



张钰晨
南通三六五二手车市场有限公司
总经理

交易市场如何聚焦服务驻场商家和消费者

南通365二手车市场服务生态建设实践

目录

- 1 | 取势——树立危机意识，确认战略定位
- 2 | 明道——以诚信服务为导向，整合资源，形成合力
- 3 | 优术——围绕汽车质保建设365市场服务生态

2018 CHINA USED CAR ASSEMBLY

1

取势

树立危机意识，确认战略定位

> 365面临的市场危机与机遇

危机：

1. 经济发展速度放缓；
2. 消费者偏好的转移；
3. 消费者需求的变化；
4. 市场车商成本上升；
5. 竞争加剧生意难做；
6. 市场自身能力缺乏；
7. 进入大浪淘沙、重新洗牌的过程。

机遇：

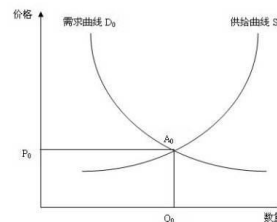
1. 给市场和行业留出调整的时间；
2. 让购买二手车和新车无限接近；
3. 如何降低成本并获取更高价值；
4. 新思维、新模式的商业南海；
5. 外部优秀资源、技能及技术；
6. 资源整合的机会；
7. 打造并凸显市场的特色。

> 跟旧思维说Byebye：传统经营模式的末路

美国的贸易保护主义VS中国的贸易自由主义

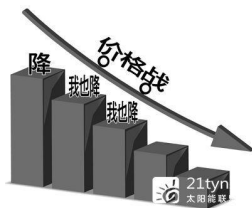
中国汽车行业的持续开放与关税下调

消费预期与偏好调整



供需关系调整

卖方市场到买方市场的转变



劣币驱逐良币



利润加速下降

车商倒闭

市场没落甚至倒闭

> 从365自身特点确认战略定位

365自身特点:

- 中等体量市场;
- 行业新兵, 没有经销商集团的支撑;
- 市场团队能力有待提升;

战略定位:

- 小而美、精而专;
- 将车商与服务商定位成荣辱与共的伙伴, 互惠互利;
- 共同构建服务平台, 当然其价值、资源、风险皆受市场管控;
- 尽力的同时更要借力;
- 通过整合资源, 全力打造诚信市场。

Characteristics

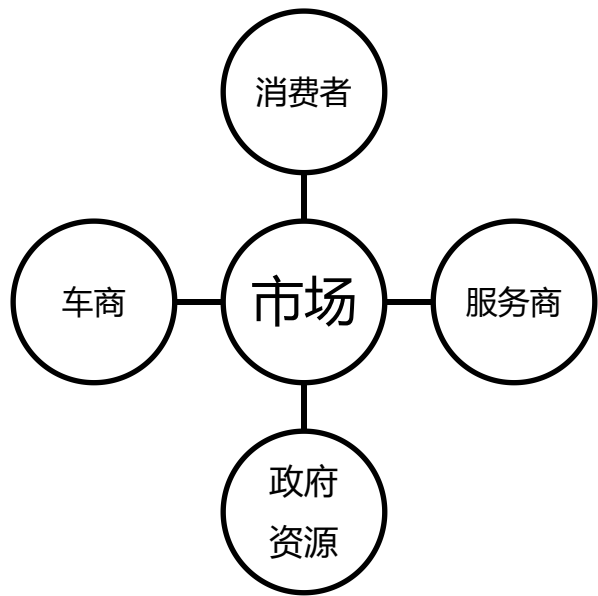
2018 CHINA USED CAR ASSEMBLY

2

明道

以诚信服务为导向，整合资源，形成合力

> 二手车行业的合纵连横：众人拾柴火焰高



合纵的各方，必须要懂得资源共享，运用“舍得”这种精神，大舍才有大得，不舍永远不得。

连横的各方，必须要知道在与别人合作的同时，不断深度发掘自身的潜能，强大自我。



武器系统：服务营销体系

> 孤胆英雄的没落：打造综合能力的战车

通讯系统：SaaS, ERP, CRM.....

单打独斗已成为过去时；
未来是综合实力的较量。

战斗人员：高素质团队

发动机：二手车市场

防护系统：诚信服务机制、资金、技能与危机处理机制

车轮：车商与服务商

2018 CHINA USED CAR ASSEMBLY

3

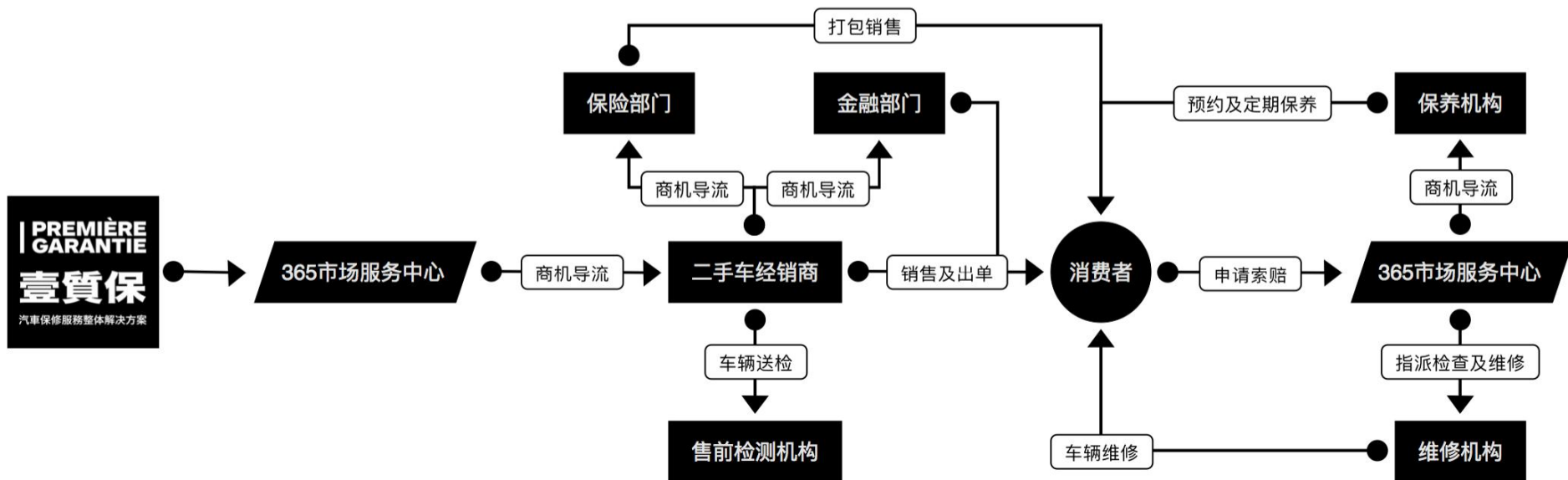
优术

围绕汽车质保建设365市场服务生态

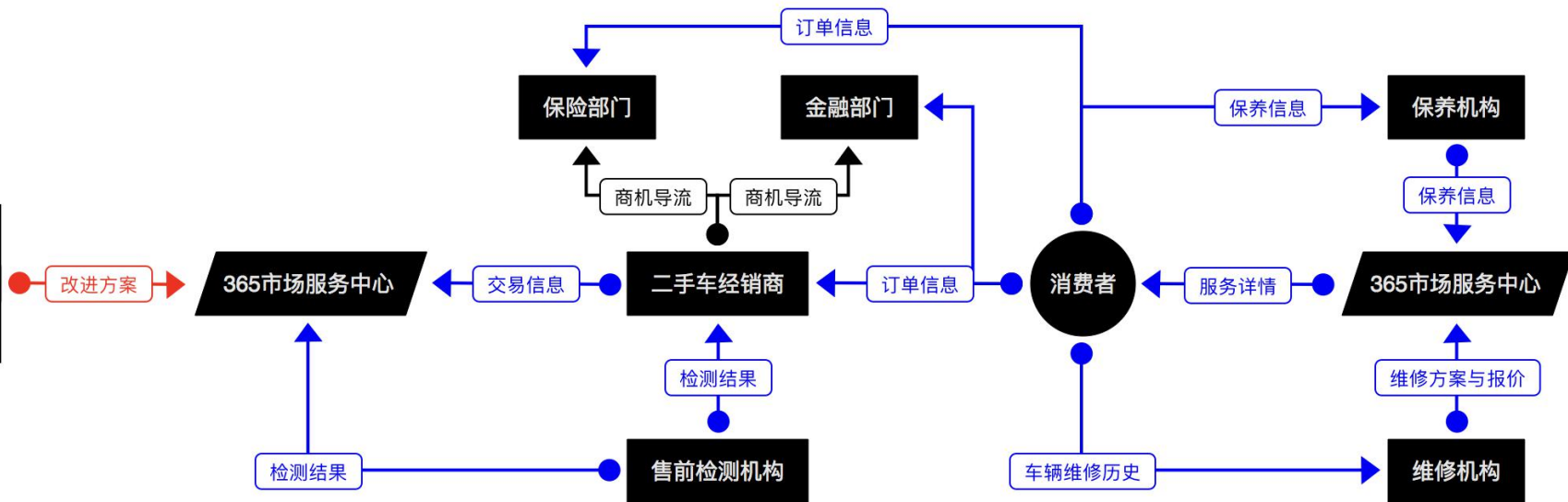
> 根据需求调整规范与引导：内部顾客（车商）、外部顾客（消费者与服务商）

主体	核心需求	规范与引导
车商	多卖车、快卖车 能挣钱、无风险	诚信商家、质保车
金融与保险部门	更多顾客、更多商机	与质保做优惠组合
消费者	信息透明、性价比高 有保障、方便	诚信经营承诺、诚信商户公示 市场统一客服、调解与法律援助 质保车、“六县一市”便捷服务网点 一条龙服务：省钱、省事、省心
检测机构	业务导流	制定质保标准，实施检测与结果反馈
保养机构	业务导流	制定保养标准与收费标准
维修机构	业务导流	维修方案实施标准与收费标准、维修后的责任约定

> 全面服务管理体系图解： workflow

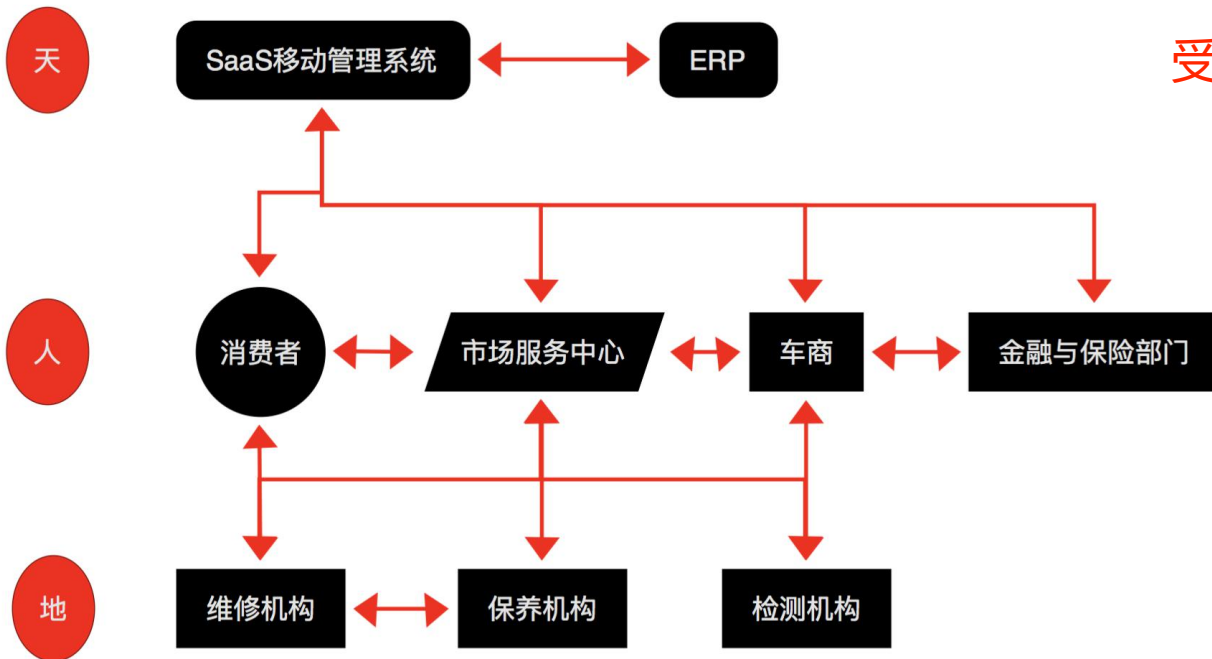


**PREMIÈRE
GARANTIE**
壹質保
汽車保修服務整體解決方案



来源：壹质保整体解决方案，Zettabyte LLC.

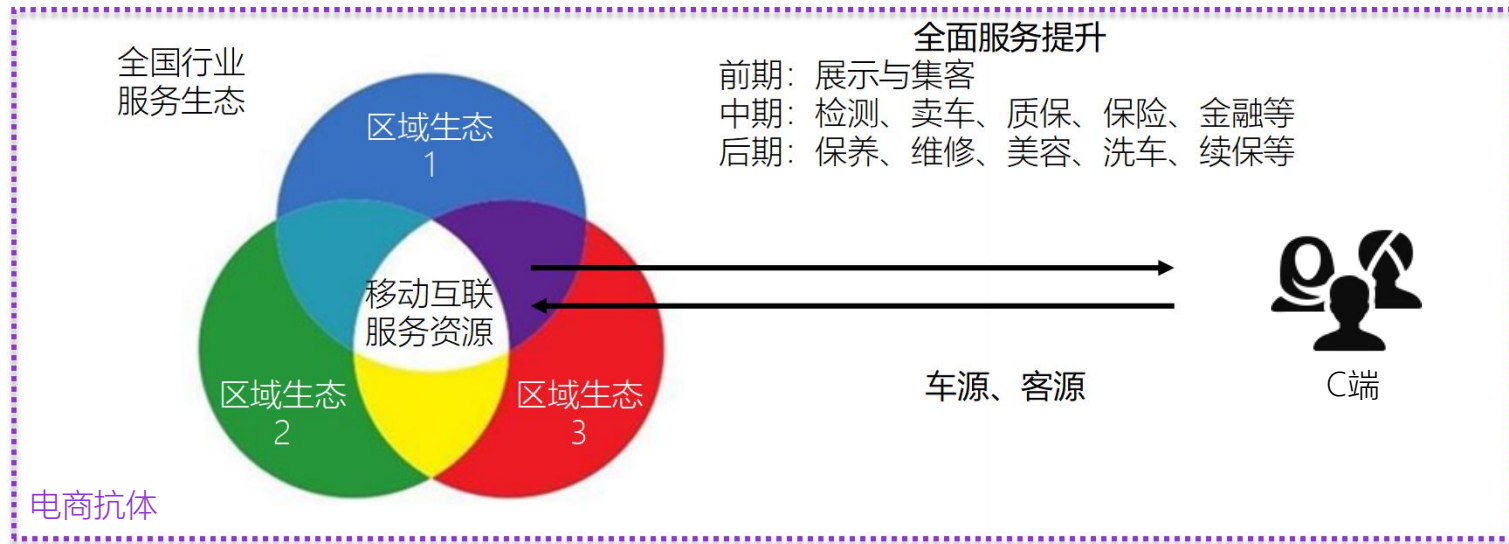
> 365Eco



受市场掌控的3条链

服务链
价值链
信息链

> 二手车行业服务生态圈



> 诚信为本，服务至上

南通三六五二手车市场“诚信商户等级”评审标准（2018 年）

序号	具体标准	分数	细则
1	在市场办理车贷业务的每做一单 10 万及以下每单加 10 分，10 万以上每单加 20 分	+ (10-20)	
2	在市场办理保险业务的每做一单，单笔商业险 8000 元及以下加 5 分，单笔商业险 8000 元以上加 10 分	+ (5-10)	
3	所有车辆均参与 TUV 车辆检测的（免费情况下）加 10 分，收费情况下每检测一台车加 4 分	+ (3-10)	
4	以上 1、2、3 项按全年业绩排名，第一名加 50 分，第二名加 30 分，第三名加 20 分	+ (20-50)	
5	在市场开具交易发票的每辆车	+2	
6	参加“诚信经营示范店”和“先行赔付”活动的车商每月加 10 分	+10	
7	积极参加市场组织的活动（不含茶话会）每参加一次加 10 分（茶话会的分值为：所属商户代表参会的商户加 2 分，代表加 5 分）	+ (2-10)	
8	为市场的发展做出贡献，如防火防盗中见义勇为、献计献策被采用、积极参与纠纷调解的	+10	
9	经营过程未处理好和顾客的矛盾产生纠纷（顾客因素除外）造成严重的负面影响的，比如在媒体上曝光	-100	
10	经营过程未处理好和顾客的矛盾产生纠纷（顾客因素除外）造成不好影响的，如 110 出警、到工商投诉	-20	
11	存在偷电行为的发现一次	-100	
12	办理过户手续时，证件凭证等弄虚作假	-10	
13	有散布或传播不利于市场或行业的言行（包括发微信、微博等）	-20	
14	乱接、私拉电线或破坏电力设施等行为	-10	
15	未经市场允许在顾客停车区停放销售车辆或在车辆上放置销售信息单发现一次	-5	
16	未经市场同意私自安装门面广告的	-10	
17	未经市场同意私自进行装修的	-20	
18	在一楼使用大功率电器及用明火烧饭发现一次	-5	

365汽车金融保险

汽车金融

合作属地银行，利息低多个渠道，一站式服务手续简便，当天提车市场背书，放心可靠。

汽车保险

8家保险公司驻点现场出单理赔一站式服务，免后顾之忧；享保养维修折扣抵用券市场背书，放心可靠

警示

认准365金融或者市场方认证金融，否则贷后问题后果自负。保险实名制后认准纸质保单，谨防中介诈骗。

二寸
照片

服务经理：

XXX

服务热线：

13888888888
13142666365

咨询办理地点：

市场1楼客服大厅金融保险办公室



> 诚信为本，服务至上

车贷业务规范管理的相关规定

为促进二手车行业的健康发展，营造规范有序的汽车金融环境，三六五二手车市场将对本市场内的车贷业务作出如下规定：

一、严格遵守各项法律、法规及市场的管理制度，依法进行汽车贷款业务，自愿交纳经营保证金，并在市场备案，接受市场的监管。

(一)、如有以下违法、违规行为，除接受法律的制裁外，自愿被清除出市场，并没收所交的经营保证金：

1、坚持正当竞争，决不通过欺瞒手段收取贷款客户高额利息或变相增加客户贷款成本，承诺贷款年综合成本（指含手续费、家访费、GPS 安装费、贷款利息等所有费用折算后的成本）不超过以下约定：银行类年成本不超过贷款额的 9%，融资租赁类年成本不超过贷款额的 12%，小额贷款类不超过贷款额的 15%，超出此范围属于违规；

2、如在经营中发生欺瞒、强买强卖等不良行为引发重大纠纷（非金融单位责任的除外），市场出面协调未果，而被客户投诉到工商部门或媒体的属于违规，以上情况出现两次的，市场可考虑将其清理出市场，并没收经营保证金；

(二)、如违反市场的相关管理制度，将酌情扣除一定保证金，如：

1、客户贷款到期需解除抵押的，必须无条件配合，不得以各种借口额外收取高额费用（视情况一般不超过 500 元），如有违规一经发现，将在经营保证金中扣除 5000 元作为罚款；

2、在经营中发生欺瞒、强买强卖等不良行为引发重大纠纷（非金融单位责任的除外），市场出面协调未果，报警的一次罚款 2000 元，被客户投诉到工商部门或媒体的属于严重违规，一次罚款 1 万元；

3、市场方召开相关会议时，必须准时参加，不得无故缺席、迟到和早退，如有特殊情况需提前请假，无故缺席会议的一次罚款 200 元，迟到、早退的一次罚款 100 元；

4、工作人员必须挂牌上岗，工作牌由市场统一制作，不收取制作费，

市场调解委员会成员公告

序号	姓名	区域	联系电话
1	李传清	市场管理部	18860973668
2	肖伟	市场管理部	13358060133
3	冯彬	C 区商户	13962861888
4	周维	C 区商户	13962952290
5	顾琪军	B 区商户	13809080135
6	张小梅	B 区商户	13228866988
7	周宝泉	A 区商户	13815200408
8	史爱红	A 区商户	13962708980
9	袁军	外场商户	13806291623

关于组建“四驱法务室”实施方案

(征求意见稿)

为进一步加强港闸区平安法治工作，推进覆盖全区的公共法律服务体系建设，加大对“二手车”市场领域法律服务力度，探索多元化解社会矛盾新机制，切实维护消费者合法权益，经研究，决定在华都车城组建“四驱法务室”，现提出如下实施方案。

一、指导思想

以新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大及历次全会精神，紧紧围绕“持续优化消费市场环境，加强消费市场监管，规范市场秩序”的要求，通过组建“四驱法务室”，整合司法行政、公安、市场监督管理、律师四方资源，充分发挥联合驱动、创新驱动、人才驱动、信息驱动的核聚效应，为建设“和谐五生·智慧新城”新区做出更大贡献。

二、组织架构

华都车城法务室领导小组：

组长：严长山

副组长：顾红刚

成员：陈卫 秦剑 刘东鸽 王成 吉达康 张钰晨

法务室组成人员如下：

主任：钱超

> 诚信为本，服务至上



基础服务方案	基础服务方案	标准服务方案	高级服务方案	铂金服务方案
车辆要求	7年且10万公里以内	7年且10万公里以内	7年且10万公里以内	5年且7万公里以内
质保范围	单次理赔限额	单次理赔限额	单次理赔限额	单次理赔限额
发动机	¥3000	¥10000	¥20000	¥40000
变速箱	¥3000	¥10000	¥20000	¥40000
驱动系统	-	¥10000	¥20000	¥40000
转向系统	-	-	¥20000	¥40000
制动系统	-	-	¥20000	¥40000
燃油系统	-	-	-	¥40000
悬挂系统	-	-	-	¥40000
冷却系统	-	-	-	¥40000
电气系统	-	-	-	¥40000
空调	-	-	-	¥40000
道路救援服务	-	RSA	RSA	RSA Plus

A close-up, low-angle shot of a car's instrument cluster. The central focus is the tachometer, which has a black face with white markings and a red needle. To its right is a digital display screen. Further right, the speedometer is partially visible, showing a red needle and white markings. The entire cluster is set against a dark, textured background, likely the dashboard. The lighting is dramatic, with highlights on the gauges and the steering wheel's rim visible in the foreground.



为了方便消费者在使用汽车过程当中及时得到优质的服务，我们为消费者提供了快速响应的全年无休道路救援服务，本服务已免费包含在标准、高级及铂金质保服务中，不单独收取任何费用。购买基础方案的消费者可以自由决定是否选购道路救援服务。我们为不同质保服务方案的消费者提供以下两种不同的道路救援服务方案。

道路救援服务方案主要内容	RSA	RSA Plus
电话技术支持	7*24不限次数	7*24不限次数
拖车服务	无次数限制	无次数限制
紧急送油	无次数限制, 每次10升, 油费自付	无次数限制, 每次10升, 油费自付
紧急送水	无次数限制	无次数限制
更换轮胎	无次数限制, 无次数限制, 需备胎由客户自行提供, 配件或其他材料的供应和更换均不涵盖在此服务中	无次数限制, 无次数限制, 需备胎由客户自行提供, 配件或其他材料的供应和更换均不涵盖在此服务中
现场维修	-	无次数限制, 现场维修仅限所有不解体不换件的现场维修, 维修过程小于30分钟, 现场维修中配件或其他材料的供应或更换均不涵盖在此服务中
拖车牵引	免费拖车50km	免费拖车100km
道路共用指数	无次数限制, 无次数限制, 服务范围同指数	无次数限制, 无次数限制, 服务范围同指数
备用车辆服务	-	租用时间最多3天备用车辆
年度费用指数/次数限制	2次	4次

[illegible]

> 诚信为本，服务至上

Contract Print Time _____

汽车保修服务合同
AUTO WARRANTY SERVICE CONTRACT

保修服务合同 ID _____

顾客信息

顾客姓名 _____ 手机号码 _____

电子邮箱 _____

车辆信息

VIN _____ 初始里程 _____

车辆品牌 _____

服务方案信息

保修方案 _____ 保修周期 _____

开始时间 _____ 结束时间 _____

保养要求 _____ 保养机构 _____

保养地址 _____

服务费用 _____ ¥ _____

促销服务信息

服务方案 _____ 服务周期 _____

服务费用 _____ ¥ _____

总计支付费用 _____ ¥ _____

服务商信息

服务机构 _____

通讯地址 _____

服务热线 _____

为保障消费者权益，请在收到保修服务合同后登陆移动管理系统查询及核对各项信息的正确性。
本人/人已收到并仔细阅读此汽车车保修服务合同所有文件，已完全了解并接受保修服务各项条款。

顾客签名及日期:

ALL RIGHTS RESERVED. INFORMATION AUTOMATICALLY GENERATED FROM MMS WHICH IS POWERED BY



低成本；高价值。

市场：名利双收！

利益相关方：皆大欢喜！

二手车市场经营管理

新·四化

1. 平台流程化
2. 信息透明化
3. 资源共享化
4. 网点社区化

认清趋势、
取势明道、
整合资源、
建设服务生态。

要么出众，要么出局！

2018 CHINA USED CAR ASSEMBLY 中国二手车大会

谢谢!