



铸造中心

# 广西玉柴： 以服务制胜市场

王会龙 陈潇潇 杨明泽

## 基础服务：

### 远程把脉 24小时为客户排忧解难

2014年6月的一个深夜，有客户在河南驻马店收割，但发动机的发电机却突然不发电，于是向玉柴客服求救。玉柴客服代表深知，此时的每一分钟对于正在抢救的用户来说都是金钱，立刻向用户详细地咨询了发动机信息、故障情况及故障地点，随后，便马上联系办事处落实。1个小时就这样在相互沟通中不知不觉地过去了，当客服代表再次与用户沟通时，电话那头传来了收割机工作的隆隆声，服务站的人已经把故障处理了。这位用户十分满意这次的服务，这份满意正是玉柴客户服务要达到的目标！

2014年初春，西藏拉萨圣城服务站的电话响起，有客户的起重机在西藏羊八井附近出现了故障。此时窗外仍是大雪纷飞，寒风刺骨。玉柴的服务人员在晚上9点多到达该矿区附近。由于携带的三台手提电脑都被严寒冻得不能开机，他们只能徒手检测。玉柴服务人员把柴油泼到木块上，点燃照明，并对油路进行加热解冻，检测故障。凌晨2点，故障终于排除。

为了更好地便捷地服务客户，现在玉柴客户服务中心正在着手手机应用程序的开发，除此之外，车联网系统、玉柴e管家系统也已经开始开发。在不久的将来，玉柴客户服务将更加智能化、便捷化，客户只要按车上一个特定按钮，就可以传输发动机故障情况，让玉柴服务人员准确判断故障，缩短服务时间。

## 重大事项服务：

### 让重大活动万无一失

在一些国内外重大赛事中，玉柴发动机总会成为赛事选用的发动机产品。继为全国“两会”、北京奥运会、上海世博会、广州亚运会、深圳大运会、索契冬奥会等重大活动提供车辆保障服务后，前不久，玉柴又迎来了南京青奥会和南宁世锦赛的赛事服务。

南京青奥会服务用车共3000多辆，约85%装配玉柴发动机。南宁投入世锦赛公交车有1500多辆，装配玉柴发动机的公交车约占80%。这两次重大赛事，玉柴都毫无悬念地打了个漂亮的服务仗。

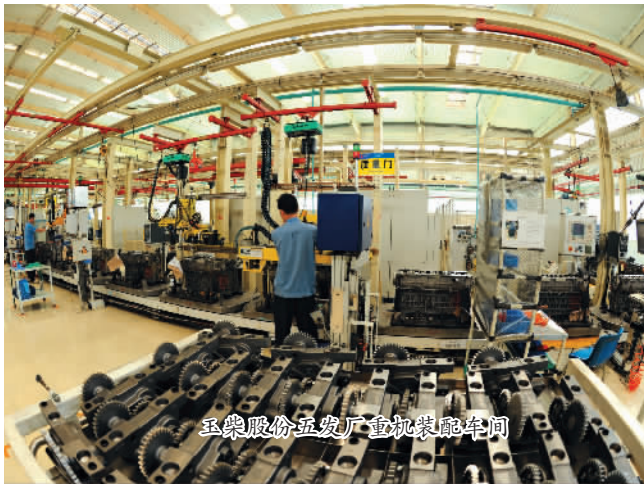
在南宁体操世锦赛前的9月28日，南宁市在南宁琅东、朝阳广场、金桥站、五一站、西乡塘站等五个站点开通了五条开往广西体育中心的免费公交线路。在琅东，一批装配玉柴燃气发动机的世锦赛专线公交车也投入运营。这批公交车从外形上看，与普通公交车没有什么区别，但仔细看就会发现，在车头左下方有一个“CNG”（压缩天然气）标志。和一般公交车平坦的车顶不同，它的车顶中部还“背着”一个几十厘米高的白色大箱子。

这类公交车对公交公司来说，最大的好处是节约了能源支出。公交车的百公里耗气量为25-30立方米，天然气目前的价格为4.95元/立方米，与使用柴油相比，费用可以节约三成左右。

玉柴发动机为何能博得客户的青睐？除了产品本身，还有玉柴的服务团队也是重要原因。此次世锦赛服务保障工作由玉柴服务站和保障小组共40余人负责，分技术服务保障组、配件及整机保障组两个小组。技术服务小组赛前对所有车辆进行了排查，特别是重点检查了新能源公交车的进排气系统、燃油供给系统、点火系统、电器系统等。配件及整机小组为本次投入运营的气体机配备了价值达100多万元的配



玉柴股份六厂汽船电车间



玉柴股份五厂重机装配车间

件，为每一辆搭载玉柴发动机的公交车配备配件保障包。

玉柴还重点抓好车辆驾驶员的培训。青奥会前期，玉柴服务保障团队同玉柴南京办事处一起开展青奥会车辆服务工作，对南京、溧水、镇江的公交、客运公司的司机和服务站维修人员进行了全面的驾驶、日常保养及维护等方面的培训；安排玉柴服务保障团队对所有用车进行细致筛选、排查，并根据玉柴客车的分布运营路线，提前进驻场地，联合当地服务站进行保障工作。而世锦赛前期，玉柴客服中心也和玉柴广西办事处联合组织了针对气体机故障诊断及排除等专题内容的培训，提升公交公司维修厂人员维修技能；安排参加过服务广州亚运会、南京青奥会等富有经验的技术人员进入服务队；还安排人员做5条专线驻点服务和机动服务。

玉柴服务保障团队从大处着眼、细处着手，不



玉柴服务团队



精湛的技术、竭诚的服务，让俄罗斯新西伯利亚用户赞不绝口。

过任何一个细节，精心组织运行，做到提前安排、提前发现、提前处理，全力确保了重大赛事服务用车的万无一失。

## 回馈客户：

### “以养代修” “3+2” 真情回馈

发动机是汽车的“心脏”，定期维护保养可提高发动机可靠性，延长发动机使用寿命、降低使用成本。长久以来，国内发动机用户大都没有形成良好的

发动机维护保养习惯，或者不去正规的维修店保养，或者自己随便购买油品进行保养，这些行为对发动机的性能和寿命造成了极大损害。2014年3月，玉柴开展“以养代修”“3+2”回馈客户活动，首次向市场推出“以养代修”理念，这在行业内引起很大震动，受到用户、服务站的好评，经销商、主机厂也给予了积极的评价。玉柴的“以养代修”理念何以如此受欢迎？

无论从引导用户规范保养，还是从促进服务体系盈利，或是提升品牌影响力来说，玉柴的“以养代修”都具有非常重要的作用。

所谓“以养代修”，就是通过发动机的定期保养，定期更换机油及滤芯，定期检查并消除产品故障隐患，使发动机处于正常运行状态，从而降低产品故障，延长使用寿命，引导用户注重日常保养。玉柴开展“以养代修”活动主要针对2014年1月1日-12月



晏平（右四）与玉柴优秀服务站人员合影



维修人员在50°C的高温机舱中作业

31日期间购买装配玉柴车用发动机的整车用户（公交用户除外），活动截止时间为2015年12月31日。凡在此期间购买配套玉柴车用发动机的用户，首次保养后用户定期按要通过玉柴服务站使用玉柴润滑油和玉柴原厂配件开展发动机保养满三次，即可享受玉柴和服务站共同承担费用保养一次，简称为“3+2”。玉柴希望通过此次“以养代修”活动让用户获得“3+2”的实惠，最终形成用户、服务站和玉柴三方共赢的局面。

很多玉柴用户参加了此次“以养代修”活动，认为技术人员水平高、油品质量有保障，能得到实实在



玉柴南宁基地实验中心

在的优惠。同时，用户希望工作人员能继续保持这样高水平的服务和提供高质量的产品，期望玉柴能多开展一些这样让用户受益的活动。

与此同时，这次“以养代修”活动也深受服务站的欢迎。玉柴眉山余盛站非常支持“以养代修”活动，因为这将可能给服务站带来盈利。于是站里立即安排制作了“玉柴‘以养代修’‘3+2’回馈客户”横幅，悬挂在服务站最显眼的地方，并安排信息员整理2014年1月1日以来的用户资料，然后逐一通知。4月份，玉柴眉山余盛站质量保修产值虽略有下降，但日常保养的车辆从不到100台，增加到600多台，“以养代修”在该站取得了良好成绩。此外，站里还计划根据用户保养次数，采取积分的方式，鼓励用户来玉柴服务站保养。

玉柴周到的服务在行业形成较强的品牌优势。杭州市余杭公共交通有限公司（以下简称余杭公交）是杭州市公共交通集团有限公司的子公司。由于同时使用几种不同品牌的发动机，余杭公交对其中差别有着切身感受，也对玉柴发动机的特点有更好的了解。除了产品设计、油耗外，余杭公交还认为玉柴的产品维修方便，服务站距离公司只有5分钟车程，而且售后服务质量好，更让他们认准了玉柴品牌。

据余杭公交的相关人员介绍，余杭公交现在共有车辆1160辆，其中90%装配玉柴发动机。公司从2008年开始与玉柴股份合作，至今6年的时间，合作时间长，玉柴产品对新的技术运用也比较快。今后余杭公交在发动机的选择上，明年的首选还是玉柴机器。



玉柴股份五厂重机装配车间



玉柴呼叫中心全景