

一汽解放动力商务

抗住-30℃的考验， 解放动力国六高寒标定顺利完成

3月20日，解放动力冬标团队顺利凯旋，在平均-30℃的环境下，他们完成了国六切换前的最后一次整车冬季标定测试。此次冬标历时100多天，又恰逢疫情严控，堪称史上最艰难的任务。



检测车辆

史上最长冬标

2020年12月初，解放动力性能标定团队在完成发动机高原试验后，就马不停蹄，踏上了前往冬季标定试验的道路。

“今年冬标，检测项目增加了，时间比以往多出了1个多月。好在桦甸的低温天气格外给力，平均气

温在-30℃，满足了低温极寒试验需求的所有温度点”，技术员王金波回忆起试验过程时，依然兴奋不已。此次参加冬标团队一共八人，每个人都盯着天气预报，越是看到低温，就越兴奋，越要开展各项试验。

凌晨5点，寒气袭人，他们却早

早集合，进行车辆晨间的冷启动验证。晚上8点钟，他们又匆匆出发，进行夜间的道路行车验证。就算是在风雪交加的天气，他们也从不“偷懒”。这就是解放动力技术人员，他们心中唯一的信念就是“造用户满意的国六发动机”。

-30℃，轻松抗住！

此次，解放动力冬标团队共对8辆整车进行试验，覆盖事业部奥威、铂威、劲威三大国六发动机平台，先后进行了整车冷启动、尿素解冻、低温碳加载及再生测试、低温PEMS

测试、低温OBD测试、低温动力性和经济性测试等一系列标定试验。

解放动力国六发动机，轻松抗住了-30℃的考验，轻松适应各种严酷环境，雪地爬坡，动力十足，雪地

行驶，安全平稳。

100多天的坚持，解放动力技术人员用攻坚克难和敬业向上的精神，交出了值得信赖的“解放动力国六品质”，交出了民族品牌的“最强芯”。王金波



风雪中PEMS测试

一路“伴随” 精芯服务再升级

早春时节，乍暖还寒。

山西侯马近些天的最低气温仍接近零度，许多人都尽量留在屋子里不想出来。

一汽解放发动机事业部营销服务部主任管理师王波却带领驻扎在当地的负责“伴随式”服务的技术人员，在凌晨天气最冷的时候就出发，赶往金程鑫汽车运输有限公司，要为刚到的一批配装解放动力国六发动机的奥威重卡做好走合保养。

他们和运输公司的修理工一起冒着严寒连续工作。完成车辆保养任务后，又立即在该公司组织了技术培训，针对驾驶员和修理工讲授国六发动机的技术特点和维护保养操作规范。

看着他们忙碌的身影，公司负责人王致纲感慨地说：“解放动力国六发动机产品过硬，服务还这么周到，我们以后再买汽车就认准解放动力了。”

解放动力国六发动机自2019年批量投放以来，市场保有量迅速攀升，目前已达25000多辆，并且保持着销量稳步增长的良好势头，主要因素是产品优势和服务优势的高效融合，市场热销的背后是“精芯服务”体系的全面升级。

技术先行 支撑“精湛”升级

事业部依托完善的服务培训体系，早在国六产品批量投放之前就提前部署服务培训工作，汇集研发、质保、营销服务等部门的专家编制培训教材，制作多媒体课件，组织现场授课和视频直播，讲解国六产品知识、故障模式以及诊断和排除的方法，并

应用APP和小程序等搭建知识共享平台，通过系统的培训使各地服务站100%具备国六服务能力。

营销服务部还制定了完善的测评体系，对全体驻外服务人员及各服务站进行国六产品服务测评，根据测评结果建立信息档案并实施动态维护，并从各服务站选出200多名技术过硬的维修人员聘为服务技师。其中55人达到了星级技师标准，被授予跨区域开展技术指导的职责任和权限，带动服务能力整体提升。

工欲善其事，必先利其器。各服务站在全面掌握国六产品服务技能的同时，根据事业部统一要求增添外出服务车辆，配备专用的诊断、维修和调试设备，凭借齐备的硬件和软件支撑起强有力的服务保障体系。

管理优化 支撑“精益”升级

事业部将精益理念应用到服务管理中，对前期投放市场的国六发动机100%建立档案，跟踪记录整车配套、销售流转、上牌落户、走合保养以及使用维护情况；通过车载T-BOX和远程控制系统可以适时采集车辆运行数据；用户也可以随时通过小程序反馈发动机最新状态，这些信息通道集成“大数据”平台，为品牌建设、



服务保障



国六技术培训

产品研发、质量保证和营销服务工作的进一步升级提供支撑。

通过“大数据”平台，管理人员可以第一时间收集产品质量信息，统计故障频次、维修时间和维修成本并进行系统分析，以此为依据指导配件储备和服务调度工作，根据平台数据和用户求助信息，快速应对服务需求。

事业部针对售前、售中、售后和保内、保外服务制定了更加完善的标准和考评机制，明确规定了服务响应速度和维修完工期限，以制度保障服务质量和效率的全面提升：服务站在接到指令或求助后，在30分钟内作出响应，服务任务24小时闭环率达到了90%以上。

阵地前移 支撑“精诚”升级

事业部在体系完善、管理优化的基础上，创新推出“伴随式”服务，根据“大数据”平台掌握的信息，向国六产品集中区域派驻技术服务人员，开展“伴随式”服务，将主动关怀的阵地

再次前移。

各区域驻外营销服务人员联合当地经销商和服务站根据掌握的产品分布信息按图索骥，主动上门对用户进行走访，了解产品使用情况和用户需求，对车辆实施“体检”，指导用户用正确方式进行维护保养，有时还要跟着驾驶员一起出车，随时观察车辆运行情况。

24小时全天候有人值守的服务调度指挥中心在做好各地服务工作统筹协调的同时，还定期通过APP、小程序和微信向用户发送问候信息，提醒注意车辆保养和安全驾驶，让用户感受到解放动力“精芯服务”随时随地就在身边。

服务没有最好只有更好，事业部从精湛、精益、精诚等维度持续推动“精芯服务”全面升级，强力支撑产品推广和市场推进，为打赢“国六切换生命战”保驾护航。

亢德军