

# “软硬并行” 郑州日产跻身 10 万辆俱乐部

徐培鸿 冯亚平

郑州日产不仅在提高企业产品质量和开拓企业经营新领域等方面毫不懈怠、精益求精,而且还积极参与社会公益捐助、打造企业软实力。

## 开拓

### 电动汽车新领域

近年来,郑州日产不断开拓创新,更加注重企业新产品的科技研发,不断拓展企业发展的新技术和新领域。根据这样的目标和规划,公司以示范运营为契机,率先在城市公交车、经济型的电动轿车、多功能的电动汽车以及电动乘用车等领域进行技术开发,并计划在河南省会郑州率先推行,力争让郑州进入第二批国家示范试点城市。

自 2005 年,郑州日产启动电动汽车研发,至今已推出锐骐、奥丁、帅客三大系列 6 个车型。2009 年 7 月,郑州日产通过“国家新能源汽车生产企业及产品准入资质审查”,成为首批国家认证的电动汽车生产企业。

2008 年 10 月,自主品牌的锐骐、奥丁等 4 款纯电动汽车率先通过了国家检测中心乘用车安全碰撞、试验场强制性、耐久等试验,较早取得了国家电动汽车产品公告,同时列入工信部《节能与新能源汽车示范推广应用工程推荐车型目录》。2009 年春,锐骐、奥丁电动汽车被河南省发改委确定为郑州、新乡、洛阳三地示范运行车辆,现有 36 辆车在 14 个城市实现示范运营。

为了进一步推动电动汽车发展规划,郑州市积极推进标准化充电桩和电动汽车推广相关的配套设施建设,进一步加大了电动汽车配套设施建设,积极探索电池及充电桩等设施的商业模式。在郑州新区、高新技术开发区、少林寺景区等重点示范运营区域建设大型中心充电桩或中等充电桩,保障电动汽车的示范运营,计划到 2015 年基本形成电动汽车充电设施网络,保障电动汽车的推广与使用。

此项目是河南省重大科技专项,作为承担企业,郑州日产在电动汽车核心技术上投入了大量资源,已申报多项电动车技术国家专利,并作为核心成员参与 3 项电动汽车国家技术标准。

目前生产的帅客电动汽车,最高时速可达 120 公里,充满电后可连续运行 160 公里,百公里能耗小于 15 度,使用成本不足燃油汽车的 1/5,其技术和性能已达到国内领先水平。

为此,郑州日产已建立较为完善的电动汽车产业保障体系,该企业组建的专业运营保障团队能为客户提供售前、售中、售后全过程

培训及服务;远程动态监控中心,可以为每台售出的电动汽车电池系统、电机驱动系统及整车控制系统实施动态监控,通过 GPS 系统将数据发送到监控中心,监控中心可根据情况及时向客户反馈车辆使用状态和信息,随时电话与客户沟通,从而为客户提供及时、周到的服务。

## 实现

### 质量品牌“连级跳”

近年来,郑州日产坚持品质为先的核心理念,不断从硬性产品品质和软性服务品质两方面打造和完善这一理念。

在硬性产品品质的打造方面,该公司从国内 SUV 鼻祖帕拉丁,到东风锐骐经典皮卡,再到开创国内汽车新品 CDV 的 NV200 和帅客,企业的不断精益求精,杰出的产品品质让郑州日产产品深入人心,就像开创国内 SUV 领域的帕拉丁。

在产品品质和创新企业品牌上,郑州日产连续 3 年实现“连级跳”。2007 年 9 月,东风品牌奥丁 SUV 和御轩 MPV 联袂上市,其中奥丁荣获“车典经典最具影响力奖”,御轩荣获第六届《南方都市报》“车坛奥斯卡”和 2007 年度 MPV 大奖。

2009 年 11 月 2 日,NISSAN 品牌高端轻卡凯普斯达在广州上市,并在 2009 年第八届车坛奥斯卡评选中获得“年度轻卡”称号。

2009 年 11 月 12 日,东风品牌帅客城市多功能商用车成功上市,甫一上市,即荣获“2009 浙江年度多功能商务车”和“2009 年度最实用城市多功能车型”。

2010 年 6 月 18 日,荣膺欧洲 2010 年度“CDV 国际大奖 (IVOY)”的 NISSAN 全新 CDV 车型 NV200 在北京成功上市,进一步强化了郑州日产在大众车型领域的竞争力。

今年 6 月份,日产全球车型、国际化 CDV 代表车型 NV200 正式上市;9 月份,全球瞩目的郑州日产第二工厂建成投产,郑州日产企业实力将由此跃升至全新高度。积极参与公益事业也必将对企业发展形成更大推力,助推郑州日产实现“跨越式”发展。

同时,该公司还参加了全国机械工业第 30 次双代会,被大会授予“全国机械工业质量管理活动杰出企业”荣誉称号,而其旗下冲压包含质量信得过班组被授予“全国机械工业质量管理活动模范团队”荣誉称号并受到大会表彰。

此外,郑州日产研制的 C-NCAP 第二批车型评价试验全部完成,该公司 NISSAN NV200 在此次测试中获得了四星、42.9 分的优秀成绩——这在所有参评的 6 款车型中名列第二,这次测评是对 NV200 优良品质的充分印证,是郑州日产卓越质量管理水平的体现。



## 跻身

### “10 万辆”汽车俱乐部

在对产品硬性品质要求一丝不苟的同时,郑州日产近年来也把产品售后服务、消费者关爱等软性品质的发展纳入了企业整体发展规划,通过每年持续举办的“夏季服务月”、“冬季服务月”等售后服务活动以及“一对一终身贴心服务”等专项服务活动以及每年各种不同的消费者关爱活动,如“车主俱乐部”和“车主大会”等一系列活动,让消费者与企业不再是单纯的买卖关系,而是上升到了情感交流层面。

迄今为止,虽然优秀的 SUV 产品在国内层出不穷,但很多帕拉丁车主在产品换代的时候并没有舍弃它。此前,郑州日产在广东地区大批量交付 100 台 D22 皮卡于公安系统,这也是行业领域内对郑州日产的认可。好的产品为郑州日产带来了良好口碑,因此,在行业“大宗”客户营销领域,郑州日产优势明显。

随之,该公司逐渐将软性品质的发展提升到了与硬性品质发展的同等高度,这也是其从大宗营销逐渐转向“大宗+大众”营销模式的企业整体发展战略,在该行业“大宗”的成熟营销模式下,郑州日产已经拥有了一套完善的行业客户服务体系。

另一方面,为了配合企业现下“大宗+大众”的营销模式,努力培

养经销商的“大众”服务意识,通过“郑州日产服务精英大赛”等活动促进员工提升基本服务技能,逐步建立了一套行之有效的“大众”服务体系,逐渐由“卖产品”转变为“卖产品+卖服务”,并在硬件上要求经销商具备 4S 店标准。

当前,国内市场汽车销量持续走低,再加上北京等车市“限购令”,让国内汽车业前景迷雾重重。在这种情势下,人们买车更趋向于理性,除了对车辆本身的考量外,售后服务和消费者关爱方面也是一大诱因。

而郑州日产无疑在这两个方面走在了行业前列,产品的传统优良硬性品质加上近年来软性服务品质的提升,使郑州日产车主归属感和忠诚度逐渐增加,让郑州日产在低迷的市场面前信心十足,为未来 5 年中期事业计划带来了良好开局。

据了解,目前郑州日产已在全国建立了 31 个办事处、5 个行业处,拥有一级经销商(4S 专营店、展厅等)200 多家,二级经销商 600 多家,特约维修站 400 多家,形成了集整车销售、配件销售、信息反馈、售后服务为一体的行之有效的销售服务网络,得到了市场的广泛认可和好评,显示出品牌和质量的多重竞争优势。

在谈到未来发展目标时,郑州日产总经理郭振甫自信地说:“2010 年,郑州日产实现了 10 万辆的销售目标,跻身全国‘10 万辆级’汽车俱乐部行列,2011 年力争让郑州日产跻身全国汽车制造业的领先行列。”



河南省政府与东风汽车公司战略合作框架协议签字仪式

## 相关

### 牵手工程再启动 爱心微博转不停

郑州日产“牵手工程”  
2011 年启动仪式举行



河南慈善总会会长李志斌(左)与郑州日产总经理郭振甫(右)共同为“牵手工程”揭牌

2011 年 8 月 24 日,郑州日产和郑州慈善总会联手打造的“牵手工程”2011 年启动仪式暨阳光助学活动在郑州举行。该活动自去年 5 月启动以来,受到社会各界的广泛关注。活动计划承诺每年向郑州慈善总会捐助资金不少于 300 万元,5 年内累计捐助额度超过 1500 万元,用于对贫困大学生、贫困孤儿等困难群体的帮扶。本次“阳光助学”活动中,281 名贫困大学生每人将收到 5000 元的助学金。

郑州日产总经理郭振甫和郑州慈善总会会长武国瑞在发言中都再次强调了“牵手工程”的意义,并阐述了今后公益活动的计划。郭振甫总经理认为,“授人以鱼,不如授人以渔”,因此,“牵手工程”今后会更加注重资助大学生的心理辅导和就业培训方面的工作。下半年,郑州日产邀请的心理专家及郑州日产领导将陆续进入郑州市的各所大学,帮助贫困大学生打开心扉、树立自信,并通过亲身经历指引他们树立正确的职业规划理念,使他们能充分地发挥其所长,融入社会,回报社会。

此外,“郑州日产牵手工程”官方微博举行的“爱心 1+1”活动也在现场启动,网友通过转发活动微博来为贫困学生筹集善款,每转发一次牵手工程公益微博便会捐出一元钱。



锐骐 ZD30  
柴油皮卡