

昨天凌晨,无锡的动物保护志愿者倪志江通过微博召集了20余名无锡和苏州的志愿者,在锡澄高速路口救猫,经过8个小时的守候和交涉,最后在警方的协调下成功救出250余只被困在木箱中的猫。据了解,猫被卸下后,送往了无锡市小动物保护协会救助站暂时安置。

□快报记者 金辰 胡姍姍 何洁

# 志愿者高速路拦车救下250只猫

## 警方协调两小时后,运猫者同意把猫交出



货车被拦下



木箱子里发现猫  
无锡市小动物保护协会供图

### 6小时蹲守,货车启动

8月3日晚8点30分,倪志江的手机上接到这样一条信息:锡澄高速公路旁的锡通停车场内,有一批猫正准备装车运往广州。倪志江立刻和几个伙伴驱车前往,他的同伴同时在“无锡市小动物保护协会”

的微博上发出求助讯息。

随后,无锡、苏州的20多名志愿者开始向锡通停车场集中。我们开着车进停车场转了一圈,发现一辆江西牌照的车子在运猫。他们当时有四五个人,在往集装箱顶上装猫。”倪志江告诉记者,由于当时停车场里人非常多,他们担心会引起混乱,便一直在停车场外守候,等待货车开出停车场。

“一共是14只木箱子,1米长60厘米宽,二三十厘米高,虽然晚上看不清猫咪,但是可以听到它们的叫声。”倪志江表示,以往的经验告诉他们,等货车开出后才是最好的机会,8月4日凌晨4点多,经过近6个小时的守候,这辆装满猫咪的货车终于驶出了停车场。

### 拦下车后箱顶发现猫

志愿者的5辆车紧紧跟着这辆货车,开出一段路程之后,他们将车拦了下来。这一举动引起了警方的注意,警方立即上前检查。

倪志江说,当时货车停靠在路边,开车的司机不断地解释,称自己的车上没有装任何猫,不知道为什么会拦下。我们拿着手电筒在车上照,灯光照到车顶的时候突然间出现了一双碧绿色的眼睛,一只猫咪从车厢的最顶端

探出了脑袋。”提起当时的一幕,倪志江还是非常激动,“我确定这是一只猫咪,它也知道我们过来救它们了。”

经过现场清点,集装箱顶的木箱共有14个。“一只箱子里大约装了20只猫,一共有250只左右。”倪志江和他的同伴们长舒了一口气——这些猫咪情况还好,我们之前救过一批猫咪,它们的情况很不好,很多身上都有很多伤痕,这次救的猫咪情况比上次要好得多。”倪志江告诉记者,他们每次出来解救猫咪时都忐忑不安,既怕救不到猫,又怕救到猫咪的情况不好。

### 警方协调,250只猫获救

虽然拦下了车,但是如何解救这些猫咪是一个难题,之前那次救猫行动,最后志愿者们花钱把猫咪买了下来,这次运猫者会把这些猫咪交给志愿者吗?

倪志江告诉记者,当时货车司机出示了“出县境动物检疫合格证明”和“动物和动物运载工具消毒证明”,但是并不能出具有效的说明猫合法来源的证据。猫很可能是偷来的。”倪志江表示,“出县境动物检疫合格证明”上写着,猫到达地点是广州,用途是饲养。

根据他的经验,这些猫将被运输过去做菜肴“龙虎斗”。

无锡高速公路二大队一中队队长告诉记者,昨天凌晨4点,一中队的张警官就接到110指令,有一辆江西号牌的车子装了大批猫咪要前往广州,随后他们前往治安卡口进行拦截,运猫车停下后,他们检查了该车的相关检验检疫证明,和志愿者一起前往锡通停车场进行调解,之后运猫者同意把250多只猫咪交给志愿者。

倪志江说,他们之前也做了一系列的准备工作,包括相关法律法规上的准备,再加上当天警方在场调解,因此他们顺利解救了这些猫咪。这个交涉和等待过程一等就是两个小时,接近早上6点的时候终于成功。

### 猫被送往救助站

倪志江告诉记者,能够成功解救猫咪,每个志愿者其实都很兴奋。猫卸下后,被送往无锡市小动物保护协会救助站暂时安置,接下来的工作是观察这些猫咪的状况。它们将在那里等候失主或爱心人士领养,但如果没有被领养,将一直被饲养。倪志江坦言,这样一来他们的工作量不会小。

### »链接

## 北京“高速救狗”

4月15日,北京通州区京哈高速主路张家湾路段,一辆装有500多只狗,从河南开往吉林的货车,被动物保护组织志愿者驾车拦截。据了解,这些狗将被送至长春后屠宰,最终流向当地狗肉馆。

中国小动物保护协会的志愿者安先生与其女友驾车至张家湾路段等候,发现一辆河南牌照载满整车狗的货车。中午12点,安先生将货车拦截在高速公路边,随后报警求助。货主郝先生向现场交警及通州区动物卫生监督所提供了相应运输手续及由河南当地动检部门开具的检疫证明等。通州区动物卫生监督所工作人员称,经北京市动物卫生监督所核实,其由河南偃师市动检所开具的动物检疫合格证明及动物产品运载工具消毒证明,都是合法有效的。所以,他们无权对该货车进行扣留。

第二天凌晨,经过双方协商,中华慈善总会下属善基金与乐宠控股愿各自出5.75万,将这些狗收购。随后狗被送往小动物保护协会基地进行安置。

据《京华时报》

## 追求有质量的增长 实现用户满意度 NO.1

# 广汽本田荣登 J.D. Power 2011 年中国售后服务满意度榜首



7月28日,国际权威机构J.D.Power亚太公司发布了2011年中国售后服务满意度指数研究(CSI)报告,广汽本田以超出行业平均分63分的优异成绩一举夺得2011年中国售后服务满意度第一名,896分的成绩更是创造了这项调查11年来的至高记录。

广汽本田执行副总经理姚一鸣表示:“广汽本田从来没有刻意追求销量和名次,我们所做的只是回归原点,扎扎实实为消费者提供更好的服务,从而实现企业有质量的增长。”一位业内专家评价,在许多汽车厂家都在拼命上销量的浮躁背景下,广汽本田专注于客户满意度的这份“淡定”,显得格外难能可贵。

### “这块金牌分量最重”

J.D. Power亚太公司中国售后服务满意度指数研究已经进入第11个年头。由于其意见和投票均来自真实的车主反馈,J.D. Power被业内公认为衡量客户满意度的至权威标杆。即使放在全世界,J.D. Power售后服务满意度冠军也是各个汽车厂家至渴望拿到的权威奖项。

J.D. Power亚太公司中国区董事总经理Jacob George表示:“今年的调研结果是J.D. Power自2000年开展售后服务满意度研究以来的行业最高水平。”报告显示,2011年总体售后服务满意度指数得分为833分,与2010年(819分)相比提升了14分。而名列榜首的广汽本田,售后服务满意度指数得分为896分,超出行业平均水平

(833分)63分,清楚地向整个行业证明了广汽本田的卓越服务。尤为引人关注的是,广汽本田不仅维持了高水平的售后服务满意度,而且得分还呈现逐年提升的趋势——从2009年的870分、2010年的874分,再到2011年的896分,充分显示了广汽本田在售后服务领域不断感知顾客的需求、坚持不懈的努力。

对于广汽本田夺得CSI冠军,姚一鸣表示:“夺冠,不是一朝一夕之功,而是需要长期持之以恒的默默付出。一直以来,广汽本田把客户满意度放在首位,在我们的内部考核中,CSI是最高的标准,包括对经销商的考核,CSI也是排在第一的硬指标。因此,销量冠军也好,上牌量冠军也好,J.D. Power这块金牌的分量是最重的,因为这是消费者真实意见的表达。”

### “慢火”才能煲出靓汤

业内人士认为,广汽本田此次夺冠不是偶然,是广汽本田服务体系整体提升的必然结果,也是多年来广汽本田一直坚持以实现顾客“购买的喜悦”为出发点,不断完善售后服务体系的成果。早在成立之初,广汽本田一直坚持“三个喜悦”的经营理念,将客户“购买的喜悦”放在首位,不遗余力地为客户提供优质的售后服务。广汽本田是国内首个导入以售后服务为中心,集整车销售、售后服务、零部件供应、信息反馈四位一体的销售服务模式的汽车厂家。多年以来,广汽本

田始终坚持围绕“提高客户满意度”来建设和完善售后服务管理体系,以“亲、速、确、安”为服务口号,以提供超出顾客期待的服务为目标,通过开展丰富多彩的服务项目,不断完善自身的服务体系,持续提升特约销售服务店的服务能力和服务水平,致力于向用户提供优质满意的服务。目前广汽本田已经在全国建成了470多家特约店,为近220万客户提供服务。

为了切实提升服务水平,让用户能够用的放心、舒心,广汽本田本着“三现主义”(现场、现物、现实),对特约店进行现场的指导和培训,对特约店反映的售后服务工作中的重难点项目进行联合攻关,对用户到店接待的每个环节和流程进行针对性的改善,提升特约店的服务能力和服务水平。为了更好的发挥特约店的力量,广汽本田通过组建专家组,对重点城市的特约店开展强化管理和现场改善指导、制定有力的激励措施和严格的考核标准等多项措施,促进特约店售后服务水平的提升。除了实施多年的CSI满意度考核和优秀特约店评估,广汽本田还通过引入第三方调查机构、举办用户座谈会等举措深入了解自身的不足和市场最新动态,这些行之有效的措施帮助企业更准确的把握消费者需求。作为国内首个举办售后服务技术技能竞赛的企业,今年以来,广汽本田又依托区域协会的力量开展服务之星以及金扳手活动,以竞赛形式加强特约店之间的交流和学习,对

进一步提升服务水平、加强维修质量管理效果明显。可以说,作为中国汽车售后服务领域的开创者与引领者,广汽本田多年来带动了整个行业服务水平的发展和提升。广汽本田在用户满意度和产品质量方面的不懈追求和精益求精,为国内汽车行业树立了标杆。



### 专家点评:

广汽本田J.D. Power售后服务满意度第一名,雅阁夺得中高级车市上牌量冠军,标志着广汽本田已拥有所有汽车厂家梦寐以求的荣誉:消费者心中的冠军。这充分说明一个道理:在竞争白热化的市场上,没有什么捷径可走,必须以客户满意为至高目标,甚至适当调整节奏,以追求有质量的增长。

其实不仅仅是高铁,就算是一家企业,牺牲质量的“快”的代价也是昂贵的。中国汽车行业快速发展之下存在同样的隐忧,这几年狂飙突进式发展,掩盖了不少原点球的问题,企业一旦遇到经济周期,势必将出现大起大落。像广汽本田这样追求有质量的增长的经营理念,值得当下更多企业学习和反思。