

# 新车、试驾…… 向这儿看

## 郑州鼎沃 试营业见面会体验“北欧奢华”

9月13日上午，郑州第二家沃尔沃4S店——郑州鼎沃在店内举行了媒体见面会，郑州鼎沃是沃尔沃轿车在河南的又一全新授权经销商，坐落于郑州市经济技术开发区第八大街与经北一路交叉口（路西）。活动现场，郑州鼎沃总经理郑富山针对各媒体记者们提出的问题一一作出解答。随后大家参观了郑州鼎沃，亲自体验了“北欧奢华”，也通过郑州鼎沃内各种人性化的设计更加深刻地感受到了沃尔沃最新理念——以人为本。据介绍，郑州鼎沃是按沃尔沃全球最新标准建造，集销售、售后、备件供应、客户服务、大型室内停车场等于一体，中原地区最大、规格最高、功能设施最齐全的沃尔沃（VOLVO）轿车特许经销商旗舰店。其展厅内部设计以蓝色、白色、米色等浅色调为主，展现简约时尚但又不失沉稳的北欧风格。明亮通透的展厅内设有：汽车展示区、客户接待洽谈区、新车交车区、附件展示区、儿童游乐区，让客人感受到温馨舒适同时感受到VOLVO汽车带来的尊崇礼遇。维修车间设有：维修接待区、机修车间、喷漆车间，无尘干磨系统和尾气抽排装置，又体现了沃尔沃品牌的安全、品质和环保的核心价值。

李汪洋



随着9、10月的销售旺季到来，厂家忙着新车上市、车商忙着策划销售方案和各种促销活动。作为销售旺季的看客，面对老款车型纷纷降价促销，新车市场频频发力的局势，消费者还能hold住吗？



## 广汽菲亚特 Viaggio 菲翔上市

9月16日，广汽菲亚特专为中国市场量身打造的意式越级动感轿车——Viaggio 菲翔分别在广汽菲亚特河南花园路店、广汽菲亚特河南北环店魅力上市，广汽菲亚特郑州花园店也同步正式盛大开业。此次上市车型共分为4个版本6款车型，售价区间为10.88万~15.88万元。Viaggio 菲翔这款极具产品竞争力和品牌影响力的战略车型，即将以其激情、动感的设计语言，助菲亚特品牌与广汽菲亚特在中国开启璀璨的发展征程。

从车身姿态来看，Viaggio 菲翔巧妙的比例掌控将灵动与激情完美结合，前脸继承了菲亚特品牌的强烈印记，内嵌式发动机盖更

售价区间为10.88万~15.88万元

是让人们联想起一系列经典的意大利跑车，微微翘起的尾部也令人感受到性感和力量的强烈冲击；Viaggio 菲翔采用了源于阿尔法·罗密欧 Giulietta 的CUSW平台进行开发，并全系标配涡轮增压发动机；在主动安全方面，它搭载了最新的博世9.0 ESP（车辆电子稳定系统），集合BAS（刹车辅助系统）、ABS（防抱死制动系统）、TCS（牵引力控制系统）和HHS（坡道起步辅助系统）等诸多超越同级别车型的安全配置；在被动安全方面，Viaggio 菲翔配置了6安全气囊，同时，菲翔的车身还广泛应用了热成型钢等高强度钢板，其比例达到整个车身钢板的65%。

屈彦飞

## 东风俊风 CV03 跨越上市

9月13日，伴随一股跨界之风，东风俊风CV03上市发布会在东风俊风、东风合运郑州专营店隆重举行。此次CV03的上市，不仅是东风汽车股份有限公司发展战略的一大步，更将是改变竞争格局，冲击微车高端市场跨越性的一步。“俊风CV03”是东风汽车股份集40余年造车经验，并充分吸收融合合作伙伴

日产的品质及技术精髓后，全力打造的一款高端微车产品。东风汽车股份有限公司副总经理刘耀平先生，常州东风汽车有限公司党委书记吴理南先生，东风汽车股份有限公司微车销售部总经理高立中先生均亲临发布会现场，共同见证俊风CV03跨界风采。

李汪洋

## 铃木派喜竞技赛 郑州站点燃速度与激情

9月15日，河南郑州花园口镇黄河二桥元和试驾场，“型动派·喜悦汇——昌河铃木派喜竞速全国巡回挑战赛”如约而至，活动场上演双车定点追逐漂移、双车追逐单车360度掉头等各种惊险、刺激动作，引发现场阵阵尖叫点燃全场的速度与激情。值得一提的是平常针对于男性车手表演的高难度汽车驾驶特技，此次却由英姿飒爽的美女赛车手为我们精彩呈现，构成了活动现场一道靓丽的风景线。作为铃木第四代全球战略车型，铃木派喜在秉承铃木汽车竞速基因的基础上，融合长安汽车和昌河汽车的优异造车理念，集三方造车优势于一身。同时，为感恩回报消费者，让消费者能更快捷地享受铃木派喜带来的喜悦驾车生活，昌河铃木在竞速运动全国巡回赛期间为回馈新老用户特别推出“昌河聚惠，再接再厉 购车最高优惠5000元”的优惠政策。

李汪洋

## 空间动力王荣达郑州上市

9月12日，在位于花园北路的河南通畅郑州海马又一最新款新车——空间动力王荣达强势登场。据河南通畅相关人员介绍，福仕达荣达是一款定位于满足用户商乘两用及更大空间需求的高级大微客产品。它作为福仕达产品系列的强有力补充，与现有的福仕达鸿达、福仕达新腾达、新鸿达共同进步完善和细化海马郑州的商用车体系。这款海马郑州倾心打造的高级大微客产品，无论外形、内饰、底盘，还是调校方面均融入了诸多最新科技和商务因素，在多个方面表现可圈可点。

屈彦飞

# 海马颁布服务升级报告，助推十周年发展新跨越

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”开创了中国特色季节性保养先河，到2007年荣获中国服务品牌价值体现奖，再到2010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。

从《服务升级报告》可以看到，海马服务十年发展主要经历了三大阶段。从确立“保姆式服务”起，海马汽车正式进入服务品牌管理新时代；2006年率先推出了“蓝色扳手”服务品牌及“捍卫汽车价值”服务主张，通过量化指标与标准化流程对售后服务进行系统管理，且考核标准极为严苛；如今，迎来了2012“服务提升年”战略规划，首次将售后服务提升至企业战略高度，助推海马汽车的新发展。

海马服务作为自主品牌的先行者，将会秉持创新与坚持把售后服务升级进行下去，力争成为自主品牌服务领域新标杆。展望下半年，车市仍存在诸多不确定因素，自主品牌的发展陷入困境，海马汽车将通过“服务提升年”全面升级服务，以服务提高满意度，以服务提升品牌价值，以服务谋求新发展，以服务实现新跨越。

## 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、维修时间这5项车主最为关注的服务问题做出细致的整改规划。

“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及效率，更将服务下沉至社区，为车主带来便利的升级服务。