



QQ 报料:599179009
总第 74 期

浙江车界

12 月号刊
2016.12.28 星期三

浙江日报报业集团
浙江法制报主办 国内统一刊号:CN33-0019

我们只做汽车新闻

版式设计 阳 阳
责任编辑 孙望楠

1

望楠说车

从品牌认知到产品购买再到售后服务

奔驰品牌让客户轻松享受购车、用车“最佳体验”



在供大于求,竞争激烈的当今豪华车市场,梅赛德斯-奔驰之所以能够在近几年内异军突起,后来者居上,除了品牌响亮、质量优越、车型漂亮、新车层出不穷之外,很主要的一点,就是把握市场超前一步,营销理念新颖独特,售后服务体贴入微。真可谓是一招先,处处先。

12月5日,以“创新之道,客户为本”为主题的2016梅赛德斯-奔驰客户体验科技日在京创享启幕。具有前瞻意义的“梅赛德斯-奔驰最佳客户体验”也同时战略发布。由此,梅赛德斯-奔驰首次将客户体验概念提升至品牌战略高度,以实现从“标准服务”到“最佳体验”的跨越,助力完成其领先行业的产业升级。

长久以来,梅赛德斯-奔驰始终致力于开拓前沿科技,并以精湛工艺和高品质服务满足消费者日益更新的多样化需求。

“2014年,我们推出‘最佳客户体验战略’,并率先在包括中国在内的五个先导市场进行推广。该战略旨在通过深入洞察客户需求在快速的社会变迁中的不断变化,力求在各个品牌触点提供‘最佳客户体验’;它是梅赛德斯-奔驰实现未来发展的基础,亦是品牌建立差异化竞争优势的核心所在。”北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司总裁兼首席执行官倪恺表示,“2016年恰逢梅赛德斯-奔驰在华的创新之年,除了一系列创新的产品和服务举措,‘最佳客户体验’战略将帮助我们在数字化时代中更好地满足客户对多样化、个性化及便捷服务的需求。通过该战略,我们打造出符合中国年轻消费者行为方式和期待的品牌体验。”

“在过去的130年来,梅赛德斯-奔驰一直致力于为广大客户提供高品质的产品与优质的服务,并通过不断创新持续引领汽车行业的发展。除了继续保持我们在传统领域的品牌优势,我们早已洞察未来,在不断变化的市场环境中,与客户共同成长。”北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司执行副总裁南迪表示,“‘最佳客户体验’战略横跨各个部门,在过去的两年半中,我们推出了一系列根据中国消费者量身定制的项目,包括Mercedes me客户端一站式客户服务、

带有10余项中国特色功能的Mercedes me互联、梅赛德斯-奔驰天猫旗舰店、北京三里屯体验店等项目,贯穿客户从品牌认知到产品购买再到售后服务与生活方式的全旅程。目前,我们在多个城市推出了上门取送车服务,而且很快我们将发布全新Mercedes me车主俱乐部。我们希望为每一位客户提供一个专享的个性化、数字化及互动性的品牌体验。”

梅赛德斯-奔驰为到场嘉宾提供了现阶段及未来智能科技所带来的创新服务体验。从可以轻松通过移动Mercedes me客户端获得的全方位智能服务,到便捷、愉悦的专属个性化线上购车体验,均可完美实现。现场还设置了智能虚拟现实体验设备,嘉宾们仿佛置身未来世界,享受全景高清观看的奇妙旅程。梅赛德斯-奔驰将客户体验之旅分为感知,考虑,购买,使用和陪伴五个重要的生命周期接触点。梅赛德斯-奔驰“最佳客户体验”在这一周期中为消费者所提供的不仅是卓越优质的汽车产品,而是一种数字化的全新出行生活理念与方式。

“最佳客户体验”将通过梅赛德斯-奔驰的全新服务子品牌Mercedes me实现。自2014年Mercedes me发布之日起,梅赛德斯-奔驰“最佳客户体验”在互联网战场上所进行的开拓性尝试便已起航。如果客户对梅赛德斯-奔驰感兴趣,可随时通过线上社交媒体等平台及线下Mercedes me体验店对产品和品牌信息进行全面了解,实现品牌与客户之间的初步沟通、接触。而当客户有进一步了解需求时,可以走进数字化展厅通过互动展示系统,及内容丰富的人机交互式创新方式体验产品或通过梅赛德斯-奔驰“星徽产品大使”项目中的产品专家为其提供相关产品功能及特性的深度讲解。该项目于2015年3月启动,旨在帮助客户享受更高品质的试乘试驾等到店体验服务。

在客户决定购买梅赛德斯-奔驰产品后,“最佳客户体验”为其提供了多种便捷购车渠道,除了2015年10月已经上线运营的梅赛德斯-奔驰天猫旗舰店之外,客户还可以通过即将推出的Mercedes me电子商务平台选购爱车并体验全新的数字化购车过程。当车辆投入使用,客户即可享受由Mercedes me客户端提供的一站式、个性化服务。该客户端已于今年6月

上线,涵盖包括互联、修养、金融、出行、灵感等5大内容板块,全面满足客户用车过程中的多种需求。与此同时,Mercedes me互联则专为中国客户带来了全新的车载智能信息控制系统,涵盖了基础服务、远程控制、车辆设定、车辆控制、导航服务、旅程咨询和礼宾服务及信息娱乐等全方位多重功能,包括10余项中国特色的服务内容,保障客户通过移动端轻松实现多样化需求。

值得一提的是,“最佳客户体验”还推出了在线服务预约/上门取送车服务,并已进入试运营期。该项服务可全天24小时通过系统进行预定操作,然后由当地经销商根据情况合理安排合适的时间为客户提供服务,帮助客户真正实现了足不出户就可以为汽车进行保养的愿望,客户可根据自身需求灵活地安排送车保养的时间,不必亲自到店,等待司机上门服务即可。另外,Mercedes me车主俱乐部已于今年5月投入试运营,客户可通过梅赛德斯-奔驰的官方车主俱乐部享受多种人性化增值生活服务。

倏忽之间,创享未来,如何以全新姿态融入客户体验品牌的全产业链条;如何用开拓思维跟进日新月异消费行为变迁;如何为消费者打造真正专属个性的交通出行方案;梅赛德斯-奔驰“最佳客户体验”已经在探索答案的过程中迈出领先一步。





热烈祝贺 浙江豪众 S 级旗舰店开业



与“菱”共度欢乐之夜

广汽三菱“欧蓝德之夜”圆满落幕



■ 吕文

12月23日，广汽三菱“遇见2047——与‘菱’相约欧蓝德之夜”圣诞感恩派对在杭州皇后酒吧隆重举行。上百名广汽三菱车主欢聚盛会，感恩大餐、精彩歌舞让现场高潮迭起，惊艳的大咖表演更是嗨翻全场，微信红包、幸运抽奖福利满满的根本停不下来！作为这场“趴体”的耀眼明星，来自SUV世家的欧蓝德凭借20万级售价、四驱和7座空间组合的同级独有“2047”优势，致力于为广大车主带来高品质的SUV生活享受。此次活动通过打造派对形式的“欧蓝德之夜”，迎合车主愉悦生活方式，正是对欧蓝德生活价值的充分诠释。

嗨翻“欧蓝德之夜”

新老车主畅享圣诞狂欢“葡萄美酒夜光杯，欲饮琵琶马上催”。自古以来，party就少不了美酒和歌舞。广汽三菱深谙此道，特地为派对准备了纯正洋酒和各类精品鸡尾酒。有了美酒的催化，加之明星大咖的劲爆表演，派对现场气氛可谓火爆异常。不过，若是要数派对最夺人眼球的节目，无疑是车主们亲身上阵，带来的多才多艺表演。

活动现场，只见车主们“十八般武艺样样精通”，纷纷使出看家本领。这边厢，曲惊四座，一首歌曲便在现场收获了自己的后援团。那边厢，悦耳的歌喉让全场观众

都情不自禁地为他打起了节拍。除了歌舞，一些拥有特殊才艺的车主还表演了书法、乐器等，现场成为一片欢乐的海洋。

为回馈新老车主的厚爱，活动当天，广汽三菱还准备了丰厚礼品及抽奖。在各大商家都在筹划如何花样圈钱时，广汽三菱通过如此盛大的狂欢来表达对车主的诚挚感恩，并且通过风情味十足的派对之夜来击中车主对畅享美好SUV生活的渴求，更显诚意满满，独具一格。

打造风情夜派对

尽显欧蓝德愉悦生活价值作为圣诞感恩派对主角的欧蓝德，是广汽三菱倾力打造的重磅车型，有着独特的“2047”优势，即在20万以内是唯一一款2.4L匹配专业四驱和七座空间的合资SUV车型。欧蓝德的以四驱系统为代表的专业性能，让城市行驶更具操控性和安全性，而7座空间配置则保障全家人出行便利。正是凭借这些产品优势，欧蓝德可以轻松游走于城市和户外，使车主得以尽享丰富多彩的高品质生活。

为了更好地展现欧蓝德强大产品实力带来的生活价值，早在11月，广汽三菱就为欧蓝德打造了一场盛大的“探秘2047”全国试驾品鉴会。活动在风景宜人的广州九龙湖景区，别出心裁地举办了为期3天的“欧蓝德小镇”体验活动。充满异国情调的街景和流动在街头的欧式风情，配合欧蓝德全方位、多样化体验，描绘了一幅魅力多彩的纯正中高级城市SUV生活图景。时值12月，延续“欧蓝德小镇”对欧蓝德生活价值的体验，广汽三菱结合圣诞感恩主题，精心打造集酒吧文化、歌舞表演、大咖献唱、好礼抽奖等元素于一体的圣诞派对，力求在狂欢的氛围中全面彰显欧蓝德品质、惬意的SUV生活方式。伴随活动的成功举行，欧蓝德强大产品实力所蕴含的生活价值必将得到进一步完美凸显。

尽管圣诞感恩狂欢已经结束，但车友们的愉悦生活仍将继续。据悉，广汽三菱前不久还宣布欧蓝德正式成为2017湖南卫视《歌手》节目官方指定驾座。拥有明星光环加身的欧蓝德，毋庸置疑还将受到更多车主青睐，为他们带去更高品质的“驾”值和更愉悦的用车时光。

营销创新驶入快车道

广汽三菱销售公司正式挂牌成立

■ 望楠

12月26日，广汽三菱汽车销售有限公司正式挂牌成立，并将于2017年1月1日正式开始运营。全新的组织架构和管理机制，标志着广汽三菱的销售管理将迈入全新的轨道。

广汽三菱汽车销售有限公司作为广汽三菱的全资子公司，将负责国产和进口三菱汽车品牌产品的销售管理、市场营销、产品规划和售后服务等事业。

在国内SUV市场已步入“短兵相接”的战局下，销售公司的成立，将进一步优化管理机制以应对激烈的市场竞争，保持产销联动优势；同时也有利于广汽三菱销售管理的专业化，提升销售效率，打造广汽三菱市场营

销的有力支撑点。通过提升广汽三菱的服务水平，拓宽产品销售渠道，更精准地把握市场动态，建立以用户为中心的市场销售体系，为广汽三菱的发展注入新的生机，让企业焕发新的活力。

2016年，是广汽三菱不平凡的一年，连续推出了两款新车型：全新劲炫和欧蓝德。尤其是9月24号上市的欧蓝德，更是获得了消费者和媒体的一致好评，荣登多个媒体车型评奖中的“年度SUV”宝座。

在欧蓝德的带动下，广汽三菱11月份创下了自成立以来当月销量首次破万的喜人成绩，同比增长98%；在刚结束的长沙车展上，广汽三菱发布将携手湖南卫视王牌综艺节目2017《歌手》（即“我是歌手”第五季）这一重磅消息。作为节目唯一的汽车品牌赞助商，广汽三菱

将以专业实力为专业歌手全程护航，让全国观众们充满期待。

广汽三菱汽车销售有限公司的成立，是继11月广汽三菱全新标识发布后的又一重大事件。12月14日，卡洛斯·戈恩接任三菱自动车株式会社会长，雷诺-日产-三菱联盟将开始向销量千万辆级别迈进，作为三菱汽车在华事业的核心，广汽三菱也将迎来历史性发展机遇。

广汽三菱汽车销售有限公司的成立既标志着广汽三菱内部调整的进一步深化，也传达出广汽三菱依托雷诺-日产-三菱联盟和广汽集团股东方的优势资源的加速换挡的最佳讯号。以销售公司成立为契机，广汽三菱将驶入企业发展的快车道，朝着“SUV世家”的目标全速前进，为中国消费者带来更多高品质的新产品。



广汽三菱领导共同为销售公司揭牌



张跃赛执行副总经理致辞



广三人共同为销售公司的成立和未来的发展点赞



酒香不怕巷子深

埃及经销商到访浙江首家 S 级旗舰店浙江豪众



■ 秦家满

12月15日上午，吉利销售公司国际部携手埃及经销商来浙江首家S级旗舰店浙江豪众参观以及试乘试驾。

浙江首家S级旗舰店浙江豪众于12月3日盛大开业，作为斥资千万以豪华汽车品牌标准打造的吉利汽车3.0时代全新示范店，此次浙江豪众S级旗舰店的开业展示了经销商对吉利汽车良好发展前景的信心，并将掀开吉利汽车在浙江市场发展的新篇章。

浙江豪众展厅面积逾8000多平米，斥资逾1500万，是杭州地区首家以豪华汽车品牌高标准规划、高起点建设打造的吉利汽车3.0时代全新示范店，集汽车整车销售、零配件服务、售后服务、信息反馈、汽车金融信贷、汽车装潢装饰等功能于一体，可为用户提供全方位的汽车服务。

参观展厅的同时也试乘试驾了3.0代精品车——远景SUV、帝豪GS、GL等车型。

自从吉利实施精品战略以来，其旗下车型都完全脱胎换骨，都受到了人们的追捧，看得出来，沃尔沃重视安全的基因，已经融入吉利体系，已

经成为吉利的基因。

试驾车辆远景SUV，严谨的设计理念、精美的制作工艺、打造极佳的舒适乘感。细节打造精品，匠心致敬幸福，用看得见的角度，打造看不见的舒适。

吉利汽车战略转型之后，“造每个人的精品车”成为全新品牌使命。对于所有的产品品质要求更高，跨界SUV帝豪GS在规划设计之初，就是按照行业最高标准进行的，时尚的外形符合年轻人的审美，精湛的工艺加上丰富高科技的配置，处处彰显吉利造精品车的理念。

此次的沟通与走访，也预示着吉利越来越国际化，让世界充满吉利，是吉利人的理念所在。作为一家本土品牌，吉利汽车在家门口同样取得了良好的口碑和不俗的业绩，1-11月份在浙江市场销量超过5.2万辆，同比增长达117%，细分市场排名第一。尤其是杭州，在限购的情况下，今年1-11月份销量超1.2万辆，同比增长超126%，充分展示出了吉利汽车在一线市场的强劲增长势头。值得一提的是，精品车战略不仅使吉利汽车的产品力有了飞跃式的进步，同时也让整个供应商体系和经销商投资者信心倍增。





广汽丰田雷凌 Turbo 杭州地区上市



■ 范文勇

12月17日，广汽丰田在杭州万达广场举行了雷凌 Turbo 上市发布会。雷凌 Turbo 搭载了丰田全新开发的 1.2T D-4T 直喷涡轮增压发动机。它和 S-CVT 超智能无级变速箱形成“TS 铂金动力组合”，这也是继双擎之后的高效动力总成。

总体而言，雷凌 Turbo 拥有“不甘平庸的动感设计、随心所欲的驾驶乐趣、领先同级的燃油经济性、世界一流的匠心品质”四大锐动特质。

不甘平庸的动感设计

1.2T V 豪华版车型下格栅采用尊贵质感的钢琴黑涂装，搭配 LED 日间行车灯，帅气实用，营造出强烈的冲劲。雷凌 Turbo 新增活力明艳“琥珀棕”车身色，和原有珍珠白、水晶银、炫晶黑、宝石蓝、珊瑚红、闪电橙等构成七彩外观色系。

雷凌 Turbo 车身尾部新增“D-4T”铂金动力标识，彰显其搭载“TS 铂金动力组合”的独特身份。

1.2T V 豪华版车型和雷凌 1.8L 车型搭载 8 英寸智

能手机互联多媒体系统，极具实用性和科技感。

1.2T V 豪华版车型配备带专属 LEVIN 刺绣标识的运动座椅，和红黑相间环窗饰件，包裹性和舒适性表现出色，为驾驶者带来更强烈的锐动激情。2700mm 超长轴距，直逼中高级车的超大驾乘空间带来同级车中的顶级乘坐空间，实用的后排地台平整化，为车内后排中间乘员提供了更为舒适的乘坐空间。

随心所欲的驾驶性能

雷凌来自丰田全球最新 MC 平台，被誉为“丰田史上最具操控性中级轿车”。雷凌 Turbo 搭载了融合混合动力先进技术的 D-4T 直喷涡轮增压发动机，与模拟 8 速 S-CVT 超智能无级变速器形成“TS 铂金动力组合”，带来随心所欲的驾驶乐趣。

强劲而灵敏的 D-4T 直喷涡轮增压发动机，最大扭矩 185Nm 覆盖了 1500rpm 到 4000rpm 的宽广转速区间，1500 转即可达到最大扭矩，宽广的峰值扭矩平台；采用转动惯量较低的小型化涡轮增压器和布局自由度较高的水冷式中间冷却器，基本消除了发动机的涡轮迟滞，实现了快速的油门响应。

针对追求原始机械质感的消费者，雷凌 Turbo 提供了 6 挡手动变速器车型。相比原 1.6L 车型更多的挡位数不但能提供更丰富的驾驶乐趣，还能更有效地使发动机运转于经济工况，从而降低油耗。

拥有稳固扎实的底盘，雷凌 Turbo 采用前麦弗逊式、后扭力梁式悬挂，悬挂系统的振动过滤性能、弯道抗侧倾性能均具有优异的表现，为车主带来动感、愉悦的驾驶享受和畅顺舒适的乘坐体验。

领先同级的燃油经济性

雷凌 Turbo 搭载的 D-4T 直喷涡轮增压发动机，热

效率达到世界顶级的 36%；配合全系标配的 TOYOTA SMART STOP 智能节油启停系统和传动效率极高的 S-CVT 超智能无级变速器，百公里油耗低至 5.4L，较现款 1.6L 雷凌降低 0.5L，位列同级领先水平。除雷凌 Turbo 外，雷凌 1.8L 车型增配 TOYOTA SMART STOP 智能节油启停系统，百公里综合工况油耗也从 6.1L 降低至 5.9L。

世界一流的匠心品质

针对小型化涡轮增压发动机缺点（易爆震、排气系统的可靠性差、发动机机油易劣化、耐久性差），雷凌 Turbo 搭载的 D-4T 直喷涡轮增压发动机采取了充分的措施，通过多项革新技术，有效提升了耐久性，降低了积炭、机油劣化、烧机油等问题出现的概率，实现了与自然吸气发动机相同的保养周期。在 2015 年度“丰田出货品质监查”结果中，广汽丰田两条生产线的整车品质都获得了“零缺陷率”评价，创下丰田事业体中全部生产线同时获得最高品质评价的纪录，卓越的设计与制造工艺更令雷凌 Turbo 具有可靠的品质。

本着对安全性、品质感等方面的极致追求，雷凌 Turbo 继承了雷凌车系的高品质 DNA，并为进一步提升驾驶安全性进行了全系配置升级：全系标配 VSC 车身稳定控制系统和 +TRC 牵引力控制系统 + HAC 上坡启动辅助控制系统，实现 TRC+VSC+HAC+ABS+EBD+BA 的六位一体，以期更好地满足消费者对品质和安全的期待。

雷凌作为广汽丰田中小型车战略中的首款中级车，自去年上市以来一直保持着强势的销售势头，目前全系月均销量接近 1.4 万台，进入中级车市场销量前十，累计销量已突破 30 万辆。市场的积极反馈体现了其“源于北美，高于北美”的强大的品牌力和广汽丰田在车型引入和研发上对中国市场的深刻洞察。

随着雷凌 Turbo 上市，雷凌家族形成涵盖 1.2T 直喷涡轮增压、1.8L 自然吸气发动机和混合动力的全擎动力矩阵，无缝覆盖 10 万元~16 万元主流价格区间，满足不同需求的用户群体。随着雷凌 Turbo 上市，雷凌品牌将以更强技术实力引领中级车市场。

雷凌 Turbo 车型现已全面到店，欢迎莅临广汽丰田杭州地区各展厅品鉴及试驾。

“四重”贴心关怀 传祺暖意驱散冬日严寒

■ 望楠

冬季驾车出行，先要保证爱车有健康的“体魄”，才能一路无忧。寒冷的冬季是汽车故障频发期，很容易出现损耗和安全隐患，爱车保养无疑成为车主最关心的话题。在长假出行高峰到来前夕，广汽传祺为广大“祺友”提供四项贴心保障。

一、暖心专项检测 & 免费养护品添加：广汽传祺针对车主冬季用车推出三项专项检测：电瓶检测、底盘检测、制动系统检测。在检测用户车况之余，还为用户免费添加防冻液与雨刮液。三检、两添加，相当于为用户爱车在冬季“安装”了 5 重保险。

二、纯正零件 / 用品优惠活动：活动期间，为答谢传祺车主一路的支持与信赖，为保障新春佳节期间客户的用车、出行安全，给予客户易损易耗件 9 折优惠、用品类低至 5 折、养护品 8 折优惠、购买半合成机油 / 全合成机油可享购 3 送 1 优惠促销活动，只为给您贴心实惠的岁末豪礼。

三、保养满 300 赠送 68 元代金券：凡到店保养消费满 300 元的客户即可获赠 68 元代金券一张，下次回店即可使用，有效期为 12 个月。

四、微服务预约工时 8 折优惠：传祺全国经销店为各位车主提供最专业的服务，活动期间新老客户可以通过“广汽传祺加分服务”微信服务号平台预约，凡是通过此次“微服务”平台提前预约的车主到店后当次工时费可享受 8 折优惠。

此外，时值岁末，广汽传祺真诚感谢广大“祺友”的支持、鼓励与认可，对连续参与三次全国服务月活动并点亮春夏秋冬三次服务徽章的客户给予特别的回馈活动。集点亮三枚徽章（包括本次）的客户即可获得免费保养一次（一年内有效），点亮两枚徽章（包括本次）可获得原厂优质养护品燃油系统保护剂或发动机系统保护剂一支。

新闻链接：
**坚持加分服务
荣膺售后服务满意度中国品牌第一**

多年来坚持“加分服务”的广汽传祺，不仅赢得了越来越多的用户信赖，也获得多家权威机构的高度认可。在 2016 年度中国汽车售后服务客户满意度调查 (CAACS) 中，广汽传祺以 87.14 高分荣膺自主品牌第一；12 月，在《中国汽车报》消费车型盛典暨汽车品牌力竞争论坛，广汽传祺一举夺得“年度消费者满意售后品牌”称号。

为全面提升服务质量以及客户满意度，广汽传祺持续打造精益服务体系，并规划了覆盖全国的零部件配送体系。12 月 23 日，广汽传祺郑州分仓库开业，该仓库将服务河南、河北、山东、陕西、山西、北京、天津、江苏北部和安徽北部等 9 个省市 119 店，覆盖 27 万终端客户。服务区域销售店，零部件到货时效，将从平均 5.5 天降低至 2.2 天，大幅度减少客户维修等待时间，向市场提供更加专业、高效的零部件供应服务。

自品牌成立之初，广汽传祺就以“服务至上”为宗旨，秉承“专业、周到、创新、信赖”的售后服务理念，打造标准优质服务体系，与顾客建立终身信赖的服务桥梁。而每年持续举行的春、秋、冬季服务活动，以及各项贴心举措，不仅让消费者享受到高品质的服务，更能体会到广汽传祺“加分服务”一如既往的品牌承诺。

详情咨询当地经销商：
广汽传祺杭州车尚店
杭州市余杭经济技术开发区新天路 172 号
销售热线:0571-89189961

加分服务 感恩暖冬

广汽传祺暖冬服务月温暖关怀暖心启航

暖冬季节 关爱

1) 冬季暖心安全检测及养护品免费添加
2) 保养消费满300赠送68元代金券
3) 微服务预约工时8折优惠
4) 纯正用品/养护品/零件优惠低至5折起
5) 合成机油购3送1

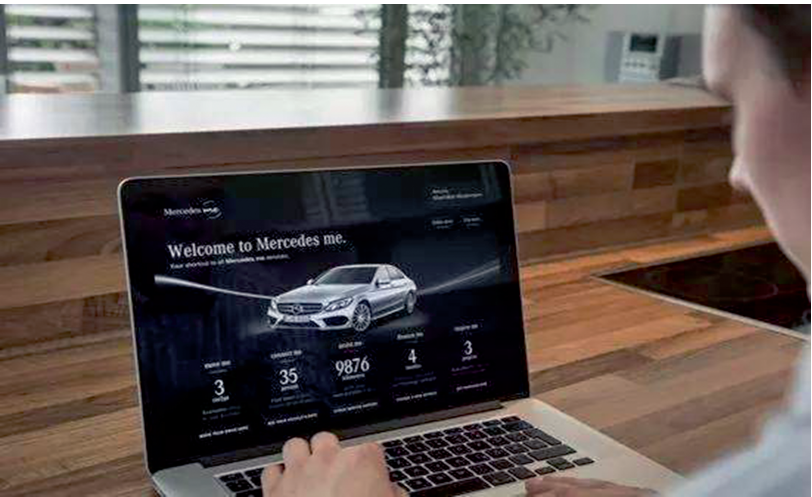
年终感恩 回馈

凡参与全年点亮徽章活动
累计3次换免费保养一次
累计2次换燃油系统保护剂/发动机系统保护剂



详情请咨询吉利汽车当地经销商

一切精彩在未来 梅赛德斯 - 奔驰倡导未来派汽车生活



试驾结束回到家中。正当你思量着是否去 4S 店下单时，你的老板一通电话就将你支到了千里之外的城市。但这丝毫也不会妨碍你与爱车的缘分。因为，Mercedes me 电子商务平台让一切都成为可能。瘫坐在酒店的沙发上，你用手机选择了车型外观、内饰、选配套装和金融购车方案，并向选定的梅赛德斯 - 奔驰授权经销商支付意向金。接下来要做的，只是在线下完成销售合同，爱车便已收入囊中。

这就是未来派的购车生活，一切都可以坐在自家沙发上搞定。

“没心没肺”的开车生活

对于许多“路痴”来说，地图功能解决了一大出行难题，可还有停车、保养、限号等一大堆烦心事随时涌现，而在未来派汽车生活中，这一切都将有人帮你搞定。

已经被无所不能的网购和上门服务宠坏了的你，不想把时间花在过去 4S 店的路上和等待维修保养中，但是把车交给陌生人去保养同样令人难以安心。现在，梅赛德斯 - 奔驰在线预约快修服务以及上门取送车服务，让你再也无需为保养汽车烦心。

只要在支付宝服务窗口添加梅赛德斯 - 奔驰官方服务站，就可在一天 24 小时中，随时随地向经销商预约上门取送车服务。无论是取送车，还是维修保养，全程都在你的监控中。这一服务让你变得分身有术，可以省下宝贵时间陪家人和朋友共度美好周末。

解决了维修保养问题，现在梅赛德斯 - 奔驰将让其他烦恼也通通化作泡影。只需下载 Mercedes me 客户端这一“神器”，并将它与车辆绑定，你便能得到这位“贴身管家”的悉心服务了。它让你坐在家中就能远程查看车辆的保养状况，是否需要加油等信息；如果外出购物，再也不用在如蛛网般的地下车库四处徘徊，查找车辆功能让你轻松定位自己的爱车；远程车门锁止 / 解锁服务，

则彻底治愈“锁车强迫症患者”，就算坐在家中也能对汽车进行远程锁止，不用跑到车库再次查看。

在路上，Mercedes me 互联的兴趣点功能将最好的美食、最棒的酒店、最近的加油站在需要时推送给你；当遇到故障时，你还可以通过远程诊断、事故救援、道路救援以及梅赛德斯 - 奔驰紧急呼叫系统等服务，寻求帮助。此外，地理围栏功能掀起了新一轮的“圈地运动”，你再也不用为限号和限行感到头痛了——车辆在指定日期进入或离开指定区域时，你已然心知肚明。

是的，未来派汽车生活，就是可以让开车更任性、更洒脱。

不开车，奔驰也不会将你冷落

在未来派汽车生活中，即便不开车，你也能享受到便利、精彩的服务，而你只需要做的只是加入 Mercedes me 车主俱乐部。

当你准备出差时，你可以选择 Mercedes me 车主俱乐部提供的送机服务，乘坐着让你惊喜望外的车型到达机场后，机场 VIP 贵宾服务将为你提供专人值机、行李托运、独立安检通道、专属摆渡车等尊享服务，让你无需再为这些琐碎分心。

而在陌生的城市中，你依然可以驾驶自己熟悉的奔驰车型。你只要选择 Mercedes me 车主俱乐部所打造的共享用车服务，租用其它俱乐部会员的奔驰车，便可享受到在异地开奔驰自驾的乐趣。

当你出差回来不久，或许还能收到 Mercedes me 俱乐部发来的梦想试驾邀请函，让你有机会和心仪的梅赛德斯 - 奔驰梦想座驾家族亲密接触。此外，俱乐部还有其它精彩活动，期待你闲暇之余去品鉴。

如果你觉得这一切都太不可思议，那么，梅赛德斯 - 奔驰告诉你，“最佳客户体验”战略（BCE）已经几乎实现了上述所有服务。

作为旨在为客户提供人性化和数字化服务的未来派汽车生活模式，梅赛德斯 - 奔驰“最佳客户体验”战略（BCE）正让你的购车、用车之路，成为一个无限精彩的旅程。

未来，梅赛德斯 - 奔驰“最佳客户体验”战略 还将带来更多精彩，为你的汽车世界插上梦想的翅膀。

逸春

在全面拥抱互联网的时代，科技发展已经对我们的衣、食、住、行产生了巨大影响。尤其在出行领域，层出不穷的新鲜事物一再挑战着人们的想象力。未来的汽车生活中，究竟还有哪些精彩？

别急，梅赛德斯 - 奔驰将会带你走入全新的未来派汽车生活。

买车竟让你变成一颗沙发土豆

如今，智能家居的发展，让人们拿着手机就可以遥控家里的所有电器，而梅赛德斯 - 奔驰让你在买车时也能变成沙发土豆。

当你与好友相约走入风格前卫的 Mercedes me 三里屯体验店，在各种艺术品围绕中，你们就能舒适地感受梅赛德斯 - 奔驰在衣、食、用、行、艺术等方面所打造的感性、纯粹的品质生活。

展厅中的一辆车引起了你的注意。而你，不想望梅止渴，希望与这辆车有更亲密的接触。于是，你向星徽产品大使预约了这辆车的试驾。他很快便为你实现了这次梦寐以求的亲密接触，而试驾地点就在三里屯。

解除市民婚嫁用豪车难问题 接嫁网推出豪车市场 APP 应用

逸春

12 月 17 日下午，2016 璠蜜之夜在杭州尊蓝钱江精选酒店举行，环球财富的 CEO James Walkup、肖飞、姚建疆、邓飞、金志文、赵英俊、魏蔚……30 多位娱乐大咖金融精英汇聚杭州为《世纪龙、璠蜜之夜》助威喝彩。

璠蜜之夜，六个多亿的珠宝和中国稀世奇宝供大家品赏，康熙御用犀牛角杯、明代藏传佛教四大镶金法器、明代象牙精雕……古玩珍宝一一亮相。

此次盛会所有嘉宾的接送工作均由接嫁网负责，劳斯莱斯、法拉利、兰博基尼、玛莎拉蒂等豪车为这次活动提供专属礼宾车服务，盛大的入场仪式，多款豪车与众星大咖同台亮相红毯，助阵这个充满爱与文化气息的奢华盛宴。

接嫁网是杭州接驾网络技术有限公司开发的一款豪车市场 APP 应用，主要目的是解决老百姓找豪车难、用车成本高等问题。接嫁网一方面为高端用户提供极致的出行服务与驾乘体验，另一方面极力为豪车主寻找更多应用市场降低豪车的使用成本，让更多的汽车爱好者潇洒开豪车。



望楠随笔

燕归车城

——访海外海集团杭州汽车城执行总经理马燕



汽车业，因为烟尘噪音，速度效率，也就名正言顺地被世人视作是充满阳刚之气的男人天地。这里的一切，似乎与俏丽妩媚无缘。然而，在美丽的江南，在秀媚的杭州，就有这样一位妙龄女子，不爱红妆爱汽车，把自己美好的青春年华，把自己美妙的一腔芳情，无怨无悔地奉献给了钢戈铁马的汽车业。

她，就是海外海集团杭州汽车城的执行总经理马燕。初识马燕，应该是在近十年前的杭州汽车城春节媒体答谢晚宴上。身材苗条，文文静静的马燕，当时是以杭州汽车城汽配市场总经理的身份出席这个一年一度的春节媒体答谢会的。

十年前的杭州汽车市场，正是一个火红的年代。杭州，作为一个国内汽车销售的风向标杆，受到了各个汽车品牌厂家的重视。杭州汽车城作为当时杭州汽车销售的制高点，更是一片火爆景象。

因为汽车市场方兴未艾，各品牌汽车 4S 店如雨后春笋布满杭城的东西南北各大区域，而各种名目的汽车维修装饰公司更是遍布杭城的大街小巷。马燕担任总经理的杭州汽车城汽配市场只是整个杭州汽车城下面的一块，且是刚刚建立不久的。

确实，对于当时已规模庞大，名声在外的杭州汽车城而言，新车销售及二手车销售才是车城的主业。汽配市场充其量也就是个配角，点缀一下车城的多种经营色彩。

由此我想，任何一个火热的行业，肯定会吸引一大批有理想，有热情的年轻人来奋不顾身的投入。马燕，也许就是这众多年轻人中很普通的一个。

商场如战场。面对汽配市场每年的招商，经营及管理上等一系列难题，她一个文文静静的姑娘家怎么能应付得了？年轻人嘛，三分钟热度，激情一过，也就是她抽身退却之时。

马燕，不过也就是一只胸怀激情，暂栖杭州汽车城的

雏燕，不可能成为一只长期扎根，展翅翱翔在车城的春燕。

我对马燕的再认识，缘于两件事。

那是初识马燕的半年后，我去杭州汽车城汽配市场换轮胎。一走进原来看上去杂乱无章的汽配市场，现在已是品牌归类，店铺整洁，给人以焕然一新的舒适感。在换胎过程中，我顺便和店主聊了起来。一聊到汽配市场的管理和经营，这位来自温州的轮胎小老板一脸的满意：今年汽配市场业务稳定多了。

我突然想起了马燕，随手拨通了她的手机。2 分钟后，马燕就出现在我的面前。原来，她正好在隔壁的镀膜店和店主聊天。

看她一进轮胎店和店主打招呼的样子，我就知道马燕和店主非常熟悉。

马燕看我惊讶的样子便笑着解释说，这里的店主她都很熟悉的。平时上班很少呆在办公室内，基本上都在汽配市场这一亩三分田的领地里转悠。和店主们甚至伙计们都混得很熟悉，店主们或者伙计们有什么想法，或经营上碰到什么困难，都愿意和她说说。

看我在换轮胎，马燕便直截了当地对店主说，挑几只生产日期近一些的新胎，价格么实惠点。

知道，知道。马总你尽管放心。店主一迭声笑道。

从马燕和店主的简短的对话中，我深深感受到了马燕和店主们平时关系的融洽程度。

而从那整顿一新，管理有序的汽配市场现场上，我更深深感受到了马燕那羸弱瘦削的身姿里，所蕴藏着的无穷的现代化管理潜力。

当一个市场的管理者、一个市场的负责人，能够放下身架，和市场的所有摊位租赁者，和汽配件的所有经营户完全打成一片，想他们所想，急他们所急，这样的市场，难道还会搞不好吗？

还有一件事是两年前，我正在杭州城西海创园内搞一次服务于海归科技人才的车展。因为车展特点明显，针对性强，来参展的品牌较多。为了扩大车展影响，我便把车展现场闹猛的场景通过微信发了朋友圈。半小时后，我接到了马燕的电话，她详细地询问了车展的地点，并说一个多小时后，她和另一位汽车城的负责人要一起过来。我当她是随口说说客气话而已，也没当回事。

不料，一小时后她和另一位汽车城负责人果真开车来了。汽车城离海创园少说也有几十公里。她们一到，就详细地了解车展的参展品牌，车展的进展及城西周边的购买力等情况。

这件事虽然已过去了两年，但马燕当时那种热切关注行业圈内事，不断探究汽车新事物的认真神态，我还记忆犹新。

试想，一个对行业动态处处留心，事事留意，虚怀若谷且又脚踏实地的人，又怎会做不好她想做的事、干不好她想干的工作呢？

俗语说，月有阴晴圆缺，人有悲欢离合。任何一个行业，都会经历火爆的鼎盛期和尴尬的衰落期。汽车行业也一样。

去年底今年初，当马燕因表现突出，业绩显著而被海外海集团任命为杭州汽车城执行总经理时，马燕所要面

对的杭州汽车行业，早已过了处处莺歌燕舞，款款车型畅销的火爆鼎盛期，而进入了一个众多 4S 店门可罗雀，各品牌店翘首待客的尴尬衰落期。

从 2014 年 3 月底开始，杭州车市在短短的两年内持续遭遇了限牌，限号，限行，国 V 排放实施等一连串的汽车消费制约政策后，已经跌入了冰冷的低谷。

用“受命于危难之际”来形容马燕这次杭州汽车城执行总经理的走马上任，我觉得是恰如其分。

凡是熟悉马燕的人，嘴上不说，心里却都为她捏着一把冷汗：嫩竹扁担压千斤，她能挑得起这副重担么？当然，也包括我。

因有了这份牵挂，今年 5 月份，我路过汽车城，便去看望马燕。

在汽车城三楼狭窄的办公楼里，我看见了明显消瘦，但精神却依旧振奋的马燕。她还是那样，脸上露着和蔼的笑容，语态从容，不慌不忙。

当我们聊起车城今年的整个经营状况时，她坦率地说，这几年杭州汽车整个大气候确实不太好。“但事在人为，我就不相信我会干不好。”

好一个倔强的姑娘。我看着马燕那羸弱瘦削的身姿，内心不禁涌起了一股敬佩之情。

因时近中午，那天我便在汽车城的三楼食堂吃了便饭。看着那丰盛多样，美味可口，价格又不贵的菜肴，对比我们食堂的菜肴，也丝毫不见得逊色。

我突然想起有个名人说过的话：看一个单位领导的管理水平，食堂的管理是很能说明问题的。

于细微处见精神。马燕走马上任仅短短半年，她那姑娘家特有的细腻及精明，已体现在车城管理的角角落落，方方面面。

我再次见到马燕，就是年底边的事了。也就是马燕走马上任杭州汽车城执行总经理刚满一年。

我在马燕简陋的办公室看到了两份材料。一份是马燕的拱墅区优秀共产党员登记表；还有一份是杭州汽车城 2016 年度工作总结。

两份上报材料都简洁扼要。没有过多的文字修饰。但我却从字里行间读懂了一个以身作则的领头人、一支顽强拼搏的管理团队及一座与时俱进的现代化车城日新月异的精神风貌。

2016 年，马燕带领全体员工，努力完成集团下达的各项经营指标任务，尤其是今年 A 馆一楼经营调整，面对各方面的压力，她带领大家克服经营上的种种困难，最终取得了优异经营业绩，实现市场品质和经济效益的双丰收。

这一段简短的、客观的评语，字字句句渗透了马燕和汽车城员工的智慧、心血和汗水。只有汽车行业的人，才能读出其中的艰辛和份量。

那天，当我采访完马燕，步履轻松地走出琳琅满目，人头攒动的车城展厅时，正是冬季里一个难得的艳阳天。明晃晃的阳光下，一只矫健的燕子正在蔚蓝的天空下展翅翱翔。

燕归车城。

马燕，不就是这样一只扎根车城，搏击风云，沐浴阳光，越飞越高的春燕吗？

