

发现信赖——东风Honda打造品质时代



2015年,东风Honda全年汽车销量突破40万台。信赖源自品质,东风Honda品质得到了消费者的充分认可与信赖。品质赢得信赖,东风Honda高度重视品质建设使得销量实现了长期稳定的增长。

在此前不久,权威汽车质量调查机构JD Power发布了2016年车辆可靠性VDS调查报告。VDS是指购买新车后,通过前三年使用,平均100辆车发生的问题次数,简称PP100,且仅调查一手车主,二手车不在调查范围。该报告对2013年型号车辆的33560名车主进行了追踪调查,采样样本数足够大,跟踪时间够长,评判标准够详细。作为业内最为权威的报告之一,每年的车辆可靠性调查报告对于消费者都具有极高的参考价值。

在品牌表现中,东风Honda保持了以往的出色排名:以远超PP100市场均值的品质表现优于奥迪、奔驰、宝马等知名豪华车品牌。

品牌和产品品质双双得到认可,绝非偶然。自2006年起,东风Honda品牌及旗下CR-V、思域车型荣获

多项质量调研桂冠,充分表明了东风Honda的产品品质禁受住了市场的考验,得到了消费者的认可。与此同时,旗下产品CR-V在中国乘用车保值率研究报告中,连续多年荣获SUV类第一名,这是东风Honda品牌力得以彰显的标志。

自2003年7月成立以来,东风Honda高度重视品质管理工作,制定了严格的品质管理标准。

在管理体系上,企业全价值链上建立了全面品质管理体系:从研发、采购、整车生产到售后在内的企业全价值链上实现了高品质、高效率的工作。早在2004年11月,公司就通过了ISO9001:2000国际标准(质量管理体系)认证。

在技术支持上,东风Honda为从零部件到组装乃至至于整车测试的各个环节品质得以保障,花费大量人力物力建成了国内出于领先水平的多个实验室:发动机实验室、排放实验室、整车实验室以及先进的整车出厂质量保证检测线。

在生产过程中,东风Honda对

于品质管理十分严格,坚决执行不接收、不制造、不流出的“三不”原则,严肃处理违规违章人员,确保每道工序生产的都是合格产品。

在服务提升上,2013年初,东风本田发布了全新售后服务品牌“实质的信赖”,并提出“情、快、确、实、诚”五大承诺,通过“热情的关爱、快速的应对、确切的保障、实在的价格、真诚的回应”,带给客户省时、省力、省钱的方便,万无一失的车况和后顾之忧的出行。

此外,东风本田还推出车主监督机制——“信赖使者”计划,开了行业先河,展现出东风本田对于服务品质的不懈追求。自2013年10月在车主回厂活动中发起“信赖使者”计划以来,已有千余名“信赖使者”回厂参观,东风本田也陆续收到了多条来自第一批“信赖使者”的监督和建议,使东风本田的售后服务得到了较大的提升和改善。

品质工艺,铸造喜悦。2016年,东风Honda仍将专注品质建设,发现信赖,打造品质时代!

■ 关于我们

东风本田汽车有限公司是由东风汽车集团股份有限公司出资50%、本田技研工业(中国)投资有限公司出资10%、日本本田技研工业株式会社出资40%共同组建的整车生产经营企业。公司成立于2003年7月16日,注册资本5.6亿美元,公司拥有员工8388人,目前共有两个生产工厂。

以梦想作为公司发展的源动力,东风本田秉承“以人为本 三个喜悦”的企业理念,积极开展各项文化、体育、科技及公益活动,建设绿色工厂、生产绿色产品、加强绿色采购、构建绿色销售、注重绿色成长、成为绿色公民的理念来指导企业在其全价值链上实现环境友好型、资源节约型的发展,努力成为“社会期待存在的企业”。

东风本田以“信念 突破 远界”作为品牌理念,通过开展Stay ahead品牌行动,为消费者带来全新的、有趣的、超酷的品牌体验。积极推进FUNTEC的导入,将通过对产品及服务的不断提升、对公益环保方面的加大投入以及对员工发展环境的持续优化等,继续强化客户、社会、员工对企业的信赖。东风本田将始终遵从中国汽车产业发展政策,希望通过未来十年“挑战1+”计划的推进,成为一家提供超越客户期待的卓越价值、打造具有国际领先水平 and 持续竞争力的企业而不断努力。

■ “3·15”我们的承诺

我们以“实质的信赖”为服务理念,通过“情、快、确、实、诚”为特色的服务,带给客户省时、省力、省钱的方便,万无一失的车况和后顾之忧的出行。我们用服务为客户创造宾至如归的好心情、驾驶爱车的踏实、出行路上的从容。

“情”——热情的关爱:除了对客户的日常关爱之外,东风本田承诺在保修期内,对行驶途中因产品质量问题发生无法安全行驶故障的车辆提供现场维修服务并承担拖车费用。

“快”——快速的应对:第一时间回应客户所有问题,包括高效快捷的备件供应、24小时救援等,并保证在约定时间内交车。

“确”——确切的保障:用专业的服务技能解决客户难题,服务结束后对客户的爱车提供专业建议,并在3日内回访。

“实”——实在的价格:服务全程对所有费用明确说明,并随时与客户确认。

“诚”——真诚的回应:如未做到上述承诺,接到客户的有效投诉后,东风本田会免费赠送客户一次全车5000km级保养工时费。

