业外,其他行业高管付薪水平相对接近。各行业CEO的50分位水平稳定在40-60万之间。(沈则瑾)

