

## 建立5周年的广汽丰田TOYOTA 渠道不仅是广丰奇迹的关键,其创新更对

# 5年

# 广汽丰田迈向



在中国汽车工业发展史上,还没有哪一个企业在其呱呱坠地之初就在工厂、产品、服务、社会公益等方面都树立了行业标杆地位。但广汽丰田却做到了!5年间,从一步到位建成“丰田21世纪全球模范工厂”,到“TPS(丰田生产方式)革新基地”;从率先引进e-CRB智能化渐进改善的顾客关系系统,到国内最先进、最环保的第二工厂投产;从“凯美瑞神话”到汉兰达热销……广汽丰田一路书写着传奇,而传奇的背后则是诸多创新之举。

7月12日,中国强势媒体汽车联盟走进了广汽丰田,深度解读广汽TOYOTA“三位一体”品质保障体系。

进入21世纪,特别是“十一五”以来,广州汽车制造业持续发展,已经形成较完整的产业体系,成为第一支柱产业,迅速成为中国汽车行业的一极。而在这重要一极上最重要的汽车制造基地——广汽丰田,其地位因此而更加特殊。

晚报记者 舒哈 陈栋

中国强势媒体汽车联盟走进广汽丰田之深度解读

### 世界级的环保NO.1 首次真正实现了废水100%的回收利用

走进位于广州南沙区的广汽丰田,绿草如茵、鲜花盛开。谁承想到,昔日南沙的一片蕉林、水塘建起了今天的“丰田21世纪全球模范工厂”。

从创立之初,广汽丰田便斥巨资建设绿色环保工厂,绿化率超过工厂总面积的25%,成为国内绿色工厂的典范;工厂在技术、设备、工艺及原材料选用上皆以环保为先,“做节能环保先锋,成为良好企业市民”的企业环保理念始终贯穿于整个生产过程。2009年,以第二工厂建设为契机,广汽丰田更是提出了“打造中国环保NO.1工厂”的目标,先后投入逾亿元来打造这片享誉业界的低碳工厂。广汽丰田执行副总经理冯兴亚曾多次表示“环保一直是广汽丰田最重视的课题之一”。

冲压车间装配的全球领先的伺服压

力机,不仅使加工能耗控制在最小的范围,噪声更降低至85分贝以下,为其赢得了“世界上最安静的压力机”的盛誉。

涂装车间所广泛采用的“水性涂料”全球领先,车间内的VOC指标达到了世界最低的排放标准。

投入1500万元,在员工食堂上铺设了总容量为200kW、共984块太阳能电池板,成为国内首家安装太阳能发电系统的汽车制造企业。

斥资1100万元,在世界汽车企业中首家采用了全球领先的“浓缩液回收”技术,首次在国内汽车行业真正实现了废水100%的回收利用。

……

一系列的数字让广丰“中国环保NO.1工厂”的称号名不虚传。

### 丰田21世纪模范工厂 人的责任意识和机器精准的自动化程序结合在一起

当走进广汽丰田的生产车间,伺服压力机、由机器人自动喷涂的水溶性漆涂装线、GBL(Global Body Line)自动化焊装线、装配日本最先进的精细化SPS(Set Parts Supply)零件分拣系统的总装生产线……我们看到的不仅是位居全球领先水平的制造工艺,更是享誉世界的TPS丰田生产方式,而且,在短短5年的时间内成为“TPS革新基地”。

制造一辆好车,除了需要先进的制造设备和技术,还需要一套完善可靠的质量管理体系。广汽丰田一直以来都坚持把丰田精益生产方式深入到生产和运营的每一个环节。

在广汽丰田的生产线上,能够强烈感受到人与自动设备协调互补。“安东”

拉绳(ANDON方式)给我们留下深刻印象,流水线上任何一个工位出现问题和异常,只要拉动拉绳开关,就会在ANDON系统的显示屏上报警,班组长会迅速过来帮助解决,从而保证不良品不会流到下一个工位,真正实现了丰田的“品质自工序完结”。人的责任意识和机器精准的自动化程序结合在一起,形成了一套完善的生产流程,正是这套“人机合一”标准化流程,保证了汽车产品的高品质。这些奠定了广汽丰田成为丰田汽车全球“21世纪模范工厂”的根基。

经过几年不懈努力,广汽丰田在很多方面均达到了丰田的最高标准,某些方面甚至超过日本本土的工厂。



### 全球化车型满足消费需求 从凯美瑞神话到开创FUV领跑细分市场

前不久,广汽丰田宣布了第四款国产新车逸致的市场指导价。短短5年间,广汽丰田已拥有凯美瑞及凯美瑞混合动力、雅力士、汉兰达、逸致4款国产车型。并且这几款车型已分别成为各自细分市场的价值标杆,拥有广阔的市场前景。

广汽丰田副总经理李晖给我们清晰描述了4款车型的定位和未来。逸致作为国内首款FUV时尚多功能车,堪称按照中高端车标准打造的车型,融合了轿车的舒适性和燃油经济性、SUV的动感外观和高安全性以及MPV多用途空间于一体,具备“宜商宜家”的全新价值。逸致的导入,标志着广汽丰田产品线延伸至FUV这一全新的细分领域。

作为丰田全球战略车型,凯美瑞自2006年在广汽丰田投产以来,已成为中国中高级车市

的标杆车型。凭借“经典的设计、成熟的技术、可靠的品质、创新的理念、尊贵的体验”五大支撑,凯美瑞成功构筑起“产品价值、品牌价值、服务价值”三大价值,以全面的均衡性引领中高端车主流价值诉求。继2010年底以“40个月50万辆”创下行业纪录后,凯美瑞于2010年年底一举突破70万辆大关,再次刷新行业纪录,目前正向80万辆稳步迈进。

广汽丰田的另一款标杆车型——豪华城市型SUV汉兰达,凭借精准的定位、“无界限”的产品价值以及广汽丰田尊贵、贴心的服务,目前已经创造了2年销售超15万的佳绩,并连续22个月稳居同类产品销量、上牌量榜首,成为大中型SUV市场当之无愧的领导者。此外,雅力士亦凭借卓越的品质成为国内精品小车的代表,树立起良好的口碑。

### 服务品质贯穿于每一个细节 5年赢得了100万顾客信任

随着中国汽车市场逐渐成熟,消费者越来越理性,售后服务的重要性也日益凸显。广汽丰田除了在产品生产线和质量上严格把关,也努力契合顾客需求,提供便利周到的服务。

早在销售渠道成立之初,广汽丰田就秉承“顾客第一”的宗旨,确立了“尊贵·贴心”的渠道理念,全面导入丰田全球领先的e-CRB(智能化渐进改善式顾客关系构筑)系统,为顾客带来便利高效的信息化汽车服务。今年5月,丰田第三届e-CRB大会在广汽丰田举行,宣布将推出新一代e-CRB系统,引入更多当下最先进的电子信息系统,广汽丰田的服务将得到更加强有力的保障。

去年,广汽丰田又发布了“心悦服务”品牌,提出“专业、便利、安心、尊贵、信赖”五大承诺后;今年广汽丰田再度对心悦服务进行针对性升级,扩大了服务覆盖面,细化常规服务的基础流程,将服务品质贯穿于每一个细节。

到今年,恰逢广汽丰田渠道建立五周年和“心悦服务”品牌发布一周年。目前,在渠道建设上,广汽丰田已建成292家销售店,今年底将有望达到350家。今后,广汽丰田还将通过建设中小型销售店、鼓励开设分店等方式,将优质的产品和服务输送到二三线及四五线城市。此外,广汽丰田还不断完善渠道功能,今年加速开展了二手车业务。

通过5年来在渠道上的苦心经营,广汽丰田在服务方面也取得了显著的成果。广汽丰田不仅在产品销量上赢得了近100万顾客信任,而且在今年4月中国汽车维修行业协会发布的“2010中国汽车售后服务客户满意度卡思(CAACS)调查结果”中,也荣获了合资品牌第一名。

凭借世界级的工厂与产品、创新的销售与服务渠道,广汽丰田不仅取得了阶段性的显著成果,而且企业各方面都取得了均衡的发展,为下一个100万辆的诞生奠定了坚实的基础。



### 数字解读

18个月 仅用了18个月,广汽丰田就建立起了年产能达20万辆的第一工厂。

6万辆 广汽丰田创造了投产半年销售6万辆、当年盈利的奇迹。

40个月 凯美瑞以40个月的最短时间达到50万辆产销,刷新了国内车市的“速度”纪录。

36万台 2009年5月,广汽丰田第二工厂投产,产能由20万台一举提升至36万台。

70万辆 2010年底,凯美瑞累计销量突破70万辆,再次强势刷新中高级车市场新纪录。

100万辆 2011年6月,广汽TOYOTA渠道成立5周年,各车型销量总和即将突破100万辆。