

# 一汽丰田水性涂料导入项目再谱华章



近日，“2012年一汽丰田水性涂料导入启动大会”在上海举行，宣布上海14家一汽丰田经销商将在今年内全面导入水性涂料。这是一汽丰田水性涂料导入项目的跨越一步，更是一汽丰田躬行环保，践行“诚信服务”理念的有力证明。

## 躬行环保 对社会负责

导入水性涂料可以说是一汽丰田在环保事业上的又一次发力，同时也是汽车行业环保层面的一种发展趋势。据了解，当前国内汽车维修行业在车辆喷漆中普遍使用的是传统的油性涂料，油性涂料中含有较多的VOC（挥发性有机化合物），这些有机物质挥发到空气中，对空气造成污染，降低了空气质量，容易对人体健康产生危害。而一汽丰田持续导入的水性涂料的主要溶剂为去离子水，是一种新型高端的环保材料，其有机物质的含量较少，相应地对空气造成的污染就较低。相比油性涂料，水性涂料对操作工人的危害更小，更有益于售后服务人员的健康。

同时，由于水性涂料具有较好的流平性、附着力、耐磨性，使用水性涂料喷涂的车辆，其维修后色差更小、品质更加接近原厂效果，更能满足客户对于车辆喷漆后的品质要求。而且，水性漆抗石击、抗划

擦，可以有效降低车主的日常保养费用。

虽然无论在修复品质层面还是环保层面，水性涂料都远优于油性涂料，但基于导入水性涂料在原料成本、流程管控、设备要求、工序质量、调色难度、技师水平等诸多方面有着极高的要求，许多汽车维修企业都对此望而却步。但一直践行“让客户满意”诺言的一汽丰田，并没有在众多困难面前绕道而行，只要是对环保有益的、令用户受益的，一汽丰田都义无反顾。

长期以来，一汽丰田非常注重环保事业的发展，导入水性涂料是服务能力提升层面的一项新举措，也是作为企业公民的环保责任感的体现。自成立伊始，一汽丰田就一直在摸索如何将环境保护意识和实际工作相结合，并致力于经销商层面的环境工作标准流程的制定。从2006年开始，一汽丰田向经销商导入丰田在全世界推行的DERAP五项（丰田经销商环境风险审核计划），对经销商的废水处理、废弃物

的分类回收、空调冷媒回收机的正确使用等作出了明确的规定，不断提高环境管理水平。同时，从2011年开始，出于对环保和安全的考虑，一汽丰田积极开展回收报废的PRIUS普锐斯车载混合动力蓄电池业务，最大程度上实现对社会的责任。

在产品方面，今年2月上市的第3代全新PRIUS普锐斯则是一汽丰田以产品践行其环保理念的实质之举。全新普锐斯通过各方面技术的提升及完美配合实现了4.3L/100km的超低油耗，加满一箱油可以从上海开到北京或广州，采用1.8L发动机的在混合动力系统可实现相当于2.4L发动机的动力性能。

无论是“水性涂料”项目的全面导入，还是一汽丰田钣喷服务体系的持续改善，抑或是DERAP五项的推行和全新PRIUS普锐斯的引进，一汽丰田都在用实际行动向消费者印证着对“诚信服务”的承诺，履行着企业在环保领域的社会责任。而正是这些努力，为消费者未来的美好汽车生活奠定了坚实的基石。

## 至诚无息 对服务执著

作为水性涂料导入先行者的一汽丰田，在钣金喷漆方面，亦是走在前沿。2008年，一汽丰田在全国5家样板店推出了钣金喷漆改善项目。项目引入TPS（丰田生产方式）管理体制以及改善理念，在保障品质的前提下极大地提升了工作效率。样板店的设立与推广，促进了一汽丰田经销商队伍服务能力的整体提升。

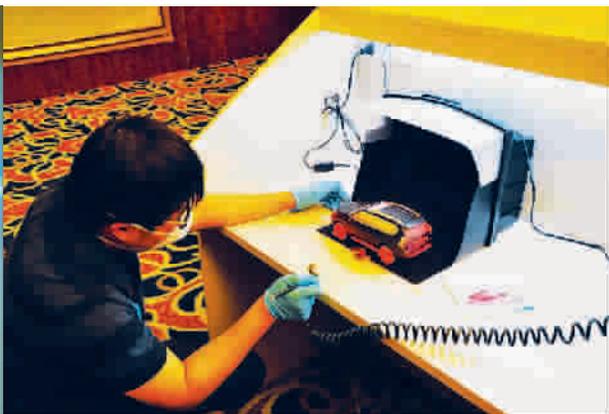
此外，针对广大车主车辆小损维修时间过长的现状，一汽丰田连续推出了“AAA钣喷快修”示范店，以“效率、品质、满意”为宗旨，针对小损伤车辆开展快速维修服务。服务引入后，示范店的平均小损伤车辆维修时间缩短至3个小时以内，解决了车主等待时间过长的难题。

在钣金喷漆方面的持续改善，获得了消费者的信赖。纵观整个售后服务领域，一汽丰田还有许多可圈可点之处，持续推进的“QM60”快速保养、“远程巡回服务”、“爱车

养护课堂”等特色服务项目，深受消费者的夸赞和信赖。“安心二手车”、“AAA保险”等业务的不断推广与完善，更是不断提高着消费者的满意度。今年4月，一汽丰田将服务节正式品牌化，使该项目步入常态化。该项目的启动，标志着一汽丰田会以更加品牌化、标准化、流程化的服务，为客户在不同季节里的用车生活带来更多安心。

综上所述，技能精湛的专业技师，标准化的服务流程，先进的维修工具与纯牌零件，立足客户需求进行持续改善的服务体制，无不确保了一汽丰田用户的爱车能够得到专业的高品质服务。无论是常规的接待对应，还是特色项目的开展，抑或是日常技师维修操作，一汽丰田都在做着积极的探索和尝试。

毫无疑问，水性涂料项目的持续导入为环境保护贡献力量时，也不断彰显着一汽丰田一贯强调的企业社会责任。而切实的行动正是对其“专业对车 诚意待人”服务理念最好的诠释。



搏

有你们，我们更强！  
征战伦敦，福田汽车倾力护全程！

中国国家女子排球队高级赞助商  
Senior Sponsor of China Women's Volleyball National Team

**FOTON**  
福田汽车