

# 惠通嘉华 提升企业核心竞争力 打造一流的海南汽车服务品牌

□ 程娇



惠通嘉华集团一角 张杰 摄

编者按：海南嘉华控股有限公司是海南汽车服务龙头企业的龙头企业，去年与惠通陆华合并组成惠通嘉华集团。合并后的惠通嘉华集团去年营业规模152亿，被中国汽车流通协会授予百强企业，行业全国排名第十一位。取得这样的辉煌业绩是非常不易的。在这些成绩的背后，惠通嘉华集团靠的是什么呢？下面，让我们跟随记者的采访，走进惠通嘉华集团，去了解其中的奥妙。

海南嘉华控股有限公司是海南汽车服务龙头企业的龙头企业，去年与惠通陆华合并组成惠通嘉华集团。2011年惠通嘉华集团营业规模152亿，被中国汽车流通协会授予百强企业，行业全国排名第十一位。

## 嘉华汽车城(海南国际汽车园) 汇集中高端品牌

在海南汽车市场，各个汽车品牌的4S店星罗密布，但是，有一定规模的汽车城却是不多见。嘉华汽车城自2009年组建到今天，已经发展成为海南最大、也是最有影响力的汽车城，经销的品牌中既有雷克萨斯、进口大众、英菲尼迪等高端豪华品牌，也有广汽丰田、广汽本田、东风本田等中高端主流品牌。

“嘉华汽车城是惠通嘉华海南区域的一个项目，我们组建汽车城的目的，就是为了丰富服务内容，为车主提供更加便捷的服务。”惠通嘉华集团海南区域总监杨明介绍，汽车城与一般的4S店有所区别，汽车城由很多的4S店集中组合在一个特定范围内，可以为消费者提供更多的汽车品牌，选择余地更大。与4S店相比，汽车城在服务方式、便利性、规模化等方面是完全不相同的，在汽车城内，涵盖了精品超市、上牌中心、汽车检测中心等，范围更广泛，汽车城致力为消费者提供的是专业的、全面的、便捷的汽车服务。

据杨总说，在汽车城内有一种服务方式是与众不同的，车主想买车又想了解新车的性能时，不用再拉到马路边试驾，嘉华汽车城内有专门的对比试乘试驾场地，可以满足客户的需求。

据了解，十一年前，嘉华控股在海南建立了全岛第一家4S店。目前，在海口、三亚两地拥有11家4S店和儋州、琼海2家分公司，同时还开设了二手车置换、汽车租赁以及大篷车流动上门等汽车增值业务，销量达到全岛乘用车总量的20%以上。

## 企业核心竞争力体现在服务

随着中国汽车工业的发展，海南汽车行业也进入一个全新的发展阶段。在海南市场，各个品牌汽车、各个汽车经销商之间的竞争也越来越激烈，惠通嘉华作为海南汽车服务龙头企业的龙头企业，在未来的发展中，企业依靠什么来在激烈的市场竞争中站稳脚跟，谋求更大的发展？

“在汽车流通领域，我觉得企业的核心竞争力最主要依靠的是服务。”杨总认为，海南汽车服务业发展初期时，由于汽车品牌较少，市场需求量也不大，较少的汽车品牌垄断着整个市场，在垄断市场中，竞争并不充分，服务水平也不尽人意。汽车行业发展至今，海南市场汽车品牌越来越多，竞争也越来越激烈。汽车价格在不断下降，消费者越来越理性，买车时不仅考虑到汽车的价格，而且对汽车的售后服务提出了更高的要求。

价格，而且对汽车的售后服务提出了更高的要求。

2010年，海南嘉华在全省推出了“嘉华兄弟”服务品牌，通过“96777”呼叫中心，为全岛客户提供更便捷的管家式汽车服务。经过近两年的运营，“嘉华兄弟”在海南已逐步深入广大消费者的心中，让广大车主切实感受到了“专业车管家，美好车生活”的服务内涵。

在谈到企业核心竞争力问题时，杨总认为，要想提高服务水平，规模化经营是一个必要条件。目前，惠通嘉华在业务范围基础上，已经成功整合为买车、卖车、修车、救援、改装、租赁、装饰等七大服务业务板块，并以此涵盖汽车销售、汽车金融、汽车租赁等全程服务能力，尤其是正式开通“嘉华兄弟”96777呼叫中心，为海南客户提供更便捷的管家式汽车服务，使得嘉华控股在全岛的覆盖力、影响力再度提升。

“下一步，我们的服务、维修网点还将延伸到全省各市县。”杨总介绍说，现在海南农村汽车市场潜力很大，消费者买了车之后，需要一个后顾之忧的维修、保养等方面的售后服务，惠通嘉华有这个实力在全省各市县建立起售后服务中心，满足全省汽车用户的需求。

## 建设海南一体化国际汽车园区

汽车进入家庭，众多的品牌让不少

购车者奔忙在分散的4S店。有没有一个地方，集中汽车品牌、代办各种手续、方便顾客看车购车？购车车的这个愿望很快就能实现，这就是建设中的海南国际汽车园。

嘉华控股已经申请建设海南国际汽车园项目，该项目得到了省市领导的大力支持，并被列为了省市重点项目。该项目设在海口市美兰区，计划用地1015亩，总投资42亿元。建成后园区内企业计划年销售新车2万辆/年、年营业额20亿元；二手车交易2万辆/年、年营业额15亿元；汽车用品及零配件营业额5亿元/年。园区整体年营业规模达40亿元，实现税收4亿元/年。

据介绍，海南国际汽车园区分两期实施，一期占地476亩，一期工程将规划建设17家4S店和一个6万平方米的汽车展厅，包括各大品牌4S店，大型综合汽车交易市场、检测中心、一站式上牌中心、二手车市场、零配件超市、培训中心、汽车影院、选车对比试驾等设施。按照这一规划，计划在2012年投入使用的海南国际汽车园将成为国际领先、功能齐备的，整合汽车销售、维修、租赁、检测以及各项延伸产业的庞大汽车市场。

海南国际汽车园2009年动工，目前已建成7家汽车4S店，基本是国外品牌，预计2012年营业规模达近20亿元。



## 嘉华兄弟 96777：为顾客提供“管家式”贴心服务



在业务特色方面，“嘉华兄弟”目前在海南拥有15家汽车4S店/专营店，都是由厂家授权并统一管理。很多享受过嘉华兄弟贴心服务的车主都会倍感温馨。经过近两年的运营，“嘉华兄弟”在海南已逐步深入广大消费者的心中，让广大车主切实感受到了“专业车管家，美好车生活”的服务内涵。

2010年6月15日，惠通嘉华集团整合旗下多个知名汽车品牌，统筹“买、卖、租、修、援、改、饰”七大服务业务板块，面向海南汽车市场推出了“嘉华兄弟”这一服务品牌，为顾客提供一个有效的平台，将需求以最简单快捷的方式传递给身边的专家，并为提供24小时全方位的服务，让客户随时随地都能体验私人管家般的贴心服务。

同时，为配合“嘉华兄弟”品牌建设，惠通嘉华集团配套推出的岛内全功能服务电话“96777”，又称为“全功能呼叫中心”。“96777”作为一个信息咨询平台，在海南省内任何地区任何时间拨打，均可通过嘉华呼叫中心接待系统，畅达嘉华各品牌及全部业务平台，汽车消费者无需记忆繁琐的服务流程和各店各部门电话，只需拨打一个“96777”，并提出自己的需求，“96777”呼叫中心即可第一时间转接，系统在线解决问题。

## 惠通陆华与嘉华控股强强联合 企业发展空间更广阔



联合、优势互补、规模发展”的行业趋势，合并后的惠通嘉华将在两大集团原有的优势领域基础上获得更为强大的发展底气，从而营造出“1+1>2”的战略协同效应。在中国汽车流通领域走向服务型国际化的今天，通过有效的融合互补取得规模快速发展，将成为中国汽车流通领域新的发展模式，惠通嘉华集团成功迈出了第一步。

“惠通嘉华强强联合，我们的整个服务、品质将得到进一步提升。”惠通嘉华集团海南区域总监杨明认为，原来嘉华控股经营的汽车品牌主要以中高端为主，两大集团合并后，奔驰、路虎、捷豹豪华汽车品牌的加入，整个集团发展定位升级为经营豪华汽车品牌，为集团的未来提供了更为广阔的发展空间，也为海南汽车服务业开创了一个全新的发展模式。

## “敬天爱人 和谐共赢” 惠通嘉华践行基业长青之道

自成立成立以来，惠通嘉华集团积极倡导“敬天爱人，和谐共赢”的企业文化精神，本着“客户第一，员工第一”的经营理念，不但要为每一位客户提供优质的专业化服务，更要关心每一位员工的幸福与成长。

同时，惠通嘉华集团在内部也非常重视企业文化的建设，成立至今，每年都会多次举行员工活动、年会活动、优秀员工评比活动等，培养员工之间团结互助，同舟共济，发扬集体合作和集体创造精神，增强团体的凝聚力和向心力。活动形式多样，有自驾游、公益慈善、车主讲堂、节日关怀等，更多让客户参与至活动，不仅丰富了客户的生活，而且持续增强客户的满意度与忠诚度，实现可持续发展的基本要求。走进惠通嘉华集团旗下各大品牌

## 惠通嘉华勇担社会责任 真诚回报社会



作为国内知名企业、海南省最大的汽车经销商集团，惠通嘉华集团董事会深刻地意识到社会是企业之源，企业在为自身创造利益的同时，决不能忽视自身的社会责任。惠通嘉华集团海南区域总监杨明说，只有尽自己的能力去为社会多做贡献，企业才能得到社会的认可和认可，才能得到永续的发展。

据了解，早在2007年，嘉华人就加入到环保先锋行列，向海口市有关部门申请领养假日海滩一片荒废海滩。由于海滩荒废已久，企业第一次组织员工清洁时，总共清扫出10吨的垃圾。之后，嘉华不仅定期组织员工义务来清洁，还雇佣专人对这片海滩进行打扫。在为环保事业做出贡献的同时，嘉华还将这里发展成为员工教育基地，新员工入职、员工拓展等都安排在此进行。

2010年10月份，我省多个地区遭遇了60多年来最严重的大暴雨灾害，经济损失惨重。集团在自身损失也很大的情况下，毅然在海口市“风雨无情，椰城有爱”抗洪救灾公益募捐会上向海南灾区紧急捐助100万元，用于海南抗洪救灾以及灾后重建工作。

2011年5月至6月，集团响应海南省红十字会号召，携手倡导发起捐助先天性心脏病儿童的公益捐赠，共向全省4名先天性心脏病儿童捐赠7万元作为治疗费用。2011年12月，集团再次组织人员对所捐赠的先天性心脏病儿童进行术后探望。

2011年8月，惠通嘉华集团又联合海口美兰区政府、灵山镇政府开展扶贫帮困活动，共捐赠93140元。在当年8月份的捐助助学行动中，集团又通过成立慈善基金会，向10名贫苦大学生捐赠6万元，帮助寒门学子实现大学梦。

## 惠通嘉华旗下九大汽车品牌介绍



1、雷克萨斯：海南嘉翔雷克萨斯汽车销售服务有限公司创立于2008年4月11日，是雷克萨斯(中国)授权的海南地区唯一经销商。嘉翔雷克萨斯是惠通嘉华旗下的高端汽车4S店，公司严格遵循雷克萨斯品牌标准店的建设标准，堪比一座豪华的五星级酒店。公司位于琼山大道289号的嘉华汽车城，依托海口市高端汽车品牌销售基地和机场干道的天然优势，为顾客提供无可比拟的购车及售后服务。

2、英菲尼迪：海口嘉华英菲尼迪汽车销售服务有限公司，是海南唯一一家专营INFINITI英菲尼迪整车进口品牌的汽车4S店。作为英菲尼迪中国事业总部在华严格甄选授权的特许经销商，海口嘉华英菲尼迪完美展示英菲尼迪的款款惊艳之作——豪华尺寸SUV QX56、高端豪华轿车英菲尼迪M系列、跑车型SUV FX系列、跑车型Crossover EX系列和运动型豪华座驾G系列。

3、一汽丰田：海口嘉华丰田汽车销售服务有限公司前身为海口丰正丰田汽车销售服务有限公司，成立于2001年7月6日。现经营丰田皇冠、锐志、卡罗拉、花冠、威驰、普锐斯、RAV4、普拉多、柯斯达以及进口丰田车，是集整车销售、售后维修保养、零配件供应、信息反馈为一体的专业4S店。2010年4月1日由嘉华控股全资收购后，进行了场地硬件方面的全面改造。

4、东风本田：东风本田汽车有限公司成立于2003年7月，是由东风汽车集团股份有限公司与日本本田技研工业株式会社共同出资50%组建的整车生产经营企业。作为东风本田岛内第三家特约经销商——海南嘉华汽车销售服务有限公司(简称嘉华东本)于2009年8月份开业，开业三年达成了同城老店同年将近94%的市场份额。

5、广汽传祺：海南嘉华美兰汽车销售服

务有限公司成立于2010年8月，主营传祺品牌汽车整车销售、二手车销售、汽车配件、汽车美容及维修服务，也是广州汽车集团乘用车有限公司在海南地区唯一授权的经销商，营业地址位于南海大道118号京花园首层，现主营广汽传祺、GS5两款车型。

6、广汽菲亚特：菲亚特汽车公司，世界十大汽车公司之一，始建于1899年7月意大利都灵市。广汽菲亚特成立于2010年3月9日，由广汽集团和菲亚特汽车合资建立。惠通嘉华海南区域旗下企业——海口嘉华永泰汽车销售服务有限公司是广汽菲亚特汽车有限公司在海南地区唯一授权的经销商。

7、进口大众：海口嘉华进口大众旗舰店位于琼山大道嘉华汽车城内，整体风格采用德国大众最新的建店布局和设计标准，是海南最大设备最精良的高端豪华品牌4S店之一。公司现已通过大众(中国)的验收，90%的专业维修设备由德国原装进口，员工经过厂家专业培训，为客户提供新车销售、汽车融资、汽车置换、汽车保险、装饰美容、快修保养等各项专业服务。

8、广汽丰田：广汽丰田旗下拥有凯美瑞、雅力士、汉兰达、杰路驰、杰路驰、逸致等品牌车型。目前，惠通嘉华集团在海南共有两家广汽丰田4S店，分别是海南嘉翔汽车销售服务有限公司(简称嘉翔广丰)、海南嘉华永泰汽车销售服务有限公司(简称广汽丰田嘉华美兰店)。

9、广汽本田：广汽本田旗下拥有雅阁、奥德赛、飞度、锋范、歌诗图、理念六大车型。目前，惠通嘉华集团在海南共有三家广汽本田4S店，分别是海南嘉翔贸易公司(简称嘉翔广本)、海南嘉翔基业商贸有限公司(简称嘉华广本)、广汽本田汽车三亚特约销售服务店(简称三亚嘉翔广本店)。

(程娇)