



卓越“精”营 创领未来

上海通用汽车荣获“上海市市长质量奖”

深入到每个人的质量意识 为用户考虑的全方位保证 高标准的企业社会责任

上海通用汽车的质量文化核心“全员、全时、全程,追求卓越质量”这句话早已深入到每个员工心中。“人人都是质量第一责任人”,正是基于这样的认识,让上海通用汽车对质量的把控可以真正做到从源头抓起。

2013年,上海通用汽车成立了“卓越客户体验标准委员会”,整合全业务链质量体系,从产品规划、研发、供应、制造、营销到服务在内的各个方面着手,始终把质量放在业务发展的最高优先地位。当然,每个上海通用汽车的员工,包括供应商和经销商在内,都成为了维护质量的主体。

也正因为如此,上海通用汽车旗下产品在2013年的JD Power评选中,荣获了包括性能、设计、质量、可靠性、售后服务等项目中的多项第一。

在产品层面,用户满意的质量当然就是放心的好车。为此,上海通用汽车以通用全球的GMS制造系统为基础,通过自检、100%全检、过程抽检等多种手段实施全过程控制。通过持续推进贯彻具有上海通用汽车特色的GMS体系,稳步提升了制造水平。

而在服务层面上,上海通用汽车在严格管理以外,又增加了不少人情味:雪佛兰“懂车更懂你”的售后服务理念及电子服务手机软件My Chevy,别克以“比你更关心你”的理念为服务特色的别克关怀售后服务品牌和iBuick服务软件,凯迪拉克“尊崇有加PLUS服务”和My Cadillac手机应用软件等,在最新科技的背后,是对用户满意度的重视。

之外,上海通用汽车还将质量意识延伸到了作为企业公民的社会责任层面。无论是绿动未来战略,还是雪佛兰红粉笔助学计划,上海通用汽车每做一件事,都能看出其背后的认真和坚持。

2008年至2010年,上海通用汽车在动力总成上的投入接近11亿美元,引进并本土化规模生产了高科技、低油耗、多样化能源的10多款先进的发动机,配备在25款全新一代车型上。这些绿色动力车型共销售33.4万辆。如果按每辆车每年行驶2万公里统计,实现节油达13544吨,相当于53.5万棵树一年的碳汇。

而雪佛兰牵头的红粉笔计划至今已连续8年,来自全国各地的志愿者们到广东、河南、宁夏、西藏和四川等地的乡村学校支教,为乡村小学的孩子带来语文、音乐、美术、体育、手工等素质教育课程。

延伸阅读

上海通用人都质量第一责任人

上海通用汽车从产品规划、工程质量、供应链质量、制造质量和服务质量五个方面着手,把质量放在业务发展的最高优先地位,已经到了“全民质量”的时代。

被访者:王楠
职位:泛亚车身外饰部高级经理

王楠的主要工作是负责车身、门盖、外饰、车身结构正向产品开发。如果在工作过程中出现质量问题,可能会导致门盖嘎吱嘎吱响或者开车时门锁失效,车门会打开或者大灯起雾,影响客户的开车视野。

“为了保证质量,我们有很多种监督、自省的方式。”王楠表示,“道路试验、碰撞

试验、腐蚀极端工况下的路试等是自己来考验质量。”另外,产品开发初期、中期、末期也会有其他部门的专业人士对产品进行一系列的评审,再通过客户和社会质量工具(J.D. Power、CSI)等的反馈,把通俗语言转换成工程用语,对产品进行改进,再记录备案,以帮助新人或工程师更快、更好地设计产品。

被访者:顾吉
职位:经销商售后能力提升经理

顾吉主要负责经销商满意度提升、盈利提升、运营管理。“现在终端网络发展很快,但各个地区经销商运营的水准是参差不齐的。”顾吉说,上海通用汽车有专门的运作流程来评估经销商是否符合规定的质量要求,“先从

根本上杜绝不好的服务发生,如果客户有问题反馈,对应该到哪个点,我们就要在那个流程上去改变。”顾吉把自己的部门比作后勤部与参谋处的合体,全力配合营销人员,“先从根本上做好保障工作,前线再有问题,我们来。”

新车发布、试驾来袭、团购抄底……

不一样的体验 不一样的精彩

东风日产启辰 R30 上市、讴歌“A+体验”来袭、东风标致万人团购抄底特惠……最近一周,车商们面对现在7月的车市淡季,不约而同地推出多种营销策略及优惠方式,除了大型团购之外,新车、试驾、赏车等主题活动也来助阵。
郑州晚报记者 谢宽



新车范 3.99万元起 启辰R30要“大不一样”

7月16日,“大,不一样——东风日产启辰R30上市暨启辰第20万辆交车仪式”正式在这里举行。当天,东风日产副总经理任勇宣布,从即日起启辰R30在全国范围内正式上市销售,新车共包括4款车型,售价为3.99万~4.99万元。

价格如此亲民,但启辰R30在性能与品质上却毫不含糊,借助日产全球车型平台和东风日产百万级体系力,启辰R30具备叫板主流合资产品的实力,在空间、能

效、驾控、品质等各方面都拥有“大不一样”的竞争优势,或许将重新定义中国家轿新的起点。

空间,大不一样,启辰R30的空间优势来源于其超出对手一个级别的车型尺寸,启辰R30基于全球著名车型平台开发而成,整车尺寸为3775×1665×1530mm,轴距达到了2450mm,为同级车之最;能效,大不一样,启辰R30搭载了日产HR12DE 1.2L发动机,在国内虽是首次引

入,在海外却已经在130多个国家赫赫有名,它继承了HR系列优秀的DNA,具有动力强、油耗低、品质可靠等优点,额定功率达到54kW/5000rpm,最大扭矩达到了104Nm/4000rpm,而启辰R30的百公里综合工况油耗仅为5.5升;驾控,大不一样,在车型尺寸、轴距大于竞品一个级别的前提下,启辰R30却成功地创造了仅4.5米的同级最小转弯半径,为广大消费者带来更出色的操控性能。

体验派 2014 Acura“A+体验”试驾会将登陆郑州

2014年,为了让更多消费者可以更充分地体验Acura(讴歌)车型魅力,领略品牌先进技术,感受品牌尊贵服务,Acura(讴歌)启动了以“A+体验”为主题的全国试驾会,并在全国Acura(讴歌)特约店陆续开展。该项贯穿全年的活动共分成三个阶段——“MDX 梦想座驾”、“RDX 最强座驾”和“我是Acura”,4

月以来,第一阶段“MDX 梦想座驾”已先后在全国19个城市激情上演,为各地区消费者带来了Acura(讴歌)品牌独一无二的“人车合一”随心所欲驾驶乐趣与全新价值。7月26日,2014 Acura“A+体验”全国试驾会第二阶段赛程“RDX 最强座驾”将登陆郑州,诚邀广大消费者齐聚Acura(讴歌)郑州花园路店。

团购控 东风标致万人团购会第二季圆满落幕

造车125周年·十亿豪礼钜献——东风标致万人团购会第二季活动郑州站在上千名准车主的见证下落幕。据了解,此次第二季万人团购会规模更甚于第一季,联动全省各城市,上千名客户乘坐专车从各市东风标致4S店来到活动现场,共同参

与了这场激情盛宴。现场氛围热烈,客户购车热情高涨,国外豪华旅游大奖和形美质优的大礼包更让所有到场人员兴奋不已。两站活动最终以1100台的骄人战绩诠释了东风标致品牌实力。据悉,已有百名中奖客户即将启程享受浪漫国外豪华游。

添新军 开封骊祥海马4S店开业

7月18日,海马汽车开封旗舰店、河南港骊祥汽贸集团旗下第十一家4S店——河南骊祥汽车销售服务有限公司盛大开业。港骊祥集团事业部董事,海马汽车厂家负责人等多位嘉宾,齐聚骊祥海马4S店展厅内,共同见证了这一时刻。

开封骊祥海马4S店是河南港骊祥汽贸集团下属公司之一,并由海马

汽车授权的品牌旗舰店,同时也是开封首家海马4S店,位于开封市魏都路与集英街交叉口向西20米路南,毗邻开封最大的4S店集群,地理位置十分优越,占地面积2000平方米,主营海马汽车旗下全系车型。骊祥海马店是集销售、服务、配件为一体的全能级的汽车品牌运营商,致力打造全新级的汽车行业新基准。