

祝 新民晚报 创刊 90 周年 1929—2019 专版

途虎养车 力推汽车后市场服务升级 途虎养车打造行业标准化服务样本

据公安部交管局发布的最新数据,截至 2019 年 6 月,中国汽车保有量已经达到 2.5 亿辆。汽车保有量的逐年增长,激发了后市场的发展潜力。2018 年,中国汽车后市场规模已超过 1.29 万亿元。

中国的汽车后市场虽然规模已经达万亿之巨,但是行业产品和服务的规范化、标准化却一直任重道远。

为此,中国领先的汽车养护服务品牌途虎养车,通过与汽车后市场优质品牌商的优势合作,构建了一个从产品到供应链的强大正品体系,打造了用户对产品和服务的无忧选购环境。

在正品保障体系初具规模后,2019 年上半年开始,途虎养车从服务标准化制度、标准开放平台、人才培养等多方面努力,推动汽车后市场服务标准化升级。

频频发力标准化 打造行业样本

“服务标准化”是途虎养车自成立以来一直努力的方向。

早在 2016 年,在服务标准化领域已有一定建树的途虎养车,承担了上海市“汽车后市场服务标准化试点”项目。据统计,试点项目实施以来,途虎养车经过多次优化精炼,形成了涵盖门店服务、轮胎更换、深度养护、车品安装等方面的 91 项企业标准,对操作流程、规范、质量考评等方面作出了明确规定,用户满意度由实施前的 95.6% 上升至 98.9%。

2018 年 5 月,途虎养车承担的“汽车后市场服务标准体系试点”项目高分通过验收,服务标准更加系统、完善和权威。

目前途虎已经形成了涵盖技术施工标准化、服务流程标准化、管理运营标准化,以及线下监督与反馈的服务标准评价体系。

为打造集信息化、规模化、智能化、一体化和个性化发展的汽车后市场,解决长久横亘在消费者与服务商之间的信任问题,2018 年 5 月,途虎养车和人民网联合发起,28 家汽车后市场产业链企业共同参与的“汽车后市场·诚信服务联盟”在北京正式成立。

2019 年 5 月,联盟成立一周年,品牌成员从原来的 28 家扩容到 56 家。在一周年活动上,途虎养车对外率先重磅推出了行业“服务标准开放平台”,以及途虎养车工场店服务标准评价体系。

在活动现场,人民网副总裁唐维红指出,我国汽车后市场存在参与者相对分散、行业集中度低等问题,线下服务的标准化成为全行业共同面对的课题。“从线上溢出到线下的力量已势不可挡,开展线下服务流程标准化工作势在必行。”

人民网将始终高度关注汽车市场的发展,未来也将进一步加强相关报道,深入汽车行业,走进汽车企业,增强公众对汽



车行业的了解,促进中国的汽车产业健康、高质量的发展。

除途虎养车工场店服务标准外,其他诚信服务联盟成员也在陆陆续续各自的产品服务标准,进而形成一个强大的产品服务标准体系,使平台成为消费者在购买、享受不同品牌产品和服务时重要的产品服务验收参考。

目前博世盘式制动器维修标准、KDX 汽车膜施工验收标准、3M 产品标准施工流程、HARMAN 汽车改装音响安装流程等已经上传到服务标准开放平台。

PC 端外,2019 年 8 月 17 日,服务标准开放平台也在途虎养车 App 端正式上线。

此外,途虎养车 App 还推出了一项针对广大消费者的标准化操作展示,将技术施工和服务的过程进行了规范和细化,借助视频和图文等多媒体形式,自信地向广大消费者展现。消费者从查看商品信息的那一刻起,便仿佛获得了一把检验服务和施工质量的标尺。

用人才破局 高手都是“标准化长期主义者”

服务标准化制度完善后,能否严格得到执行,人才是关键。因为专业和敬业的技师,是保证标准化制度落地和实施的最重要防线。为此,途虎养车建立了完备的工场店工作人员的培训体系,并通过考核和比赛等方式,促使他们提高标准化服务技能。

目前,途虎养车在全国建设了上海、北京、武汉、广州四大技术中心,并编制了教材及相应课程,上线培训、考核用的 APP,全面加强工场店工作人员标准化业务培训。

在培训人员范围上,途虎养车要求工场店所有工作人员,包括新的技师、门店投资人、店长、库管、前台等,入职前都要经过标准化培训。

2019 年 7 月,途虎养车举办的业内超大规模的“王牌技师挑战赛”拉开序幕。作为国内难度非同一般的技师大赛,“王牌技师挑战赛”在要求技师有极高的理论功底、丰富的实操经验以外,用户订单评价 + 途虎服务标准也被列为必要的考核要素,这在国内极为罕见。

技师培养、考核、进阶,是一个需要五年、十年甚至更长时间的积淀过程。途虎养车正是基于对行业的深度洞察和对未来的清醒预见,展开人才培养计划,储备优秀技师人才。前瞻的人才梯队建设是途虎标准化的一个缩影,更为汽车后市场的行业升级带来深远的影响。

途虎养车创始人兼 CEO 陈敏先生曾说过:“我觉得一家公司能做的事情很有限,所以从来不说我们要颠覆什么。我们只做了一点微不足道的事情,做了一些始终坚持的事情。”

创业 8 年以来,怀着对行业的敬畏,对消费者的负责,途虎养车从产品、服务,乃至仓储物流等多方面,加速构建人、车和生活方式互联互通、智慧养护新生态。

截至目前,途虎在全国拥有 13000 多家合作安装门店和超过 1000 家工场店,服务能力覆盖全国 31 个省、自治区、直辖市的 405 个城市,注册用户近 3800 万,获得了市场高度认可。

途虎养车的高速发展,也是来自于正品保障体系的构建,标准化服务的稳步推进,以及标准化人才培养等种种举措的努力。不懈努力与高速发展之间的良性循环,给中国汽车后市场的消费者,带来越来越优质、高效的标准化服务。

“一物一码”落地 途虎、壳牌、腾讯营造后市场新生态



2019 年 6 月,伴随着“壳牌超凡喜力高效动力版润滑油”的发布,途虎养车携手壳牌、腾讯,推出“一物一码”货品全链追溯系统,在业内首次实现了壳牌润滑油从工厂生产到终端消费的全过程溯源。

据了解,“一物一码”系统上线后,可以实现多方共赢:壳牌(厂商)可以实时了解在途及渠道内库存情况,优化生产安排;途虎(渠道)则依托壳牌强大的供应链系统,降低了库存成本,提升了运营效率和消费者满意度;对于腾讯来说,依托“一物一码”品牌得以获取海量用户数据,开展精准营销以及全方位品牌服务。

通过多方合作,营造出一个客户为先、讲求体验的全新后市场生态,实现客户价值的最大化。

未来,车主(终端)可以通过微信或途虎养车 APP “扫一扫”功能,一秒检验产品真伪,获取详细产品信息,做到安心消费;还能通过一键扫码直接获取更多产品介绍和品牌定制的各类活动,多种需求,一码搞定。

途虎养车创始人兼 CEO 陈敏指出:“(途虎养车)基于对市场的深刻洞察,积极探寻终端车主需求,携手腾讯打造智能产品方案,优化用户的使用过程,解决用户痛点。‘一物一码’的落地是连接产品与消费者的新桥梁,对于汽车后市场的数字化进展更是一个突破性的迈步。”

王牌技师挑战赛开战 途虎打造标准化服务铁军

中国的汽车后市场虽然规模已经达万亿之巨,但行业技术人员凭经验操作,行业标准缺失等问题依旧未能从根本上解决。面对人才难以跟上新兴技术与消费者需求的问题,途虎养车从人才破局,决意下苦功储备优秀服务铁军。

为此,8 月 6 日,途虎养车宣布启动成立以来最大规模的王牌技师大赛活动。大赛将通过严格的赛制从途虎养车全国上万名技师中,评选出“途虎王牌技师”、“技能王”等“最强王者”。

途虎养车相关负责人介绍,此次举办大规模的“王牌技师挑战赛”,旨在发挥优秀技师的带头作用,通过竞赛激发全国技师服务能力的提升。

所以大赛不仅考核技师是否掌握必备的专业理论知识,是否具有较强的专业实操技能,还考核技师是否具有良好的职业态度。通过多维度、高标准的考核,评出真正的优秀技师。

作为褒奖,途虎养车将为优胜者颁发途虎养车王牌技师徽章,与工牌一起佩戴。王牌技师徽章是途虎养车技师最高荣誉的象征,获得这一荣誉的技师将得到途虎养车的重点培养,途虎养车会为他们量身定制不同的激励政策和活动。此外,途虎养车还设立了 10 万元奖金池和荣誉证书等,作为对优秀技师的奖励。

途虎养车一直倡导“以匠人之心,择一事,精一技,终一生”。此次隆重推出的“王牌技师挑战赛”,是途虎养车打造专业技师队伍,提高技师服务能力,全面推进标准化服务落地执行的重要举措。随着大赛的开幕,预计一场席卷整个汽车后市场服务标准化升级的大赛序幕已经开启。