

# 热烈祝贺上海大众汽车服务品牌“Techcare大众关爱” 荣膺“上海市著名商标”称号

2012年，“Techcare 大众关爱”迎来了服务产品创新、服务体系升级的感动7周年，上海市著名商标的取得恰值VW品牌迎来单一品牌年销百万辆产业里程碑之际，双喜临门的荣耀为Techcare感动7周年庆典画上了圆满的句号，也为大众关爱开启了全新里程。能够获得这一官方权威认定，不仅是对上海大众VW品牌高品质客户服务的褒奖，更是对Techcare品牌知名度和影响力的肯定。

上海市著名商标由上海市工商行政管理局管理部门牵头组织设立的评审委员会评审，评审委员会由行业协会、消费者权益保护组织代表、专家学者以及财政、税务、质量技术监督、统计等部门人士组成，以无记名投票的方式产生评审结果。评委会对获得认定的商标有较高要求，比如需在市场上具有较高信誉，并为相关公众熟知；商标所指的服务质量优良，并能长时间保持稳定；商标所指的服务市场占有率等主要经济指标在同行业中名列前茅；商标的宣传面广、覆盖地域广、成效显著等等。“Techcare 大众关爱”能够在诸多竞争品牌中获此殊荣，充分体现了VW品牌在服务品质、服务品牌知名度、市场占有率等方面的综合优势。这一优势的取得，是Techcare品牌过去7年不懈追求更高客户满意度的成果，更是上海大众过去28年不断完善售后服务体系的积淀。

## 创新服务产品 倾情关爱用户

回顾7年历程，在研究用户需求的基础上，“Techcare 大众关爱”推出了一系列服务产品。在这些服务产品中，既有类似原装零件、原装附件、质量担保、无忧保险等在服务品牌创立之初已经广受好评的成熟产品，也有近年来根据用户需求不断升级的卓越服务、爱车课堂、24小时援助、四季关爱等“年度改款”产品。7年来，上海大众VW品牌在各地电台持续投放的爱车小贴士已经让“Techcare 大众关爱”成为人们耳熟能详的汽车服务品牌。在7周年之际，“Techcare 大众关爱”又创新推出“心·对话”服务，这项全新的业务通过电话调研、纸质问卷、在线调研和用户座谈会等形式全面洞察用户的服务需求，以用户需求作为不断完善服务产品、提高客户满意度的依据。

正是基于对用户需求的重视，7年来“Techcare 大众关爱”不断升级服务产品。无论是更关注服务细节的CSE服务核心流程，还是拥有近千辆服务车并实现网络全覆盖的24小时援助服务网络，亦或者是以差异化保养维护增值服务为特色的四季关爱活动，无时无刻不为用户的爱车保驾护航。而作为消费者教育平台的爱车课堂今年已经迎来5周年庆典，在原有的电台、店头课堂基础上，近年来，上海大众又拓展出短信课堂、微博课堂，以不断升级的服务产品赢取用户的信赖。

## 夯实服务体系 提升用户满意度

7年来，Techcare 大众关爱创新服务产品的同时，也以完善的服务软硬件建设、三级技术支持体系以及健全的人才保障体系打造出业界领先的服务体系，夯实了提高用户满意度的基础。

在服务硬件建设方面，服务品牌上市之初，上海大众就开始支持经销商进行维修接待区、客户休息区等服务设施的改造。近两年来，上海大众在整个网络实施了比肩豪华车的展厅车间改造，年内所有单一功能维修站的接待和车间软硬件设施都将全面升级，届时，完善的服务硬件环境将缔结全新的品牌服务形象。

在服务软件建设方面，服务品牌上市以来，上海大众陆续为经销商升级了售后服务业务管理平台SVW-2系统。近两年来，上海大众开始引入并推广能够有效提高生产效率的e-Workshop透明车间管理系统，它将作为iCREAM一体化信息系统的重要组成部分，为上海大众经销商提供全球领先的全价值链业务管理平台。

在技术支持体系建设方面，上海大众陆续建立起以总部、各销售服务中心以及经销商技术中心站为依托的三级技术支持体系。2012年，上海大众再次升级服务技术IT系统，德国大众最新的电子服务信息系统ELSA PRO以及全新的车辆诊断信息系统ODIS的引入都将进一步提高经销商的维修智能化程度，降低维修成本，有效提高一次维修合格率，提高客户满意度。

在人才体系建设方面，SCEP校企合作、不断完善的服务技术人才培养体系以及全面覆盖服务顾问、技术总监、配件经理、涂装技师等岗位的上汽大众汽车售后服务No.1技能大赛，则为经销商网络输送、培养和选拔出一流服务人才，为“Techcare 大众关爱”赢得更多客户满意提供了人才保障。

## 载誉7年 全新启程

7年来，在聚焦客户需求基础上，“Techcare 大众关爱”始终践行“用心，更专业”的品牌理念，依托业界领先的售后服务体系，逐年稳步推出了10余项服务产品和承诺，不断提升客户满意度。丰富的服务产品、完善的服务体系在为庞大的乘用车用户群提供悉心呵护的同时，也成功打造出中国汽车售后服务行业的用户关爱标杆和专业技术标杆。2012年，“Techcare 大众关爱”品牌不仅获得官方权威机构的著名商标认定，也获得了金扳手品牌影响力奖、客户关爱奖、合资品牌售后服务满意度冠军等媒体、专业机构的肯定。“追求卓越，永争第一”。面对全新里程碑，上海大众售后服务将以品牌7周年庆典为契机，全面提升客户满意度、服务体系、品牌价值——2013年，让我们一同开启“Techcare 大众关爱”全新旅程。

上海大众汽车  
SHANGHAI VOLKSWAGEN

### 心感动 新启程

Techcare大众关爱 感动七周年







