

“羽林争霸”羽毛球比赛

郑隆集团2019年



正所谓：“流水不腐，户枢不蠹。”只有经常运动，生命力才能更加持久。为了更好地激发广大职工人员的工作积极性，鼓励大家养成锻炼身体的好习惯。郑隆集团于2019年11月2日举办了2019年度羽毛球比赛。

比赛当天，郑隆集团人力资源部的同事们在中午就早早地来到比赛现场开始布置比赛场地，同时一边接待一位位陆续赶来的参赛选手们，引导他们进行签到。正式比赛开始前工作人员向所有参赛选手认真讲解了本次羽毛球比赛注意事项和规则，还为忘记携带羽毛球拍的参赛选手提供了提前备好的羽毛球拍。

本次羽毛球比赛分为男子单打、女子单打、男女混双三个项目，比赛采取三局两胜制，每局采取15分制，参赛选手们采取抽签的方式抽取自己的对手，通过分组淘汰赛依次决出名次，参赛选手们各自抽签后正式开始比赛。

比赛过程中精彩纷呈，选手们不仅个人实力非常出众，双打配合也十分默契，灵活运用各种战术，对决非常激烈。只见羽毛球来回横飞，

参赛选手们大展身手、激情四射，强有力的挥拍，高技巧的扣杀，将羽毛球这项运动的魅力发挥到了极致，也引来了现场观众的阵阵呐喊助威。伴随着最后一场混双比赛的结束，本次羽毛球比赛到此圆满落幕。获得名次的选手们拿到了优胜奖品，遗憾未能获奖的选手我们的工作人员也为其送上了精美的礼物。

选手们一方面坚持“友谊第一，比赛第二”的宗旨，另一方面又发扬了团结协作、顽强拼搏、勇争第一的竞赛精神，不仅在日常工作中敢于挑战自我、争创佳绩，在体育赛场上同样赛出水平、赛出自信、赛出风采，让我们感受到了大家永不言弃、奋力拼搏的精神。本次比赛不仅丰富了郑隆集团广大职工的文化生活，加强了集团的文化建设，更加深了同事之间的了解和交流，展现了郑隆人敢于争先、争创佳绩的拼搏精神，期待我们下次比赛的再会！

（供稿人 集团人力资源部 陈麟）

消防安全防患未“燃”

郑隆集团



安全无小事，年关将至，随着气候愈加干燥，消防安全必须放在我们日常生产工作的首位。郑隆集团及各下属公司纷纷举办消防演习，贯彻“预防为主，防消结合”的消防工作方针，旨在让员工了解消防基础知识，提高安全防范意识，增强自我保护能力，做到居安思危，警钟长鸣。

在日常工作中，郑隆集团充分认识到了消防安全工作的重要性，牢固树立安全第一的意识，将消防安全放在首位，不定期举行消防培训和演习，通过消防培训和现场模拟演习，提高集团全体员工的消防意识和安全技能，为广大员工以及园区客户创造安全和谐的环境。

恰逢2019年11月9日是我国第28个消防安全日，为避免周末演习影响员工休息，浦江智地图区于11月8日下午组织开展冬季消防演习，全体职工及客户都参与了本次消防演习。消防演习通过演练消防应急预案、培训消防设施设备的使用等让大家能熟练掌握使用消防器材的要领，增强消防安全意识，切实提高全体人员面对突发事件的应对能力，在发生紧急情况时，能有序、迅速遵循应急疏散程序和路线，安全疏散。

今后，郑隆集团也将进一步加强消防安全的宣贯，组织开展经常性的、有针对性的应急演练工作，做到安全生产工作，真正防患于未然。

（供稿人 集团人力资源部 徐建辉）

人才储备刻不容缓

郑隆集团



历经数月，通过初试、复试层层选拔，最终31位优秀的候选人脱颖而出，恭喜他们成功入选，成为郑隆集团人才库的一员，集团非常欣赏入选伙伴们良好的学习能力、工作经历与工作成果，希望集团人才库能成为大家创造价值、实现自我的新平台。集团一直秉承以员工满意度为导向，以客户满意度为中心的经营管理理念，尊重员工追求美好精神和物质生活的愿望，崇尚大家用自己的辛勤付出和专业技能，与集团共同实现理想和愿景，携手共赢！

集团人才库会定期进行选拔，欢迎更多业绩突出、勤奋敬业、有理想、有目标、勇于挑战的伙伴们加入！

（供稿人 集团人力资源部 岳朋朋）

郑隆报

ZHENG LONG NEWS

第23期

2019年12月刊

郑隆集团企业内刊

中国最盛大雇主评选颁奖盛典

各界领袖出席中国年度最佳雇主评选



2017中国年度最佳雇主评委会主席：中国著名企业文化与战略专家，北京大学国家发展研究院管理学讲席教授、BIMBA院长-陈春花。
2016中国年度最佳雇主评委会主席：财政部原部长，全国社保基金理事会原理事长-项怀诚。
2015中国年度最佳雇主评委会主席：中国企业家俱乐部副理事长-马蔚华。
各界领军人物出席颁奖典礼：马云、李彦宏、杨元庆等。

2018中国年度最佳雇主评委会主席团：中国入世首席谈判代表，博鳌亚洲论坛原秘书长龙永图，北京大学社会学系教授、博士生导师周飞舟，中国人民大学教授、博士生导师彭剑锋，雇主品牌（Employer Brand）概念创始人Simon Barrow。

喜报！郑隆集团荣获2019中国年度优选雇主奖

（供稿人 集团人力资源部 陈雪勤）

郑隆报期待您的分享

尊敬的郑隆集团同仁们：

《郑隆报》希望越来越多的同仁们能参与进来，让郑隆报的内容变得更加丰富。【来稿要求】标题简明、醒目；内容可读性强，切记流水账，空洞无物；文字简洁、准确，字数500-2000；语句通畅、生动，有条理性、逻辑性；形式可多样化：讨论、评论、叙事、读后感受均可；每篇要配上与内容相关的照片或图片，图文并茂。

第24期投稿截止日期为2020年2月20日 / 投稿邮箱：xingzheng@zhenglonggroup.com

责任编辑：汪建丞

美术总编：陈怡雯

地址：上海市闵行区联川路258号浦江智地商务园5号楼

责任编辑：汪建丞

美术总编：陈怡雯

地址：上海市闵行区联川路258号浦江智地商务园5号楼



2019年 郑隆集团 高级管理层会议

2019年10月下旬，郑隆集团在浦江智地精品商务园召开了2019年郑隆集团高级管理层会议。此次会议意义重大，承上启下。一方面今年正值郑隆集团成立二十周年，集团发展至今成就斐然，实属不易；另一方面近年来市场大环境经济形势不佳，二十岁的郑隆必须要面对现在和未来，适应时代的需求，寻求更好的发展方向。

本次高级管理层会议主题为“凝心聚力谋发展，同心共筑郑隆梦”，旨在总结集团二十周年的基础上，探寻接下来郑隆集团如何挑战、如何面对、如何管理的问题。董事长指出面对错综复杂的经济环境，集团需要积极转变观念，

创新发展，坚持稳中求进总基调，优化发展思路，深化结构调整，不断强化内部管控，提高经营管理水平。

会上，董事长发布了郑隆集团接下来的总体规划：首先是集团公司将坚定落实“以员工满意度为导向，以客户满意度为中心”实行长期化的有效管理，在现有基础上“深耕细作”诚信经营，确保所有员工在郑隆集团体现个人的价值；会上还讨论了集团的员工分级管理办法、人才库建设工作，决定将尽快进一步细化落实。此外集团决定成立爱心专项基金管理委员会，将集团爱心专项基金更加规范化、透明

化运行，让所有员工都能知晓每一笔爱心款项的支出。集团接下来主要的发展方向是合作共赢，要进行资源共享、团队共享，各个板块共同进步。同时集团的客户经理制全面实施执行，客户满意度坚决执行零容忍的管理措施，所有侵害公司利益的员工都将受到公司制度和法律的严惩。最后董事长宣布了集团的两个五年计划，争取集团到了30周年的时候在现有基础上更上一层楼。本次会议至此圆满地落下帷幕。

郑隆集团的昨天已经写在了集团的发展史上，郑隆集团的今天正在全体郑隆人手中创造，郑隆集团的明天必将更加美好。在全体郑隆人的努力和奋斗下，郑隆集团的前途必将一片光明。

以柔克刚 祥隆凝聚家的力量 再战双十一



双十一对于大多数人来说是买买买，对于祥隆人来说更像是一场战争。今年是祥隆参战的第9年，却丝毫不见疲惫，反而以更年轻的心再创佳绩！还顺便发现了秘密武器！

距离双十一还有几天，祥隆便早早布置了起来。相较往年的直白亢奋，今年的装饰更带许多精致创意，年轻感满满。卡板海报换成了系列墙贴、装饰画，不再只是一次性，更让往后时光都活跃了起来。尤为一提的是，此次装饰行动，许多同事都参与了进来，在用心与欢笑间完成“大作”，瞬间便有了有家的感觉。

今年的战服继续延用了大红色，卫衣款式印着“能赚会花”、“野”等潮字，更显朝气蓬勃，激情似火。预示着这支年轻的队伍，必将满载勃勃雄心，再次赢得胜利。

“兵马未动，粮草先行”，人事行政部今年也不例外，猫晚还未开始便早早备好了大量“粮草”！

从披萨、烤肠、三明治到水果、奶茶、棒棒糖，一应俱全，还有脉动等功能性饮料为“战斗”助力！

围坐在电视前，我们一边吃喝看猫晚一边讨论聊天，宛若过年，家的氛围进一步升华，幸福感满满。

随着夜色渐渐沉寂，大家纷纷回到岗位，反复检查手头的工作，紧张等待着0点的到来。这一刻我们像极了一同攻坚的战友，更像共创美好的亲密家人，没有敷衍，没有松懈，每个人都尽心竭力，加班加点战到最后。

最终功夫不负有心人，今年双十一，祥隆再次拿下了傲人的好成绩，背后是一张张疲惫却写满喜悦的笑脸，制胜法宝就是这无色无味的凝聚力。

都说做电商很辛苦，但祥隆却像家，不仅给予了我们温暖与关怀，更重要的是给予了每个人发光发热的机会！每一次通力协作都成就爆棚，挑战一座又一座“险峰”的同时，实现人生的价值！



祥隆用心打造家的感觉，将恣意的青春、如火的激情紧紧拧成一股力，以柔克刚，这便是最大的秘密武器，我们坚信未来可期！

（供稿人 祥隆运营 郑雪薇）

真诚与温馨 赢来顾客心



认真倾听，用心服务

作为一名客服，80%的工作都是与人沟通，而其中50%就是倾听。“在回访中认真倾听客户的心声，认真记录客户所说的每一句话。”是**华隆客服专员李苗苗**的工作准则。她在努力将职责范围内每一件事力求做到完美，接待客户时认真倾听，第一时间反馈客户问题，及时收集客户意见，提高客户满意度。跟同事之间也互帮互助，在其他同事休息的时间内，完成客户茶水的工作、积极帮忙接听电话做好预约、以及新车交车的面访工作等等。点点滴滴，用心干好每一件事，在平凡的岗位上做出了不平凡的成绩，彰显了一个专业客服的素养和精神。

技能表现实力，实力彰显价值

“真诚、自信、换位思考”是作为销售人员的法宝。**翟业销售顾问李盈盈**，就是这样一位时刻牢记并运用销售法宝的优秀销售顾问。2019年9月28日，客户李先生特地从老家来沪购车，经过一系列的需求分析后，李盈盈发现该客户无法通过通用金融办理贷款，但同时又希望10月1日前可以提车，那意味着保险和放款流程在2天的时间里都要办好，时间非常紧张。本着“以客户满意度为中心”的服务理念，从客户角度出发，李盈盈自信的告诉客户自己肯定能够帮助客户及时提车，这份自信打动了客户，让已经走出展厅

的客户重新走了进来。而业务技能熟练的李盈盈，也不负众望，让客户顺利提到了车，用熟练的技能实力彰显出了我们服务的价值。

用心兑现承诺，用服务让客户体会感动

郑隆名智客户经理荣誉，这个好听又好记的名字已经第二次出现在了集团满意度之星表彰名单中，真正反映出了她的优质服务。就在几天前，外面下着雨，荣誉因身体不适前往医院，途中经过宝安公路看见马路中央停着一辆XT5打着双闪。本着职业的敏感度，她猜想车肯定出问题了。于是冒着雨敲开了车窗，根据车内的卢女士的描述，荣誉冒雨打开机盖检查发动机是否进水、排查油泵是否被堵等，最后判断是燃油系统出了问题。荣誉联系了郑隆名智的拖车把车拖到店里并安排妥当后，才拖着病体回了家。虽然淋雨导致自己病情加重，但好在第二天卢女士车子的故障就解除了，看到客户非常满意的把车提走，她觉得这一切都是值得的。荣誉说她只是郑隆名智一名普通的客户经理，但她始终牢记“用心兑现承诺”，让客户切身体会到凯迪拉克一直以来的口号“你不是一个人在向前”。她说：“在生活和工作中，不经意的点点滴滴也会让客户感到一丝感动和暖意。我会尽量做到服务更细致，更贴心，更能为客户带来惊喜。”

忠于岗位，不断挑战，寻找价值

逸隆、国祥的客服经理唐晓兰是集团资深员工，在郑隆的8年时间里，她从一名普通客服专员到数据统计专员，再到现在的客服经理，一直努力坚守在与客服相关的岗位上。她感恩集团给予的信任和培养，也勇于不断接受各种挑战，不断去寻找工作的意义和自身的价值。作为客服经理的她，始终秉承“以员工满意度为导向，以客户满意度为中心”的服务理念，一直在人性化管理和制度化管管理这两种模式之间寻找一种平衡，同时坚持忠于自己的岗位，“管”好员工的心，和团队一起努力将热心、诚心、爱心、细心、耐心、责任心传递给每一位客户。

就是我们的郑隆人，是她们一个个暖心的微笑，一次次真诚的服务，一遍遍温馨的祝福，为客户带来难忘的美好体验，也为集团建立良好的企业形象做出了贡献。在这收获的季节，自然少不了对这些时刻努力着为客户带来最优质服务的优秀员工进行表彰和奖励，也让我们一同以她们为榜样，一起努力，前进！

（供稿人 集团汽车4S店运营管理中心（客服）徐婷）

闵行区首席技师 浦江郑隆汽车专家

“这里是浦江郑隆公司吗？”“是”“我是闵行区人社局，恭喜您单位员工陈东通过了闵行区首席技师的评定……”2019年11月6日这样的一个电话顿时让办公室的每个人兴奋不已，因为大家知道，闵行区首席技师这个荣誉来之不易，评选对申报人的经验技能要求高，申报周期长，社会认可度也非常高。全区一共仅有21位人员批准成为2019年度闵行区首席技师，陈东代表公司参加本次评选，最终浦江镇仅有陈东一人评选通过成为首席技师。

陈东自2016年进入上海浦江郑隆汽车销售管理有限公司别克4S店担任车间主任职位。工作期间积极改善和提高车间工作质量和技师专业技能，为公司培养有力人才。公司每年都会招收一批在校实习生来车间学习，这些学徒都由陈东亲自带领教授，从理论到实践，从了解汽车构造到动手操作简单的零部件安装和调试，陈东都亲力亲为，有学生做错或者不理解的他也会不厌其烦的不断讲解指导，直至他们能正确操作。正因为他的细心耐心，每年都会从在校实习生中挑选出符合公司任职要求的学员转正为正式员工，让他们成为优秀维修技术人员的接班人。



正所谓“十年磨一剑”，客户之所以选择我们公司，哪怕再远也要来我们公司，并不是因为公司内的娱乐设施多好，而是因为维修技师的精湛技术和热情服务，事实证明只有真正体会到客户的需求，才能更好地做好服务。陈东一方面努力将多年的经验传授给每一位维修技师，另一方面也把他心目中的汽车维修技师的形象展示给其他员工和客户，让客户体验到维修技师的技术和服务价值所在。

陈东，你是我们的骄傲，是我们的榜样。愿我们大家永远满怀信心，与榜样一起励志奋进，创造郑隆新的辉煌！

（供稿人 浦江智隆人事行政 蒋怡）