

# 售后,就是实打实做实事

## ——访宁波众志汽车有限公司车间主管和技术主管蒋斌

□记者 李露

身着干净的制服,脚蹬锃亮的皮鞋,初见蒋斌的时候,就是这么一种不同于一般汽修工的形象,站在修理车间里修车。从2008年进入汽修行业以来,蒋斌每天都在跟汽车打交道。10年间,他用耐心、严谨、热情,无数次帮助车主解决了车辆使用中出现的各种难题,被一些车主称为汽车“大夫”。如今,已成为宁波众志汽车有限公司售后“王牌”的他告诉记者:“售后,就是实打实做实事。”



付出,才会有收获

2008年9月,16岁的蒋斌还不知道自己的这个决定会改变他的一生。那天,一向严肃的父亲照旧沉着脸把他喊到了房间里,只是这回他没有大声地训斥,只是说让蒋斌在去工厂上班和去学汽修之间选一个,作为不继续升学的后果。

蒋斌略加思索了几秒,便选择了汽修行业。“男孩子嘛,总是喜欢刀枪棍棒和汽车这样具有刺激感的东西。”如今再回忆当初那段汽修学徒生涯,蒋斌说,其中的苦累不是一般人所能熬得过来的。“就说这期间需要学习的知识就非常全面,智商不够的人根本不可能在几年的时间掌握这些技能,更不要说上手修车了。”

自我评价为性格内向的蒋斌,剖析自己之所以能在汽修行业一干就是10年,是因为自己比别人更能吃苦耐劳。当时,他白天要帮师傅跑腿干苦力,晚上还坚持自学风机、压缩机、电阻、电容、二极管、变压器等知识。但是,也正是这种严格的自我要求,蒋斌成了同期里最早出师的那一个。

2011年,蒋斌作为技术兵种应聘入伍,去了河南当兵。在部

队里,蒋斌依旧每日与汽修打交道。期间,他因表现出色,被挑选去了重庆的军校研读汽修专业。从部队退伍归来,蒋斌进入了宁波众志汽车有限公司,从一开始的普通汽修工,到汽修技师,再到车间主管、技术主管,蒋斌一路走来,付出了太多的努力与艰辛。但是他从不喊苦喊累,始终坚信有付出才会有收获。

### 售后,技术上

汽车维修不仅是体力活,也是脑力活。每天面临的疑难杂症都不一样,发动机抖动、故障灯亮、制动不良、变速箱换挡异常等等,遇到这些问题时,汽修工人需要像医生一样“望闻问切”,经常要钻到车底下去检查。由于汽车的零部件太多了,有时候排查的过程很漫长。蒋斌从事这份工作以来,养成了找不到故障就不停下来的习惯,因此常常错过饭点,有时还要加班到很晚。“修不难,判断难。”这是蒋斌对汽车维修工作最深刻的领悟。多年的勤学苦练,使蒋斌练就了快速判断车辆故障,并消除故障的绝活。

让蒋斌这10年间印象最深刻的修车经历是今年2月的时候。公司来了一个中年男子,说他好几年前买了辆东风日产骐达1.6T,两年前被按揭公司拖去了外地,现在找回来了以后,车子也启动不了。“车



检查车辆

主找到我们的时候说,他在外面修车厂修了很久一直修不好,如果这半个月再修不好,他的车就要被强制报废了。”

抱着试一试的态度,蒋斌接下了这个艰巨的任务。但是在经过一系列详细的检查之后,他发现汽车的电脑板已经完全烧毁了,可以这么说,这辆车已经“脑死亡”了。而且因车辆出厂年份久远,即使去厂家配货,也配不到相同型号的电脑板了。

“这真的是我有史以来最困难的一次修车经历了。我思索了很久,才下定决心把一块完全空白的电脑板改成符合他车辆的样子。”那几天,蒋斌全身心扑在了这辆骐达车上,没有程序,就自己编程,没有数据,就自己输入。在连开了好几天夜班之后,这才把车子修好了。车主看到修好的爱车之后,拍着蒋斌的肩膀直夸他技术高超。

### 服务,顾客至上

在公司总经理黄杰明眼里,蒋斌是个温和、内向、细心的人,“把售后服务交给他,我放心。”但是,在蒋斌看来,要想做好售后工作,除了技术要硬,服务也是关键。

前几日,蒋斌他们刚给车辆做完保养,车主就来提车了。在转悠了一圈之后,车主发现车子油漆面

上有一道小划痕。“一般车子来做保养的时候,漆面很脏,一些小划痕肉眼很难发现。”蒋斌说,他们在接车的时候,一般会事先检查车身。等蒋斌把接车时的监控调出来,仔细地给顾客讲解清楚之后,车主满意地办好手续开车走了。

“其实从有汽修行业的那一天开始,就一定数量的人认为,汽修工无非就是负责更换零件而已,哪里坏了换哪里。用当下时髦的话说,汽修工其实就是零件的搬运工。”蒋斌告诉记者,在当下社会环境里,汽修工的社会地位并不高,这也导致了经常会有这样那样的顾客来找茬。

“但是不管人家怎么看待我们,在服务行业里,顾客始终是第一位的,尤其是作为4S店核心部门的售后车间,我们更应该跟顾客讲道理,用技术,也用态度去得到他们的认可。”

蒋斌是这么说的,也是这么做的。他按接待流程,耐心跟顾客解释汽修小知识;他用自己的扎实的汽修经验,赢得顾客的信任;他“传、帮、带”,带动车间的氛围,让员工用最好的一面去面对顾客。



## 下调进口关税 车市利好要看第四季度

2018年的6月,车市进入观望期。

想买进口车的消费者在等,想买高端合资车的消费者也在等。前者响应国家下调进口关税政策,全面下调建议零售价。后者作为经济学家,各种车型下降幅度的统计文章不断涌现。

比消费者更躁动的是很多媒体,5月22日,国务院关税税则委员会印发公告,宣布自7月1日下调汽车进口关税后,一时间都转身为经济学家,各种车型下降幅度的统计文章不断涌现。

从5月24日开始,很多旗下有进口车型的品牌纷纷宣布价格调整。奔驰、奥迪、宝马、特斯拉……都在官网上公布了最新的指导价;沃尔沃XC90,原指导价为68.8万元-93.78万元,调整后各车型的降价幅度从5.12万元-10.02万元不等。不过,坦诚地说,即使下调进口关税的政策不出台,经销商最终给到消费者的价格,也能达到现在看到的幅度。

其实,规模大一些的经销商们宁可把车放在港口,等7月1日之后再报关,也不会现在就把车运回来亏着卖。以宝马为例,刚刚在4月底发布了X3的国产,现在X5的低配在下调进口关税后,几乎和X3的高配进入到同一价格区间。如果您是经销商,您会坐等亏损吗?还有,如果在售的车型是关税下降之前进的货,经销商也是不可能降价的。

一家保时捷的经销商告诉笔者,等下调进口关税的具体政策

出来,他们会把优惠幅度回调,也就是说,5月底买车和7月买车的价格,不会差得太多。

不要忘了,进口车综合税率不仅包括关税,还有消费税(和排量挂钩)和增值税以及奢侈品税(售价在120万元以上的车型)。客观计算,只有价格在百万以上的车型才会有差不多5万元左右降幅,这是平日经销商已经可以给出的优惠。

因此,短期来看,下调进口关税政策对进口车的价格影响不大,经销商会根据自身的销售状态调整最终的优惠幅度,但是像宝马X5、奥迪Q7、奔驰GLE之类的车型销售会得以提升。到今年下半年,豪车市场会对合资品牌的中高端车型形成挤压,势必会导致合资品牌重新调整定位,对消费者的利好才会释放出来。

大胆地预测,今年的第四季度,对消费者来说,是购车的好时机,不论是自主品牌、合资品牌,还是进口豪华品牌,都将对消费者提供利好。进口豪华车选购地门槛降低,合资品牌高配车型的费用也会下调。

从更长远的角度看,此番下调进口关税,对整车厂商而言,获利最少,但对经销商来说,豪华车销量得以提升,后续维修保养业务也会同步增加,卖车早就不赚钱了,但是后市场是块大蛋糕。

据《北京商报》



## 东风本田 CR-V召回已完成15%

### 召回方案可有效解决机油升高问题



6月1日,在深港澳车展前夕,东风本田召开了CR-V召回情况媒体说明会,就部分2018款思威(CR-V)汽车的召回进展情况进行详细说明,包括召回项目的技术说明、召回实施情况说明、车主关心的问题解答等。

此次召回总量共计130455辆,截至目前,东风本田已经完成召回总量的15%。东风本田方面明确表示:“召回将在一年内完成,对在期限内召回的车辆继续提供召回服务,负责到底;首要目标是集中力量解决召回问题,在终端网点优先保证CR-V召回服务所需的零部件供应。”

据悉,CR-V出现机油液面增高这一现象,主要是设计方面的原因。接到消费者的问题反映后,东风本田回收了部分涉事车辆,对其发动机进行了拆解,发现所有零部件都没有出现异常,所以判断制造上没有问题。

东风本田对召回的车辆从四个层面进行软件的升级与硬件的更换,即采取“为召回车辆免费更换空调控制单元、升级FI-ECU软件,对搭载CVT变速箱的车型同时更换散热器下水管总成、升级TCU软件”的技术举措,对实施后的效果作了细化说明。

### 召回实施情况

东风本田对此次召回建立了完整的召回服务体系。除通过短信、快递召回通知书、店头告示等多种形式,确保用户在第一时间了解召回信息。东风本田全国

490家特约店全部建立了专属接待窗口、专人技术答疑、专项维修工位的“三个专项服务”,切实保障召回作业质量。同时,车主完全可以按照自己时间,与特约店进行召回预约。对于已召回的车辆,东风本田将赠送500元精品代金券一张和免费保养一次,保障用户的利益,把用户感受放在首位。

总结:在国家市场监督管理总局5月16日发布公告后,东风本田第一时间对外发布声明,对召回范围内的部分思威(CR-V)汽车地给予承诺:发动机主要零部件终身包修,并对车辆实施召回。近期东风本田又对召回情况作详细说明,针对车主关心的解决方案是否能杜绝机油增多问题的再次发生问题,东风本田给出了肯定的答复;召回方案是否会影响到车辆的使用性能,东风本田称通过对比测试,在实施召回方案后,车辆的性能、噪音、排放、油耗等参数与召回前相差无几,同时也均符合国家的相关标准。

从2015年年销40万辆,到2016年年销59万辆,到2017年的72.7万辆,东风本田一直保持了两位数的高增长态势,CR-V更是占据着重要的地位。东风本田相信作为畅销的车型之一,CR-V 15年畅销带来了良好口碑,此次重新发售,再上赛道,将助力东风本田销量的提升。

据新华社



## X家族经典设计 黑科技全武装 全路况全掌控 全新BMW X3耀世登场

□记者 李露  
通讯员 章永银

5月25日,全新BMW X3在宁波鄞州万达广场亮相,同时正式宣布即日起全面开启预订。全新BMW X3实现国产,上市初期,将提供BMW X3 xDrive 25i和BMW X3 xDrive 30i两种车型,每种车型提供豪华套装和M运动套装两种选择,售价区间为39.98万元-58.58万元。

### X家族经典设计

全新BMW X3的外观凸现强健的运动风格,从任一角度都能感受到车辆的矫健和力量。车头比以往更加饱满更有气势,尺寸加大且呈倒梯形的双肾格栅和首次引入BMW X家族的六边形LED大灯尤其醒目。

全新BMW X3的内部设计极其出色,豪华感与品质感达到了更高车型级别的水平。座舱具有清晰的驾驶者导向,六边形造型的中控台与外部设计相呼应。中控台由Sensatec皮革包覆,精致的双缝线尽显匠心,电镀金属按键设计更有档次感且触感极佳,车内多处分布着镀铬X标识。Vernasca真皮座椅带有主动通风功能,一体式全景天窗面积达1.12平方米,另有11种色调组合的环境氛围灯和高级香氛系统供客户选择。

### 黑科技全武装

全新BMW X3集成了BMW智能互联科技的最新成果。12.3



英寸液晶数字仪表盘响应不同驾驶模式,全新BMW iDrive交互界面与悬浮式的10.25英寸中央液晶触控屏完美配合,加上投射面积相比上代增大70%的全彩平视显示系统,全新BMW X3拥有同级别最大面积的屏幕组合。

总体而言,新车可以提供物理旋钮、热敏按键、智能触屏、手势控制和自然语音识别等五维智能人机交互方式,适应不同用户的使用习惯,带来出众的人车交互体验。车内配有无线WiFi热点,可连接3个移动设备,并提供同级别的无线Apple CarPlay™,为年轻用户提供最佳数字体验。被称为“上帝之眼”

的远程3D环视影像系统也被引入,而炫酷的BMW智能触控钥匙是首次引入BMW X家族。当然,客户还可以通过iDrive系统拨打BMW呼叫中心,旅程咨询服务十分贴心,或者通过手机端的“BMW云端互联”APP获取更多贴心服务。

### 全路况全掌控

全新BMW X3精细调校的新底盘中加入了自适应舒适性底盘配置,提升了驾乘感受,与之呼应的自适应驾驶模式可自主学习驾驶者的驾驶风格,并结合路况主动调节驾驶模式,让每一段旅程更加惬意。

改进型BMW B系列发动机更为高效与可靠,可迸发最高达185

千瓦和350牛米的强劲动力。搭配以平顺和高效而闻名的8速手自一体变速箱,全新BMW X3 xDrive 30i的0-100公里/小时加速时间仅需6.8秒。新车应用的BMW xDrive智能全轮驱动系统得到进一步优化,变得更紧凑更轻盈,前后轴之间可在0-100%范围内进行扭力分配。还有出类拔萃的216毫米离地间隙、25.6°接近角,保障了全新BMW X3优异的通行能力。

