

# 运通 TIME

## 2009 【牛年大吉 牛气冲天】

www.bjyuntong.com.cn

总编：张建华

主编：高铁铃

责编：杜洋、郭智、于洋

美编：徐丽丽

第1期

2009年1月

总第十二期

### 简讯

#### 北京运通集团蝉联“金手套售后服务优秀管理企业”称号

继2007年运通集团获得金手套售后服务优秀管理企业称号后，2008年我集团再次获得此奖项，同时，集团旗下运通博奥、运通博裕、运通博雅、运通博达和运通博泰也获得“售后服务用户满意企业”称号。这些奖项的获得，代表运通集团售后服务已经得到了广大车主和社会公众的认可。在2009年里，集团市场部倡议，每位运通集团的员工再接再厉，以更积极的工作态度和更优秀的业务水平为我们的客户提供更加周到全面的服务，望运通集团在09年的汽车服务市场中再创佳绩！



吕爱华 集团市场部

#### 恭贺我集团五家品牌店

#### 荣获“2007年度北京市汽车维修行业诚信企业”称号

汽车行业内最具专业性、权威性的“2007年度北京市汽车维修行业诚信企业”评比活动圆满落幕了，这是继2006年诚信企业评比以来规模最大的一届。我集团旗下参选的五家店：博奥、博裕、博恩、博达和博雅全部通过各项考核，尤其是新参选的运通博雅和运通博裕店，经过全体员工的共同努力，凭借软硬件方面的优势，在专家们苛刻的检查下顺利过关了。

本次评选共有187家企业参加，大多数都是行业内的佼佼者，而且起评点的标准也是比较高的。但是功夫不负苦心人，大家留下的辛勤汗水终于赢得了这一荣誉。诚信企业称号的获得，不仅证明了我们的服务质量与服务水平、为集团旗下4S店的发展打下了坚实的基础、而且将在政府采购和招标等工作中体现出更多的优势。在此，恭贺博奥、博裕、博恩、博达和博雅店，预祝他们2009年能取得更多的荣誉。

朱亦兵 集团服务助理

### 集团时讯

## 北京运通集团 2009 年计划工作会议



2008年12月，集团职能部门、品牌店计划工作会议在海马会议室分别召开，会议由集团副总经理张建华主持，张总和与会人员分享了他的管理思想，他提出：

1、三维管理：  
管思想：统一团队的思想意识。  
管制度：建立制度、进行检查，让员工不做或少做错误的事。  
管人员：管理人员应带上三项目工具上岗  
戴望远镜：能够足够长远的看待问题；  
带显微镜：及时发现企业存在的

问题；  
带手术刀：正确解决现有的各种问题。  
3、集团行为指南：在集团不同发展阶段、不同经营状况下，把集团的资源组织起来，实现最佳的产出。  
4、集团经营管理模式：集团是投资主体、品牌店是经营主体。集团对公共事务直接管理。  
5、集团的基本任务：  
整合资源、搭建平台——让集团资源效益最大化。  
管理考核、检查指导、提供服务——让集团公司的运营效率最大化。  
6、管理方法：建立数字化的统计、

分析、考核、决策的管理工具体系。在过去的两年中，集团大力推行各项管理措施、完善组织结构、重新制定并理顺了各项业务流程，使各品牌店的工作效率得到了有效的提升、业务量稳步增长。08年的运通，可以说是经营业绩硕果累累、内部改革稳步推进、企业文化深入人心。在充满挑战的2009年里，集团将继续走科学管理之路，统一思想、整合资源、规范流程、量化考核，真正体现“员工需求最大化、用户利益最大化、企业效益最大化、社会回报最大化”的企业价值观。

本报编辑

入围奖获得者	赵钢 服务顾问(运通博世)	张占辉 销售顾问(运通博裕)	冯建军 销售顾问(运通博恩)	宋海 销售顾问(运通博恩)	倪晓琛 服务顾问(运通博奥)
--------	------------------	-------------------	-------------------	------------------	-------------------

### 宋海、倪晓琛分别获得“首席销售顾问”、“首席服务顾问”荣誉称号

北京运通集团首届“首席销售顾问、首席服务顾问评定”的各项考核工作于2008年12月22日结束，经过集团首席销售顾问、首席服务顾问评委会研究决定，授予宋海“首席销售顾问”荣誉称号、倪晓琛“首席服务顾问”荣誉称号。

此次“首席销售顾问、首席服务顾问评定”工作历时一个多月，根据评定方案中规定的参评条件，首先由各品牌店对销售顾问、服务顾问岗位人员进行内部选拔及推荐，最终赵钢、倪晓琛、张占辉、冯建军、宋海入围。经过对参评人员工作业绩、本品牌店各部门负责人评价、本部门员工评价及模拟客户接待的实操考核四大方面考察员工的综合能力，倪晓琛以78.24分取得服务顾问岗位的第一名、宋海以88.56分取得销售顾问岗位的第一名。

在2008年12月30日举办的“北京运通集团2009年元旦迎新春节文艺晚会”上，北京运通集团副总经理张建华为宋海、倪晓琛颁发了荣誉证书，集团服务助理朱亦兵、集团服务部总监韩建宏、集团市场客户关系部总监王林为赵钢、张占辉、冯建军颁发了800元的入围奖励。首席销售顾问、首席服务顾问将享受《薪酬管理制度》(运通管发[2007]007号文件)及《北京运通集团首席销售顾问、首席服务顾问评定方案》(运通管发[2008]029号文件)规定的特殊津贴每月2000元。

销售顾问、服务顾问已经成为集团经营的两项主营业务(整车销售、维修服务)直接接触客户的两大岗位，这两个岗位服务能力和水平的高低直接体现集团公司各品牌店的服务能力和水平。集团首席销售顾问、首席服务顾问的评定，不仅为销售顾问、服务顾问的职业生涯提供了更高的发展空间，为同岗位员工树立了标杆，也起到了整合公司资源、达到优势互补的重要作用。希望在宋海、倪晓琛的带动下，集团各品牌店的销售及接待的整体服务水平能够得到提升、在下届的“首席销售顾问、首席服务顾问评定”中，涌现出更多的优秀人才。

本报编辑







集团董事长孙绍先(左) 集团副总经理张建华(右)

2008年12月30日晚,集团各职能部门、各品牌店的800多名员工欢聚一堂,共度了“‘团结进取 稳定发展’北京运通集团2009年庆元旦迎新春文艺晚会”的美好时光。

本次晚会,各品牌店、集团各职能部门的员工们为大家呈现了一台精彩纷呈、高潮不断的节目盛宴,不仅节目形式丰富、而且演出水平绝对具有专业水准。北京运通集团董事长孙绍先也亲临晚会现场为演员喝彩。晚会上,集团副总经理张建华代表集团领导集体向大家致

以节日的祝福,他说:“2008年,在董事长的正确领导下,经过全体员工的共同努力,集团的管理水平和业务指标均有较大的提升,北京运通集团的品牌知名度不断扩大、品牌美誉度不断加强。借此机会,向为运通的发展和壮大辛勤工作的各位员工、各位同事表示衷心的感谢!举办今晚这样的活动,旨在为员工搭建自娱自乐、展现自我的舞台,以丰富员工的业余文化生活,搞好运通集团的文化建设。让全体运通人在这象相亲相爱的一家人一样,为彼此的成功喝彩,为自己的幸福歌唱……最后,祝今天的晚会圆满成功!祝大家在新的一年里幸福安康!”

运通博恩销售部、客服部的合唱《相亲相爱》拉开了晚会的序幕,经过备战一汽经销商J.D.Power考核,同事间多了份友情、多了份相以沫的亲情,真的成为了

相亲相爱的一家人,大家肩并肩、手挽手,用歌声传递着浓厚情谊。运通博雅赵冰、张佳维演唱的《北京一夜》将晚会推向了第一个高潮,赵冰反串的演唱与装扮博得了阵阵掌声与叫好声。接下来的夏冰等表演的舞蹈《东方美》、姚斌演唱的《爱你就等于爱自己》、博裕销售部的合唱《阳光总在风雨后》、宋海等表演的三句半《运通一家亲》、俊岭的《回心转意》、王桐峰的《礼物》,精彩节目一个接着一个,让人目不暇接。

人事系统的于洋、张羽自编自排,人事系统丁丽梅、焦丽妮、张林林,运通博泰李彤彤、王秋迪,运通博恩孙海琴表演的舞蹈《风情》将晚会推向了第二个高潮,俗话说“台上一分钟,台下十年功”,大家为了表演这个三分钟的舞蹈,利用自己的休息时间排练了近两个月。当音乐停止的那一刻,会场顿时响起了雷鸣般的掌声。

丛宇的《兄弟干杯》、蔡鹏宇

的《Beat it》、李琳的《没有人比我更爱你》,主各品牌店的同事们以不同的形式为大家送来新年的情景剧《白雪公主和七个小矮人》是这次晚会门与品牌店。集团财务部史佳芳担任编剧与导演,伴;运通博泰赵、张晓明,集团服务部于洋、集演,节目形式新颖、伴奏音乐多样,给在场的每一爱的晚会节目评选”活动中,以70票的高票数获得吴元龙演唱的《过火》、集团服务保险理赔部专访1+1》、集团二手车中心的舞蹈《Lucky chance》手风琴演奏《花儿与少年》、宋太富的《富士山下》《穷开心》、财务系统的合唱《1001个愿望》、张成为了歌声、掌声、笑声汇聚的海洋。

集团 喷车间的大合唱将晚会推向了新的高潮,色领结,队形整齐划一、个个意气昂扬,在杨华良量》的歌声回荡在晚会现场,让运通集团的每位员集团 喷车间的奋斗与希望。

欢乐的时光总是稍纵即逝,三个小时的晚会在新年气象,和谐瑞景照运通,通过这次晚会,同事契,多了份信任,让我们在充满挑战的2009年里携天、为了我







、主持人刘昆和运通博泰姜 表演的 拳道，年的祝福。

晚会中演员最“杂”的一个节目，涉及多个部  
演，财务系统梁爽、苑慧、王丽琴、李丹、王  
、集团网络中心侯铁滨、集团物业部白云飞出  
每一个观众留下了深刻的印象，并在“您最喜  
获得曲艺类的第一名。

赔部杜志远、周仲华、张敏表演的小品《运通  
hance》、鞠万乐的《留什么给你》、马相军的  
山下》、运通博奥销售部夏文鹏等表演的舞蹈  
、张蕾的《你的微笑》等节目，使当天的晚会  
高潮，全体 喷人员身穿统一的白色衬衫、黑  
华良的指挥下，大家齐声歌唱，《团结就是力  
位员工看到了集团 喷车间的新形象、看到了  
会在《明天会更好》的歌声中落下了 幕。新  
同事间多了份沟通、多了份了解、多了份默  
里携手并肩、共同进取，为了运通的美好明  
了我们共同的事业而奋斗吧！

评论

自举办晚会的消息传出后，集  
团各部门、各品牌店的员工们就纷  
纷开始准备，大家都跃跃欲试，希  
望在这个辞旧迎新、集团员工大团  
聚的日子里为大家展示自己的另一  
面、并把自己的祝福送给在场所有  
的同事们。

今年的文艺晚会有几大看点：

1、 演员阵容强大，集体类节  
目较多。

在本次晚会的24个节目中，有  
近一半为集体节目。与往年的晚会  
相比，今年的晚会是演员阵容最  
大的一次，演员人数近200人。

2、 节目形式多样、舞蹈类节  
目频出。

今年晚会不仅有常见的独唱、  
合唱、乐器演奏类节目，还有舞  
蹈、反串演唱、小品、情景剧、  
拳道表演，给人耳目一新的感觉。

3、 演员服装统一、舞台效果  
极具视觉冲击力。

专业的表演、 目的灯光、抢  
眼的服装共同营造了今年晚会的  
现场气氛，从演员的服装上不难看  
出，今年的晚会得到了上至公司  
领导、下至普通员工的高度重视，  
统一的服装不

仅烘托了演出气氛，更使演出效果得到了大幅度的提升。

4、 观众热情度高涨，所有员工直到晚会结束才意犹未尽地离场。

同事的友情、工作的热情，都在晚会的快乐中得到升华。在场的所有观众都为我们朝夕相处的同事欢呼着，随着音乐的节拍情不自禁的舞动着荧光棒。

本报编辑



# 2009 欢歌笑语庆新年





运通随笔

进步一点点

有一道数学公式， $1 \times 1 \times 1 \times 1 \times 1 \times 1 \times 1 = 1$ ，此道数学公式，看似很简单，但我一直想与大家来分享一下这其中的奥妙。这个数学算式用在我们客服管理中，每一个“1”代表我们客服的每个服务环节。这其中任何一项客户服务工作都不能疏忽。每一项客户服务工作的失误都可能导致结果的变化，这个结果的变化有喜有忧，喜是因服务标准执行的好，客户口碑宣传，带来了新增客户。忧是因服务标准执行的不好，导致有效客户的流失量增大，收入的减少。

如果直接解析算式的话要想最后结果为“1”，那么任何一项都必须是“1”；哪怕只有一项是零，最后结果也是零，这就是乘法关系，而不是加法关系。品牌店客服管理上，必须让所有到店的客户都满意，最后结果才会是客户满意。

客户满意是基础，客户感动是提升，客户忠诚是目标，这是每一位客服所熟知的理论。那么我们怎样才能做到让客户感动？需要我们在服务标准上每一项进步一点点，正是这一点点不起眼的进步，才最终会累积起辉煌的成就。我们的数学公式就变成了 $1.1 \times 1.1 \times 1.1 \times 1.1 \times 1.1 \times 1.1 \times 1.1 \times 1.1 \times 1.1 = 1.1$ ，比如，每天笑容多一点点、走路精神一点点、行动迅速一点点、效率提高一点点、方法多找一点点.....也许一开始我们无法察觉，但假以时日，必能惊叹于今天与昨天的天壤之别。在西方流传着这样一首民谣：丢失一个钉子，坏了一只蹄铁；坏了一只蹄铁，折了一匹战马；折了一匹战马，伤了一位骑士；伤了一位骑士，输了一场战斗；输了一场战斗，亡了一个帝国。从现在开始，我们进步一点点吧！

杨丹 集团客户关系部



比出风采、超越自我

博裕机修技能大赛前三甲寒冬出镜

12月北京的天气寒冷到“霜严衣带断，指直不得结”的地步了，为配合公司基础工作建设、提高单车产值的方针，积极培养广大工作人员的学习意识和集体责任感，博裕机修车间开展了扒胎、动平衡的技能大赛。两场比赛都是下午五点半，天气虽冷，机修14名参赛选手对比赛的热忱却丝毫没有受寒冷击退。

这次比赛方式分为理论和实操两种形式。理论考试被安排在12月1日下午五点半，早早的，选手们就到二楼会议室找到自己座位等待考试，监考官孙孟陶哲发下试卷的那一刻大家均深吸一口气，然后各个泰然自若，全神贯注的写着自己的试卷，整个考场非常安静，只有笔触到桌上沙沙的写字声，考试到尾声的时候，有人托腮思考，有人已经答题完毕，反复检查。

这场考试是初赛考核，原计划由评委组马志松、孙孟陶哲、姜胜强、李品红、李永东、高小东等评委公平公正的抉择出前五名选手进入决赛，但是为了考验大家的能动性、整体意识以及团队精神，由评委组一致决定所有考试选手均可在实操考试上一试身手。评委组对每一位参赛选手都寄予很高的厚望，希望他们能在实操上克服紧张的情绪，把平时工作中的最好状态表现出来。

12月8日五点半，此次技能赛的第二回合打响锣鼓。首先是对扒胎进行考核，之后是动平衡，实际操作的考核评分是根据时间的长短和完成的多少来评分。



成绩经过评委组最终的审核，终于把前三名确定出来，第一名孙晓光，第二名高山，第三名申文强。12月22日的晨会中，博裕总经理何燕，亲自为三名获奖选手颁发获奖证书，公司全体人员由衷的为他们高兴，热烈的掌声将他们包围，我想此刻的他们是激动的。因为他们的成功不是偶然的。这次考核是对他们成绩的验收。

晨会后，我去“采访”了一下他们。显然，我的出现让他们有些不知所措，既然这样大家总不能在一下谈话吧。不能不说，比赛结果掩盖不了他们纯粹的本质，没有人骄傲，没有人忘乎所以，他们很平和。他们没有能会说会道、巧舌如簧的口才，但是却有着最自然最不加修饰的真心话。

状元孙晓光表示，通过这次考试，自己对基础知识有了更深的理解，也更了解自己哪里还有所不足，知道了自己的优缺点才能更好的为客户服务解答。

第二名高山也很赞同孙晓光的话，他说：“那几天确实比较冷，刚开始还真不适应。但寒冷的天气也是一种磨练，这次比赛不仅测试专业技能，也考验了我们的毅力。更重要的是给自己一份交代吧。”

第三名申文强在此不得不提，他是2008年9月来到博裕的新血脉，短短几月，取得今天这个成绩，确实替他高兴，他自己表示：“跟同事们同台竞技，交流经验，看到了自身的不足，这次获奖给我将来技术提高提供了动力，

TOP

我希望下次能做到更好、更满意，谢谢在车间一起工作的同事们给我的帮助，谢谢了！”



高山(左)、孙晓光(中)、申文强(右)

没有 身前三名的选手也各个动作 熟，泰然自若。其实比赛最重要的不只是成绩高低，在参与过程中感受快乐才是无价之宝，在其他选手比赛的时候，一旁的选手也在默默的为比赛中的选手加油。想想，这也是此次比赛让人欣慰的地方。选手们看重的是比赛的过程，和同事一起工作、一起考试，这让选手们感受到集体给他们的支持，这样的比赛才是评委组和领导们最想看到的。

这次比赛非常成功，大家凑到一起合个影



希望所有参赛选手今后再接再厉，努力前进，为寻梦而筑梦.....

赵洋 运通博裕

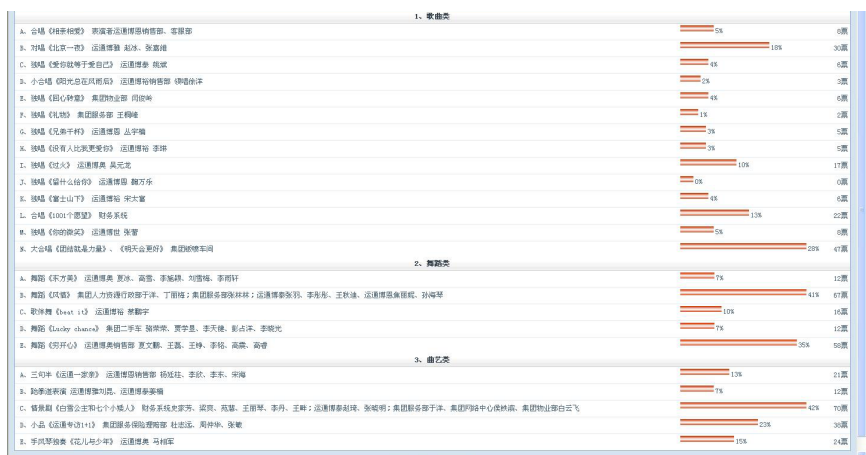
上接：集团时讯



北京运通集团首次荣获由《北京晚报》汽车周刊评选的“2008年度北京4S圈诚信汽车经销商集团”荣誉称号及爱卡汽车网评选的“2008优秀集团奖”，同时获奖的还有运通博裕、运通博雅、运通博恩、运通博达、运通博泰五家品牌店。

上接：集团晚会

2009年1月2日在OA上举办的“北京运通集团2009年庆元旦迎新春文艺晚会”您最喜爱的晚会节目评选活动”中，集团 喷漆车间的大合唱以47票荣获歌曲类第一名，《北京一夜》得到30票位居第二；舞蹈《风情》以67票荣获舞蹈类第一名，《穷开心》以58票位居白雪公主和七个小矮人》以70票获得曲艺类第一名，《运通专访1+1》获得38票，位居第二。



技术交流

我们的困扰

进入冬季给有车族和维修技师们带来了一个困惑：早晨在启动车辆时需要打几下马达才可把车辆启动，到修理厂修了半天花了好多钱故障依然存在。

车辆随着使用时间的增加，会在发动机进气管和排气管的内壁上产生大量的积碳和沉积物，并随着车辆使用时间的增加，发动机和变速箱的机械有效利用工况也相应会下降，再加上喷嘴和节气门也会产生堵塞、天冷不利于汽油雾化等因素，这就会使发动机的启动负载增加。这时发动机在启动时就会产生启动机和冷启动控制系统所提供的启动功率不足以克服启动阻力而导致车辆启动不起来。

虽然经过维修师傅做了大量的清洗，也只是缓解并不能彻底解决启动困难的故障。因我们只可清洗进气系统，排气不拆卸清洗是不能够达到清洁效果的，这时就需厂家把冷启动喷油脉宽加宽或提升燃油系统的油压并把发动机冷启动排放重新做一下标定就可解决这个问题了。

由此引出一个我们维修人员所面临的最大困扰——现在修车在找到发动机和变速箱出现问题后，是更换硬件，还是通过电脑编程更改或完善动力系统的工况标定后，去弥补因硬件的磨损或缺陷所引发的故障。如清洗完节气门后无法做怠速学习值重新设定，而引发的怠速不稳；因环境温度的变化引发的动力系统输出功率的不足拍档熄火；因标定程序的缺陷给驾乘人员带来的舒适性和安全性能的缺陷等。

这就需维修技师对汽车有丰富的维修经验和扎实的理论功底去全面分析找出问题所在。特别是对由硬件磨损和硬件缺陷所引发的问题，是否可以通过对动力系统对其工作所依赖的软件，在特殊工况下所对应的标定进行改写去解决特殊的故障。发动机标定和变速箱匹配对我们目前的维修技师来说是一个新的技能要求。这就对我们从业人员提出了更高的要求。

郭开宇 运通博雅

2008年第六期内刊稿费发放情况

对于2008年第六期内刊发表稿件的作者，集团将稿费计入11月份发放的工资中，具体人员及稿费情况如下：

公司	投稿明细			获奖金额(元)
	部门	姓名	题目	
博恩	综合部	焦丽妮	有梦想就会有奇迹，有勇气谁都了不起	50
			荣誉	30
博雅	服务部	赵冰	海底捞有感	50
			众人同心，共创辉煌	30
博奥	市场部	侯丽	08别克高尔夫北方赛区赛后的思考	50
			冬天，恐慌的来临	50
博达	市场部	王科为	运通博达情系金秋”自驾游	30
			爱情集结号——见证中国首个英菲尼迪婚礼车队	50
博世	市场部	孟宪嘉	运通集团强大阵容亮相朝阳商务车展	30
			运通财务嫁美女，宣化小夫妻娶媳妇	50
集团	财务部	史佳芳	运通财务嫁美女，宣化小夫妻娶媳妇	50
			史佳芳	50
总计				420