

集团时讯 NEWS CORPORATION

2010年5月，品牌店销售系统职级评定工作在集团人力资源行政部的组织下圆满完成。此次职级评定工作得到了集团领导的高度重视，评定方案经过征求各品牌店销售总监意见后进行了反复的推敲与完善，力求既能反映员工的实际工作能力又能兼顾各品牌店差异，达到公平、公正的原则。

此次职级评定实行硬件条件与综合评定相结合的方式，销售顾问岗位从文化程度、工作经验、驾驶经验、销售业



品牌店销售系统职级评定工作圆满完成

绩、客户满意度、业务相关部门人员评定、直属领导评定、笔试等方面对员工进行综合测评。对于销售系统其他岗位人员主要考查文化程度、工作经验、驾驶经验、业务相关部门人员评定、直属领导评定等方面。

值得一提的是，此次职级评定工作在销售顾问中还掀起了一股学习的热潮。评定前，部分品牌店就组织员工进行培训，笔试结束后，大家还相互交流着考试的题目，使得销售顾问们在本次职级评定工作中都得到了意外的收获，都有了不同程度的提高。

此次职级评定工作为集团各品牌店的员工提供了一个“大比武”的平台，通过集团同岗位人员得分大排名，员工的岗位职级可升可降。另外，在今年的职级评定方案中加入了在本公司的工作年限作为加分项，充分体现出公司对老员工的重视。

此次品牌店销售系统职级评定，充分体现了集团《薪酬管理制度》的基本原则，全方位多角度地对员工进行了360°测评，完善了集团对员工的薪酬体系建设，使得薪酬管理标准化、规范化、科学化、合理化。

本报编辑

北京运通集团 第六届足球友谊赛盛大开赛

备受员工瞩目的一年一度的运通集团足球赛于2010年5月17日拉开序幕。本届球赛本着增进交流、强身健体，倡导和谐、友爱、团结、协作的人文精神为主旨，对以往的赛制进行了调整。品牌店各小组一支球队，集团各职能部门组成一支球队，共8支球队。此次球赛采用大循环赛制，共计28场次，每个球队可以参加7场球赛，是历届足球赛中场次最多的一年。

赛前，各品牌店、集团各职能部门的员工们都对本届球赛给予了极大的关注，有的提前练习，有的精心策划，大家都跃跃欲试，希望在本届球赛中一展自己的球技，并与其他兄弟公司的员工们成为朋友。



本报编辑

简讯

- 结合检测场业务范围调整的实际情况，验车业务品牌化时机已经成熟，自2010年5月份起，对集团验车中心的管理模式进行调整，将验车业务纳入品牌店管理。
- 为保障员工身体健康，防患于未然，2010年6月1日—4日，针对2009年12月份前参加社会保险的员工开展了2010年度员工体检工作。
- 运通博泰品牌改建工程于2010年5月份动工，工期预计5个月。各部门人员克服了种种困难，保证了各项日常业务的正常开展。

本报编辑

今年本市全面发放社保卡并进入推广使用阶段，目前，我集团已累计发放700余张社保卡，对于社保卡的使用很多员工并不了解，下面介绍一下社保卡使用中常见的一些问题。

问：在使用社保卡之前，已发生门诊医疗费用，如何报销？

答：使用社保卡之前，已发生的门诊医疗费用，按原流程报销，如果您已使用过社保卡就医，需同时将社保卡上交。

问：门诊挂号诊疗费用不按比例报销了？

答：自2009年6月1日起，门诊诊疗费由医疗保险基金定额支付2元，其余费用由参保人员现金交纳。值得说明的是，无论患者今年发生的医疗费用是否超过门诊起付线，医疗保险基金同样定额支付2元。

问：外购药品医疗费用是否持卡实时结算？

答：因外购药品发生的医疗费用不进行持卡实时结算，仍按原结算方式操作。

问：参保人员什么特殊情况下发生的全额现金垫付医疗费用可进行报销？

答：如遇有急诊未持社会保障卡、计划生育手术、企业欠费、手工报销或补换社保卡期间、参保后未发社会保障卡等情况就医的，仍由参保人员个人现金全额垫付医疗费用，不能在医院直接完成实时结算，符合医疗保险基金支付条件的，要按照原流程办理手工报销手续。

问：本次看病忘了带卡怎么办？

答：领到社保卡的参保人员在已开通持卡就医结算服务的定点医疗机构就医，须出示社保卡。未出示社保卡的，所发生费用由个人全额负担，医保基金不能支付。

问：如何读懂实时结算收费票据？

答：实时结算收费票据明细中，医疗保险范围内金额能够纳入医疗保险支付范围的费用总额。

本次医疗保险基金支付：按照政策规定应由医疗保险基金支付的费用总额，包括门诊大额医疗，退休人员补充保险，残疾人补助。

“本次个人负担”的医疗费用包括三部分内容：

1、自付一：按比例个人应承担的医疗费用（包括起付线和超封顶线以上金额）；

2、自付二：乙类目录中需要个人负担的金额（如乙类药品中个人自付的10%的医疗费用）；

3、自费：报销范围（即药品、诊疗、服务设施三个目录）以外的医疗费用；当次就医医疗费用总额=本次医疗保险基金支付+本次个人负担。

问：在职转退休人员应如何进行社保卡信息变更？

答：持卡人信息，可到发卡单位所在区县的社保经办机构进行数据同步。

问：在职转退休人员没有及时变更社保卡信息会出现哪些问题？

答：在职职工退休后没有及时变更信息，在持卡就医时，仍将按照在职职工的门诊起付线和报销比例进行报销，这可能会损害参保人员的医保权益。

问：持卡就医是否需要选定医院？

答：实行持卡就医后，个人就医的定点医疗机构仍以医保手册选定的定点医疗机构为准，A类、中医、专科医院可以直接就医。

问：参保人员持社保卡就医，起付线有变化吗？

答：持卡就医后起付线标准不变：参保人员门（急）诊费用一个年度内只扣一个起付线：在职人员1800元，退休人员1300元。政策规定门诊起付线以下的医疗费用由个人帐户资金支付。超过起付线的部分，按照政策规定的报销比例，个人只负担应自付部分的医疗费用。

问：持卡就医后，个人帐户管理的政策有何调整？

答：目前个人帐户管理的政策没有调整。持卡就医后参保人员的个人帐户金额仍按月划入参保人在北京银行的医保专用存折中，个人帐户资金仍可在银行自主支取。

问：已领取社保卡的参保人不慎将医保手册（蓝本）丢失，如何处理？如社保卡丢失，如何补办？

答：需通过单位到参保地的区县社保中心办理补领医保手册（蓝本）手续，在补办医保手册（蓝本）时，单位需提供持卡人的社保卡，区县社保中心将为其同步更新社保卡的卡内

信息。

社保卡丢失需通过单位到参保地的区县社保中心办理补领卡手续，单位需同时提供参保人员的医保手册（蓝本），区县社保中心将为其同步更新社保卡的卡内信息。

问：如何查询卡内信息？

答：可持卡到卡服务网点由工作人员帮助查询，或持卡在自助终端机电子触摸屏上自助查询。

目前，本市社保卡服务体系主要由社保卡服务网点、社保卡服务热线、社保卡服务网站和社保卡自助服务终端四部分组成。社保卡服务网点设置在全市300多个街道社会保障事务所和18个区县社保中心及市经济开发区社保中心，方便持卡人办理社保卡相关业务；社保卡服务热线是“96102”，提供24小时开通服务；另外通过登录北京市人力资源和社会保障网（www.bjld.gov.cn）可进入社保卡服务网站界面。社保卡服务网点和本市二级以上的定点医疗机构内均安装了社保卡服务自助终端机，可实现查询医保信息以及预挂失等功能。

问：已领取社保卡的参保人员，其手中的医保手册（蓝本）是否继续使用？

答：本市的社保卡将分期分批发放，在社保卡完全替代医保手册（蓝本）之前，社保卡与医保手册（蓝本）并行使用。医保手册（蓝本）停止使用时，将向全市发布通知予以告知。

问：初次使用社保卡的参保人员如何办理开卡的手续？

答：参保人员持社保卡到定点医疗机构就医，在办理挂号或交费的同时，社保卡即可开通。

问：持社会保障卡怎样看病？

答：首先，在挂号时必须出示社会保障卡，现金交纳个人自付、自费费用，医院为参保人员出具收费票据；其次，到诊室看病时，要向医生主动出示社会保障卡和“北京地区医疗机构门急诊病历手册”；第三，交费时，须将社会保障卡和交费单据一起交给结算人员，缴纳个人自付、自费部分费用；最后拿到结算单据后，认真核对单据上的各项内容，收回社保卡。

Policy Interpretation

政策解读

社保卡使用知识问答

问：补（换）社会保障卡期间如何看病？

答：参保人员在申请补（换）社会保障卡期间，到定点医疗机构就医时，需要主动出示《新发与补（换）社会保障卡证明》。定点医疗机构根据《新发与补（换）社会保障卡证明》采集有关的信息，并上传费用明细。定点医疗机构为参保人员结算医疗费用时，全额收取现金，出具相关单据，参保人员持新的社会保障卡按原流程进行医疗费用申报。

问：持卡人员到不具备刷卡条件的定点医疗机构如何就医？

答：持卡人员到不具备刷卡条件的定点医疗机构就医，先现金全额交费，由医院为参保人员出具医疗费用单据，并上传医疗费用明细，参保人员持社会保障卡按原流程进行门诊医疗费用报销。

问：哪些情形需进行社保卡信息变更？

- 答：(1) 医疗保险在职转退休；
- (2) 残疾军人新参保；
- (3) 转换医疗保险险种；
- (4) 特殊病种审批。

问：社保卡丢了怎么办？

答：持卡人的社会保障卡遗失后，可拨打社会保障卡服务热线“96102”（24小时服务）进行电话预挂失。也可持本人的居民身份证或户口簿到社会保障卡服务网点办理书面预挂失手续，或直接在社保卡服务网点及二级以上的定点医疗机构设置的自助终端机上预挂失。预挂失的有效时间为10天，超过有效时限自动解挂。

挂失人确定丢失的社保卡无法找回，需持本人的居民身份证到社会保障卡服务网点进行正式挂失，同时办理补卡手续。15个工作日后，申请补卡人持本人的居民身份证或户口簿和《新发与补（换）社会保障卡证明》（简称：《领卡证明》），到社会保障卡服务网点领取社会保障卡。办理正式挂失后，不能再办理撤销挂失。

北京国际车展万众瞩目 北京运通英菲尼迪再创辉煌

4月23日至5月2日，第十一届中国（北京）国际汽车博览会在中国国际展览中心新馆圆满举行。本次车展在近20万平方米的展馆内，共有35家国际汽车品牌以及28家国内自主品牌参展，展出车型达990台。

车展期间，英菲尼迪吸引了超过33,100人前来展台赏车，发布了包括英菲尼迪Essence概念车、2010款全新QX、FX、EX、G25、G徽蓬以及M35等7款车型，英菲尼迪旗下全部车型悉数到场。其中，2010款全新QX，是第一次在中国地区亮相，吸引了广大观众和客户的关注。

这是北京运通英菲尼迪自建店以来，第二次参加如此大规模、高标准的车展。通过两年的运营，北京运通英菲尼迪无论从销售业绩、售后服务还是市场营销工作均得到了日产中国的认可和赞许，而利用本次车展创造出更优异的成绩，也是展现北京运通管理水平和员工风貌的重要机

会。因此，从准备阶段到车展值班的每一天，所有工作都得到了至上总经理，下到车辆管理员的高度重视和支持配合。而这些工作也确保了在车展上我们以更专业的工作风格和更严谨的工作态度面对每一位客户。

5月2日，随着最后一辆展车顺利开下展台，北京国际车展也圆满落幕。在本次车展上，北京运通全体员工克服了第二家经销商的竞争、展馆高温、工作强度大等诸多困难，通过不懈的努力，创造了现场销售26台的优异成绩，特别值得庆祝的是在QX还没有上市的前提下，北京运通在本次车展上，成功的签下了18台QX的订单，为后期QX的上市和销售打下了良好的基础。

相信随着北京运通英菲尼迪的不断前行，北京运通英菲尼迪全体员工将创造出更加辉煌的成绩。

杜洋 运通博世



【表扬信】

忍不住提笔对公司保洁员大姐的辛勤劳动提出表扬，她们对待工作一丝不苟的态度尤为难能可贵。

她们工作责任意识强，偌大的展厅包括各个办公室以及洗手间在内的清洁都由她们负责。每天她们总是第一个到公司，8:30正式上班，但是每天早上7点多保洁大姐就已经到公司忙碌了，等公司员工上班时，整个展厅已经被打扫得焕然一新。她们每天任劳任怨、默默无闻，公司的每个角落都被打扫得干干净净，如果遇到雨雪等恶劣天气，再加上展厅客户量多、挪车频率高，保洁大姐就用刮玻璃器具一点一点的清洁着地面，晚上回到家后双臂都浮肿起来，但是她们却从来都没有一句怨言。为了使公司有个整洁的环境，保洁大姐有时候都放弃了每周一天的休息日。

特别是自今年5月份以来，由于隔壁博泰展厅的拆迁改造导致两个展厅的员工加上客户共用一个展厅及卫生间，无形中加大了保洁大姐的工作量。即便如此她们仍然没有丝毫怨言，默默的付出她们的辛勤劳动和汗水。她们的这种大公无私的工作作风值得我们每个人学习和尊敬！

一汽-大众厂家对经销商有极其严格的运营评价要求，在以往的评价检查过程中，展厅环境环节总是会被找出这样或那样不合格的地方。自从这两位大姐到公司以后，公司在厂家小区运营评价检查中展厅环境环节也取得了很好的成绩，这其中离不开保洁大姐的辛勤劳动和对工作一如既往认真负责的态度，在此博恩全体同仁对保洁大姐的辛勤工作表示感谢并对她们默默无闻的奉献精神及认真负责的工作态度提出表扬！

焦丽妮 运通博恩

Tomorrow will be better 明天会更好

2010年对博泰人来说讲是充满希望、憧憬的一年，今年的第一件大事就是展厅的重建！4月初，店里开始弥漫着一种举家迁移的气氛，各部门都收拾着自己的物品，逐步的搬出这个熟悉得已经不能再熟悉的环境，尽管它已经陈旧、已经是集团里最简朴的一个展厅了，但对于老员工来讲，心中还是有些许的留恋，毕竟这座玻璃外体的庞大建筑已经陪伴了博泰人六载的时间。

然而当展厅一天天的在我们眼中消失的时候，心中的那点失落终究会被期盼所抵消，我们已经开始幻想展厅新面貌的画面，憧憬着我们新的办公环境……这就好像是：老百姓攒齐了首付买了新房，等着装修的感觉。也许这个比喻有点夸张，但那种心情还是真实的！这种期盼或许会转变成一种动力，虽然老展厅已经夷为平地，但每个员工的心还是被牵在一起，一种无形的凝聚力，仿佛比以前更加紧密！这种凝聚力不光体现在博泰内部，更体现在博泰与其他品牌店间的那种和谐！在此，博泰员工要感谢公司的其他品牌店给予博泰的帮助，感谢集团领导以及其他品牌店对博泰改造期间的关注与支持！

运通集团是一个大家庭，身为这家庭中的一份子，感觉到了无限温暖与力量！我们对未来充满了期待，对集团的未来更加充满了信心！将来的博泰一定会更好，将来的运通集团也一定会更好！



张羽 运通博泰

【昨天，今天，明天—运通博雅5周年有感】

2010年北京运通博雅别克4S店已经5岁了，伴随着它的一点一滴成长，我们越来越感受到这个大家庭的温暖。回想过去，最操心的就是我们的“家长们”了，他们不光考虑到如何当好这个家，而且还要考虑每个人的发展曲线，让员工在与企业共同进步中领悟到了很多知识和精神。

在北京别克14家售后服务中心里，我们曾经也是个微不足道的小站，但是通过我们这5年多的努力，运通博雅已经站在北京别克4S店的第一梯队之中。现在还不是我们可以说满足的时候，在拥有了庞大的客户群体之后，如何能够减少客户流失，提高客户的忠诚和满意将成为我们现阶段需投入精力去做的事。

内部的管理、外部的经营，这些事不是纸上说说就行了，也不是某个人努力做好就OK了，是要靠运通别克每位员工用心去做的：把服务流程和规范当做一种习惯、用主人翁的精神去面对百态、把工作和学习当做一种信念、在团结奋进中营造出和谐发展的氛围。我对博雅的信心源于我对它的了解，我知道，它一定会在北京运通集团这面光辉的旗帜下发出最耀眼的光彩，那是我们共同努力的结晶。同事们，同志们！让我们融入其中，更加努力的工作，不仅是为了自己而是为此。我们不从今天开始，还在等待明天吗？

赵冰 运通博雅

浅谈安吉星

对于安吉星来说很多人都是陌生的，不过提到其总公司则是众人皆知的——GM通用汽车。安吉星是通用汽车、上汽集团和上海通用汽车于2009年10月正式新建立的合资公司，并于2009年底为上海通用汽车在中国生产、销售的旗下各主力车型提供汽车安全信息服务。

安吉星提供给驾车人的理念是：无需过多操作，只需要按一个按钮，你就可以与电话中心的服务人员交谈，让对方可以第一时间得到你需要的服务信息，并可以远程帮你完成操作。安吉星简单便捷的操作方法，赢得众多车主的喜爱。下面是安吉星红，白，蓝三色按钮的详解：

1. 紧急按钮（红色）

如果你的车辆被撞或气囊弹出后，车辆会自动向安吉星客服中心发出讯号，以保证车辆上人员的安全。当驾车者遇到危险，突发事件等，直接按下车内红色警戒按钮，即可迅速连接安吉星客服中心，得到讯息的顾问会立刻使用GPS定位追踪发出求助的车辆位置，通过通知112/110中心派出紧急救援。在您行车途中如发现他人遇到紧急情况，也可按下红色按钮即向安吉星告知该情况，安吉星将根据情况联系相关机构。

2. 全音控按钮（白色）

您的安吉星系统具有可用语音操控的免提通话功能，可让您在车内轻松拨打和接听电话。您可以通过按下通话按钮来启动安吉星的全音控免提电话功能。安吉星全音控免提电话服务包含了免提通话、语音拨号等功能。当您想拨打电话时，可使用语音命令。按下通话按钮启用语音识别，使系统进入听取模式，人车对话。

3. 远程按钮（蓝色）

只要一按，就可以接通您的顾问为您提供：安全保障系统服务；车停位置提示；车门远程应急开启；路上救援；协助被盗车辆定位；车况检测服务；实时按需检测导航系统服务；全程音控领航；目的地设置协助；兴趣点向导服务等，让您的出行无后顾之忧。

安吉星整合了全球定位技术与无线通讯技术，实现了高效视听，远程自动控制的全方位安全的新理念。安吉星让客户有一种“人车合一”的感觉，更加体现上海通用“比你更关心你”的服务宗旨。

聂永辉 运通博雅

从来没有这么爱你

从来没有这么爱你：和你在一起，工作充满乐趣；和你在一起，生活充实有意义；和你在一起，使人心身愉悦。你——博达财务，我深爱的团队。

爱你有善良、能干的管家——姜振丽，姜经理严谨、热忱的工作态度，积极向上的生活作风和对下属无微不至的关怀令我折服；爱你有德兼备的小掌柜——李代红，凡经她过手的账目，分厘不差、清晰可查，工作加班更是无私的将周岁的宝宝割爱；爱你有双美丽的慧眼——王劲松，任何人工作上的疏忽也别想逃过她的眼睛；一单一单、一笔一笔，经她核对后报出的表格准确无误；爱你有位人见人爱的小秘书——谭艳林，小秘书专业水准一流，工作有条不紊，整理文件有条不紊，工作从不计较个人得失，哪里需要哪里顶；更爱你两位文静可爱的小妹妹——孙娟、海兰，她们是你的新鲜血液，工作好学、任劳任怨，每笔收入准确进账，不愧是你得力的左膀右臂。你巨大的凝聚力包围着这一切，相互间肝胆相照、手足情深，是那么温暖，那么和谐。和你在一起怎能让人不进步？因为有你，博达怎能不发展？因为有你，运通怎能不振兴？我，怎能不爱你！——博达财务，我的工作团队。

战建 运通博达



春意随心赏、关爱随行享 —— 记2010年英菲尼迪春季活动

在“五一”前夕，主题为“春意随心赏、关爱随行享”的英菲尼迪春季活动在运通博世售后部、市场部员工的共同努力下圆满落幕。

此次活动历时16天：4月15日——4月30日。活动包括礼品赠送、46项春季免费检测、维修工费8折优惠、精品优惠促销等内容。

此次活动得到了公司领导的大力支持，前期准备工作做得详尽周到，包括：活动的宣传（报纸、杂志、电台、网络等）、DM单据印刷及发送、活动礼品及配件的及时到位、促销标准技术及项目推荐表的制定以及对客户的有效邀约等等，全面保证了此次活

动的顺利进行。既提升了客户满意度，又促进了售后业务的增长。

活动中通过服务顾问与客户的良好沟通、维修技师的精湛技术使得此次活动收获很大，各项数据均超额完成了厂家的KPI目标。

通过此次活动的实施，加强了运通博世售后部的整体战斗力，提高了员工的凝聚力，我们会积极改善活动中的细小不足，不断地提升服务细节，力争在后续的工作中取得更好的成绩。

郑悦 运通博世

印象·二手车

——我们的家

天已经黑了，整个展厅在角落里的灯还亮着，几个工作人员还在忙碌着，这就是我对二手车这个部门的第一印象，小小的玻璃窗办公室，透着耀人的光亮。只有几平米的办公室，房间不大，却承载着一群年轻人的梦想。

二手车中心于2007年10月成立，初期三名员工，20万资金，可以算是白手起家了。我把二手车的发展初期比作咿呀学语的孩子，每天都要面对不同的困难，每天要不断地在摸索中学习、成长。三个人的团队，就这样艰难的打拼着，随着运通集团的不断发展壮大，二手车中心也融入了更多新鲜血液，二手车中心与验车中心的员工成为了一家人。

三年多的时间，见证了二手车从无到有的发展历程，三年时间也同样见证了我们的凝聚力和向心力。

同舟共济

公司是船，员工就是水手，让船乘风破浪、安全前行是你我共同的责任。无论遇到风雨、礁石、海浪，都不逃避，对每个员工来说，与公司同呼吸、共命运，因为公司的命运关系到每个人的前程。

二手车中心就如同一艘驶往成功码头的大型蒸汽船，操作这艘船需要更多的人力和物力，为了保证这艘船能够正常的前进，船长（刘总监）需要我们员工来充当他的助手。而这些人都有一个共同的任务和目标：“把自己份内的工作做到最好，并且尽力帮助同伴，共同协助船长，努力将这艘船安全平稳地驶到目的地。”

亲如兄弟

虽然我们二手车员工不多，但是在我们的心中彼此就如同自家人一样，领导时常教导我们，我们有欢笑，我们也有摩擦，我们忙碌的工作着，甚至连口水都顾不上喝，忙点累点，但我们觉得快乐，验车中心在五月份从中心分出去了，我们有太多的不舍，无论这帮兄弟走到哪，我们依然是曾经共事过、一起奋斗过的兄弟，变的是工作环境，不变的是兄弟间的情谊。

我们喜欢这份工作，只有喜欢才能把全部的热情投入到工作中，就如同养育自己的孩子一样，我们的付出和努力只是为了这个部门能发展得更好更壮大，我也相信在我们领导的带领下，我们二手车的明天会更好，梦想正一步步的向我们靠近！



验车中心品牌化管理后大家合影留念

骆荣荣 集团二手车中心

》上接第二版

运通博雅
“体验别克T动力，看绿色车展”活动

在春意盎然的4月，北京迎来了两年一次的国际车展，车展中通用别克汽车也展现了其不俗的风采。这也是收集客户信息提高销量的好机会，为了能够更好的借助北京国际车展的影响力，运通博雅4月10日至25日组织“体验别克T动力，看绿色车展”活动，在活动期间到店试驾别克汽车的客户均可参与车展门票抽奖活动，有机会免费看车展，还可获赠精美礼品。活动吸引了很多客户到店试驾和咨询，活动期间共到店试驾82名客户，通过抽奖送出车展门票68张。不但给了客户一个免费看车展的机会，也提升了我们的客流和销量，同时为国际车展中上海通用展厅带来了人气，为其荣获本次车展最具人气汽车展台奖献出了一份力量。

李丽 运通博雅

DOS3.0推行感言

别克品牌在国内成立十余年，从初期的新世纪、赛欧的车型销售，转为以凯越、君威为代表，到目前的新君越、新君威、英朗三剑客车型的畅销。随着汽车市场的竞争激烈、自主品牌品牌的崛起，市场变化出奇的快。产品也随着科技进步而改变，客户需求随着工作收入、教育等等的不同也在改变。

回顾过往加价销售、客户疯狂购买，到现在经销商面临的是客户进门劈头一句话：能便宜多少钱。意味着什么呢？产品、市场在变，客户需求也在变化。原来的卖方市场转化为买方市场。作为国内汽车品牌领先地位的别克，也随着客户期望值而更改了DOS标准，以前的标准已不适用于现在客户的需求。

DOS3.0的推行完全是以客户期望值为中心，以前是告诉经销商如何做才是标准，而DOS3.0则是告诉经销商怎么做，行为、语言都给予规范标准，作长远的规划，达到客户的期望。

那么，经销商现有的经营理念和管理也必须改变，以前依赖二级网络的销售会随着消费者趋于理性而逐渐消失。经销商着重客户维系、保证客户满意度、抓牢基金忠诚度，乃是经销商长久经营的基本工作。

DOS3.0在组织架构中增加了销售副经理职位，目的是让经销商能责任到人、运营规范、报表清晰。或许经销商会认为增加了成本，但是回顾一下过往，管理时争先抢着任务，发生错误时，找不到责任人，大家推来推去。而DOS3.0明确地规范了岗位角色、工作目标。销售顾问的专业体现了良好服务理念，和客户互动更加自然，不会让客户有压力，相对成交率也会提高。

FED的标准也是符合品牌形象。展厅内的植物摆放主要是使展厅绿化。饮料为什么要提供三种供客户选择？表面上增加了成本，但是客户的心理确实起了很大的变化。大家试着想想，我们去消费希望得到什么样的第一印象？何况汽车消费金额较大，客户进展厅没成交，他还会去竞品店参考。单以茶水饮料的提供，客户就会作比较的印象。在别克某某家经销商就提供了三种饮料让客户选择，我就询问了一位客户当时的感受，反应非常好。所以，DOS3.0也要求有小推车，就是要体现别克品牌和同行业的差异。展厅内的过期、过时的布置物，很多经销商都有弃之可惜的心态，导致展厅内非常不协调。适当的塑料花摆放在各个桌面前台都可以体现温馨感。这次DOS3.0的推行主要也是帮助经销商无论在组织架构、销售流程、展厅布置、市场营销等方面给予清晰的规范。藉此机会期盼经销商伙伴们能确实将该项目贯彻执行，形成常规运营，为满足客户需求期望打好基础。

钱曦 运通博雅

我和团队共成长

从小我就有一个愿望，有一天能够像小鸟一样的飞翔，当我看到南飞的大雁，我才知道，成就梦想，需要依靠团队的力量。团队，在英文中为Team,团队不同于群体。群体可能只是一群乌合之众，并不具备高度的战斗能力，而一个有高度竞争力、战斗力的团队必须有“团队精神”。古人云：人心齐，泰山移。团队的核心是共同奉献。这种共同奉献又需要切实可行而又具有挑战意义的目标作为指引，激发团队的工作动力和奉献精神，为企业注入生命活力。我的团队“运通博雅丰田客服部”共有9个人，每个人都负责不同的工作，虽然工作不同，却紧密相连。团队里的每一位成员都围绕着“塑造CS NO.1的团队”目标，紧张有序的开展工作。我们相信有团队精神的组织一定能够产生整体大于部分之和的协作效应。

我们客服部都是一些80后的女孩子，每个人都洋溢着青春，每个人都是年轻的写照。在运通文化的熏陶下我们迅速成长，吸收着各类新产品的知识，认同企业服务理念，逐步的业精技强，逐渐成长为业务精英。当然这里的工作也并非一帆风顺，欢笑和泪水都会时常相伴。然而领导亲切的问候、同事间无微不至的照顾，都让团队充满了“家”的温暖。工作在这样优秀的团队里，不论工作多么枯燥多么平凡，心里却总是无比欢畅，时时展露微笑；不论身体多么疲惫，面对多么大的麻烦，身上却总是充满力量，保持饱满的工作状态。

RAV4召回事件中，我看到了我们每个人默默地付出着自己的力量。我们每个人面对各大媒体铺天盖地的报道，都感到一种无形的压力。每次在接听客户询问召回事件的电话时，客服部的每个成员都是那么的认真、那么的耐心给客户一一解释召回的原因，告诉客户处理方案，减轻客户心中的疑问，降低客户的不满。客服部也在第一时间发短信并一一电话通知客户召回的时间，并为此次召回设立了专门的预约电话。除此之外，还协调车间安排了专业的技师加班为客户的车辆安装油门踏板垫片，将客户的损失降到最低。此次召回我店共涉及到RAV4车辆300台左右，功夫不负有心人，经过全员的共同努力我店RAV4召回的实施率已经完成了93%，现在位居北京第一名。看到如此欣慰的成绩，我们每个人都笑了。这笑容里虽然没有掌声、没有鲜花、也没有奖励，但是却透露着如此的欢喜和荣誉。

所以我很荣幸成为这个团队中的一员，普通的一员。甘做一颗石子、一盏路灯、一颗螺丝钉，在一个小小的角落，骄傲地挺着我的胸膛，发挥着自己的力量，和我的团队历经春夏秋冬，一起成长！

赵倩 运通博雅

当你走近他们
——永不断的丝线

当你走近他们，你就走近一个个真实的故事。他们的故事里，写尽感人的风霜雨雪；他们的故事外，洋溢着青春活力的色彩。

——题记

夜，已经深了，喧嚣了一天的都市此时显得寂静而祥和，听！笔尖在纸上发出的“沙沙”声仿佛黑夜里奏响幽美而又祥和的夜曲。总是到忙完一天的工作，在夜深人静的时候我才得以抽空伏案奋笔，写出自己心头那份纯真的感觉……

2007年3月，我挥手告别家人和朋友，踏上了开往北京的列车，来到了北京运通博雅，虽然面试的只是一名小小的服务员，但我还是充满骄傲与好奇，也不知道什么是“工作”，甚至连展厅里车辆的名字都叫不上来，也不知道身边的人都是干什么的，为此我看见男士就叫哥哥，女士就叫姐姐，面对这样陌生的环境，我就像鸟儿长了翅膀还不能起飞似的。就这样开始了我的上班生活，不妙的是，我上班还没有一周就开始厌倦了起来，整天给别人端茶倒水，很不情愿，非常羡慕身边的人，于是，下班后我就把想法跟寝室的姐姐们说

了，姐姐劝我说：你现在重要的不是要干成什么，最重要的是不断的去学习，去充实自己，因为你还年轻。说真的，面对这样严峻的考验，我也产生过动摇，但最终还是决定留了下来。

汗水在日日月月的摸爬滚打中挥洒，本领在日积月累中慢慢练成，一年后开始了我的工作-前台接待-衍生专员-销售顾问……

在运通感悟三年来的生活，对博恩的感情以及对“她”的感情，我实在难以用透彻的语言来表达，如我对自己岗位，我只觉得对它的了解一层比一层强，一如种子对土壤的眷恋，一层更比一层深。

忘不了，过 J.D. power 认证时的那一幕，那天晚上，我们整理档案到晚上10点多，她怕我们太饿了，就提前给我们订了好多饭，当时我们看到了特别高兴，纷纷拿起了自己喜欢吃的饭在展厅找地吃了起来，此时，只有她还在满展厅的跑着，还特意的跑到我们桌说：“几个小孩都吃饱啊！不够那还有！”只是简简单单的一句话，我的心里特别难受，是酸？是甜？我不知道，我只知道我此时好想哭……一点都不感觉累了……

忘不了，她每次开会至少都得1个小时，甚至到自己的嗓子说不出话来为止，但说的内容并不都是工作内容，而老是给我们举例子，讲故事，告诉我们

怎么去拼搏、怎样去充实自己、怎样去做人……

忘不了，那次培训的晚上，是她的生日，当张大庆和白桦把生日蛋糕推出来的时候，此时的她已经泪流满面，我们却纷纷跑到了洗手间假装上厕所，不知道当时是哪来的一股劲，特别想哭……是感动？是惊喜？还是意外呢？

忘不了，那次晚会上，我们手牵着手，肩并着肩唱着：因为我们是一家人，相亲相爱的一家人，有缘才能相聚……“家”一个多么温馨的字眼儿，一个宝字盖头遮住了外面的风风雨雨，一横三撇是博恩销售部的团队，向外的两撇是“她”对我们的期盼，一个树钩，把博恩销售部紧紧的钩在一起。无私的奉献，真挚的爱意，在字里行间传递着，流淌着……

我常想，她的恩情永远都是无边无际的，而我们就像高空一只只飞翔的风筝，无论飞到哪里，都被拉着扯着。今天，我进一步明白了她那“坚石”般的爱，是她教会了我们怎样去为自己的目标去做、怎样的不懈努力；是她教会我们怎样在挫折中不断的磨练自己、完善自己、在不停的拼搏中走向成熟。

今天，我可以肯定的说，我年轻的理想，美好的憧憬已在这里牢牢扎下根基，我现在可以响亮的回答：我骄傲！---不为别的，只为我销售部一员！

灯光下，笔尖仍沙沙作响，它留下的一串串字迹仿佛是我清晨离家亲人送我时在乡间小路上走出的那一串串“脚印”，这“脚印”慢慢开始变得模糊，而随后就是拉着风筝线人的“身影”，她是谁？她便是众人皆知的王总监！不！是我们的王姐。

博恩销售部就是这样，由爱编织的故事，让人阅读一辈子，让人感动一辈子，让人回味一辈子……

此刻，我又突然想起了那首歌《相亲相爱》，这首歌写得真好！

夜深了，我依然奋起笔尖，永不停顿……

每当春末夏初，有这样一种花在山间悄悄开放，花小小的，颜色淡淡的，在姹紫嫣红的众香国里，她实在是极为普通的，你若不留意，都很难在鲜亮润泽中发现。然而她毕竟是不平凡的花，虽无耀眼光环，但她依然豪气冲天；虽然没有别人那样高的地位，可她不会停滞不前，她会从服务员做起，拼搏努力。她贪婪的沐浴着阳光，吸着甘露，默默的壮大自己，一旦秋来之时，这无名的小花便努力的成长为一粒粒鲜红的枣子，她会吧香甜、愉悦与希望奉献给运通。

——后记

梦盼盼 运通博雅

家乡的年，儿时的记忆

惜，把余下的肉往小棚子里的木箱子里一放，同样，明天抄着手也去别人家吃去了……

杀完年猪，主妇们便陆续准备过年的吃食了，东北的过年食品也很有自己的特色，都是冷冻的，家家和面，先蒸上几锅粘豆包、小干粮冻上，再洗净黄豆，放上几个酱块子，以备迎春之用，然后便是包冻饺子，做肉皮冻子……然后，便是买冻梨、冻柿子……食物冷冻，一是耐储藏，另外也节省了时间，再一个味道也不一样了，比如说冻豆腐，这豆腐一冻一化，便变得又筋又耐咬了，煮时放点松茸蘑金针菜，吃起来比黄牛肉还要香……至今还是我吃火锅时必点的东西。同时，家家户户在做这些冷冻食品时，也有一种浓浓的乡情弥漫其中。每一家做这些东西，都少不了别人家的帮忙，大姑娘小媳妇的，走出东家屋又进了西家门，进屋后手一洗便坐到炕上帮着忙了，一边干活，一边讲着乡里趣事，他们无遮无拦的笑声，就像一阵暖风，在村庄上飘着，在雪野里滚着，让人的心上沾上一抹浓浓的春意。

家家户户把这些东西快忙完的时候，便到了腊月二十三了。腊月二十三，东北人管这一天叫过小年儿。这一天，是送灶王爷上天的时间，也是东北人企盼来年过好光景的时间。在这一天里，家家户户都要做灶糖，所谓的灶糖，是用一种叫西粘谷的东西炒熟，然后和上糖稀，在外面一冷冻，便能切出一大块一大块的糖来了。人们把糖给灶王爷供上，希望他上天能说说好话，另外，把这糖也给果树供上，也希望他们来年结出的果子更香更甜……过完了小年，便过真正的大年了。东北人过年，其实真正过的是大年三十这一天，

这一天，除了合家团聚外，还有复杂的祭祖、祭神仪式，使过年的气氛更浓。二十九这一天，往往是全家人出动，把祖先坟上的雪扫净，然后在三十的早晨提着一把扫帚，把祖先领回家中，安置于正北祖先的牌位上，然后把早已准备好的贡品摆上，同时，东北人在这一天还有供天地的习俗，每一家的外面，还有一个天地牌位，人们也一起上供。忙完了祖先和神仙，才开始忙活人，除了好酒好菜之外，还要炒上瓜子松籽榛子核桃，还要缓上冻梨冻柿子，以备守夜和拜年的人来享用……

大年三十这一天，东北人过年最大的特色还在于家家要挂上一盏红灯笼。过去，满族人在大门口立有一个木杆，是歪拉妈妈的神位，后来，便演变成把这个杆上挂上灯笼了。挂灯笼这个杆子一般都在二三十米高，上面绑上绿色的松枝，然后用绳子把灯笼牵引上去。白天，在凛冽的北风中，飘荡的红灯笼和白雪相映成趣，到了夜晚，灯笼点起来了，黑漆漆的夜空中，那一抹红色的光照更是勾人心魄，让人产生无数的联想……

从大年一直吃喝到五六月份小草萌芽，东北人想起该种田了，于是下到田里忙个三四个月，秋风一吹，又开始准备过年了……东北人爱过年，其实也是一种对待生活的豁达心境，把每一天的生活过得像过年一样，又有什么不好。

我怀念过去的岁月，不仅仅是自己的恋旧情结。或许还因为那方水土，那方人，或者那年那月的故事，更是一份沉甸甸的责任……

于博 运通博雅总经理

归家

一粒沙飞到眼中
沙会哭
因为他不仅伤了人
更脱离了沙土
就像我
离开集体生活太久
心中无限的空虚落寞
已将我的宏伟斗志悉数打破
是他——运通
让我感受到回归
从热火朝天的工作场景
到融洽和谐的同事关系
从花样繁多的餐点
到丰富多彩的业余生活
处处都流露“家”的温馨
时时都被快乐环绕
沙归于土
才能成就宏伟的建筑
离开集体的人投入到组织中
才能将能量得以释放
运通
就是我的家
归家的我欢欣鼓舞
因为在这里
我找到了久违的归属

王玉桂 运通博达



“我叫新宝来，今年2岁不到，生自东北那嘎达一个叫一汽大众的地方，我们那地方冷啊，不过我们那弟兄可不少，我们镇里有捷达、有速腾、有迈腾、有高尔夫，听说过两天还从德国老家来个叫CC的兄弟，隔壁村还有几个大哥好像叫奥迪什么的，不过我们不在一个镇子，半熟脸吧。我老家在德国，可不近呢，那地儿叫什么什么堡，呃……对，沃尔夫斯堡，也叫狼堡，我没去过，我兄弟高尔夫去年就从那边开回来的。在我们家排行老三，我大哥就叫宝来，2001年8月23日就出生了，从他上市的那一天就浑身充满了运动的激情和澎湃的动力，处处体现年轻活泼的生气，它就像一名运动员带着倔强的脾气、永远不服输的精神，在万众瞩目的赛场上狂奔，别人都叫他“驾驶者之车”，那给我们家老露脸了。我跟你说，他这辈子真没少得奖，直到现在，他都退休快五年了还老有人来我们屋找他呢，那名声混的，绝对岗岗的。接着就是我二哥，2006年7月8日出生，接我大哥的班，其实他刚开始叫新宝来，就是我现在的名，后来改的叫宝来GP，GP就是改款的意思，我二哥岁数并不小，才两岁多就撤了，不过他有个孪生兄弟叫宝来HS，没屁股两厢的，不少年轻人挺喜欢，我们哥仨就他三胞胎。到了2008年10月20号，我就上市了，那场面老盛大了，我从北京老山自行车馆就北京奥运会比赛那上市的，我们老总带我出来的时候，都不知道有多少人期待呀。我上市之前，可真没少受罪啊，什么最冷的冰岛、最热的南非、最潮湿的江南，我全呆过。在冰岛，那大雪天的让我跟人家赛跑玩急刹车，那谁也没比过我，咱不能栽了“宝来”这名啊。我还记得南非时候呢，40几度的大太阳一晒好几天，跟我一块的伙计，有日本的，有韩国的，还有美国的，全都趴窝了，科学家一进去，鼻涕眼泪一把抓，一进咱里边，啥事没有，咱材料好啊，绝对没有一点异味。在江南，那天潮的天天下雨，我跟你说，还真亏了咱外边穿的这七层工艺的烤漆钢板，一点都不带锈的，别说待一个月，待十二都锈不穿。我说这你还不信，咱里里外外的都是好东西，我的兄弟遍布天南海北，从上市那天起算10个月咱就出了10多万辆了，怎么着，数字说明一切，咱新宝来的名不是白叫的！我大哥叫“驾驶者之车”，我二哥叫“新驾驶者之车”，我就叫“向上人生路”。别看咱卖的不贵，可咱什么都有，真皮座椅、电动天窗、倒车雷达、电子转向、还有定速巡航，你还不佩服，过了时速25咱就能定速，那个好像日本牛头那牌子的，有个后驱的主打运动的二十几万的家伙还得时速50才能定的吧，那都不成。真没跟你吹，你要是不服，就来开我一圈试试，包你开一圈就爱上我。你就来开发区这边北京运通博恩找我，打67873366就能约我出来，我等着你，小样儿的！”

白桦 运通博恩

故障案例

摘要：车窗玻璃清洗装置不喷水

故障现象：

一辆2009年款一汽大众新宝来轿车，行驶里程1.6万km。用户反映该车车窗玻璃清洗装置不喷水，要求给予检修。

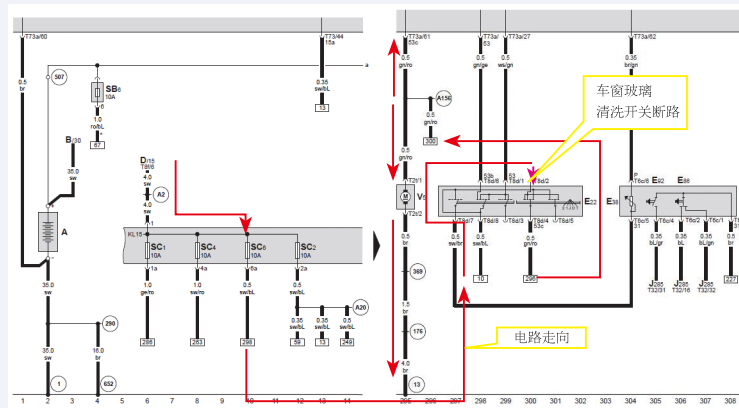
故障诊断过程：

工作原理分析：根据新宝来轿车电路图分析可知，由蓄电池正极（D/15）经线路保险SC6到间歇式车窗刮水器开关E22，通过仪表板中的线束后分为两路，一路给车身控制模块输入喷水电机工作信号用以雨刷电机刮水，另一路控制车窗玻璃清洗泵工作，然后搭铁回负极。

检查过程：接车后基本检查，车窗玻璃清洗液正常，喷水口无阻塞现象。经检查蓄电池工作正常，车窗玻璃清洗泵控制单元供电保险正常，车窗玻璃清洗泵处供电正常。用万用表检查线路，发现车窗玻璃清洗开关处发生断路，其他线路无异常。

故障排除：

更换车窗玻璃清洗开关故障排除。



案例分析：

这是一个很普通的电路故障，但是由于不同车型的电器控制原理不同，组成部件与线路连接复杂，对快速诊断提出很高的要求，这辆车通过对电路图分析，充分理解喷水电机的工作控制原理，使维修过程非常有条理，诊断脉络清晰，快速准确的排除了故障。

案例点评及建议：

在现代维修工作中应充分利用维修资料与检测设备，掌握电路原理分析才能更好、更快、更高质量的维修车辆。

杨昕伯 赵涛 运通博恩

海马3加速不良故障诊断

故障描述：

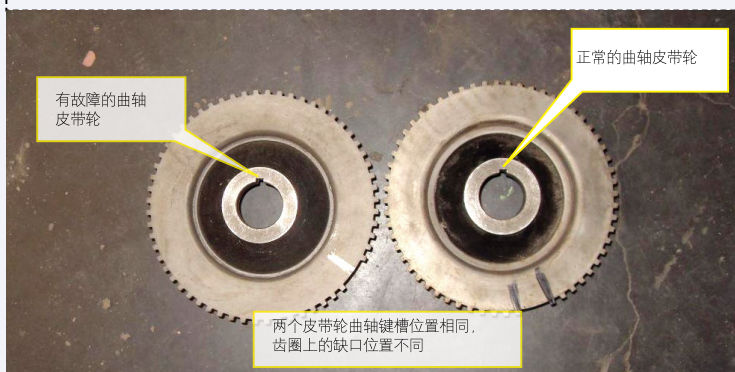
一辆海马3商品车，销售人员到售后车间报修该车启动困难，启动后不能加速，用X431检测仪读取故障码为0340相位传感器信号故障。

故障分析：

起初我们根据故障码的内容分析，怀疑是哪个传感器有故障导致车辆不容易启动，加速不良。对相关的传感器进行了测量均为正常，又对各传感器与PCM之间的线路进行了检测，也没有发现问题。既然相关的传感器和线路都没有问题，又对点火正时进行了检查也都正常。看来很有可能是PCM本身有故障。之后我们又对PCM进行了更换可是故障依然未能排除，此时我的思路有些混乱，不知从何下手。之后我们仔细阅读维修手册，得知有可能是因为某个传感器的位置间隙不正常导致传感器与PCM的信号不正确，但是在对各传感器的间隙与正常同款车型对比时，没有发现任何问题。故障点到底在哪呢！我突然间想到一切的电器系统都正常，故障能不能出现在曲轴前皮带轮上，因为曲轴前皮带轮上带有给曲轴位置传感器提供信号的齿圈，如果齿圈变形或串位那也相当于传感器位置异常。我将曲轴前皮带轮拆下，又拿来一个正常的同车型的皮带轮进行对比发现有故障车的皮带轮齿圈已经串位（见图一），最后断定故障为曲轴皮带轮齿圈串位所导致。

王法国 运通博泰

技术交流



▲（图一）串位的曲轴皮带轮

来公司第一件事，就是配合服务部接手做招标文件，有关政府用车维修资质的招标文件，对于这个文件我可以是一窍不通，因为在此之前从没做过标书，而且又是关系到公司切身利益的事情，好在咱们运通集团以前连续几年都中过此标，因此在这方面也积累了大量的经验。得益于此，也不用从头做，只是在一些基础文件上再增添一些文件资料，但是在具体细节方面又有很多区别，毕竟每年的招标要求都是不尽相同的，因此要求在做这份文件的时候要细心认真，稍有疏忽，可能就会功亏一篑。

通过做这份文件，使我更好的了解运通博恩的各个方面，从他的历史、规模、经验、技术、服务、企业文化等，让我了解了运通博恩的独特魅力所在。在历史上，公司成立于2001年6月，但早在1984年，北京运通博恩所属总公司北京运通集团就开展汽车维修业务，属于行业内资历较老的。

在规模上博恩建筑面积近5000余平米，维修车间面积7000平方米，工位达到50多个。是一汽大众捷达、宝来、高尔夫、速腾、迈腾车型特许经营商，是北京市交通局审批的一类汽车维修企业，大众系列车型维修设备齐全且80%以上为进口设备，维修工位45个，日维修能力147台。

在经验上，由于运通集团早在20年前就开展汽车维修业务，因此在维修方面积累了大量的经验。也正得益于此，博恩在前几年，连续获得了北京市政府机动车定点修理的中标资格。

在技术上，公司拥有一批维修技术熟练，维修经验丰富的技师，有完善的培训机制，为员工不仅提供内部培训还参加厂家组织的各种培训。其中工程师2名、汽车维修高级工9名，维修中级工25名，维修初级工2名。中高级技术人员达到一线维修人员80%以上，60%以上受过高等教育。

在服务上，博恩在“以人为本，服务至上”的原则下，公司严格按照现代企业制度的要求规范经营、科学管理。所有配件都是由汽车生产厂家提供或正规配件生产厂家提供。博恩对于俱乐部会员还提供终身24小时免费救援，并且博恩具有流动的服务维修能力。

招标的结果让人非常的欣喜，博恩中标了，在经过一个礼拜的忐忑不安后，终于尘埃落定，结果让人很欣慰，付出的努力没有白费。通过这次招标，让我学习到了很多知识，首先，让我从各个层次更好的了解了运通博恩，其次，通过做投标文件让我知道不论做什么事情都要细心认真，这也许是一个能获得成功的一个最基本的素质，也是人走向成功的一个必要途径。

伍欣 运通博恩

供求信息

求购：可折叠自行车一辆，九五成新，价格200元以内，联系电话13911565416

求购：电视机一台，价格200元以内，联系电话13001182543

转让：婴儿用八字形游泳池一个，仅用过一次，买时170元（因为体型较大，比较费水，用彩色球代替孩子玩耍也不错），价格可议，有需要者请致电13911565416

运通杯，我们来了！

5月，随着天气的转暖，运通集团一年一度的足球赛事又重燃战火，对于我们这些热爱运动，尤其是热爱足球运动的员工来说，这就是我们的世界杯！这就是我们心中的盛会！

09年的联赛中，我们运通博雅足球队虽经过努力拼搏，但最后因为经验不足没有进入四强，除了遗憾，我们还保留了不屈不挠、团结一致的精神。虽然我们输掉了比赛，但是我们向整个集团展现了运通博雅良好的精神面貌，以及高尚的体育道德。在比赛结束的时候，我们没有听到相互指责，没有丢掉胜利的信念，更没有怨天尤人，更多的是对过程的讨论、对失误的谅解、以及相互的鼓励。比赛的结果对于我们来说虽然重要，但我们更看重的是球场上的拼搏精神，以及我们所代表的运通博雅的公司形象！我想这要比一场比赛的胜利，更值得我们炫耀。

运通杯，我们来了！

戴航 运通博雅

运通博恩 招标又一年

BABY SHOW

宝宝秀



运通集团的员工随着运通集团的成长，纷纷成立了家庭，大家在运通实现自身价值的同时，也收获着爱情与为人父母的喜悦。让我们一起认识一下同事家的可爱宝贝，并祝愿他们茁壮成长！

宝宝姓名：郭佳妮
出生年月：2009年5月15日
母亲姓名：郭雅丹
（运通博世）



宝宝姓名：周博阳
出生年月：2007年8月24日
母亲姓名：王丹
（运通博世）

