

解码苏州金龙的2019:要深度更要温度 服务创新再升级

白驹过隙,光阴如梭,2019年已正式画上句点,成为回忆中炫彩斑斓的一页。对于苏州金龙来说,2019年这一页写满了成绩和奋斗,逆势上扬的销售业绩见证了行稳致远的力量 and 不懈努力的精神,在这背后是不断加码的服务投入,彰显了老牌客车企业的情怀和担当。

曾经,提到客车服务,人们最先想到的就是一条条深深的地沟;而今,服务不但是衡量一家车企优劣的重要标准,更是如“春江水暖鸭先知”一般的市场风向标。

据苏州金龙国内客户服务部部长李玉琢介绍:“这两年苏州金龙一直不断推进服务的优化升级,加大对服务的投入力度,尤其是针对传统能源向新能源的结构转换而产生的服务变化。”

近两年来,能源结构变革不断深化,交通出行模式进一步重构,对于车辆和服务都提出了全新的标准和诉求,这也促使以苏州金龙为代表的客车企业不断焕新服务模式。“当前客户一方面对培训的需求更多,另一方面对服务及时性以及超长延保的要求更高,这就需要我们从事被动服务向主动服务转型。”李玉琢说。

具体到2019年苏州金龙的服务成果主要体现在四个方面:以服务及时性为抓手,建立服务策划平台和联合服务中心;以配件及时性为突破口,保障客车配件及时高效配送;以增值服务为着力点,延展和提升服务价值链;以高度的政治责任感完成了诸多重要服务保障任务。

不管是服务的深度、温度、广度还是高度,苏州金龙都切实结合当前行业、市场和用户的特点及诉求,有针对性地优化提升,致力于打造让客户更加满意,让行业有所启迪的服务标杆。

沉浸式服务 落地客车全生命周期管理

在服务模式创新上,2019年挂牌的苏州金龙与苏州公交联合服务中心极具代表性。据了解,该服务中心由公交企业、整车制造厂家及零部件配套厂家技术、服务及配件



等人员组成。联合服务中心成立后,相关服务人员与苏州公交公司相关部门同作同题,便于沟通,同时还负责新车评审、培训、疑难问题处置、技术升级、新能源排查、配件保障等一系列相关工作,确保车辆稳定高效运营。

可以说,联合服务中心为运营车辆比较集中地区的客车服务模式创新进行了一次有益探索。

李玉琢表示:“目前苏州金龙在苏州市区的公交保有量近4000辆,这对于服务的及时性、精准性等方面提出了很高的要求,联合服务中心的成立有效解决了这一难题。”

这种沉浸式服务模式不但能够第一时间掌握客户服务需求,而且可以贯彻车辆全生命周期的各个服务层面,并能集合共性问题推而广之,这也为后续苏州金龙进一步优化客车全生命周期管理,为客户提供整体解决方案提供了参考和数据支持。“我们后续还将在国内有条件的地区推行2-3个试点,进行沉浸式服务的模式探索,总结提炼,形成海格独有的沉浸式服务标准规范。”李玉琢说。

此外,苏州金龙起点较高的“两



化”融合建设也为服务打通了全流程通道,推动着服务创新和管理升级。IT化的服务策划管理平台,优化新车评审、配件储备、PDI服务、客户培训、客户回访等流程,通过加强服务全过程策划,提高新车交付品质、服务及时性和满意度,2019年服务及时性指标达97.96%,在中国汽车售后服务满意度调查(CAACS)中位列第三名。

延展性服务 为客户提供更优体验

2019年12月20日,“贴心海格伴您行——2020春运服务活动”如约而至,作为苏州金龙每年例行的春运专项服务,为紧张的春运提供了

支持和保障,这也是苏州金龙每年回馈客户开展的5项免费活动之一。据统计,仅2019年就有2万多台海格客车得到了免费的安全检查、维保服务,服务活动受到了客户好评。

过去这一年,苏州金龙在服务延展性上做出了许多探索和尝试,尤其是通过新车PDI、接力保障、服务人员参与车辆设计环节等举措使海格的服务亮点纷呈。

李玉琢告诉笔者:“首先,在客户意向需求环节,所在地的客户服务人员便参与到客户需求的调研中,并联合技术、销售、品质等部门给客户具体建议。在订单确定后,售后情况将融入到设计研发中,如当地的路况、气候环境、使用习惯等,有针对性地规避当地售后环节常见问题的出现;其次,在车辆出厂交付客户的路途中,我们要求各地服务站采用接力保障的模式,不管车辆到了哪里,都会有苏州金龙专门的服务人员掌握车辆情况,并及时有效地给予服务保障;最后,新车到达目的地后先进服务站进行新车PDI,在出厂检验的基础上进一步进行服务站检验,确保车辆零故障交给客户。”

值得一提的是,2019年苏州金龙启动了售后服务评价认证项目,经过近一年的对标学习、自查自纠、改进完善、外审评价等工作流程,以96.7分的高分获得了中国质量认证中心(简称CQC)颁发的《商品售后服务评价体系》“五星级”证书,成为江苏省首家CQC认证的售后服务水平达到五星级标准的客车制造企业,也标志着海格客车在为客户需求提供整体解决方案的基础上,通过实施服务转型升级,延展和提升了服务价值链,形成了竞争新优势,助力海格品牌再增值。

凡是过往,皆为序章。2019年苏州金龙的售后服务为市场赢得了更大的信心,实现了客户满意度的稳步提升。2020年,苏州金龙也着手布局,特别是在预防型服务上发力,用科技手段保障车辆安全运营,为人们的出行保驾护航。

相伴成长 铸就非凡

金龙与厦马携手奔跑

拥有“最美马拉松赛道”并连续12年获得国际田联金标赛事的厦门马拉松(以下简称厦马),已经成长为国际马拉松赛的大热门。2020年,厦马18岁,亦将迎来她盛大的成年礼。

在厦马18年的征程中,有一位跑者与厦马携手奔跑,这位相伴的“跑者”就是金龙客车。

精神契合 携手同行

厦马从一诞生就有着令人惊叹的“厦门速度”和国际化的视野。2002年12月初,厦门市政府决定举办厦马。从申请到2003年3月首场赛事开跑,厦马创造了全新的“厦门速度”,筹备时间最短,只用了3个月。同时,首次在境外举行新闻发布会,向全世界马拉松爱好者发出了邀请。

诞生于厦门的金龙客车,同样拥有“厦门速度”和国际化的基因。经过15年的奋勇拼搏,2003年时金龙客车已是国内客车行业的佼佼者,赢得了“国车”的美誉,同时,作为中国客车走向世界的先行者,早在2000年就开始扬帆启航。不到3年时间,金龙客车就将中国制造出口到了汽车工业的殿堂——欧洲,2003年,金龙客车批量公

交出口马耳他,开创了行业先河。金龙客车在自主创新、从本土到世界的道路上勇往向前,这种创业精神与挑战自我、超越极限、坚韧不拔、永不放弃的马拉松精神高度契合,由此促成了双方长达18年的携手。

永不止步 共铸辉煌

18年的奔跑,厦马留下一串串闪光的足迹;2007年12月,厦马被国际田联评为“国际田联路跑金牌赛事”,其间,只用了4年时间。10年后,厦马再次实现新跨越,2017厦马首次升级为全马赛事,一跃成为第二个全马赛事。而2020年,厦马将冲击国内第一个白金赛事。

见证厦马辉煌的同时,金龙客车以永不停步的马拉松精神创新前行,也迎来企业发展的一个个飞跃。从全球最大的大中型客车生产基地到具备现代化先进生产线的金龙轻客制造基地,再到国家试验中心及国家认可的CNAS实验室投入使用,金龙客车不断夯实中国制造的基础与底气。中国首款自主品牌高端客车龙

威,全球销量过万辆的城市之光公交系列、中国首款L4级自动驾驶巴士阿波龙等,金龙客车不断以创新产品为行业注入强大动力。与此同时,金龙客车持续输出优质的中国制造,提升中国客车品牌含金量与影响力。率先取得了进入欧盟市场的通行证,一次性出口沙特1060辆校车,创下工业大单,代表中国客车品牌首次登陆比利时车展,并连续8届参展,与国际主流品牌同台竞技……一次次的突破让金龙客车在国际舞台大放异彩,北京奥运会、伦敦奥运会、2017年金砖厦门会晤、2018年俄罗斯世界杯等盛会上,金龙客车以优秀的通勤保障彰显中国制造风采。

如今,金龙客车已遍布全球138个国家和地区,累计出口客车近11万辆,成为中国客车走向世界的典范,而金龙的人字形商标也已深深融入全球大众交通。

全新精彩 未完待续

与厦马相伴前行的路上,金龙客车不仅通过公共体育盛事倡导健康向上的生活方式,传递低碳出行的理念,更以金龙蓝的实际行动为厦马赛事注入健康与绿色环保的内容,为厦门城市交通带来一片蔚蓝。从金龙纯电动赛事服务用车到遍布全城的金龙新能源公交,环保便捷的大众出行,金龙客车以实际行动护卫厦门蓝、厦马蓝。

面向未来科技创新不止步的金龙客车,还将以更多的创新成果为厦马添彩。在车联网科技、人工智能、5G技术等新科技日新月异发展的背景下,在厦马迎来18岁成人礼之际,金龙客车将以“智慧城市,5G出行”为厦马注入智慧内涵。

金龙5G智能网联公交“智慧城市之光”是金龙客车利用5G通信技术向“智造”发起冲击的又一突出成果。早在2018年9月和2019年5月,金龙客车就已在厦门BRT线路上开展5G智能网联公交的体验活动,以“智慧城市之光”的超视距防碰撞、实时车路协同及安全精准停靠站等功能让乘客感受了5G公交的威力。

创新前行,永不止步,金龙客车将与厦马共同奔跑向前,创造更多的美好。

中国旅游报社品牌活动

中国旅游报社凭借专业媒体和行业资源优势,积累了丰富的策划、组织、执行文化和旅游宣传营销活动的经验。近年来,围绕全国文化和旅游重点工作、服务文化和旅游行业,报社策划举办了一系列品牌活动,得到业界积极参与,获得业界广泛好评,取得了良好的社会效益。2020年,报社愿意与全国各地文化和旅游有关部门及企事业单位开展深入合作,助推文旅融合,为文化旅游宣传推广贡献智慧和力量。

- “非遗”与旅游融合优秀案例征集展示
- 文明旅游 为中国加分——文明旅游优秀案例系列征集展示
- “参与志愿服务 共享美好生活”——文化和旅游志愿服务风采展示推广活动
- 中国旅游产业发展年会
- 全域旅游宣传推广行动
- “美丽中国行”大型系列采风
- 中国休闲30人系列活动
- 美丽中国行·文旅融合创新发展论坛
- 2020中国大交通旅游发展论坛
- 全国旅游景区创A培训班
- 全国旅游度假区建设讲习班
- 智慧旅游创新发展大会暨智慧旅游培训班

活动洽谈:中国旅游报社品牌活动部

咨询热线:010-85168188 85168189

地址:北京市东城区北河沿大街83号