

<<品牌专辑>>

图书基本信息

书名：<<品牌专辑>>

13位ISBN编号：9787806769898

10位ISBN编号：7806769897

出版时间：2006-3

出版时间：文汇出版社

作者：周秀华

页数：286

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<品牌专辑>>

前言

办一个企业，创一个名牌。

在上海，“大众”创新的服务举措、“大众”感人的服务故事，被广为传诵；每年初一，“大众”免费接送母婴出院回家过年，“大众”二字就从孩子降生那天起植入心灵——“大众”品牌深入人心。

在全国，“大众”在国内主要城市建有10家连锁企业；始终保持全国出租汽车行业领先地位的“大众出租”，2003年荣膺国内首家服务性行业“全国质量管理奖”——“大众”品牌享誉全国。

在世界，“大众”为在上海举办的国际性会议和活动提供的优质服务，得到国际友人的好评；更有国外友人来上海之前，经朋友介绍或打探就已认定，来沪“打的”，扬招“大众绿”。

2004年，大众出租再获“国际亚太质量奖”——“大众”品牌名扬世界。

锻造品牌，质量制胜。

服务质量是服务品牌的核心。

“扬手即停、上客问路，电话预约、约时不误，车辆整洁、礼貌待客，电脑计费、合理公道”——“大众”32字全新的服务规范，开创了上海出租汽车行业服务的质量新里程，500辆红色桑塔纳出租车刮起了“红色旋风”。

朱镕基同志在公司成立一周年之际所发贺信中，总结出公司成功的基本经验是“从严管理，风正务实”。

“从严管理”和“风正务实”，时刻体现在“大众”的服务质量和对客户的承诺上，是“大众”提升服务质量、追求卓越的两面旗帜。

公司相继推出的规范服务承诺和服务流程、温馨服务标准，为社会大众提供拷贝不走样的“大众”服务。

1998年5月10日，国务院总理朱镕基为“大众”十年发展写下了亲笔批示：“艰苦创业，来之不易，任重道远，勇攀高峰。”

1998年5月29日，上海市委书记黄菊也勉励公司：“面向新世纪，争创新业绩。”

锻造品牌，服务创新。

创新——追求“四个一流”：一流的车况车貌、一流的调度服务、一流的结算系统、一流队伍素质，有效提升客户满意度。

领先——凸现差异优势：1995年10月1日，公司在全国出租汽车行业首推桑塔纳2000型“大众绿”出租车，奏响了“绿色旋律”；2000年12月24日，启用帕萨特B5作为第三代出租汽车；2004年1月22日，国内首批50辆“大奔”驶上街头，震撼了整个出租汽车市场，再现强势服务品牌。

锻造品牌，文化引领：2001年7月，“大众”全面启动企业文化创新导入；“大众”之道：员工为本，品牌为魂，社会为根，为“大众”品牌注入新的内涵。

2004年10月，大众交通集团荣获“全国企业文化优秀奖”。

锻造品牌，稳健发展。

品牌是企业获取利润、抢占市场的重要保证。

1992年7月，公司改制为上海大众出租汽车股份有限公司，同时发行A、B股，走上高速发展之路。

1999年8月，上海大众出租汽车股份有限公司更名为大众交通（集团）股份有限公司。

迈入21世纪，公司已成为以现代客运为主业，同时积极开拓汽车服务、现代物流、旅游宾馆、科技广告等产业的大型企业集团，效益稳步增长，连续4年上榜“中证·亚商最具发展力上市公司50强”。

“大众”积极参与各项社会公益事业，“大众”助人为乐、见义勇为，被市民认同和称道，赢得了良好的社会效益，树立了健康的企业形象。

品牌，尤其是名牌，是一个国家、地区、城市核心竞争力的体现。

“大众”历经十七年创业，1.8万多辆出租、租赁、公交、物流等营运车，5万多“大众”铸就的服务品牌，为上海城市名片增辉。

本书收编的100篇生动、翔实的“品牌故事”，是“大众”做强、做响品牌的见证。

<<品牌专辑>>

内容概要

我们可以从《品牌专辑：大众使命故事》中看到大众人用了十七年的风雨里程、十七年的奋斗不息锻造了“大众”这个品牌。

《品牌专辑：大众使命故事》用《品牌历史篇》、《品牌基因篇》、《品牌知名度篇》、《品牌美誉度篇》、《品牌忠诚度篇》、《品牌拓展篇》、《品牌维护篇》、《品牌竞争篇》、《品牌人物篇》九大章节，100篇品牌故事详细地向我们阐述了大众品牌创建的艰苦细致过程，她既凝聚了大众企业领导的远见卓识，也是全体大众员工共同努力的结晶，她将企业文化浓缩成了一个特定的名称和符号——“大众”，通过企业和员工的行为，传递给消费者企业的承诺——一切为大众。

<<品牌专辑>>

书籍目录

前言第一章 品牌历史篇“大众”诞生记两个“大众”的情源为早得到桑轿车国平坐了冷板凳废车厢里走出了“巨人”股市掀起“大众”潮法人股流通“大众”敢为天下先“送现金是真实惠”资本巧运作股权关系变与公司一起成长的两代司标朱总理六评“大众”专家点评第二章 品牌基因篇“大众”，名副其实的“品牌我开“大夏利”猴年新春打“奔的”值得信赖的“大众”公司香烟与口香糖的故事小乘客说我像妈妈沈阳有雨沪上送伞司机任导游乘客添满意文明行车见品牌之道“麦莎”来袭忍痛退团邮票一元诚信无价“方便绳”方便“轮椅客”姐姐眼中的“大众”一对父子的“大众”情结我与“大众”共享申博成功专家点评第三章 品牌知名度篇“大奔”出租“事件营销”揭秘巧借高考推新号包机直航“大众”传情那一串湖蓝色大众出租的第一出租车需要推销吗？

又到说“大众”时永不落幕的营业大厅请记住，我是大众出租的员工司机搭桥业务上门专家点评第四章 品牌美誉度篇洗车也“苛刻”祖孙三代“大众”情误解为大众服务与上海齐辉两次“测试”试金“大众”关注细节的“大众”甘之如饴的温暖劳模“示范”品牌闪光“3.5”，不约而同来义运承诺两个百分百，车厢一路洒满情乡村公交也精彩小李热线情牵沪杭倾听也是一种艺术我的一次被宰我为乘客叫“大众”专家点评第五章 品牌忠诚度篇“出门打的大众第一”车灯驱散夜的黑“中国‘大众’，好！

”一次难忘的回乡经历“舍身”挡蛋糕管家服务全程贴心孩子交“大众”家长都放心细微之处见真情爱车族之家汽车天使“大众”帮我圆梦“阿明”“大众”同成长专家点评第六章 品牌拓展篇“大众”托管“发发”“新亚”改色焕然一新您的名字叫“大众”十六天“建成”苏州大众大众出租“六统一”杭州拷贝不走样从“赫兹”到“大众”“大众”的巴士49路品牌从这里延续大众新城品牌“筑”就行业标准“大众”来定专家点评第七章 品牌维护篇商标注册法律保护“大众”品牌有价亦“无价”圣诞之夜“大众”亮灯“精推细敲”做广告“软硬兼施”树品牌假“李逵”失约真“大众”解难严惩克隆车三炒鱿鱼严明纪律，杭州大众声誉鹊起曝光之后夜晚经理送蛋糕拖把的故事专家点评第八章 品牌竞争篇夜幕下的他和他“接机”的祸与福乘车有奖出新招品牌叩开南汇大门以“品牌”和“诚信”逐鹿市场轿车浸水“大众”施救大众物流为奥运提前加油！

“大众科技”风行神州苏州大众品牌初显从“保卫战”到“出击战”专家点评第九章 品牌人物篇为城市名片增辉车厢文明的使者公交行业的代表他俩的服务一模一样全国百姓英雄的爱与恨他用真情树品牌志愿者就在你身边巾帼英姿“的哥”乐队奏响绿色旋律专家点评代跋笔墨纵横写“大众”后记

章节摘录

“大众”诞生记 张劲松 上海，中国的经济中心，十四个开放城市之一，中国火车、汽车、出租汽车最早的出现地，可到二十世纪八十年代，她却为行路难所困：没有一寸营运地铁；公交车、电车挤得如同沙丁鱼罐；出租汽车数量少，没有计价器，驾驶员漫天要价。交通是都市的窗口，关系到都市的形象，出租汽车更是都市现代化交通的标志。

1988年，一封投诉信飞越大西洋出现在上海市市长的办公桌上。投诉者是一位不久前来过上海的海外投资者，他说他在上海乘坐了世界上收费最高的出租车，十几公里竟被收了一百美金！

这封信引起了上海市委、市政府的极大重视，从表层意义而言，说明了个别出租汽车司机职业道德的缺乏；但从深层意义而论，它不仅有损于上海在世界上的形象，而且也有损于中国在世界上的形象，它表明上海正面临着因投资环境差而极有可能阻碍经济发展的危机。

6月，新上任不久的上海市市长朱镕基上任的第一把火就从整顿出租汽车烧起，要求有关部门两个月内拿出整改方案。

8月19日，在上海展览中心会场，朱镕基市长面对全市区县局以上的领导干部，斩钉截铁地说：“上海的出租汽车已到了非整顿不可的地步了！”

上海需要增加出租汽车来缓解供求矛盾，上海更需要实行最有效的管理方法来提高出租车的经济效益和社会效益。

上世纪八十年代是改革的年代，改革开放政策给上海出租汽车业的整顿指出了新的方向：引进竞争机制，组建一支管理严格、服务优质、起好表率作用的出租汽车队伍，给出租汽车行业注入新鲜血液，增强行业自身的免疫力，成为市委市政府的重要决策。

8月31日，上海市出租汽车整顿刚揭开序幕不到两个星期，在外滩的市政府六号会议室里，市府副秘书长、上海市整顿出租汽车管理领导小组组长夏克强召集市建委副主任陈正兴、公用局局长蔡君时、客管处副处长安呈瑶以及市计委、市劳动局、银行的有关负责同志，传达了朱镕基出国访问前的一段指示：要在年内立即筹建一个拥有500辆桑塔纳轿车的新公司。

这个公司要用全新的管理方法，用上海市最好的红顶灯出租车的优质服务标准，要全部使用计价器、无线电对讲机，集中在市区服务，以缓解外宾、机场、火车站和市民的急需用车。

在这么短的时间里白手起家建起一个固定资产近亿元的公司，还要那么高的标准，可行吗？但是，出席会议的领导看到了这项指示的深远意义，群策群力，仅一个多小时，就对新公司作出了总体的规划。

从领导决策到公司成立才短短的三个半月，资金、人员、场地、设备一切均是从零开始，难度可想而知。

但是在市委市政府的领导和关心下，硬是创下了办事效率的上海速度，建成了新的出租汽车公司：市客管处安呈瑶副处长召集一批参谋人员，撰写了一稿又一稿的可行性方案，与各横向部门反复磋商，并在一月内两次飞赴北京，落实有关事宜。

当国家计委需要上海市政府正式出一个文件时，从北京长途电话到上海开始，不到三天，一份盖有市政府大印的文件已放在国家计委领导同志的桌上。

上海市出租汽车公司和上海公交总公司迅速拟订了合资建立新上海（暂名）出租汽车公司的方案，分别出资160万元和40万元，解决了公司的注册资金。

按照市委市政府立足改革的要求，新公司的资金不再依靠拨款，而是靠贷款解决。1988年还是计划经济模式的上海，岁末年关，各单位的银根都很紧，新公司的购置设备资金和流动资金何处去贷？

计划外的桑塔纳哪儿去买？

劳动用工指标哪里解决？

夏克强副秘书长得悉情况以后，马上批示“年内由大众厂增产500辆轿车供新出租汽车公司。

”他还建议由市府负责实事工程资金的久事公司提供低息贷款。

10天以后，夏克强副秘书长又专门对新出租汽车公司筹建工作作出批示，朱镕基市长和黄菊、倪天增

<<品牌专辑>>

同志也在当天批了意见。

5天以后，夏克强副秘书长再一次批示请计委和大众厂解决轿车，并且将开张后的零配件问题也作了一并考虑。

朱镕基市长为降低桑塔纳轿车的销售价，在北京出席中央工作会议期间，亲自走访国务院有关领导部门；由于零配件进口税不能减免，上海市计委决定地方税全部免除。

新公司的办公用房、停车场地、用电用水、通讯设备一时无法落实，夏克强副秘书长一一批示，督促各方面全力支持；陈正兴副主任和蔡君时局长主持了一个个方案论证会，蔡局长还亲自为新公司租借办公场地、筹措资金、争取优惠政策而奔走。

劳动力不足，夏克强副秘书长要求从市出租中划出来，以老带新。

劳动局提出了调复退军人充实驾驶员队伍的解决方案。

最难办的是新公司的分配制度，当年的工资奖金都是由国家严格控制的。

公用局劳资处本着改革的精神，提出多劳多得，奖金上不封顶，该建议得到了市委市政府的支持，最终获得通过，这为今后大众出租汽车公司成立之初实行新的激励机制开了绿灯。

市计委、海关、财政、税务、劳动、物价、工商等的领导们对新出租汽车公司的建立也表示了极大的关注，多次现场办公，对筹建事务一一当场拍板。

组织路线确定以后，干部是决定因素。

公用局蔡君时局长和陈妙法书记经过深思熟虑，决定任命当时在市出租汽车公司担任党委书记的33岁的杨国平担任新公司的负责人。

领导的眼光是准确的，这位在煤气公司一线锻炼成长起来的29岁就担任市出租汽车公司党委书记的青年干部，自他接受任务那一刻起，就全身心地投入了公司的组建和工作：一项一项地落实方案，一次又一次地四处奔走，一个一个地挑选精兵强将，筹措资金、工商登记、租借场地、搭建房屋、安装电话、购置车辆、添装设备、组织培训、组建班子、拟订章程……没有睡过一个安稳觉，没有吃过一顿囫囵饭，清瘦的脸更瘦了。

1988年12月24日，就在朱镕基市长动员整顿出租汽车管理的展览馆会场外的喷水池广场上，上百辆冈比亚红色的桑塔纳轿车整齐排列着，五颜六色的彩旗和气球在风中飘舞，雪白的“大众”顶灯在阳光下闪烁着晶莹的亮光，欢快的乐声回荡在广场的上方。

夏克强副秘书长拿起剪刀，掂了掂分量，“喀嚓”一声剪断了红绸，上海大众出租汽车公司诞生了！

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>