

(接 9 版)

四、关爱始终如一  
急顾客所急,想顾客所想,老板始终坚持以“一切以客户为中心”的营销服务模式,不断创新、升级,一如既往的为消费者提供高品质、亲情化的增值服务。每年定期给数万老客户进行免费的安检保养活动,讲解安检保养知识,以客户需求为起点以用户满意为准则。这些主动关怀的增值服务深受广大用户好评。  
老板电器的发展离不开高端服务的支撑,更离不开广大用户的厚爱。我们相信,进入大数据时代的今天,建立良好的客户互动关系以信息化平台为基础,以非常满意为服务准则,深入客户需求主动创造服务价值是企业赢得先机的利器。  
最后,祝愿各位领导、各位朋友,身体健康,工作顺利!  
谢谢!



15、天津爱玛科技股份有限公司售后服务部总监冯彬先生发言。  
**超值服务 从“心”开始**  
尊敬各位领导、朋友们:  
大家好!  
非常荣幸代表爱玛公司参加此次会议,爱玛公司从美丽的天津起步,发展至今已在天津、河南、江苏、浙江、广东建立起制造基地,十多年来始终致力于自行车、电动自行车、电动三轮车等节能环保交通工具的研究开发与生产制造,积极倡导节能减排、低碳出行,切实注重绿色、清洁能源在个人交通方面的实际应用,引领了全新的时尚出行生活方式。目前在电动自行车行业销量多年领先。在 2012 年,销量率先突破 300 万辆。  
爱玛公司不光在电动车产品上关注用户的需求,同时在对产品的售后服务方面秉承“向用户持续提供超越客户期望的服务,感动每一位客户”为宗旨,奉行“感知心声,超越梦想”的服务理念,始终贯彻“及时、专业、贴心、感恩”的服务标准,为每一位顾客提供便捷周到的服务,让骑行的喜悦不断延续!  
我们近年来通过努力,为公司建立了一套完善的服务体系和标准,同时积极参与各项电动自行车行业服务标准制定。2012 年 4 月成为首批通过国家标准《商品售后服务评价体系(GB/T27922-2011)》认证的七家企业之一,率先领军电动车行业售后服务的国际水准。同时也是电动车行业第一家通过该认证的企业。

在服务网络建设方面,我公司在全国建立了 9 个大型省会零部件中转库和 500 多家标准服务中心,执行全国统一的服务流程及标准,同时与 1500 多家经销商签订售后服务协议,确保持续向用提供超值服务,解决用户后顾之忧。  
为了及时解决客户诉求,爱玛公司开通了 24 小时服务热线,同时建立用户信息档案管理系统与定期进行回访机制,常年组织开展服务活动为用户车辆进行各项免费保养。  
爱玛公司一直贯彻“爱就马上行动”的主题思想,为广大爱玛电动车用户持续提供国家星级标准服务,让每一位客户从内心深处获得感动!  
谢谢大家!  
天津爱玛科技股份有限公司:冯彬  
2013 年 9 月 8 日



16、雅迪科技集团有限公司国内销售公司副总经理田凯先生发言。  
**规范售后服务管理体系、夯实行业真正领导者地位**  
尊敬的各位领导、各位来宾、女士们、先生们:  
大家好!  
雅迪科技集团有限公司是一家集电动车研发、制造、销售、服务为一体的大型集团公司,公司从 1996 年成立以来,经过雅迪人的不懈努力与挑战,雅迪电动车不仅深受国内消费者喜爱,从 2006 年到 2008 年产品也畅销到法国、英国、德国、美国等发达国家和地区,成为行业唯一一个产品出口五大洲 52 个国家的中国电动车品牌, 坚实奠定了雅迪全球电动车产业的真正领导者地位。  
在服务上雅迪一直践行“全程关爱、让顾客尊享有幸福感”的服务理念,公司从 2007 年开始引进专业服务管理人才,健全服务网络,建立完善的售后服务培训与管控体系,2008 年代表行业参与售后服务行业标准和国家标准的起草,2010 年在电动车行业首家取得三星级服务认证,2012 年 8 月晋升为四星级售后服务认证,雅迪规范管理的系统不断引导行业服务升级。  
第一:雅迪标准服务体系,获四星级服务认证  
雅迪电动车从 2007 年开始,便作为行业代表参与《商品售后服务评价体系》行业标准、国家标准制定,2009 年 8 月率先成为行业首家通过售后服务三星级服务认证单位,2012 年 11 月再次通过专家的考核审查

评估,顺利晋升“国家标准四星级服务体系”认证的电动车企业。  
雅迪电动车一直将售后服务作为企业生存发展的重要工作,在行业内率先建立一套完善的售后服务运行体系,从内部基础管理、配件保供以及设立全国服务热线 400-600-9566 等项目,确保消费者购车后的服务保障。并在全国统一标准星级服务站推行统一的服务标准、统一配件价格、统一全国联保等项目,受到了广大雅迪消费者的一致好评。  
雅迪贯彻“感动服务-让顾客尊享幸福”的服务理念,本着“让每一个顾客体验有幸福感的服务”的服务目标,始终将顾客的需求放在第一位。在全国推行 15 公里免费上门服务车辆、维修用车辆、20 项免费服务项目。为了用户使用过程中享受到服务便利,根据维修半径逐步开展了服务三方网点拓展,确保了有销售的地方就有售后服务。  
第二:健全服务网络,提供专业贴心服务  
雅迪电动车在业内率先推行全国统一标准的星级服务站建设。2012 年,雅迪的售后服务网点已经覆盖直营及乡镇全部营销网络,其中新增统一形象的高标准星级服务站 200 余家,同比增长 27%。到 2013 年,符合标准的星级服务站已经有 400 余家。雅迪星级服务站配备专业的服务维修和管理工具,并使用 4S 服务管理软件系统,统一规范管理顾客及车辆相关服务信息。  
任何机械产品都需要定期保养及检修,电动车也不例外。对此,雅迪将原售后服务从“救火式”全面升级为“主动关怀式”的检修预防式服务。每年不定期举办对雅迪新老用户及其它品牌车辆用户的服务关爱活动,如“真诚感恩、服务万里行”,“幸福 315、安全检测行动”,“雅迪有爱、服务进社区”,“感恩有您、服务有礼”、“盛夏金秋、安全检修”等不同类型的服务活动,已累计在全国开展了 5000 多场次,免费为客户提供咨询、体验、检测、保养、维修、配件更换的服务项目,将“体验有幸福感的服务”这一含义成功落到实处。  
第三:完善服务体系,引导行业服务升级  
根据行业销售模式及终端服务现状,雅迪售后服务体系在服务本部下分设服务管理部、配件供保部、综合管理部三大管理机构。分别负责配件部品的保供及管理,外围服务管理,服务品质提升监控三大项内容,并设置指导培训考核体系,对各分部按公司、经销商、终端顾客评价的三位一体考核体系。同时,还分别在西安、成都、天津、沈阳及雅迪四大生产基地设立成品及配件物流中心,以强大的资源配置满足市场经销商及顾客对配件的供保需求,让用户购车后无忧。  
“全程关爱、让顾客尊享有幸福感的服

务”是雅迪售后服务一直以来秉承的核心服务宗旨,也是雅迪成为行业领导者的内在服务动力。我们根据服务目标、宗旨设置了部、科、组的岗位,并根据市场特性及终端业态按阶段分解目标,完善各项制度。先后编制《基础服务操作手册》、《三包操作指导说明》等技术文本,并编订了《雅迪星级服务站运营管理手册》指导终端服务网点对消费者提供优质的服务,编订实施了《三方网点管理办法》实现了用户的维修便利性。此外,雅迪售后服务还通过“雅迪营销商学院服务培训班”和“小型专项服务培训”组合培训模式,专业技师走访培训提高终端服务人员的技能水平,确保顾客对服务的满意度。  
雅迪售后服务经历了救火式服务、一站式服务、预防式服务的转变,每一次变革都在行业内引起巨大反响。除服务上取得了成绩外,我们也主动携手各地行政管理机构及主流媒体共同组织并举办关爱社会的系列公益活动,像独家冠名浙江卫视的《中国梦想秀》、《河北农民频道非常帮助栏目“雅迪一向幸福出发”》、《山东齐鲁频道的小溪齐鲁行》、陕西二套的《爱在雅迪 情溢金秋》等公益活动,主要对孤寡老人、留守儿童、贫困学子送去关爱与温暖,充分体现雅迪品牌的社会责任感。  
本次很荣幸能够代表电动车行业参与“全国售后服务十佳单位”的评选,我代表雅迪向所有的雅迪消费者和本次评选的主办方中国商业联合会,中国保护消费者基金会及相关部门和行业内外人士表示真诚的感谢,谢谢大家对雅迪的支持和肯定!成绩属于过去,我也向大家保证,雅迪电动车必将会在售后服务上不断创新,深化执行国家售后服务标准,勇担社会责任,为广大电动车消费者提供更加优质的服务。  
谢谢大家!



先进的造船设施和一流设备,能够按 CCS、DNV、BV、ABS、LR 等船级社规范规则和和各种国际公约建造包括 VLCC、VLOC、LPG 等 40 万吨级以下的各类船舶,年造船能力可达 400 万吨载重吨。  
近年来,公司紧跟国际潮流,积极向市场的新领域拓展,大力发展非船产业,并积极开发、设计、制造高附加值、高技术船舶,以逐步实现公司产业结构、产品结构优良合理,使公司强化创新,转变经营模式,深入把握转变经济发展方式的新机遇,大力推进非船产业及高附加值船舶产业发展,适应市场需求,创新激励机制,提高市场运作能力延伸产业链,挖掘内部潜力,完善内部配套机制,满足新形势下的发展需求;加大非船专业资质认证力度,为扩展经营领域提供保障。  
2013 年 1 月 15 日,3 月 13 日,公司承制的两条世界首创 2500 米超深水修井完井船先后签字交船给挪威船东 EIDE 公司。该船是先进的多功能深海工程船舶,具有广阔的市场前景。它的顺利交付,使公司成功跻身世界先进海工项目修造供应商行列,对公司进一步扩大占领海工市场份额赢得了声誉,打下了坚实的基础。2012 年 12 月,公司和海南三沙市政府签订了“三沙一号”交通补给船设计和制造合同,该船主要担负三沙市所属的西、南、中沙群岛海域的综合补给任务。该项目合同的成功签订体现了三沙市政府对我公司造船水平和服务质量的高度信任,同时也增加了公司的船型储备,拓展了公司的市场占有率,实现了公司的跨越式发展。  
此外,公司还打入冶金、水电、铁路、化工和核电等行业市场。公司成功地为宝钢集团制造了高炉热风炉系统、250 吨转炉、300 吨转炉、120 吨电炉、COREX-C3000 熔融气化炉设备,为首钢制造了 5500 立方米高炉炉壳,为三峡水电站批量制造了 70 万千瓦水轮发电机组转轮。公司承研的 API000 核电主管道模拟件首家通过国家核电技术公司组织的专家鉴定。2011 年,我公司承担的 API000 核电首推一三门核电 1 号机组主管道设备正式发货,填补国内空白。  
渤海船舶重工有限责任公司坚持“质量第一、预防为主、持续改进、满足顾客”的质量方针,积极调整产业结构,全面提升管理水平。2001 年公司被认定为国家重大技术装备国产化基地,2002 年被认定为国家级技术中心,通过了 IS19001:2000 版质量管理体系认证。2004 年至 2008 年连续三次被评为“全国用户满意企业”,在公司的发展建设过程中,党和国家领导人多次到公司视察并题词寄予厚望。目前公司被评为高新技术企业,并成功跻身中国机械行业 20 强行列。渤海重要认真学习领会党的十八大精神,坚定信心,进一步解放思想,强化创新,调整结构,提升管理,为东北老工业基地振兴、实现伟大的中国梦而不懈努力奋斗。

# 安徽安凯福田曙光车桥有限公司简介

安徽安凯福田曙光车桥有限公司成立于 2002 年 7 月 26 日,是由安徽安凯汽车股份有限公司、北汽福田汽车股份有限公司、辽宁曙光汽车集团股份有限公司三大上市品牌公司共同创立的专业生产车桥产品的公司。公司本部位于有“科教之都”之称的合肥市,在素有“九达天衢”之称的山东省德州市设立了分公司。  
公司拥有德国曼-斯太尔前、中、后桥生产能力和技术;欧洲轮边减速驱动桥、大扭矩单级减速驱动桥和高速客车单级

驱动桥先进车桥技术;现代单级中后驱动桥的先进车桥技术。主要产品有重/中型载货汽车用前转向桥、轮边减速中/后驱动桥总成、单级减速驱动桥总成和平衡轴总成、大/中型客车用前/后桥总成。产品覆盖 8~13 吨级中/大型客车后驱动桥,9.5~16 吨级重/中型载货汽车后驱动桥及贯通驱动桥,42~6.5 吨级中/大型客车前转向桥,4.5~9 吨级重/中型载货车前转向桥等,共计十大系列,三百五十余个品种,产品在国内处于先进水平。

公司生产过程有桥壳、轮毂、差速器壳、轮边减速器壳、前轴、转向节、主减速器壳、主减速器壳体等十六条机械加工生产线,国内一流的冲焊桥壳生产线和铸造桥壳加工线,拥有主减总成装配线,前/后桥总成装配线和桥总成涂装线,公司配备了手段齐全的化学、物理性能试验室,和总成零部件桥壳疲劳试验机,德国蔡司三坐标测量机等一批国内先进的零部件检测设备,国内一流的重型车桥试验室也投入了使用。

公司具备了年产各类车桥总成 26 万架的生产能力。主要顾客有:福田戴姆勒、江淮重型商用车、福田南北方工程车、青年重卡、江铃重卡、集瑞重卡、安凯客车、江淮客车、欧辉客车、内知名公司。公司销售收入从 02 年成立时的 1 亿元增长到 2010 年的 20 亿元。  
公司质量体系于 1999 年通过 ISO9001-1994 质量体系认证,2002 年通过 ISO9001-2000 版的换版认证工作,在 2006 年 05 月通过 ISO/TS16949:2002 认证,

2009 年通过 ISO/TS16949:2002 复核认证,2012 年通过 ISO/TS16949:2009 认证。现行质量体系覆盖德州分公司。  
公司愿景为“制造更好的产品,创造更美好的社会”,秉承“系统思考,团队学习,协调平衡,追求卓越”的核心理念,遵从“质量是企业生存发展之本”的价值观,以技术创新、机制创新、管理创新、营销创新提升系统竞争力,促进公司健康、稳步、快速发展。  
安徽安凯福田曙光车桥有限公司

