精益求精保障客户的行车安全

——记北京奥之旅汽车销售服务有限公司售后服务总监杨奉元

□本报记者 余翠平

他一直奋战在汽车维修一线，凭借扎实的维修技能和优质的服务，成长为中坚力量。他就是北京奥之旅汽车销售服务有限公司售后服务总监杨奉元。

名片：

杨奉元，从事汽车维修，现为北京奥之旅汽车销售服务有限公司售后服务总监。

荣誉：

2016年获得首都劳动奖章，还获得过“北京市青年岗位能手”“北京市第四批高技能人才”等荣誉称号。

绝活：

对发动机出现的疑难杂症,不管再难再偏,他都能快速诊断出来并进行修理，对底盘的异响能快速诊断出来，擅长编程汽车电脑，对车辆隐藏功能进行开发及编码升级。

心中的工匠精神：

不仅要把工作当成谋生的手段，还要树立一种对工作执着、对所做事情精雕细琢的精神。在进行车辆维修时,专注、认真、仔细、精益求精,最大程度保障客户的行车安全,是我心里的工匠精神。

“触摸震动”找出异响故障

随着汽车技术的不断革新，车辆部件越加紧凑，由于发动机底盘等部件发出各种噪音，通过传统听诊器一般无法准确判断异响位置，杨奉元凭着多年维修经验的积累与总结，对异响位置的判断有自己独到的方法。“我一般会采用‘触摸震动法’，车辆底盘或内部发出异响大多会伴随车体连带其他部件的震动，通过对相关部件的触摸，对比分析震动频率与种类，可以准确判断故障点与异响位置。”杨奉元说。

在一次对奥迪A8L车内异响的判断中，多位技师认为异响是由仪表内部螺丝或支架松动造成。但仪表台面积较大，听诊器诊断仪表左侧、右侧及中间异响几乎相同，大家判断需拆装仪表台检查，由于拆装量较大，与客户沟通后，客户抱怨如果无法准确判断异响位置，将不同意拆检仪表台。杨奉元知道后，让技师掀起驾驶员侧及副驾驶侧部分地胶，发现车身脚部空间地板触摸震动频率与异响频率一致，较仪表处震动偏大，由此确定异响是在车身或底盘，且异响位置在车身中部靠前。对车身中部排查除了变速箱就是排气管，在对排气管进行检查时，他发现排气管中部吊耳与车身固定处节点松旷，在加速时会与车身发生震动，从而找到故障点，既解决了故障，得到了客户的称赞。

顺利通过厂家飞行检查

2014年7月,因人事变动导致奥之旅公司的CSS客户满意度成绩不理想，但杨奉元没有被这突如其来的变故打垮，而是调整策略接受现实,积极地进行整改。

“通过整改方案及考核措施的正确运用，提高了售后服务团队的综合素质及工作技能，并以全新工作面貌服务于奥迪客户，提高了客户满意度。”剩下的几个月,奥之旅奋起直追,顺利冲入北部区第一梯队，获得北京经销商第一名的成绩,稳稳站在全国360家奥迪经销商中综合成绩排名第一梯队行列，并获得厂家奖励上百万元。

2015年，厂家不会对经销商考核CSS成绩，但杨奉元继续狠抓公司内部CSS成绩考核，“只有客观成绩提高了，公司才能得到客户的满意与认可，才能在竞争激烈的汽车行业立足并稳步前进。”在杨奉元的带领下，奥之旅公司2014年度飞行检查总体结果通过，其中服务技术表现满分，故障全部排除，TPI100分满分，服务核心流程执行情况较好，终结了开业两年来从未完全通过测试的“魔咒”。“这让我很有成就感。”杨奉元说。

杨奉元抓住这一契机，针对飞检流程进行全员培训及SA服务人员专项培训，对照厂家下发的TPI内容及时与维修技师进行交流，以考核方式检查培训结果，邀约客户现场参加飞行检查测试，“及时发现工作中的不足并加以不断地整改和完善，进一步规范售后服务流程，提高了维修接待质量，保证了公司顺利通过厂家的飞行检查，也让客户体会到店里人员的专业化服务水平，从而扩大了公司的知名度，增加了售后产值效益。”

发明成果为企业创丰厚利润

北京市汽车4S店竞争愈激烈，新车销售的提升空间也越来越小，这就要求汽车4S店重点针对售后市场进行“精耕细作”，向汽车维修保养要利润。在这种情况下，公司成立了以杨奉元名字命名的首席技师工作室。杨奉元以工作室为平台，发挥自身首席技师的模范作用，根据公司的人才培训计划，通过讲解典型案例，指导操作方法等方式，有计划、有目标地培养青年汽车修理技师,为企业发展储备人才力量。

工作室以着力解决汽车维修中的难题、不断培养汽车维修技术人才为目标，共创新自由工具及自由工艺36项，总结经典维修案例库百余例，每年为企业创造直接经济效益300多万元。其中“机油节油器”“背压表”两项成果分别获得金泰汽贸首届创新基金优秀创新成果一、二等奖，由杨奉元主导创新的成果“机油节油器”，可为企业实现年创收近30万元纯利润，并成功获得国家实用新型专利。

“针对技术人才的培养，我建立了维修技师《‘双通道’人才成长制度》，保证了后备人才的培养，为企业技术人才梯队建设提供了制度保障。截至目前，已有26名员工通过双通道成长计划，得到了个人职业生涯的晋升，极大地提升了员工的积极性。”杨奉元积极组织员工培训，选派具有较大培养价值的员工参加厂家组织的专业培训，还对不同等级的实习生、学徒工以及技师制定有针对性的培训课件，提升培训效率。

以杨奉元为核心的售后服务团队勤劳辛苦的付出，使得奥之旅公司售后各项业务指标迅猛增长。“我们将预约员岗位改为浮动绩效岗位，提升预约率。一方面收集客户信息，另一方面优化接车流程，极大提升了维修产值和用户满意度。”杨奉元说，为更多的客户解决车辆的“疑难杂症”，最大程度保障客户的行车安全，成为他的心愿。

职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱：ldwbgh@126.com

项目工地上的“月老”

——记中铁二十二局三公司厦门翔安管廊项目部副书记蔡瑞敏

□本报记者 马超/文 通讯员 王英威/摄

蔡瑞敏，是中铁二十二局三公司厦门翔安管廊项目部副书记，因为他年长且平易近人，经常和大家打成一片，员工们都习惯叫他老蔡。

老蔡在项目党建、工团组织、队伍稳定等方面是一把好手，他所在的项目党建标准化多次被公司领导提及、表扬、立为标杆。但提起老蔡，三公司职工聊的最多的是他做“月老”的成果，两年时间，他帮5名一线职工脱单、4名职工步入婚姻殿堂。

“把职工的事放在心上，做细一点，再细一点。”谈起做“月老”的成功经验，老蔡微微一笑。

工程单位大龄单身青年的婚恋问题一直是个老大难，也是困扰企业职工队伍稳定的重要因素。为帮助职工解决后顾之忧，老蔡想了很多招，坚持每周至少和职工们谈心交流三次，了解他们的家庭背景和成长经历，并为单身职工建立档案。因为一线职工工作流动性大，工作环境相对偏远，少有时间接触其他单位的女青年，老蔡决定自找门路，多次走访婚姻介绍所、组织参加厦门市、公司组织的各种单身交友活动，为职工牵线搭桥。

厦门的一些公园经常悬挂着许多单身青年的征婚资料，许多家长出面为子女寻觅对象，老蔡也加入到这一队伍中。平时，他将符合职工要求的女青年资料记录在笔记本上，并主动接触对方家长，获取女方信息，还为职工要来电话、微信等方式，为他们要来开启“爱情密码”的钥匙。

“他是工地上的‘月老’，我们员工依赖的娘家人。”在一线工作了10年，如今步入婚姻殿堂的张彦民说，他和当大学教师的爱人就是老蔡从中牵线搭桥促成的。

如今，三公司“想脱单找老蔡”已经成了很多单身青年不错的选择。不仅如此，老蔡在项目员工成长、队伍稳定上也赢得员工的肯定。今年，管廊项目分配了10名新职工，为帮助他们成长，他督促新职工每月写写工作总结，回顾每月的成长和收获，再由职工导师、项目领导对职工工作及时点评，面对面指导、帮助他们不断进步。

司机小张父亲刚去世，老蔡得知消息后，第一时间安排人员前去慰问，本想辞职的小张也因老蔡和同事们的关心、帮助，选择继续工作。

管廊项目沉井混凝土浇筑多在夜间进行，老蔡和项目办公室的黄枫、刘国安两名同事每天晚上都坚持为加班的员工送夜宵，并统计加班人员信息，月末在项目部公布，经过项目班子民主决策，适当给予补贴，这让员工们工作的动力更足了。为提高项目党员党性修养，每月老蔡还要花心思给党员们整理、汇总学习材料，督促党员做好学习笔记，提高思想觉悟。

面对各项党建资料标准齐全的局面，来项目检查工作的三公司党群工作部部长王慧说：“蔡书记的党建标准化建设成果值得公司各项目书记们观摩学习。”项目经理王新荣则夸道：“老蔡是个热心肠，深得员工们的信任，和他搭班子，舒服。”

对这些,老蔡又是微微一笑：“服务好职工是我的本分！”