



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。

## 海马颁布服务升级报告 助推十周年发展新跨越

### 服务升级报告 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。

### 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02年“金秋之旅”开创了国内季节性保养先河,到07年荣获中国汽车服务品牌价值金奖,再到10年荣获中国汽车服务金奖手奖……海马服务十年发展的亮眼成绩,无不令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;06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”全面提升服务,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。

## 十一黄金周出行 日之星丰田让您“享受金秋”

本报讯 十一假期将至,许多朋友都喜欢自己驾车带着家人、朋友,到野外自驾游或长途旅行,但许多朋友在出行前或不太注意对汽车的检查。利用假期自驾出游,享受自驾游的轻松与惬意之前,对爱车的检查和保养是必不可少。勤加保养可以避免在旅途中发生故障,避免酿成事故,达到安全安全游玩的目的。

9月22日(周六)上午9:30-11:30 海口日之星丰田爱车养护课堂专门为十一准备出行的您开课啦!据了解,该课堂由专业技师免费讲解自驾游出行前的准备及要注意的车辆检查项目,以及特殊路况及紧急情况时的安全驾驶技巧,让您受益匪浅。其中还有有奖问答互动环节,让您开开心心学习的同时还可以领取奖品!欢迎广大车主报名参加。

## 菲亚特Viaggio菲翔海口上市 广汽菲亚特海口嘉华永盛店接受预订

本报讯 9月16日,广汽菲亚特海口嘉华永盛店举行了隆重的Viaggio菲翔上市仪式,宣布专为中国市场打造的意式越级动感轿车——菲亚特Viaggio菲翔正式在海口地区上市。当天,40多位车主、嘉宾及媒体朋友出席了上市仪式,共同见证了菲亚特品牌带来的独特意式风情。此次上市的Viaggio菲翔共分为4个版本6款车型,售价区间为10.88-15.88万元。作为广汽菲亚特首款国产车,Viaggio菲翔的上市将帮助菲亚特品牌与广汽菲亚特在海南地区开启了新的发展征程。

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。它搭载了输出功率为120-150马力的1.4升T-Jet涡轮增压发动机,并配备手动变速器或先进的6速干式双离合变速器。这套黄金动力组合拥有卓越的高可靠性优势,其中1.4 T-Jet高效涡轮增压发动机的技术十分成熟,具备了非同寻常的稳定性与耐用性。而非菲翔搭载的6速干式双离合变速器,则以其出色的燃油经济性与畅快的换挡体验,颠覆了传统自动变速器所能带来的驾驶体验。

带着现代时尚元素,Viaggio菲翔为国内汽车市场注入了浓烈的意式风情。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与力量的强烈冲击。经典前格栅设计、精致的带LED导光带尾灯组等细节更使其在推崇个性化的时代中脱颖而出,打造出中级车市场上最令人惊鸿的别致造型。

Viaggio菲翔对舒适性的要求也丝毫没有放松——车长4679mm、宽1850mm,并拥有位居同级之首的2708mm越级轴距。此外,Viaggio中高级和顶配版配备了通常只有高端车型上才会应用的Nappa真皮,其中驾驶员座椅还具有6向电动调节功能,并且还配置了同级最大的8.4英寸菲亚特U-connectTM多功能触摸显示屏、双区独立自动空调等一系列琳琅满目的舒适配置,这无疑令Viaggio菲翔成为中级轿车市场的新标杆。

## 坚持商务赞助之路 ELYSION艾力绅引领高端MPV风潮

本报综合消息 从“博鳌房地产论坛”到“云南100强企业发布会”,东风Honda ELYSION艾力绅做为两次盛会的唯一指定用车,坚持走“以高端会议赞助提升品牌形象”的道路。高端商务会议一向是高端MPV塑造形象的重要场合,梅赛德斯-奔驰唯雅诺就曾多次以唯一指定用车的身份出现,由此可见商务赞助对高端MPV来说意义非凡。

ELYSION艾力绅正式加入这一细分市场,有望打破美系商务车主导当前中高端MPV市场的格局,成为新的领军者。

“博鳌房地产论坛”的初次登场,让ELYSION艾力绅一鸣惊人。时隔一个月,ELYSION艾力绅再次亮相“云南100强企业发布会”现场,获得了众多云南知名企业的高度赞扬。其中一名与会嘉宾表示:“第一次接触ELYSION艾力绅,感觉它跟以往乘坐过的商务MPV很不一样,乘坐空间宽敞舒适,设计也非常人性化,商务家用都非常适合。”

正如一名业内专家所说,赞助高端商务会议是ELYSION艾力绅迅速提升品牌知名度的有效手段:一方面展示东风Honda为推动中国经济发展所做贡献,表现出的良好企业责任感;另一方面通过这种形式获得与会意见领袖的肯定,在短时间内提升ELYSION艾力绅的口碑。

然而,借高端商务会议赞助提升品牌形象,东风Honda并非第一个吃螃蟹的品牌。以别克GL8为代表的商务MPV连续五年成为博鳌亚洲论坛指定用车,奠定了它在商务MPV市场的领先地位。

乘用车联席会副秘书长崔东树曾表示,“MPV市场目前产品不够丰富,中国市场也需要豪华型MPV”,一语中的点明了MPV市场的发展趋势。目前,高端MPV市场还处于起步阶段,东风Honda顺势而动推出ELYSION艾力绅,并从高端商务会议赞助切入,必将引领整个MPV市场回归商、家两用的多功能本源,引领一股高端MPV消费风潮。

## 卓越品质再获肯定 中华H530 亮相中国汽车安全主题巡展

本报综合消息 2012年9月8日,“2012(第五届)中国汽车安全主题巡展(北京站)”在北京奥林匹克公园庆典广场隆重举行。我国自主品牌主力军华晨汽车,携旗下明星车型中华H530隆重登场,赢得各界嘉宾的高度好评,更进一步展现出我国民族汽车工业在研发创新、品质提升等方面的发展新高。

伴随着汽车产业的快速发展,汽车保有量的增加,消费者对汽车产品的安全也日益重视。而中国汽车安全主题巡展,旨在通过在全国范围内选取具有代表性的车型,全面展示汽车安全的最新成就,树立汽车安全新标杆。本届中国汽车安全

主题巡展,由中国汽车技术研究中心主办、参展车型均达到了C-NCAP碰撞五星标准。其中,中华H530更是作为唯一的自主品牌三厢中级车代表参展,获得了与会各界的高度关注。

据了解,中华H530整车结构是由北美最大汽车零部件供应商加拿大麦格纳公司设计的。该款车拥有新一代吸能式高强度框架车身,并在车身多处选用瑞典SSAB公司的高强度钢板,强度极限高达1000兆帕,硬度堪比潜艇外壳;其中B柱、机舱下横梁、前保险杠横梁等关键位置采用先进的热成型技术,强度极限更是高达1300兆帕,每平方米可承受10吨的压力

冲击。“坚不可摧”的车身结构,树立起了中华H530安全品质的第一道防线。在此基础上,中华H530还配备了前排正、侧双安全气囊,侧气囊等多项被动安全配置,全面关注每位车内乘客的安全。

主动安全方面,中华H530不仅为车主提供了高位刹车灯、儿童锁、安全带未系提示等多项贴心配置,还配备了全新发动机驱动防滑控制系统(MASR)。MASR可在必要时自动调整发动机扭矩,防止车辆在加速时因驱动轮打滑而产生滑转现象,从而改善车辆的起步和加速性能,保证行车的稳定性和安全性。

除此以外,在核心零部件、生产设备、

核心技术、生产流程等各个方面,中华H530同样开创了自主品牌中级车的“品质先河”。它的电动转向系统、油门踏板总成、方向盘,以及车身玻璃等近20类主要零部件,均由全球知名零部件供应商提供,这些供应商同时也是宝马、奥迪、大众、福特、通用等企业的长期合作伙伴。通过全球化采购,中华H530真正实现了安全品质方面的精益求精。

早在今年4月18日中国汽车技术研究中心公布的“2012年度第一批车型评价试验(C-NCAP)成绩”中,中华H530便一举取得五星佳绩,卓越的安全品质得到了权威机构的充分肯定。

## Love More 爱更多

### 全新梅赛德斯-奔驰B级豪华运动旅行车 执爱上市

全新梅赛德斯-奔驰B级豪华运动旅行车,夺目有型的复式氙气大灯,一见倾心的双腰线设计,爱的光芒令人过目惊。高效能发动机创新搭配双离合七速变速箱(7G-DCT),澎湃动力令爱的激情恣意驰骋。超乎想象的1547升超大载物空间,轻松承载所有对爱的期待。前瞻性的注意力警示系统(ATTENTION ASSIST),为爱护航时刻保持清醒。激越与悠扬,个性与潮流的和谐统一,为您开启前所未有的生活新篇。

迎中秋庆国庆特别献礼等您来揭幕(9月23日-29日)!

三年不限里程保修服务,周全保障尽享安心。更多详情,敬请莅临梅赛德斯-奔驰当地授权经销商。  
www.mercedes-benz.com.cn



海南联合皇冠汽车服务有限公司

南海展厅  
时代展厅

海口市秀英区南海大道170-10号皇冠汽车城内  
海口市国贸大道2号时代广场第一层东北侧

尊贵专线:(0898) 6853 2800  
尊贵专线:(0898) 6659 8080