

精湛工艺 信赖之选 2017 BMW 钣金喷漆维修服务体验日在京举行

(北京)12月4日,以“精湛工艺 信赖之选”为主题的2017 BMW 钣金喷漆维修服务媒体体验日在北京举行。媒体通过对钣金、喷漆两大业务板块的参观互动,深度体验了 BMW 钣喷工艺的严苛流程和整个售后服务体系对安全、环保的重视。作为业界首家将售后服务进行品牌化管理的高档汽车企业, BMW 借助此次活动全面展现了雄厚的售后服务实力,以及不断提升客户满意度的宗旨与目标。

“高品质的售后服务是豪华品牌差异化的重要体现,它与富有激情的品牌和极富魅力的产品阵容共同构成了宝马的三大核心竞争力。”华晨宝马汽车有限公司售后服务副总裁康波先生表示,“赢得客户的信赖,是 BMW 在豪华车后市场中保持竞争力的基石。以高质量的服务为基础,以客户需求为导向, BMW 售后服务将继续通过不断创新的模式,为在华超过 320 万宝马车主带来便捷生活与悉心关怀。”

精湛钣金工艺,安全系数恢复如新

作为全球领先的豪华汽车品牌, BMW 始终将客户的用车安全放在第一位。 BMW 钣金维修的宗旨就是让车辆始终保持出厂时的刚性与安全系数。为了实现一流的驾乘乐趣、安全性能和燃油经济性,高强度钢、铝合金、碳纤维等材料被应用在 BMW 的车身结构上。 BMW 精湛的钣金工艺可以对各类车身结构进行修复,获得牢固的连接效果,从而恢复车身的安全性能。

不同于传统的焊接技术, BMW 在钣金修复中采用胶粘与铆接工艺。根据车身材料的不同,技师需要熟练掌握 10 余种胶粘工艺。通过胶粘使车身具有牢固的连接效果,再通过铆接对胶粘部分进行强化。与传统技术焊接相比,胶粘与铆接不仅让车身外观更加平整、操作能耗更低,抗拉强度更是提高了 30%。

钣金维修的过程要求十分严格,大到更换车身侧围,小到安装一颗螺栓, BMW 的技师都要遵循全球一致的工序和参数。钣金外板维修中,使用手锤顶铁和介子机既要恢复板件形状,误差小于 2 毫米,同时还要恢复板件刚性;无论

车辆事故变形到什么程度，钣金维修都会恢复车辆出厂时的形状和尺寸，确保任何角度的误差都在 1 毫米之内。

创新的碳纤维维修技术也是确保 BMW 车身恢复安全性能的亮点之一。碳纤维以其强度高、重量轻、耐腐蚀等优异的特性，被广泛应用于 BMW 多款经典车型。BMW 工程团队与售后服务团队精诚合作，在车辆研发阶段就将碳纤维车身的后期维修纳入考虑范围之内。例如 BMW i3 车身采用了模块化结构，方便对损伤部位进行更换，在恢复车身刚性的同时为客户降低维修时间和经济成本。

无瑕喷漆重焕光彩，水性材质环保升级

为了减少环境污染，BMW 自 2005 年就率先在国内推行水性漆。BMW 原厂水性漆超过 70% 的构成为水，与传统油漆高达 84% 的有机挥发物相比，每年可减少超过 3500 吨有机挥发物的排放，相当于种植了 50 万棵树，约等于 425 公顷的林地，约 6 个故宫的面积。此外，BMW 喷涂作业采用无尘干磨替代传统水磨，每年可减少约 2 万吨污水排放，相当于 23.5 万人一天的用水量，同时保障了 3000 多名喷漆技师的身体健康。而在加热环节，BMW 用电加热或红外烤灯加热替代柴油加热，减少碳排放近 2 万吨。

BMW 标准喷漆工艺包括 10 道大工序，超过 30 个小工序，历经刮涂、打磨、喷涂等精细流程，使用 20 种工具设备和 50 多种专用材料，由经过严格认证的专业人员操作，确保恢复与原车完美匹配的外观色泽。此外，由于漆膜厚度也会影响车辆的安全性和驾驶性，BMW 的喷漆技师能够准确将漆膜厚度的误差控制在 5 微米之内，相当于一根发丝的 1/16，以完整还原漆面对车辆的保护和机械性能。

为了满足消费者多样化的需求，BMW 提供 1000 多种色彩选择，并提供个性化喷涂服务。例如 BMW 7 系的金属漆，通过在最外层的漆面中添加非常细小的玻璃粉末，使车身具有醒目而独特的光泽。只有接受过严格训练的喷漆技师，通过多层喷涂工艺，才能再现其光彩夺目的独特效果。

专业培训与认证 打造高素质技师队伍

BMW 在全国拥有超过 6000 名专业钣金喷漆技师人员。要成为一位合格的钣喷技术人员，需要至少经过 3 年的系统学习与实践，1000 多个小时的学习，10000 多次操作磨练，并接受每年两次的严格认证。BMW 在全国设有 4 大培训中心和 15 个培训基地，为售后服务人员提供强有力的知识支撑。

品质是根本，引入创新服务模式

以钣金喷漆为代表的维修业务，代表了 BMW 售后服务的整体水平。而洞察消费者变化并领先于时代的需求，则使 BMW 始终立于豪华汽车品牌标杆地位。

全面加速数字化就体现了 BMW 售后服务层面的前瞻性与创新性。例如推出 BMW 云端互联 APP，功能涵盖在线预约、上门取送车、道路救援、违章查询等功能，为客户提供更便捷、优质的售后体验，目前注册人数已超过 50 万。此外，售后服务团队也积极参与到新车型的研发过程中，与车辆不断升级的技术相结合，给客户带来更全面的安全保障。其中带主动侦测功能的事故救援服务就已在全新 BMW 5 系 Li 上配备，未来将陆续推广到其他车型。而 3200 余台全方位客户出行尊享用车目前已累计服务 8 万余人次，累计服务天数达 42 万余天，为车主提供了便捷的用车生活。

在“第一战略”的引领下，BMW 在售后服务领域将继续推进由“豪华汽车制造商”向“高端个人出行服务提供商”转型。未来，BMW 将用高质量的服务和创新的服务模式，赢得每一位客户的信赖。

-完-

垂询请致：

华晨宝马汽车有限公司公关部

周晓露女士

电话：010-84003986

传真：010-84557401

地址：北京市朝阳区东三环北路霞光里 18 号佳程广场 B 座 26 层，100027