

懂车集团

2020年第1期

内刊

引领汽车服务行业良性健康发展

1

主办：懂车集团



让汽车人的生活更加美好

这里是汽车人学习成长的摇篮

我们共同引领汽车服务行业良性健康发展

“免疫力”



当坐在同一列火车上，有人感染，有人安全，这是机体免疫力；

同样的隔离，有人一年吃喝不愁，有人一星期就拮据，这是财务免疫力；

同样待在家里，有人读书、学习、空中课堂等很自律，有人睡觉、看电视、玩游戏，混混沌沌过一天，这是价值免疫力；

一样的灾难，有人阳光向上勇往直前，有人怨天尤人，甚至仇视社会，这是心理免疫力。

这场天灾，是一个大浪淘沙的过程，对所有人的体质、阅历、认知、人性、良知、勇气、思想、灵魂、价值观等，都是一场赤裸裸的甄别与筛选。因此，战胜意外与不幸，我们最重要的选择是提升自身所有免疫力。

一个企业就像浩瀚大海中的一艘船，掌舵人的素质往往决定着航行的方向，团队的素质决定着航行的速度和质量。在懂车集团董事长董亚杰先生的领导下，懂车人沉淀自身、厚积薄发，树立懂车集团良好的社会形象。这是我们这个集团的“免疫力”！

让我们一起创懂车集团，做懂车人！！！！

目录

CONTENTS

P6--P16 集团运营

面对疫情,懂车人在行动 / 董亚杰
面对疫情,我们在行动 / 张然
战胜疫情-行动中探寻机遇 / 仇海
坚定信念的力量 / 张新华
面对疫情,稳步前行 / 奚佳颖
岁月静好 / 康红娜

P17--P20 连锁运营

共同“战役”懂车连锁在行动 / 刘翔
关于疫情期间连锁工作 / 韩自龙
疫情给我们的感悟 / 程永贵
面对疫情,懂车人在行动 / 徐号
个人品牌与企业品牌认知 / 单士广

P21--P24 卡迈智

如何成为一个合格的懂车集团人 / 董亚山
收获幸福 从爱上工作开始 / 谢芳
不一样的春天,不一样的懂车人 / 尹江
疫情期间工作纪实 / 郑文龙

DONGCHE GROUP

P25--P29 懂车学院

面对机会,我们有没有能力把握? / 柏娜
疫情之下我们传递的温暖与责任 / 丁睿梁
树立品牌形象 / 郑志林



懂车连锁运营团队

P30--P41 连锁风采

持续的疫情,持续的学习 / 王树斌
疫情期间公司的管理 / 王旭飞
2020 一起隔离的日子 / 孔祥鹏
保驾护航懂车人在行动 / 康春帅
复工复产才是生活理想 / 徐彦涛
疫情间我们生活的变化 / 任桂忠
疫情下的我们 / 程喜重
生活的真谛 / 杨伟杰
树立品牌形象,践行初心使命 / 蒙亚儒
疫情有感 / 高峰
疫情期间我们做了什么 / 卢永超
树立品牌形象,践行初心使命 / 李飞龙
突然的疫情 / 郝超君
积极向上 / 高杨



卡迈智商学院团队

P42--P43 共抗疫情



懂车学院团队

面对疫情，懂车人在行动

文 / 董亚杰 董事长



各位懂车集团同仁，大家好！

本次季度期刊内容，我就以下五点内容进行论述，便于我们全体懂车人知道行业及企业发展趋势。全体成员坚定信心，砥砺前行，做好我们每个人本职工作，为集团今后良性健康发展贡献一份自己的力量。

一、2020年春季新冠疫情爆发带来的影响

1、2020年春节期间，突如其来的新冠病毒引发的肺炎疫情迅速蔓延。截止到3月底，国内形势基本得到控制；4月大部分企业即将恢复生产。此次疫情能够得到有效控制，靠我们国家党的正确领导，各级政府、社区、基层组织都在一线工作和战斗，靠全国人民自动维护隔离政策。感谢我们伟大祖国，在党和政府的坚强领导下，避免了更大灾难发生。

2、目前情况看，疫情在美国及欧洲各个发达经济国呈现快速蔓延和爆发。随着疫情的持续，一定会对世界经济、生产活动等造成重大影响和干扰。这些影响和干扰会直接影响到我国的对外贸易，也必然影响到整个维修行业发展。2020年中国及世界上半年经济情况不容乐观！这些都是我们要经历

和面对的，我们要团结一致，共渡难关。

二、论述灾难与机遇并存的关系

1、本次疫情危机和灾难对所有人都是一次直面人生的考验，在疫情期间，每个人、每个单位都在做出不同的选择。有人消极面对，抱怨疫情，抱怨周边一切；有人积极面对，保持良好心态，一边学习成长，一边安抚周边的同事和家人，坚信事件向好的方向发展。

2、辩证地看，疫情也为线上教育提供了难得的机会和资源，我们懂车集团就是抓住了此次机会，积极开展线上私享会，主动和企业同行沟通，并且在短时间内就系统性开启线上全面授课系统。之所以能够如此顺利的开课，得益于懂车学院2年前开始筹备建设线上课程工作。危难之时，对于有准备的人或者企业来说，就是一次机遇，是一次华丽的升级机遇。

3、在这里特别说明，我们懂车连锁在疫情初始就为周边管理部门提供消毒服务，送防疫物品，力求做好周边关系维护。为客户上门接送车服务，做好到店的防护工作，也在疫情期间进行试营业服务工作。同时懂车连锁领导层也正在做线上直播课程，让懂车连锁全体员工学习服务顾问课程、店长班课程，形成全员学习局面。目前懂车连锁各店也在开展5S整理工作，树立懂车连锁品牌，为疫情结束后更好服务顾客打下坚实的基础。

三、卡迈智领袖智慧平台人员大变动带来的思考

1、在今年疫情期间，我们卡迈智商学

院CAR平台也发生重大合伙人变更事宜，这段时间公司全体领导层都在做后续的改进和筹备工作。重新接管CAR平台所有经营项目，重新组建团队，重新调整培训项目，重新调整管理团队、组织架构，做好平台人员安排。相信经过这次变故，卡迈智商学院全体同仁会更加团结，更具有凝聚力，相信CAR平台未来会越办越好。

2、卡迈智CAR平台在2020年全面升级为企业教练平台，在训练个人成长的同时更加注重对学员进行企业管理课程训练。让大家在训练自我成长的同时，也不断学习到企业经营和管理内容。使得家庭更加幸福，企业更能够良性健康发展。

3、在这里特别表扬卡迈智平台总经理董亚山、董事长助理张然、懂车连锁总经理刘翔、运营总监谢芳、总经理助理尹江、他们在平台出现重大变故期间冲在一线，和创始人一起奋力扭转局面。通过郑州公司同仁、懂车连锁同仁、懂车学院同仁一起相互协作，奋勇向前，取得一个平稳过渡的良性处理结果。借这次内刊之际，给我们这个大家庭成员点赞，表扬我们这个优秀卓越团队。

四、筹备2年的懂车学院线上课程迎大开展

1、懂车学院在疫情初期就开始做线上课堂内容。因为疫情原因，大家会有更多时间在线上进行学习。我们到目前已经在线上讲课40多次，对卡迈智老学员形成有效的线上链接。在疫情期间，我们始终和同学们在一起，在线共同学习，共同成长，开展学习新篇章。

2、集团管理层+懂车连锁各位讲师形成懂车学院线上授课老师团队，目前懂车学院开启线上10个岗位的系统性学习训练课程。打造汽车服务行业线上学习第一品牌，成为行业的引领者，我们集团成员一起加油努力！！

3、懂车学院全体员工团结一致，相互协作，共同努力，确保了线上所有课程及宣传内容如期推出，展示出一个优秀团队的良好作风，让我们为这个优秀团队点赞！

五、论述大灾后行业将发生的根本性转变方向

1、这次疫情带给汽车后市场一些重大影响，整个行业会发生一些根本性变化。如线上视频会议将成为常态，今后企业管理就会消除地域远近的限制，企业管理将基本在线上完成，这将要大大提高管理效率，节省时间成本及管理成本，整个行业管理会再上一个新的台阶。

2、疫情后，人们的生活习惯也会发生很大变化。和家人相处时间增多，相处会更融洽，大家更容易体验到家庭的温暖。下班后及时回家会成为常态，外出聚会相应减少，亲情及家庭观念会越来越让人重视。

3、疫情后，汽车后市场行业线上学习人数明显增多，线上学习将成为常态。知识获取越来越便捷的同时，知识服务市场空间也越来越大。有学习力，有深刻知识体系的经营管理者才能够赢得未来发展。

4、视频会议、视频直播、视频交易、视频学习今后都会成为常态，5G时代大发展马上来临，我们懂车集团、懂车连锁、懂车教育、懂车科技要全员学习。全员努力实干+服务，跟上这个时代快速发展的步伐，为懂车集团成为行业引领者、成为榜样的品牌形象而勇于开创和奋斗。

2020年，我们砥砺前行、牢记企业和自己的愿景和价值观，以全新的姿态投入到全员奋斗。

面对疫情，我们在行动

文 / 张然 董事长助理



2020年春节，突如其来的一场新冠疫情让这个春节注定不平凡，让原本轻松祥和的节日气氛变得紧张起来。

1月29日本该是集团开工的日子，但也是疫情扩散的最为严峻的时期，我们一边关注疫情每日的进展情况，一边协调集团复工日期。我们深知在这种特殊时期，疫情考验着懂车集团快速响应和应急处置突发事件的处理能力，同时也集中体现集团的综合实力。我们第一时间与员工同频集团在疫情下延长春节假期信息，让员工清楚公司的安排，安心隔离，安排好集团

的每一位同仁是我们疫情下最重要的职责。

1月27日，距离假期结束两天前，集团发布了《春节假期延长通知》假期由1月29日延长至2月3日（正月初十）提前发布目的是让已经提前购买了车票的员工坚守在原地，尽量不要在这个特殊时期乘坐公共交通工具返京，避免传染；

2月1日，在延长假期2月3日的前两天，集团根据北京市人民政府于2020年1月31日发布了《关于在新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间本市企业灵活安排工作》的通知，结合集团工作性质再次发布了《节后复工通知》决定2月3日（农历正月初十，星期一）至2月9日（农历正月十六，星期日）期间暂不复岗，对各板块工作安排做了部署及建议：懂车连锁各店面于2月10日前安排员工陆续返京、提报店面复工计划，做好返京人员隔离、体温检测和防护工作；卡迈智、郑州公司、懂车学院以及运营部各部门的负责人灵活安排此期间工作，同时安排员工2月10日前返京，做好隔离、体温检测和防护；住宿员工以及需要乘坐公共交通工具返京

的员工2月10日前尽量不安排返京复岗；

2月8日，在安排员工2月10日前返京开始隔离的前2日，再次发布了《学习通知》由人力资源部通过钉钉组织全体员工充分利用在家隔离时间进行学习，补充专业知识，提升专业技能。邀请部门负责人选择与本部门相关的专业知识书籍进行阅读，每日在钉钉里提交《阅读总结日志》带领部门员工每天进步，并且组织员工在钉钉内“每日健康打卡”检测员工体温，实时关注员工健康情况。

3月27日，集团发布了《复工通知》通知懂车集团及旗下各业务板块自2020年4月1日起正式复工，统计各板块复工人数，对于不能准时复工的履行相关的报备或请假手续。

面对疫情，我们在行动！集团在突发事件面前，快速响应，把员工的健康安全放在第一位，通过一次次的发布通报，让员工安全的、安心的、有秩序的复工，优秀的企业文化是危机时刻最好的“变压器”我们从体系化的服务能力上保障懂车集团持续性发展。

面对疫情，我们在行动！集团各个部门发挥自己的职能，在这个特殊的时期认真履行职责，尤其是集团旗下懂车学院板块，在疫情期间逆势生长，将疫情的压力转化为企业自身转型升级、改革发展的动力。

“宝剑锋从磨砺出”，逆流而进，不消极、不懈怠、不迷茫，不等靠要，我们有理由相信，经过这次战疫的洗礼，懂车集团在形成独属于自己的核心竞争力。



战胜疫情 - 行动中探寻机遇

文 / 仇海 首席知识官

每年春节回到老家，与家人在一起，总是能找到停靠在港湾的幸福感觉。拉上满载的年货，走走亲戚、看看老朋友，回家再陪着家人小酌几杯，七天的长假被快乐填充的满满的！

2020年的春节，却因一场可怕的疫情变了“年味”，闪电般取消了连续的家族聚会，走亲访友也需要电话预约，即便是预约成功，也有一种被“防毒”的感受！于是在大年初四一早儿，决定在“轰炸式”的疫情信息中，自驾返京，高速路途人车稀少，轻车熟路，习惯式的到了内蒙的“第二故乡”宁城先落脚，一天后继续起程返京……

非常时期，一切变化得太快，关于疫情方面的全国严控，第三、四线城市的响应及其的迅速！一天的时差，就把我关在了宁城家里，真切地感受到了我们的国家对此次“没有硝烟的抗击新冠肺炎疫情防控的人民战争”一定要取得全面胜利的决心！现代化信息的便捷性，更是让我们深刻的感受到了抗战在一线的“战士们”的大爱情怀和社会责任！我也被一次次的感动！

我们懂车集团，在此次“战疫”中，全面的快速应对，第一时间启动了应急预案！懂车集团旗下的核心业务板块懂车连锁、懂车教育（卡迈智商学院 + 懂车学院线上授课体系）均做出了快速反应，第一时间为汽车后市场企业赋能。

懂车连锁刘翔总经理，在大家还未回返时，就提前回京到岗，提前为连锁团队做好了充分的服务应对方案，提前预定了防护口罩和消毒物资，组织了连锁运营和店长团队第一时间在线与客户沟通，服务于客户之急需，把一份份关怀通过网络传递给客户。带领运营团队和店长们做好店面复工前的各项应急准备，也确保了店面的防控措施和无接触式的客户服务。

懂车教育业务板块快速应对，由董事长亲自挂帅，迅速调整了业务模式，做出了全面的课程体系升级，亮出了一套全新的“免费组合系列”课程方案，同时，也将懂车学院已筹备了一年多的线上直播课程，快速调整模式，以全系列《总经理班课程》免费的方式，服务于汽车后市场企业老板们和同学们全面开放。

董事长创办卡迈智汽车管理商学院10年以来，大家都亲切的称呼他为“董校长”，春节后到目前，在一个多月的时间里，董校长已亲自在线直播免费授课近50余场次，累计约近200多小时以上，每次课后还有卡迈智总经理董亚山的“山哥车享汇”、“接着聊经营”将学员的学习热情在分享和探讨中又一次的拉高升级！受众群有往期的学员，和这些学员们推荐的汽服行业新的朋友们。连续听到了分享课程的朋友们也表示，这些内容，已是卡迈智商学院在北京理工大学开设年度《总经理班课程》的核心内容，都是企业经营管理核心内容、还有老板做人、选人、用人、育人之道！

这些一次次的分享课程，已让几千位老板们，从中真实的受益！除连续的主场直播以外，还开办了多地和多次的专场在线授课和分享，如：郑州区域、西宁区域、天津区域、内蒙区域，也更是把这一份温暖直接送达到了此次“疫情”最重的湖北武汉区域的汽服企业老板那里！这一份份力量，都在鼓舞着行业人的热情，带领着汽修人的学习和提升，让大家在这样

的一个非常时期，又换了一种全新的方式学习，武装自己的大脑，为那些在此期间，在任何有网络的地方，都可以直接学习收益！

懂车连锁和卡迈智 + 懂车学院的运营团队，全力支持线上分享的良性运营，顺利保障直播效果，连锁刘翔总经理和卡迈智董亚山总经理，带领团队全力配合在线互动分享，管理层核心团队都参与的嘉宾互动分享，都将各自的实战经验，无保留的赋能给每位学员，懂车学院柏娜副总，大家都称她为美女主持人，鱼贯了所有在线直播分享的主持环节，真的可以为她颁发一份“美女金话筒大奖”！

此次的线上办公，改变了以往的工作和信息传递模式，却更大的提升了工作效率，每天的工作量更是提高了2-3倍，团队相互配合也更是默契！能为他人做出一点付出，内心是快乐的！好似有一个小太阳在不断的燃烧着，散发着热能！在线直播启动，也快速的带动了连锁内训课程的全员参与学习，让每位成员再次印证了“懂车人”的企业文化中，“每天进步一点点！”的内涵！

事件和机遇都是并存的，全国人民“禁足”的同时，有“最可爱的人”付出在一线！这是让我们听到和看到都为之感动的！我们足不出户，也要为“身边人”做一点儿事，为汽车后市场的企业友人们，奉献一点热量，点亮着更多渴望温暖和学习知识的心！

“星星之火，可以燎原”！我们在行动，仍在持续行动，我们仍在探寻！相信，在接下来，我们还会服务于更多的汽车行业人，会更加的接近“懂车愿景——引领汽服行业良性健康的发展”！



坚定信念的力量

--- 创办独树一帜的中国汽车后市场产业大学构想之随笔 ---

文 / 张新华 董事长助理



是万亿级市场空间，但近年来机会真正来了，随着中国智造和产业结构调整、汽车新能源快速布局、消费人群和汽车淘汰加速的变化、5G 技术应用，这个行业必然会面临大范围的调整。特别是近五年来，国家多个部委部门正在抓紧产业结构调整的步伐，今后汽服行业将由规模扩张型向质量效益型的转变，未来将会引入从业资格证书制度，持证上岗，以及实行大数据动态实时监管。个人预判，未来将会有一批从业者走向高端技术人才梯队，并且不排除享受评定职称的待遇，相反，会有一批从业者失业。

作为一名手工爱好者，我本人从小就喜欢拆解家电，对计算机应用、模拟电路和数字电路略知一二，也经常光顾维修企业进行车辆保养、维修，和师傅聊多了，对这个行业自然也就不陌生。我之所以加入集团，缘于2019年年末，我与董校长一次深入交谈，给我印象深刻的是这个组织从创始人到整个团队，一直在不断学习、不断迭新，其愿景和战略布局有着明确且独特的定位，细节之处体现出该组织的企业文化和品牌形象，更从董校长身上看到了企业家大智慧与社会担当，谈吐中对办企业大学有着坚定的理想信念。这不得不让我想起我原先邀过一位客座嘉宾，他是著名徒步旅行家、《十年徒步中国》作者雷殿生先生，雷先生用十年的时间徒步中国，历尽艰辛，遭遇了19次抢劫，经历了雪崩、泥石流、沙漠风暴、野兽袭击、喝过自己的鲜血等40多次生死考验，并用31天时间走完“死亡之谷”罗布泊的壮举，这是自玄奘以来唯一的有记载的徒步穿越罗布

很高兴能通过集团内刊的平台，用文字的形式和大家交流，最近大家讨论更多的是“疫情”与“复工复产”，前所未有的期待劳作，的确今年的疫情犹如2003年的“非典”一样，当人们面对大环境的变化和不确定因素日益增多时，就会考验着各行业各个组织的抗风险能力，更会面临新一场的调整与洗牌，但也有的组织会以此为契机迅速成长，为什么？其答案是未雨绸缪，先人一步，永远做确定的自己，并以自己最大的定力接受未知。

从2015年，我一直在关注和参与辅导在线教育、医疗、汽车后市场的众多中小企业，上述行业是2013年移动互联网时代以来，并未真正触及和撬动的行业，其背后将

泊的奇迹。雷先生正是凭借的是专注和坚持，为了一个念头、一个信念。回头想想，我们现在所从事的工作，正是专注于做一份前所未有的事业。

何谓前所未有？我的个人的解读，要做不一般的人，要做不一般的组织，更要做不一般的事！只有这样，才能应对未来的“危”和“机”。达成这样的目标，谈何容易？如何将不可能的事情办成可能？我的答案是：需要有一批傻傻坚持和默默专注的团队，努力向7*24小时工作状态前行，定能为行业创造价值，提供行业进步的原动力。懂车集团自从提出“引领和改变汽服行业健康发展”的愿景，经过20余年的发展，已经且正在逐步勾勒出其蓝图，在这份蓝图中，必不可少且必须要有一环的就是教育培训板块，这是链接各方的“点”，这正是创业圈里经常流行一句话，从看山是



该图源自英国怀特海《教育的目的》一书封面

山，到看山不是山，再到看山还是山的总结。

那么，在谈产业大学构想之前，我今天重点和大家交流一下教育二字，首先，我记得在我刚入行的时候，我的老领导就给我提出了四个问题：你有教育情结吗？你知道什么是教育规律？你凭借什么让学员称你为老师？你如何处理管理和服务的关系？针对这些问题，我不断实践不断总结，特别是在怀特海《教育目的》一书中有了深刻体会，该书拥有个独特的封面（见下图），图片中有N多个面孔，按照作者的解答，能看出11-15个的脸是天才级别！我相信看到此

图仔细观看后都能找到11个以上，不得不佩服作者开篇就诠释了教育的本质和规律，几乎每个常人都拥有聪明大脑，而教育则要因材施教，帮助学员激发、引导思考和解决问题的方法与思维，并提倡学员在不同时期要采取不同的教学方式和教学内容，教育的目的就是为激发和引导学员的自我发展之路。

回看我们国家，记得前几年，网上讨论较多的是关于中日两国在“诺奖”获得问题上的差异，早在2001年日本提出了50年内要拿30个诺贝尔奖遭受嘲讽，如今，日本，已有25名日本人获得了诺贝尔奖，除欧美诸国之外，日本是获奖人数最多的国家，同时已拿遍了诺贝尔奖项中所有的分奖项。回想在抗战时期，我国的西南联合大学培养了几位诺贝尔科学奖大师，引领世界微观物理学发展几十年！而中国

近年来为何只有屠呦呦和莫言？追其根本，是重知识灌输轻实践的“填鸭式”应试化教育所致，导致大量的城镇青年对原先大家一直追捧的学历教育失去信心，这也可能是我国制造业落后于欧美等国的因素之一。但时至今日，随着中国国力的日益强盛，国民教育水平逐年提高，我们汽服行业能否赶上？中国蓝领们能否和欧美国家一样，比白领更吃香，身价越来越高？答案是肯定的！而且是趋势！因为有懂车人的同行们正在布局与行动！

教育是有使命感，教育从业者更需要宗



教般的虔诚和信仰。2013年，我与《中欧神话》一书作者李月庆老师有过一次深入交流，他作为中欧国际工商学院的创始团队的一员，亲身经历该学院从四位教授发起到亚洲第一的商学院发展经历，更经历了两任院长累逝在岗位上。李老师坦言，教育从业者，面对各种机会和机遇时，内心需要一份坚定。唯有这样，才能把教育做好，赢得老师和教练这个称呼，赢得学员的一份信任和尊重，如果能把一件事一个岗位做到极致，给学员更多的实战性启迪，所传授的工具和方案能快速落地，我们的教育产品就有市场价值，品牌效应也将日益凸显，定能培养出更多的蓝领领军人才，推动整个行业的发展。

除了上面务虚的话，具体到工作中，如何成为一名合格的教育从业者？我对这个问题的理解总结为“七心”：动心、用心、开心、信心、交心、尽心、放心。

首先，对自己的要求是：动心、用心、开心，工作以来，我的优势可能善于专注、善于观察，能及时总结与不断修正，我一直认为，我们要清晰目标是什么？不同时期制定不同目标，到了岗位上不仅仅为了工作而是工作，换句话说，工作不仅仅是谋生的工具，工作更是份事业，但其背后靠什么支撑自己的说法？答案是对岗位或职业是否“动心”？惟有“动心”的行业才能作为为之奋斗且长期工作的目标，与此同时，在工作中看似为单位为老板而干，其实是为自己而干，这就要求自己“用心”，那么，如何保持这个工作势头，其衡量的标准是自己的努力是否得到认可和是否“开心”。

其次，如何做好日常市场与招生、运营等工作，简单衡量的标准是：信心、交心、尽心、放心。用《教育的目的》书中的话讲，“学员是有血有肉的人”，我再加个“有思想”。我经常提倡，反对为了招生而招生，招生的背后是学员的信任，我们必须维系好客户关系，并长期维护好自己的私域用户，把和学员一次见面当成最后一次见面，因为信任只有一次。有的人说招生是“忽悠”，我却认为是“开示”。汽服店主老板们能在创业过程中，因缘了解到卡迈智和懂车学院独特的培养体系，如果尽早、尽快地入读，必然是对其精益创业带来全新思维，打破思维认知障碍，规避创业陷阱，少走弯路，这对无数个家庭、对行业、对社会价值将是不可估量的事业，具体到如何让学员快速了解与入读？其实还是回到初心，我们从内心做到对学院发展思路、培养理念以及项目产品充满“信心”，把这份“信心”持续传递给学员，并与学员持续“交心”，加强“用心”坦诚交流，必然让学员“放心”选择。

疫情来袭，当人们都不知路在何方，且都在焦虑被动等待的状态，而懂车集团上下所有同事们凭借一颗定力，将疫情的阻力迅速转变为动能，为线上教育培训赢得了先机。当前，学院处于发展的关键时期，同时也面临ATT（阿里、腾讯、头条）等巨头的布局，正所谓如履薄冰如临深渊，但无以为惧，凭借对行业的热爱，我们必须坚定对汽车后市场教育的信念，思考如何走出一条独树一帜的中国汽车后市场产业大学的发展道路，勇往直前，舍我其谁？！

以上是我在忙完工作，晚上和大家简单交流几句，这也是我带着对教育的思考，可能更多的是自我分析，最后，用禅宗里参禅话头，问自己一句，你是谁？其实我什么也不是。愿与大家一起努力！共勉之。

面对疫情，稳步前行

文 / 奚佳颖 人力资源中心经理

2020年新春伊始，一切如常，一场疫情却在悄悄的萌芽。1月初开始就有一些网络上的声音，说SARS又来了，直到1月20日新闻开始报道新型冠状病毒肺炎疫情、电视媒体、广播、微信朋友圈……，各种途径都在讨论着这个新事件，印象最深刻的是，手机APP上药店的口罩在一夜之间全部售罄。大家都意识到了问题的严重性，随着确诊病例、死亡病例的不断增加，我们迎来了一个与众不同的新年。

做为一名企业HR，我一直关注着疫情的发展和变化，当“人传人”的消息一经确认，口罩、消毒水等防疫物资全面脱销。当年SARS的时候，我还只是一名初中生，现在，我已经步入社会，成为了一名企业HR，面对疫情，从最初的慌乱，到调整心态，再到最终的稳步前行，我尽着一名企业HR应尽的义务。

当疫情来临时，随着各地封锁小区、封村等举措的出现，我的第一反应是假期可能会延长，并及时与我的上级进行了沟通，我们保持着每日不间断的联系，沟通着目前的一些情况，和可能会产生的问题，讨论着一些解决方案，当国务院关于春节假期延长的通知一出时，我们第一时间做出响应，拟出了相关通知。随着疫情发展的越来越严重，各地相继出台了各地的政策，北京市政府发出了“非必需企业，在2020年2月9日24时前灵活安排工作”的通知，我们紧接着发出了第二封相关通知。为了在疫情期间了解员工动态、提高员工素质，我们发出了第三封通知，员工每天需在钉钉提交《每日健康打卡》、《阅读总结日志》。

2020年2月10日，连锁门店开始陆续安排人员复工，我尽自己所能为各门店采购了消毒水，其他岗位的同事们也积极的采购着口罩、酒精等防疫物资，于此同时企业也投保了疫情险，为企业及员工加强保障支持。

经过和财务部的沟通，我们尽自己所能在规定的时间内完成了工资表制作，保证了员工工资的正常发放。根据人员复工情况的不同，我们做出了相应的薪酬方案和测算数据提供给公司领导做参考，并与律师保持沟通，保证工作的合法、合规性。

疫情期间我们和连锁各店的店长保持着沟通，确认人员的复工复岗情况，统计武汉籍员工数量，是否有员工准备离职，进行人员储备，以保证复工后工作的顺利进行。

随着各部门一系列政策的颁发，我们关注着人社局的相关政策，此次疫情，北京市人社局阶段性减免小微企业的社保、医保企业部分费用，还为武汉籍人员提供津贴，我们根据相关政策指导进行着申报工作，为企业节约成本，为员工申请福利待遇。

疫情期间，为推进企业文化建设，增加员工凝聚力，本部门组织员工进行企业内刊的投稿工作，各职各岗的人员都在疫情期间积极调整状态，努力做着自己份内的工作。

面对疫情，莫要惊慌，安全防护，调整状态，做好本职工作，与企业同舟共济，稳步前行。

岁月静好

文 / 康红娜 集团财务中心经理

常常能听到一句话——“哪里有什么岁月静好，不过是有人替你负重前行。”

面对突如其来的新型冠状病毒感染的肺炎疫情，一场没有硝烟的战斗打响了。

疫情无情人有情，隔离病毒隔离不了爱，在中国最传统的重要的节日——春节，六千多名医护人员顾不得团圆，抛妻别母、舍子离家冒着生命危险组成五十多支医疗队——最美“逆行者”驰援武汉。

1月24日的除夕夜，本该是万家团圆的日子，但为应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控形势，仍有大量的医护人员走上抗击疫情的一线。一张张给上级的“请战书”、一条条给亲人的宽慰信、一颗颗救死扶伤滚烫的心。除夕之夜“白衣天使”们逆行而上的身影让人泪目。他们用大医仁心，用一个个感人至深的敬业行动为公众保驾护航。疫情当前，他们责无旁贷坚守在临床一线，有人甚至献出了自己宝贵的生命。

在新冠肺炎扩散后，全国上下人心惶惶，中国按下了暂停键，而我们每一个人能做的就是竭尽全力的配合，减少外出，增强防疫意识。在往年这段时间是最热闹的，但如今街上冷冷清清的只有少数几个行人，而且都“全副武装”各式各样的口罩。但对于大多数人来说，生活的主要任务就是谋生，在居家隔离的这段日子里面，工作依旧是我们的头等大事，“隔离病毒，但是不能隔离工作”保持积极的工作态度才是我们懂车人赢取疫情和工作胜利的保证。

疫情严峻，物资短缺。有人捐款，有人捐出了口罩，有人捐出了护目镜，有人捐出了蔬菜，有人捐出了糕点……善举涌现，凡人善举，小我献出大爱，涓涓细流汇聚成一股战胜疫情的

磅礴力量。抗击病毒的一幕幕让我们潸然泪下，感动更要行动。在国家危难之时，我们每一个懂车人都要扛起社会责任。新型冠状病毒威胁着每个人的健康，疫情当前没有旁观者，在这场特殊的战斗中，个人与家庭、个人与集体、个人与社会息息相关，我们无论来自何地、无论身处何方都是休戚与共的命运共同体，为了自身的安全、亲人的健康、同事的幸福、社区的安宁需要每个人自觉的投入战斗。只有我们每个人都掌握了防控知识，防控疫情的大网才能织好、织牢，才能为抗击病毒做出贡献。

万众一心，没有翻不过的山；心手相连，没有跨不过的坎。凝心聚力，众志成城，人人奉献担当，各个从我做起，我们一定能打赢这场疫情防控攻坚战。

我默默的祝福：武汉加油！中国加油！战胜疫情我们懂车人在行动。



共同“战役”懂车连锁在行动

文 / 刘翔 懂车连锁总经理

2020年春节，新冠状肺炎病毒来势汹汹，面对疫情的迅速蔓延，我们懂车连锁员工积极展开“战疫”行动。

针对新冠肺炎防疫工作的关键时期，懂车连锁为来店客户及店内人员提供了《健康情况登记表》便于身体状况的登记排查，店内所有外地返京人员，积极配合政府要求，做好社区登记报备，自行隔离14天，每天上报个人体温，身体健康情况。疫情期间在口罩急缺的情况下，懂车连锁依然为企业员工免费提供口罩，员工轮班上岗，做到了错峰上班，减少人员密集，降低被感染风险。在隔离期的员工和未返京员工都已发放国家标准的工资和送去了企业的慰问支持。

疫情期间，我企业还积极向一线工作人员捐助物资，并利用专业特长，为社会默默奉献我们的微薄之力，配合国家和政府加入到战疫所需的多项保障工作中。众志成城、同舟共济，我们相信在我们的努力下，很快将会迎来胜利的曙光。

懂车集团在有序做好疫情防控工作的同时，严格要求完善复工相关手续，并做好员工和客户的思想工作，齐心协力为新冠肺炎疫情阻击战做出应有的贡献。店内人员及时做到了对社会车辆的维修、救援等后勤保障工作，做好生活和办公区域的消毒防护工作。疫情防控期间，监督员工佩戴专业防护口罩、勤洗手、勤消毒，勤通风，保持店内区域卫生及良好的个人卫生习惯，避免聚集用餐，做好员工和进出店内人员的体温监测、登记等排查工作，最大限度减少人员交叉接触感染的机会，充分利用电话、微信、线上直播等方式开展工作。

陪我们懂车连锁打赢这场疫情防控阻击战

战的还有一群人，他们虽身在幕后、居家办公，却依然忙得连轴转。他们肩负“落实疫情防控责任，保障职工健康安全”的重任，在一次次的问候中表达对企业的关怀，在一天天的信息统计与汇报发布中筑牢员工身体健康以及调整人才方案，协助业务发展。他们就是集团的内勤人员，他们默默地守护着企业的责任与担当。

在各类疫情信息汹涌而来的时候，我们懂车连锁积极安排员工进行在家学习与办公，鼓励员工在居家防疫期间充实自己、提升自己，为疫情结束后顺利复工打下坚实的基础。

在此表扬懂车连锁副总经理韩自龙、懂车连锁运营总监程永贵、运营部全体同仁、连锁各店店长及店内一线的兄弟们，相互协作，奋勇向前。

懂车连锁各位员工坚定执行懂车集团董事长董亚杰“正言正语正思维”的理念，以积极健康的良好状态，使得企业顺利渡过此次疫情。



关于疫情期间连锁工作

文 / 韩自龙 懂车连锁副总经理

2020年注定是不平凡的一年，虽然疫情打破了整个平静的生活，但是也让我们看到了国家对我们的重视，以及我们对国家的支持。2020年春节由于新冠疫情的爆发，从一开始不重视到最后全国各地众志成城抗击疫情，也看出我们自己的决心。从老家返京，看到曾经车水马龙、人多繁华的大北京，如此的清静。

疫情无情人有情，我们懂车连锁的领导和员工在疫情期间仍然亲临一线，为有需要的客户提供上门服务。只要客户有需要我们随叫随到，时刻体现我们热情、专业的服务，对于店面工作，我们每天坚持店面消毒、测量体温、为客户提供上门接送车服务、车内免费消毒等一系列工作。疫情期间我们没有驻守家中，我们奋斗在一线，为客户提供满意的服务。

疫情期间店面业务有所减少，我们通过业余时间进行线上学习、讲课，丰富自己的生活，我们一定要学会在逆境中成长，不能浪费大量的宝贵时间。别人都在家闲着，我们懂车连锁要动起来，时时刻刻保持激情的战斗力，服务好每一位客户。线上课程学习，讲课丰富自己学习的能力，和公司在一起，大家在一起齐心协力，全力以赴做好自己的本职工作。相信我们团结一心，等待疫情过去，我们就会很快投入到工作中去，相信我们是最棒的，加油！

疫情给我们的感悟

文 / 程永贵 懂车连锁运营总监

2020年一月底，湖北武汉发生新冠肺炎疫情，党中央在习总书记的坚强领导下，全国各地众志成城，万众一心。驰援湖北，战胜疫情我们客服重重苦难，让我再一次的看到了党中央的正确领导，再次验证了只有祖国强大，才能人民幸福。

经过全国人民的团结努力，疫情防控的全面胜利。各地开始逐步复工复产，恢复正常的工作和生活。那么，经历了此次疫情，我本人有所感悟。

一、不食野生动物，从我做起。

自然界是我们人类生存的环境，我们既不能去破坏它，更不能去侵犯它，因为在自然界还有很多未知原因，需要科学家进一步去发现和研究。此次新冠肺炎病毒就来源于野生动物，

所以我们要管住自己的嘴，从个人做起。

二、珍爱生命，注意安全。

钟南山院士说过：“珍爱自己，才能关心家人”。就是自己一定要有一个健康的身体，因为生命在灾难和意外面前太脆弱，因为人的一生并不长。请停止折腾，停止漠视，做一个珍爱自己，关心家人，善待他人的人。

三、调整心态，迎接挑战。

在此次疫情中，全国各地，除了一线的防控工作人员外，全国人民都在家中做好自我隔离和防护。政府部门积极开展疫情防控工作，从中央到地方，全面做好隔离防控工作。每家在满足生活所需的同时，尽可能待在家里做好自我隔离。连续十天，半个月。人们都憋疯了，会出现一些情绪波动。所以此次疫情过后，我们每个人都要调整好自己的心态，尽快恢复正常的工作和生活。

虽然疫情防控工作已基本胜利，但是给我们留下了一些深刻的体会。我们要反思自己的言行；反思自己的人生态度；反思自己的生活方式。

面对疫情，懂车人在行动

文 / 徐号 懂车连锁保险经理

2020庚子年，一场突如其来的灾难，打破了人们平静祥和的生活。一场抗击新冠肺炎疫情的人民战争正在进行，在这次疫情中，我们看到更多的不是可怕跟恐慌，而是团结一心，是众志成城，是自强不息的中华民族在困难面前的永不退缩，顽强拼搏。国有力量，民有希望，反之，民要团结，国必富强。

大国有爱，小家亦是如此。我们公司懂车连锁也迎来了艰难的挑战，根据去年我公司车险业务的情况，今年面对疫情的突然来袭，业绩直线下滑，作为懂车连锁的一份子，我深知企业面临着前所未有的困难，首先根据疫情防控政策，须严格遵守居家隔离的方案，在家工作模式，为避免面对面沟通针对保险出单方面我们制定了线上出单的方式这样既完成了工作，也响应了国家政策。2020年必定是一个艰难之年，我希望懂车连锁全体员工，团结一致，再创辉煌，为公司，也为了自己有更好的生活质量。

挑战已经到来，既然我们选择了远方，又何畏风雨兼程，我相信，用心一定能赢得精彩，用我们每一位员工努力的双手共同创造出懂车连锁辉煌的明天。

个人品牌与企业品牌认知

文 / 单士广 懂车连锁市场部经理

对于个人来说，个人的品牌建立是自己在生活中的一言一行，言出必行的结果，包括但不限于自己的着装，言谈举止等。诚实、忠诚、靠谱等等都属于个人品牌的一部分。正语、正念、正能量严格要求自己，为自己的品牌负责。

互联网下的个人品牌，网络用语“人设”，多指经纪人给明星设定的公众形象。人设崩塌是指个人品牌在人们心中的毁坏。相反的，人设塑造的很棒的例如：李佳琦，被称为“口红一哥”目前涉足公益事业；李子柒 - 有“东方美食生活家”之称，目标实现。

对于一家企业来说，品牌是企业能否取得最终成功的重要因素之一。品牌代表着一家企业的身份和产品。品牌也是客户对企业的第一认知，客户对企业的满意度、熟悉程度都是建立在品牌之上的。打造好自己的品牌，就能让企业获得更多的客户。

品牌具有以下特性：品牌的唯一性，品牌在客户心智模式中的占有，具有独特性，传播性，增值溢价性，品牌一旦损坏很难重新建立。

我们之前的懂车行在北京地区客户心目中的感受是提到美系专修，首选懂车行。懂车行在客户心目中已经形成了美系专修的唯一性，提到美系专修多数会想到懂车行。

2019年我们从“懂车行”品牌升级成“懂车连锁”品牌，目的是打造高端连锁店店面，实现全国500家连锁店的目标。这一目标，首先需要客户对懂车连锁品牌的认可，靠客户的口碑传播。如何才能做到客户口碑传播？就需要品牌自身的打造，专修、专注，及时解决客户的车辆问题，满足客户对车辆问题解决的刚需性，才有可能做到转介绍口碑传播。

这就要求我们每位同事对品牌的正向维护。全体人员的言行及着装，服务人员的专业性，维修技师的技术能力，环境干净整洁，设备先进，无疑不是对品牌的一种正向激励，给客户留下好的印象，也就起到了占领客户心智模式的可能性。

我们不断学习，不断前行，树立“懂车连锁”品牌，壮大懂车集团。



品牌
品牌IP人格化

如何成为一个合格的懂车集团人

文 / 董亚山 卡迈智商学院总经理

懂车连锁的前身是从1999年的太阳宫中劳汽修开始，随着不断的壮大，不断的开分店及商贸公司。而后又在连锁的基础上，开了培训商学院、科技公司、德车行连锁实体店等，终于在2019年成立懂车集团！

随着公司的不断壮大，我深知作为懂车集团的一名核心人员，我必须要做点什么，在此我倡议：

务必要做一名合格的懂车集团人！做好懂车集团人必须要有拼搏精神，必须要有股东心态，必须要有引领心态，同时大家一起努力，才能让懂车集团长久良性运营；

从心态上：

我给大家一个公式就叫做（成为+做=拥有）请大家必须要牢记，如果你未来想当一名合格的主管，你就要从现在开始，内心把自己当成一名主管，每天做的事情就是主管该做的，持之以恒就能拥有你想要的结果；同样你想成为一名店长，也要遵循以上的做事方法，最终就能达成自己的理想！

在沟通对话中：

我倡议集团的所有人秉承：正语正念正思维的价值观念来做事；正语：是正面规范的语言措辞；正念：是给与事物正向的意念和期待；正思维：是树立正向的思维意识，思维方式和思维逻辑，全面杜绝负能量，对一切负向内容，坚决说No！

做事情上：

怎样才能高效，那就是对于上级安排的事情，正确的做法是：理解了，高效执行，不理解，先执行，执行过程中，再快速理解，只有这样，才能让企业快速高效前行。

负责任定义：

如何避免日常工作中，相互推诿、

扯皮的现象呢？一般企业根本无法根除这些弊病，也是长期面对的咱们如何改善这个隐患呢？我给大家建议一个特质：负责任。大家可以抽象的理解为：善始善终的为一件事的结果负责。

也可以赋予负责任看得见，感觉到的定义：

1. 这个事件的发生与我有关的是什
么？
2. 我少做了什么导致这个事件发生
的？
3. 如果这个结果不是我想要的，我
如何去做，才能让我想要的结果持续达
成？

同样作为懂车集团人，不但事业要做好，同样也要创造一个温馨浪漫的家，俗话说，家和万事兴，有一个坚实的家庭后盾，才可能在工作中，充满能量的坚持做下去。

在家里也要做好一个对爱人感恩的人，无论现在结婚或者没有结婚，都请你记住，你的爱人就是陪你一辈子最长的人，一定要珍惜，她是陪你一辈子的人，所以请你珍惜他（她）从感情到爱情再到恩情，最后成为白头偕老，受人尊重的模范夫妇！

最后给大家说：青春是用来奋斗的！

不要当父母需要你时，除了泪水，一无所有；

不要当孩子需要你时，除了惭愧一无所有；

不要当自己回首过去，除了蹉跎，一无所有！

不要在该努力的时候选择安逸，一定要全力以赴，为你的父母，爱人和孩子的将来幸福，为了体现自己最大的人生价值，一起努力吧！加油！！

收获幸福 从爱上工作开始

文 / 谢芳 卡迈智商学院运营总监

2020年这个春天，全球人类永生难忘的记忆，新冠肺炎的蔓延，从不经意的流感到高度传染。在事态开始严重的时候，中国中央主席高度重视，亲自部署战略防疫措施，人民积极配合，全国的各大医院派遣医生，护士前往重灾区支持。

我们的人民此刻凝聚在一起战斗，经过三个多月的战斗取得了阶段性胜利，全国人民沸腾、感恩、感动，在疫情期间的这段时间，我们开始怀念生活烟火气的幸福，忙碌是幸福，路上堵车是一种幸福，能上班是一种幸福。

我的人生观价值观发生了质的扭转，我开始想念我的工作，想念我的同事，想念我的客户，想念自由的一切。

曾经看到一个视频，问：你是否喜欢和热爱你的工作？我的答案：是！非常热爱！非常有感触！工作是什么层级在那个阶层呢？是求存？还是喜欢和热爱呢？

去到求存，工作是没有任何意义的，感受就会像一个机器人一样，机械地完成每天僵硬的格式化内容，那么你所有的思维和行为都是被动的。

喜欢和热爱：如果你是喜欢和热爱你的工作呢？那么你的整个生活状态是积极的，那么你的思维和细胞都是活跃跳动的，喜欢和热爱带给你的是不停地学习，不断的进取，取得成就，拿到成果。人生的价值意义让你更加的自信，喜悦，家庭的责任感，社会责任感都会油然而生。

经过这一场疫情的洗礼，我相信，我们更加懂得了珍惜，懂得了拥有，懂得更多的感恩，懂得更加拥护和爱我们的祖国，懂得更加忠诚于我们的公司，做好自己，热爱所拥有的现在！



不一样的春天，不一样的懂车人

文 / 尹江 卡迈智商学院总经理助理

这是一个不一样的春节，我们带着喜悦回归家乡，准备过我们充满幸福感的春节。春节本是一个充满笑声和欢乐气氛的节日，并伴随着中国人特有的幸福感。但是今年的春节却出现了些许的不同，由于新冠病毒的出现我们放了一个大大长假，成千上万的同胞在这次疫情中不幸被感染，甚至失去了生命。然而不幸中的万幸是我身边的每一位朋友、同事、家人都还在。

这次春节让整个中国都停了下来，对于我们这个行业来说也似乎也停滞了。但同时我也看到了关于我们新的契机，有的时候停下来未必不是一件好事！毛主席也曾经说过有一种胜利叫撤退。在我们手足无措时我们的集团领导已经展开了积极的沟通、思考、想办法、找方

法。而懂车集团的整个团队也在积极的响应着努力着，我为能有幸成为其中的一员而感到荣幸。当我发现其它企业还在家中等待时，我们的领导人和连锁的各个负责人已经开始积极的与客户沟通，第一时间的开始到岗值班。

当我还在跟家人议论本次疫情时候，一个电话叫醒了我，这是一个开了一下午的团队会议，为了下一步工作的开展，为了整体开始利用网络服务客户的拓展业务。我也第一次独立负责统筹的工作。什么事都有第一次吧，说起来感觉压力很大，以前有整个团队在前面，总感觉没什么可承担的，我去辅助一下就好了。现在突然之间每个人工作量都大了，由于集团中有的部分同事的退出，还要分担他们该负责的工作压力似乎更大了。于是我带着忐忑的心做了第一次的统筹工作。也正是这次统筹工作让我得到了很大的成长与锻炼，当我要保证上线时，我就要为了确保上线率而时刻的担心，想尽各种办法保证参会人员的到位。想要保证上线率前期真的需要大量的沟通，从一次次链接中我发现其实很多同行业的人员也是需要我们的。这让我觉得我们的行为是有价值的，期间我和各部门的同仁们一起组织、一起探讨、一起成长，虽然我们不能见面不能共处一室的交谈，但我知道每一个人每天一睁眼就开始了一天的工作。我发现只要有网络我们就一直在工作，团队就一直在前进，期间大小公开课、私董会，我们组织四十余场，链接了老学员，开发了天津、西宁、内蒙、郑州等新的客户专场，距离已经不再是阻碍我们的障碍，工作频率也在飞速提升的过程中。在这过程中有问题的第一时间相互解决，相互支持。这期间我学会了直接表达自己的意见，明白了什么叫成长、什么叫做长大，这是一份担当、一份责任、一份敢于站在前面的勇气。其实我总说自己是个懒人，做事总是差不多就行，反正有人扛着呢！但当我看到大家都在努力的时候，我只有跟玩命似的跟上，不然我会很愧疚，会觉得这一刻你连关心你的团队都对不起。

在这个集体中我看到每个人的担当，所以我们成功从来不是只属于某一个人，能让你成长和成就你个人的只有平台和团队。当你觉得“争吵”也是一种快乐时才明白团队快乐，你能想到八分钟的通话就安排了一天的工作吗？你能想像开了两个小时的课程结束后，大家还有精力开一小时的会，仍然意犹未尽吗？你能想象一个客户依赖你时会每天给你打一个小时的电话吗？你能想象一个PPT一夜就整理完毕吗？你能想象没有过线上分享的经验的讲师们在这么短的时间内，开始线上授课并且得到学员们的认可吗？我没有想到！但是就是这个团队在疫情期间所成就的，我知道没有人是完美的，没有一个企业不存在问题，没有哪个团队不存在摩擦。但我清晰的明白这些是一个优秀的团队所必须经历的过程。

这个春天有着太多的不一样，这个行业也面临着改变，不变的是这支团队奋斗的心，他在高速的成长，他在向世人宣告我们团队的价值。

疫情期间工作纪实

文 / 郑文龙 懂车集团行政主管

“龙哥，咱们这个怎么不能用啦？”

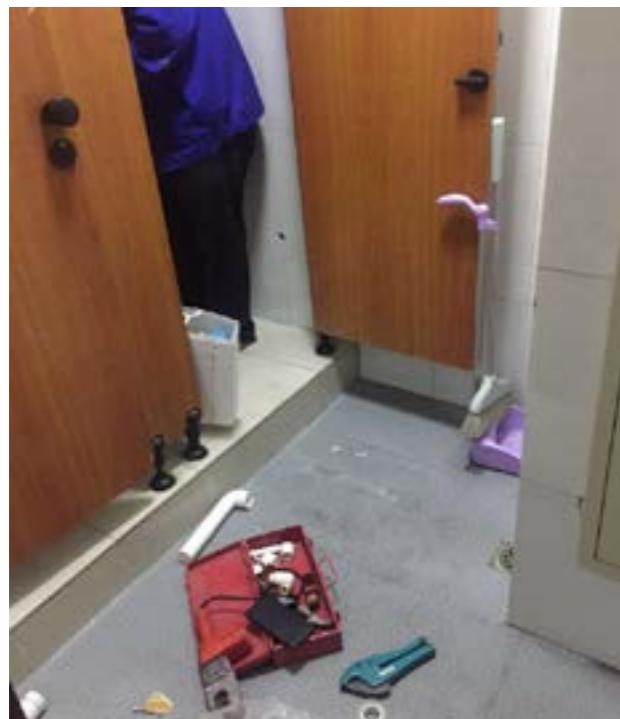
“龙哥，咱们的擦手纸又没啦？”

“龙哥”，……”

每当公司出现类似声音的时候，我就会立马起身，帮助并协作解决问题。

愚人节的前一天下午。“龙哥，卫生间怎么有一个被封住了，是坏了吗？”“好的，我一会儿看一下”。下班后，我到卫生间检查，经过多次的尝试发现是水管开关时间太久，里面的水渍堵塞了开关，需要更换开关。当我找到工具卸水管的时候，开关阀门的另一端突然断掉了。当时水嗤的一下就喷了出来。当时就想坏了，这可怎么办呀。稳定好心情后急忙找水路的总开关，关掉开关后才避免了“水漫金山”。等水清理完毕后，发现是开关和水管处使用时间太久都已经腐蚀了。

当时我就想，在新冠肺炎疫情期间，为了方便运营人员有一个方便的场所，这个问



题今天必须给解决掉，当我一筹莫展时想到了咱们连锁的行政人员张建峰。和他沟通后，二话没说就带上工具，准备好材料，开车来到了集团总部。

晚上 18:50 我们两个就开始进行拆卸，由于管路使用时间太久，腐蚀掉的铁丝扣已经和接口粘在了一起。新的接口管根本就拧不进去，经过我们不断地清理套丝，用了近一个小时的时间，才前进了一步。当进行下一步的时候发现原来安装的地方和储水桶下面的管之间的距离太近，根本无法安装，无奈之下只好把原来的管给移动一点位置，移动的瞬间下水管就断开了。当时心中只有一个想法，无论如何也得把问题给解决掉。不能影响明天卫生间的使用。功夫不负有心人，在 20:30 分左右，终于把问题给解决掉。

经过多次的尝试和实验，安装好以后又和原来是一样的使用。在此最应该感谢的就是行政张建峰的大力协作。

只要内心有信念，把公司的事情当作自己家里的事情。无论时间多晚，任务多么的艰巨，总会有办法去完成的。

面对机会，我们有没有能力把握？

文 / 柏娜 懂车集团品牌总监

记得董事长跟我说过：人的一生，平均会经历 10 次大的转折点。截至到目前，我的人生经历了这几次大的转折点：高考、第一次就业、成立自己的家庭、学习深造、二次创业。每一次的转折，都是一次机会，当机会来临的时候，我会认真的思考：我，能把握住吗？

高考 选择

20 年前，我经历了高考。

面对报考学校和选择专业，我多方咨询，因为当时的我深知：考到哪个城市，未来我就要生活在哪个城市；报考什么专业，意味着未来我要从事哪方面的工作。结合了自己的理想和父母的期盼，我考到了北京。毕业后，进入央广节目制作组成为了一名汽车节目的编辑。现在回想，高考和就业就是一段多个岔路的路口，因为有了父母的支持，老师的教诲，我自己的努力，当面临选择的时候，我时常会提醒自己：我可以从容地把握住机会。

事业 转型

2018 年，我加入懂车集团，负责懂车学院线上课程项目和集团的品牌工作。作为一名 15 年广播媒体从业经历的我来说，这是一个全新的领域，我深知自己的挑战和压力。项目从零开始，从项目团队的建设、系列课程的研发到运营体系的搭建，正是因为有了我学历的支撑、清华深造的背书、十多年工作经验的积累，我想：这样的创业机会我一定要把握。

疫情 开课

2020 年春节，一场突如其来的“新型冠状病毒”席卷全国。春节假期一次又一次的延长。线上课程拍摄工作时间紧任务重，面对不能复工拍摄，作为联合创始人、投资人的我，讲真我的心在“滴血”。2 月初，在董总的创意下，我们迅速启动线上直播课程，懂车学院运营团队快速寻找直播平台并马上启动。经过 3 天的筹备，“懂车学院线上直播分享课程”与学员见面了。从总经理公开直播分享课，到线上直播正式收费课程的开启，无不体现各位讲师、课程研发团队以及运营小伙伴的努力。所以，正是因为有了以上的工作基础，面对线上直播开课这个机会，我们才能准确的把握。

讲师 历练

随着线上直播课程的筹备，集团高管组成讲师团认领自己工作范畴的课程模块。我计划主讲的内容是：《企业品牌和定位》、《演讲与表达》两个课程模块。想做一名合格的讲师，对语言表达、逻辑思维和控场等等能力都有很高的要求。说实话，我真没想到有一天我也可以做一名讲师。正是因为有了 15 年的媒体工作经验、同事的鼓励、工作案例的积累，面对“为人师”这个机会，我才能轻松的把握。

人的一生是条单行线，我们要在前行的路上不断的积累，充实自己、历练自己。常言道：“机会是留给有准备的人”，与其说我们在等待机会，不如说：真正能改变世界、扭转乾坤的人是我们自己，而不是机会。不论我们从事什么行业什么职位，都应尽量把工作做到最好，并不时地给自己充电。这样，就算我们不去找机会，它都会主动找上门来的。

最后，经过这次线上课程的启动，同时有集团各项目板块同事的大力支持，我们目标明确、步伐一致，相信懂车学院在 2020 年一定会创造更大的辉煌。

疫情之下我们传递的温暖与责任

文 / 丁睿梁 懂车学院新媒体运营

萧索的北风中夹杂着新型冠状病毒，这一场一开始并没有引起特别大关注的病毒疫情，突如其来的走进了所有人的视线！

2020年的开端，每个人都度过了一个不同寻常的春节！原本忙着拜年聚会的春节已截然不同，取而代之的是视频拜年、体温测量、自我隔离……

截止1月22日24时，全国新型冠状病毒肺炎确诊571例。其中重症95例，死亡17例。

虽然在这样一个特殊的春节里，严峻的疫情给国家带来巨大的考验，但中国人骨子里永不磨灭的凝聚力，仿佛一缕斑斓的光打进心底，更多了一份温情。

团结就是力量——社会各界积极响应、大批逆旅者涌现在战斗一线，正在进行的这场疫情防控攻坚战，深刻印证了这一结论！疫情就是命令，防控制就是责任，懂车人积极行动，为疫情防空工作贡献一份力量！

第一幕：心系疫情

2020年2月1日，懂车集团董事长在卡迈智商学院的股东群里提出以平台的名义为疫区捐款或捐助物资给基金会时，立刻得到大家的积极响应和支持！

2月5日，卡迈智商学院股东向武汉大学中南医院捐款50000元。

这是一场没有硝烟的战争，卡迈智商学院与全国人民一起，携手共进！

第二幕：坚守岗位

记得懂车连锁总经理刘翔刘总在疫情期间，最常说的一句话是：“疫情期间，对内我们要帮助员工克服恐惧心理，作为企业的管理者，只有我们自己稳定心态，员工才不会乱；对外，我们要做好客户关怀，与客户链接，并给客户信心。但这两者的前提是，企业做好应急准备，防控工作有序开展，保证后市场链条的完整性。”因此，在大家还未返京时，懂车连锁团队已预定了防护口罩和消防物资，启动《店面开工启动新冠肺炎应急预案》，全面保证同事的安全的同时，让大家稳定心态；并组织连锁的店长、服务顾问，包括刘总本人，与客户进行链接，传递一份关怀，与客户共渡难关；同时通过抖音等线上直播渠道以及无接触式的客户服务，为客户提供服务，保证客户的日常需求。

这是一场没有硝烟的战争，懂车连锁与后市场一起，维护行业链的完整性！

第三幕：迅速出击

2020年2月12日，卡迈智商学院联合懂车学院线上私享会第一期圆满结束。

从选取疫情期间，汽服行业同仁们最关心的话题，通过线上分享会的“讨论+分享”的形式，让汽车后市场企业明确方向；到通过线上分享课的形式，分享《老板的角色认知》、

《企业核心运营模式》等课程，让各位行业同仁在家也能重新认知自己、重新梳理企业。

截至2020年3月29日，线上分享会共举办45期，依然持续进行中……

截至2020年3月30日，懂车学院线上总经理班、店长班、服务顾问班已与大家正式见面。

这是一场没有硝烟的战争，卡迈智商学院开启新渠道新方式，快速出击，为后市场良性发展贡献一份力量！

第四幕：充实自己

“之前没有时间找一个安静的环境，静下来学习思考，有条不紊的提升自己。现在可以利用这段时间，修炼好内功，充实自己，保持积极正能量的状态！”

懂车集团董事长董亚杰在线上分享会时为各位行业老板分享。

同时，懂车集团也启动每天钉钉阅读打卡，不断充实提升自我，在足不出户的生活中试炼自己独立思考的勇气和智慧。

这是一场没有硝烟的战争，懂车集团全体同仁依旧在单调的状态下保持提升自我、正念思维和温暖的心。

面对疫情，懂车集团与全国人民共同行动。苟利国家生死以，岂因祸福避趋之；疫情就是军令，生命重于泰山。

除夕夜，空军出动3架服役多年的伊尔-76运输机，分别从上海、重庆、西安起飞，将第一批450名医疗人员和医疗物资投送武汉；

2月13日，11架空军运输机抵达武汉天河机场。这是我国国产运-20大型运输机首次参加非战争军事行动。

人类，不过是宇宙中的微粒，可一旦凝聚起来，却敢叫日月换天。疫情汹涌，医疗人员不堪重负，危难关头，解放军、党员等率先出征，乘风破浪！

截至3月25日24时，31省区市和新疆生产建设兵团现存确诊病例降至3947例。湖北省新增出院391例，累计治愈61201例。

漫长冬天蓄积的生命力，终于为即将到来的春天献上最好的礼物。

企业复工；

武汉解封倒计时；

外卖小哥和快递员的身影往来穿梭……

一件件像城市的毛细血管一样，将我们的生活进一步推向正轨。

暮春三月，人间万象更新。

英雄陆续凯旋，病毒节节败退。

樱花盛开之处，落英缤纷，满目皆是生命的绚丽色泽！

所有的美好都将如期而至。

懂车集团的明天将更加辉煌！

树立品牌形象

文 / 郑志林 懂车学院视频剪辑

什么是品牌？

品牌广义上是指具有经济价值的无形资产，狭义上是指对内对外两面性的标准或规则，品牌是给拥有者带来溢价、产生增值的一种无形资产。

品牌的具体意义？

品牌的具体意义就是深入人心的理念所带来的溢价，打个比方，我们都知道海尔以生产家用电器跻身世界 500 强，早些时候我甚至只知道海尔是做冰箱的，对于其旗下生产的其他商品一概不知，以至于家里搬新房的时候，我妈问我买个对开门冰箱，我说买海尔的，质量有保障。

早期海尔集团的 LOGO 是两个只穿黄蓝短裤裸露上身的小男孩，当时还出了一个同名动画片《海尔兄弟》，那时候起脑子里就植入了一个理念，长大以后要是买电器，代表童年记忆的品牌当然会优先选择海尔，看到海尔的 LOGO 会倍感亲切，也会格外信赖，这就是海尔带给一代人根深蒂固的品牌影响。

可能一台冰箱的实用价值 3000 块钱，但是贴上海尔的 LOGO，这台冰箱可能就值 8000 块钱，这就是海尔的品牌理念带来的溢价效果。

品牌充斥着我的生活

买包要买意大利的，买车要买德国的，买表要买瑞士的，买化妆品要买法国的，这些国际大牌才能满足我们的虚荣心，攀比心。

对于一名电影爱好者而言，在看《杀死比尔》、《花样年华》的时候，弹幕经常会闪过“这很昆汀”亦或“这很王家卫”

类似的语录。

昆汀的电影有着“性、血腥、暴力、臆想、欲望”主旋律风格，带给人们的是“暴力美学”视觉盛宴，电影中动作场面运用大量血浆，用最原始直接的方式表现罪与罚，伴随着故事情节的高潮，飞溅的血浆让观众的心情得到最大化的释放，区别于其他导演在动作场面上含蓄地表现。

《花样年华》中对于颜色选用不同于张艺谋的《红高粱》，两位不可否认都是用颜色烘托氛围的大师，相比于《红高粱》单一红色，《花样年华》用色更丰富，黄色、绿色也曾多次出现，暗示主角心情随着故事线的发展逐渐变化，渲染主角内在情绪，例如女主角身上的旗袍颜色随着对男主角的情感变化而变化，用颜色呈现一个欲言又止、含蓄压抑的情感故事，颜色及情绪。

这两部极具导演特色的电影，暴力血腥、颜色大胆使他们区别于诸多导演，形成了自己独树一帜的风格，多部作品沿用这种风格，以致后来发展成一种文化，即“昆汀暴力美学”“王家卫式情话”，引得后者争相模仿学习。

两位导演的作品风格，无不向观众传递着自己的品牌文化，昆汀成为至今最能成功结合血腥、娱乐和艺术三种看似互斥元素的导演之一，王家卫电影中的角色，内心都相当复杂丰富，如用常规的流畅画面来处理，往往无法深刻的揭示出人物的内心，通过画面的支离破碎却能很好的把人物内心的意识传递出来，并能造成一种相当的震撼力和真实感，固有观影者弹幕“这很昆汀”亦或“这很王家卫”的语录。

我的个人品牌意识

我记得看过这么一个节目，节目中刘德华说谈演员标准：“什么时候记台词和守时居然成了一个好演员的标准。”仔细想想，守时不仅是对一个演员的标准，而是对每个人基本做人的一个准则，也是朋友之间基本的交友礼仪，后来刘德华感叹道：“时代变了，我还停在以前，也许是衡量标准不同了”。

相比于那些整个剧组都在等他开工，亦或是那些片场台词说数字，靠后期配音所谓的演员，刘德华确实是一位好演员，无形中与其他演员拉开差距，树立自己的品牌，好演员的代名词。

我很庆幸自己人生中凡是关于时间约定的事都是准时赴约。

我的企业品牌意识

有品牌意识的企业进而向人们传递企业文化、道德底线和从业理念。

进入懂车集团快一年，公司所传递给我的是关注每一位成员学习成长的企业文化，以不放过每一辆不合格车辆为道德底线，将引领汽车行业良性健康发展为己任的从业理念。我所要做的是维护企业品牌形象，在企业的引领下伴随企业良性健康发展。

维护企业品牌形象是需要每个成员放在首要位置的，所有的行为也都是受到品牌的约束。

身为一个汽车后市场服务行业工作者，自身的行为举止也代表了企业的形象，前台服务顾问仪容仪表符合公司规定，客户来店时做到一分钟出迎，给到客户应有的服务与尊重，视频工作者，对物料宣发有着严格要求，每一个镜头、每一张海报、每一张照片都经过甄别，精心挑选出来对外宣传的品牌形象，视频最后务必都落实到引领汽车行业良性健康发展企业理念上，这是企业对外宣传、引领行业发展、回馈社会的良好契机。



持续的疫情，持续的学习

文 / 王树斌 懂车连锁来广营美系店店长

为了让我们能够在疫情期间达到充分的学习，为了以后更好的工作，在疫情期间我们每天都会进行为期 2 小时的网上教学培训。培训的内容非常的丰富：从理论到实践，从接送车服务，到工单填写，从服务客户的技巧到车间技术的培训。不管是内容的设计，讲师的专业，还是疫情期间的自我心理调适 整个培训课程都让我收获颇丰。

能从汽车行业做到教育行业，是我初来懂车行时没有想到过（那时还叫懂车行，现在是懂车集团），但是我们做到了，不仅影响着整个汽修行业，同时也影响这我，因为我是在这里一步步成长起来的。

通过线上教学专题培训，让我们在线学习，对之前的工作有了更深入的认识，而且线上培训内容充实且实用性强，对提升现实工作效率，和线上线下运用的能力具有积极的促进作用，也为我们在疫情好转后能顺利开展工作提供了有力保障。

无形的网络，一头连着讲师，一头连着整个集团的员工。在这里，讲师讲述着自己的工作经历和成功的案例，同时和各岗位人员互动。集团上下每个员工都沉浸在收获的喜悦之中。

特殊时期“线上培训”成了每天生活必不可少的主旋律，疫情无情人有情；病毒隔离工作，但隔离不了我们学习的心，让我们知道即使我们没有在岗，但我们明白我们到岗之后该去怎么做。

特殊时期，手机成了学习的工具，盯着屏幕，听着讲师的培训内容，看着员工们课后的总结，各店内部的小会议，虽不在岗位，不面对客户，但隔空屏幕通过多种方式相互沟通交流；虽然有困难，但都绞尽脑汁想办法解决；虽不在公司，但我们的学习没有搁浅，因为心中都坚守着那份职责和面对灾难与困难不当逃兵的那份韧劲和勇气。

在每个紧要关头，公司都在默默关心着我们每个员工的成长。谢谢你们，疫情期间的讲师，谢谢公司这么好的平台。

也希望疫情赶紧结束，还每人一个正常的生活、工作环境。

疫情期间公司的管理

文 / 王旭飞 懂车连锁来广营钣喷店店长

可以说只有遇到危机时，才更能彰显一个企业的内部管理能力。在这段时间，很荣幸作为懂车连锁的管理者，可以做这样一些事情。譬如员工培训，依靠一些线上工具对我们的员工进行服务培训，专业技能的培训。如何应对复工后的过渡期，因为我们知道，只有越优秀的管理者，员工才有可能在未来，帮助我们更多的客户去解决更多实际存在的问题。

虽然是远程办公、培训，但管理不能放松，每天的工作安排，每天学习总结，视频会议。我觉得有很多值得我们学习的榜样，也让我们多了一种管理工具。

大家都不在工作场所上班了，没有人能在办公室里一样盯着你，那么通过这次疫情，我们的管理者能否找到那些真正意义上有自驱力的员工，有战斗力的团队？某种意义上，突如其来的疫情，也是对我们的一种考验。当他们再回到工作岗位的时候，我相信他们的协作效率，沟通能力，工作的积极性，都一定有很大程度的提高。所以我认为这次疫情对企业来说又是一次练兵。



2020 一起隔离的日子

文 / 孔祥鹏 懂车连锁来广营店

2020 年的新年，悄然的来临了，新年正是走亲访友，阖家团圆的好时候。我和家人自然会约好去亲朋好友家拜年。可突如其来的新型冠状病毒在武汉地区爆发且有极强的传染性。按照要求，我和家人便开始了为期 14 天的居家隔离。

刚开始隔离的一两天，我内心是极为担忧和害怕的，不安和焦虑也在心中慢慢发酵。每天游走在卧室、厨房、阳台，灰暗的天空中偶尔飞过几只飞鸟，窗外时而狂风大作，平日里被嘈杂声布满的菜市场的各个摊位前也门可罗雀，随着疫情的不断恶化，往日的喧闹幻化成泡影，窒息的慌乱慢慢侵蚀人心，仿佛空气中都夹杂着病毒，使人们心情沉重。

全国的疫情愈发严重，越来越多的人被感染，打开新闻再也没有遍布满眼的明星八卦了，望着那一条条关于疫情发展的热搜让我唏嘘不已。其间，即将临产的媳妇儿，让我也是揪心不已，每天持续监测体温，物业的登门登记，所幸一切正常，家里储备的年货还算够。我和家人继续居家隔离，孕妇毕竟体温会比常人高点儿，和物业做了解释，产前的检查也都正常，心情也渐渐从紧张中平静下来。

“家事国事天下事，事事关心！”突如其来的疫情，各种应急措施，每个人的

积极配合，居民基本生活的物资保障，让祖国上下空前的团结在了一起，这个时候在家就是对祖国最大的贡献，在家隔离期间，我时刻关注着全国疫情的变化。战斗在一线的医护人员们，满怀责任的各界社会人士，他国的爱心援助都让被疫情笼罩的中国燃起希望。在疫情阴霾的笼罩下，我看见了各处闪烁着的星光，他们像一盏航灯承载起举国抗疫的希望！

在居家隔离的 14 天里，我珍惜着和父母一起生活的时光，也许这是步入社会后和父母一起最长的一次、也更加感受到亲情带来的温暖与爱。同时也期待着宝宝的到来。

每天早上，母亲都会给我们准备好早餐，定时打开窗户通风透气，勤换洗衣服，晾晒床褥，用带有酒精的拖把拖地，对家里需要经常触碰的地方也多进行消毒，楼道物业也会到期消毒，我们也自觉勤洗手。社区里也会有人来进行检查和督促。我感受到了来自家人的关心，祖国给与我们的安心。

看着疫情发展得更加恶劣，我内心的焦虑与担忧没有完全消除。在这样纠结的心情中，也迎来了呱呱坠地的宝宝，初为人父的我内心的喜悦，无法形容，笼罩在心里的阴霾，也挥散而去，母子平安让我



吃了一颗定心丸。同时也多了一份责任。

在疫情面前，在生命受到威胁的那一刻，也许金钱、物质，都显得那么苍白无力，只有健康才是最重要的。突然想到疫情期间流行过这样一个问题“等疫情结束，你第一时间想见的人是谁”反问一下疫情来临的时候，谁在陪你，真正的关心你、担心你，谁会问你缺这缺那？如果有，我想会是我们的家人、爱人。可能疫情结束工作会很忙，但闲下来要多给这些人一些陪伴。毕竟这是和你一起患难与共的人。请珍惜！

居家隔离 14 天终于结束，家里一切安好！

春天已经悄然来了，夏天还会远吗，等那一缕阳光从窗外照进来，我们都要好好的。

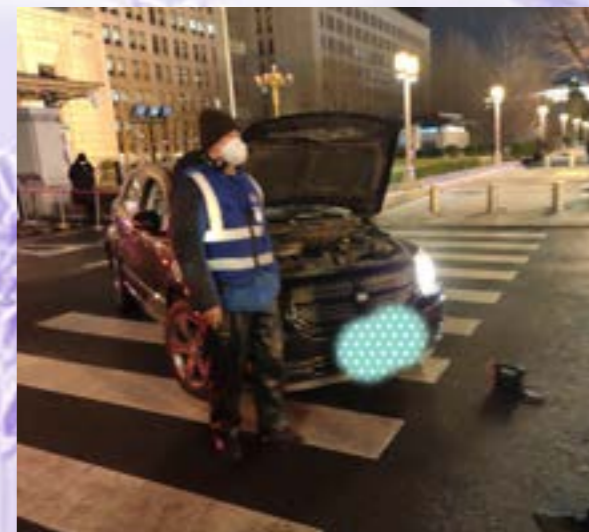
武汉加油、中国加油、世界加油！

保驾护航 懂车人在行动

文 / 康春帅 懂车连锁姚家园店

从 1 月 23 日开始，新冠疫情虽然不断在国内肆虐，但依靠我们强大的政府和人民的紧密配合，不断让疫情之火逐渐的被消灭。我们懂车集团姚家园店也加入了与疫情抗争的斗争中，首先自身做好防护工作，对工作人员、车间、接待室和配件供应室等做相应消毒和防护。在做好自身防护的情况下，开通了 24 小时救援服务，以应对客户因为车辆故障或者事故造成的困境，以保证客户在疫情期间得到专业和热情的服务，在寒冷季节还有我们为他们的爱车保驾护航，所谓疫情无情，距离被隔离，懂车人的心却永远守护您身边。随时准备着为您的爱车排忧解难！

一次次日日夜夜的救援、接送车服务后，客户给予我们的一个微笑和一句问候：多注意防护和安全。客户的理解和尊重，更增加了我们动力和自豪感！



伴随着时间的脚步，2020 已经过去了整整三个月了。在这疫情征战的岁月里，感觉到世界没了色彩，因为行走的路线上没有了行人的脚步，喧闹的都市一下子冷清了下来，人与人之间也产生了一些说不出的距离和冷漠。

伴随着复工复产的开始，被按下暂停键的城市重新运作了起来，一切都在提醒我们春日的如常归来。对比疫情间停运的地铁、公交和空空荡荡的马路，能够再次熙熙攘攘，才是城市恢复活力的象征。

春已到，终于又能堵车了，以前觉得堵车是一件烦人的事，现在更懂得车水马龙才是国泰民安。春已到，终于又能送娃上学了，孩子只能上网课的两个月，家长们也是操碎了心，能够正常送娃上学，是现在很多家长的心声吧。复工复产才是生活的理想。

“其实开心的不仅仅是复工，而是生活恢复原貌”，在疫情持续的这两个月时间，我们终于体会到了走在阳光下是多么可贵的事情，想要手拉着手逛街，想要为一杯奶茶排漫长的队，想要和朋友探店哪一家的火锅更够味……

过去是过去的，未来是未来的，只有现在才是实实在在的。也许梦想还未达成，也许生活尚不如意，但千万别放弃，最重要的是不辜负自己。行动起来，每一点努力都将汇聚成海，让我成为更好的自己，2020 新的开始，我来了。

疫情间我们生活的变化

文 / 任桂忠 懂车连锁草桥店

转眼间已经到了 4 月了，从初一到现在因为疫情我们一直没有复工，在这年里我们所经历的都不同，从之前的路上人多车多，一夜间全部停下让我有些不适应。和每个人相处都感觉到了陌生。

今年过年是这么多年来陪伴家人时间最长的，同时也感受到了媳妇自己在家带孩子的累，因为疫情孩子无法准时开学，只能网上学习，每天早起听课，课后自己复习写作业。同时我也感觉到了自己的压力越来越大了。我必须更加努力了。出来就是为了家人生活的快乐，在家人的欢声笑语中我觉得我们还是很幸福的。在上班后，路上虽然车不是很多，但是我们的企业同时也受到了损失。感谢我们有这样好的公司能让我们按时上班，按时发工资。在这样的企业里每个人不得不去学习进步。有这样的平台让我们达成自己每月、每年的目标，我们只能用我们学到的知识来回报公司。

在复工后我们的同事的变动不是很大，慢慢的看到路上开始车多堵车了，我觉得可以马上回到之前一样，每天为我们的车友们服务，让每个车都安全的行驶客户满意我们也高兴，2020 年疫情过后的我们一定会更好的。

疫情下的我们

文 / 程喜重 懂车连锁草桥店店长

一场突如其来的新冠疫情使春节弥漫着危险的气息，确诊人数的攀升，都牵动着全国人民的心。面对疫情的危险，国家毅然作出了封城封村的决定，习近平总书记说：“疫情就是命令，防控就是责任”人民的公仆奋战在一线，军队抽出医疗力量承担医院救治任务，人民子弟兵也冲在一线。隔离病毒，但不隔离爱，无论身处何处，每个人都尽己所能做对的事，然而，在这场疫情的背后，我们也应该思考一下：我们该怎么做？

公司领导在未开工之前已经把防护措施、应急预案落实到位，2月10日公司可以少量人员值班上岗，我们要做的就是每天佩戴口罩，工作区域消毒，客户到店登记测量体温，车辆到店先铺上车内三件套减少车内接触，疫情期间安全最重要，安全生产为企业减负，我们一直在奋斗一线。疫情期间车辆减少，我们在工作之余，做好车间 5S 工作，做到彻底整顿整理，为自己和客户创造一个舒心的工作环境，提升店面形象，我们在行动。

我们懂车集团是一个学习气氛很浓的企业，微光成炬，穿透阴霾，向光前行，走出黑暗，在疫情期间，我们懂车学院开启了线上学习的课程，下班后兄弟就会早早的进入会议室等待课程讲解，提升自己，重新梳理自己的工作流程和思想意识，提升完善自己，不负韶华，只争朝夕，等待疫情结束，我们懂车连锁定能飞速前行。在这场疫情背后，除了眼泪与离别，我们看到的更多是擦干眼泪的众志成城，是离别后的风雨同舟，是对春暖花开的希望，是对英雄凯旋的期盼，是对抗疫胜利的决心，是对平平安安的肯定。困难面前，我们与企业同在，不离不弃，企业美好的明天，定会是我们温馨的港湾，为了以后强大的我们，砥砺前行，懂车连锁加油！懂车集团加油！

生活的真谛

文 / 杨伟杰 懂车连锁草桥店

一场突如其来的疫情，打破了人们平静祥和的生活，抗击疫情，人人有责。

由于这场突如其来的“疫情”，改变了我过新年的行动轨迹。为了不给自己，给他人，给国家添麻烦，我只能老老实实待在家里面。

疫情期间在家跟爹妈和老婆、儿子一起呆了前前后后二十来天。细想之下，悲伤地发现，正常情况下，可能余生里大概率不会有这么长的时间跟父母连续地相处生活了；和孩子相处时间长了，感觉亲切了许多，帮老婆做一些家务，让她也能轻松不少。

我家在三四线小城市，平时在北京工作。每年除了春节假期回家呆几天陪陪父母，几乎没有其他时间回家了。稍微想了一下，未来的日子只会越来越忙碌。与之对应的是时间少，年假少，对远隔异地的父母和家庭的关心也是自然心有余而力不足。

日常电话视频的嘘寒问暖自是不必说，但真正像小时候那样，和父母同在一个屋檐下一起生活，早上吃吃母亲煮的面，晚上跟父亲聊聊未来规划，只怕这样的日子，是越来越难了。

其实疫情期间在家，爹妈也时不时会提起，哎，难得有机会你在家能呆这么久……

其实，生活就是这样，需要平淡的生活和简单的陪伴。不需要家财万贯，不需要功成名就，我们的生活一样可以红红火火，有滋有味，需要的只是我们的心想去把生活过好，心里面有家人，有家庭而已。

多陪陪家人，这就是生活的真谛。

树立品牌形象，践行初心使命

文 / 蒙亚儒 懂车连锁德胜门店店长

目前我们懂车连锁走的是专修品牌连锁，对于专修连锁来说，我认为品牌对企业的影响是至关重要的。我们懂车连锁其实也一直走在品牌建立和品牌维护的路上，从懂车行到增加德车行再到现在的懂车连锁，我们的领路人一直很重视品牌形象的维护。我们企业宣誓词中有一句是关于品牌的，“创懂车连锁品牌，做懂车人自豪”。对于品牌我认为我们不光要有品牌意识，更重要的是在平时的工作中如何去维护践行企业的品牌形象，作为企业的一员，个人一言一行都代表着企业。所以个人的行为形象对于企业品牌形象来说就显得尤为重要。

作为懂车连锁的一员，我必须要以身作则，严格按照公司规定要求去带领我的团队用心维护我们懂车连锁的品牌形象，每天精神饱满的去服务好我们的每一位客户；严把质量关，绝不放过一辆不合格车辆出厂；每天做好店面人员形象以及店内5S管理，让客户从一进店就能感受到我们是一家管理很规范的连锁企业；积极在朋友圈发有关我们连锁的相关信息，比如我们连锁每年做的军训，优秀员工评选大赛，读书分享等事情的对外宣传，加大我们的影响力；具体的事有很多很多，重要的是人员要统一培训，对外事项内容要规范统一，每个人的言行跟我们企业的价值观要一致；最后我呼吁我们懂车连锁的每位同事，我们要人人树立品牌意识，让我们从现在起开始从自己的一言一行去要求自己，一起行动共同去维护我们企业的品牌形象。让我们去落实好每一个细节，走好专业化，连锁化品牌化这条路。我们一定可以实现懂车连锁500家的目标，加油。



疫情有感

文 / 高峰 懂车连锁西红门店店长

一场突如其来的疫情打乱了我们前进的脚步，在这场疫情面前人人都是平等的！不分什么高低贵贱，但是对于工作的人却是一场较大的考验，没有工作，生活基本保障怎么办？这就看看你从事在什么公司了，你的公司到底怎么样，现在也是考验员工跟公司的时候了！

我在懂车集团旗下的懂车连锁西红门店工作，我们公司在疫情期间为了不耽误广大车友用车，在2月10日就营业了，虽然有些员工因疫情原因没有回到工作岗位，但是公司也给工人开了工资，我为在这样的公司里工作感到骄傲。只有在真正遇到事情的时候才能考验一个企业对于员工是利益关系还是超乎利益变成家的关系。那么恭喜在懂车集团工作的同事，我们的选择没有错。在这场没有硝烟的战役中，我们要为了这个家做些什么！困难不能只让家承担，作为这个家庭的一份子，我们要做到：

1. 共抗疫情。不给国家不给公司添乱。严格执行防疫条例，来店车辆严格检查体温并登记，发现问题及时跟相关部门汇报！
2. 在店内保证公司的正常运转，员工必须做好防护。车间，前台防护物资备好，按照每天四次的要求去严格消毒。车间的5S做好，并在这期间把车间进行升级，做好迎接客户的准备，用心维护好公司品牌形象，我为自己身为懂车人自豪。跟公司一起共抗疫情！
3. 每天跟着公司的步伐去提升自己，做好网络视频课的学习，并带领公司的人去共同成长，感谢公司给创造的平台，感谢自己选择了懂车连锁！！

相信曙光即将来临，疫情终将退却。

我们与公司共进退！！



疫情期间我们做了什么

文 / 卢永超 懂车连锁技术总监

飞入突来的疫情，让我经历了第二次类似于古代的瘟疫，记得 2003 年的非典，那个时候网络还不发达，人们获取信息传播慢，针对于我们懂车行实体店来讲，信息传递都是靠手机短信在给客户交流和沟通，在那次疫情期间未能有效给客户做出福利活动和有关用车方面的支持，企业也听从政府令闭店，好在店内留有值班人员，可以应急一些简单的救援搭电等一些简单的服务。

这次疫情和上次不同，疫情出现在了用车高峰期，加上我们国家的网络信息化成熟，针对这次疫情我们并没有停止对客户的服务，在疫情没有来临之际，我们趁着春节假期前 3-5 天已经开始了网络视频宣传，在假期间教会车友如何做好自我车辆维护，避免假期车辆抛锚的一些常识，推送给客户。巧的是，谁也没有料到就在年三十全国进入了疫情大战。停止了所有人的活动，都待在家里，不能走亲访友，自然车辆也要面临长时间停放问题，那么长期停放很可能出现电瓶没电等现象。担心在北京的车友需要救援的服务，懂车连锁号召国家政策 2 月 10 日企事业单位复工，我也选择了大年初六就回北京。

懂车连锁 2 月 10 日如期开门营业，

提前几天已经把防护的消毒液口罩等设施已准备就绪，这一天店面都有人在岗值班，基本车辆救援养护工作都能进行，就这样我们连锁开始了疫情服务。

二月里服务最多的项目就是换电瓶、换轮胎、保养、上门接送车、上门搭电救援，平均每天都有发生。

我自己在一开始刚到北京的前几天，开始在家里发抖音视频，为车友录制车辆长时间停放如何避免启动困难和防止电瓶亏电的操作方法。2 月 10 日复工后，我在店里又做了几期视频直播和抖音短视频，让更多车友了解正确的车内正确消毒杀菌常识。

进入三月份，连锁市场部开始推出车友福利活动，原价 298 元的内饰杀菌消毒服务特惠 18.8 元的活动，陆续在自己微信好友及朋友圈推广宣传，不少车友响应了这次福利活动，在自己参加的同时还转发朋友圈让更多客户来店参与，不少客户反映懂车连锁做事就是站在了急客户所急想客户所想，贴心安心的服务！

最后也感谢广大车友朋友对懂车连锁的支持和信任！我们懂车连锁一直和您在一起，有任何需要随叫随到，40006100558 热线 24 小时为您开放。

树立品牌形象，践行初心使命

文 / 李飞龙 懂车连锁酷车小镇店店长



品牌形象是一个公司的“脸面”。一个有着优良口碑的公司，可以使员工有归属感，甚至可以使员工因为是一员而深深的自豪。我们为了更进一步树立品牌形象，每个分店都有针对性的展开了行动，下面给大家介绍一下我们店的执行情况。

一、个人形象

a) 要求前台人员包括我在内：正装（西服、衬衫、领带、皮鞋）上班；头发要前不遮眉、后不留尾、边不盖耳，每天早上用啫喱水定型

b) 要求车间人员每天保持工服、工鞋干净整洁

c) 禁止在车间门口玩手机等与工作无关事项

二、店面形象、5S 管理

a) 把前台与车间外玻璃整体清洁干净

b) 客户休息区及前台接待区各个死角、茶几、沙发擦拭干净

c) 产品展示区物品重新整理摆放

d) 车间设备重新摆放并在相应位置贴好标识标牌，用斑马线圈定设备放置区域

e) 要求每天检查设备并做好记录

f) 车辆维修时要铺好膀子布，三件套

g) 保持地面干净整洁

三、客户体验：

a) 每天至少与 3 个客户进行微信沟通、了解客户车辆使用情况

b) 上门接送车辆

c) 到店车辆给客户免费洗车、免费清洗发动机舱

d) 给急需客户提供临时使用车辆

以上只是我们初步的动作，相信在以后的时间里，我们会越做越好。我们是优秀的懂车儿女，未来懂车 500 家，我们就是奠基人，加油！

突然的疫情

文 / 郝超君 懂车连锁酷车小镇店



在过去的2019年里，我们对新年期盼已久。可是一场突如其来的疫情，夺走了我们全部的快乐。上飞机之前我看到好多人已经带上了口罩，心里一点恐慌感都没有，心里还在想东北这么冷，病毒会被冻死，没有在意这些。但是疫情的发生不是和自己想象一样，正好是把我的思维调换了一下，病毒怕热不怕冷，让我们尝到了生离死别的痛苦。尽管它夺走了无数的生命，但是扎在内心里的爱！钟南山院士的警告，让我们中国得到了可控的病毒。

在疫情发生时，疫情最严重的城市

是武汉。当时我们都快过年了，人们都争相回到自己的家中，但是疫情发展的太迅速，政府没有办法才发通告关闭所有通往武汉的飞机场，火车站。当时正在飞机场的旅客们一听见发的通告就坚决的扭头拉着行李走了，几百个人场面真的很壮观。这是多么的值得人敬佩啊！他们舍小家为大家，为了不让他人感染疫情他们毅然放弃了回家的机会。同时各地医护人员都前往武汉支援。因为疫情可能会感染，所以医生们都要穿着厚重的防护服，三个小时下来他们累得一身汗。但是医护人员并不觉得累，因为她们是白衣天使，她们是给病人带来希望的。也很感谢那个武汉一个咖啡店的小姐姐，每天做很多咖啡免费送到白衣天使那里，几天前有一位记者问一个医护人员你害怕不害怕，那个医护人员说：“我当然害怕了。那个记者又问：“你害怕为什么还要来？”那个医护人员说：“因为我们是医生，穿上白大褂我们就要扮演好自己的角色！”这个回答震惊到了我，为什么他们自己害怕还要坚持留下来？后来我才明白：因为她们是医生，她们心中有信念，有爱！爱在他们心中。

疫情一定会得到控制的！

积极向上

文 / 高杨 懂车连锁酷车小镇店

在我个人的思想观念上认为，所谓的积极向上就是一种宽容的、开朗的健康心理状态。因为它会让你开心，它会催促你前进，它会让你忘掉劳累和忧虑，人在生活中，本该要学会用积极向上的心态面对生活和工作。

人这一辈子是不可能一帆风顺的，肯定会遇到大大小小挫折，困难，会遇到让自己不开心的人，也会遇到大大小小的变故，这都是可能遇到的事情，有些人遇到这些事情就会开始消极，不知道该怎么处理，一味地自甘堕落，失去面对生活的勇气，总之是各种消极的状态。

在懂车连锁里有着这样一些人，他们是世界各地精英，他们遇到困难时，积极向上会给他们克服困难的勇气，他们坚信“方法总比困难多”正因为他们每个人都积极的面对工作，所以现在的懂车连锁发展的越来越好，才会成为机修行业里的楷模。

当你遇到不顺时，积极向上会让你头脑更加理智；让你遇到不顺时，不要悲观失望，而是反思自己的做事方法，做人原则；当你遇到委屈时，它会给你安慰，会让你有容人之度，会让你加倍努力，让自己变强大。

世上无难事，只怕有心人。对于持有积极心态的人来说，逆境包含着进步，行动才能收获成功。让我们用积极的人生态度面对挑战、迎接未来吧！积极的心态能使懦夫变得坚强，积极的行动能使落后变成先进。只有积极的心态，才能带给我们一生好运！



面对疫情，懂车集团在行动



这个春节，严峻的疫情给了国家巨大的考验

武汉 # 医生 # 物资

社会各界积极关注，大批逆行者涌现，战斗在疫情一线！

这是我们中国人骨子里永不磨灭的凝聚力！

疫情就是命令，防控就是责任

懂车集团疫情初始购买大量防护用具及口罩，保证员工安全

这是懂车集团切实为员工着想的坚定！



武汉大学中南医院

感谢信

卡迈智汽车管理咨询(北京)有限公司：

值此新冠肺炎疫情防控关键时期，非常感谢您及时伸出援手，无私捐赠善款 ¥ 50000 元，用于我院抗击新冠肺炎疫情的战斗。您的善行义举彰显了同心协力、共克时艰的责任担当。

没有一个冬天不可逾越，没有一场疫情不可战胜；困难只会让我们更加团结，挑战只会让我们更加坚强。我们坚信，在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，在社会各界爱心人士驰援下，我们坚守医者初心，肩负责任和信任，必将打赢这场疫情防控阻击战。

加油武汉！加油湖北！加油中国！

疫情就是命令

防控就是责任

卡迈智商学院主动送去关怀，
为疫情防控工作贡献一份力量！





懂车集团

顾 问：董亚杰

编委会组：板块负责人 经理 店长

主 编：张然 奚佳颖

总通讯员：单士广

特约编辑：花敬 郑文龙 郑志林 孔祥鹏 康春帅 杨伟杰 魏发彬 赵丽焕 郝超君