



# 第28屆國家品質獎推廣說明會分享

## 國家品質獎

NATIONAL QUALITY AWARD



寶貝您的愛車，就到車麗屋！



# 大綱與內容INDEX

## ■ 一、公司簡介

創立日期、營業項目、使命、願景、目標、大事記等。

## ■ 二、挑戰國家品質獎的動機

參獎的心路歷程？希望透過參獎達到什麼目的？

## ■ 三、國家品質獎推動歷程

經營技術構面亮點。

## ■ 四、申請書、簡報撰寫與現場評審經驗

參獎過程的點點滴滴，及分享給潛在參獎者的秘訣。

## ■ 五、未來展望

國家品質獎強調持續改善，那麼獲獎之後，公司的下個目標是？

# 公司簡介



# 車麗屋汽車百貨

一家購物 十分滿意 百分積點 全國服務

寶貝您的愛車 就到車麗屋

## 從平凡到卓越 車麗屋大事記

邁向不斷成長  
追求卓越之路





# 寶貝您的愛車，就到車麗屋!

台灣最大的專業汽車用品零售及維修通路品牌

- 汽車用品(輪胎、機油化工、車用3C、百貨、消耗修補、改裝等)零售、批發
- 汽車用品安裝、汽車保養、維修
- eTag特約服務通路

經營團隊已在本業經營已將近30年

關於  車麗屋汽車百貨

百貨商品最齊全 | 高品質維修技術 | 專業級技師服務



## 門市賣場

### 汽車用品零售批發

蒐羅國際性及本土品牌優質汽車用品，包含輪胎鋁圈、機油化工、車用3C、消耗修補、百貨、改裝等六大品類



## 保養廠

### 汽車用品安裝 汽車保養維修



## 附加服務





車用物品一應

全球各大品牌  
萬種商品 一次購足

輪胎鋁圈  
機油化工  
車用3C  
消耗修補  
汽車百貨  
改裝



汽車音



汽車百貨

14萬筆↑商品  
111個台灣/中國/香港  
登記商標  
500家↑供應商

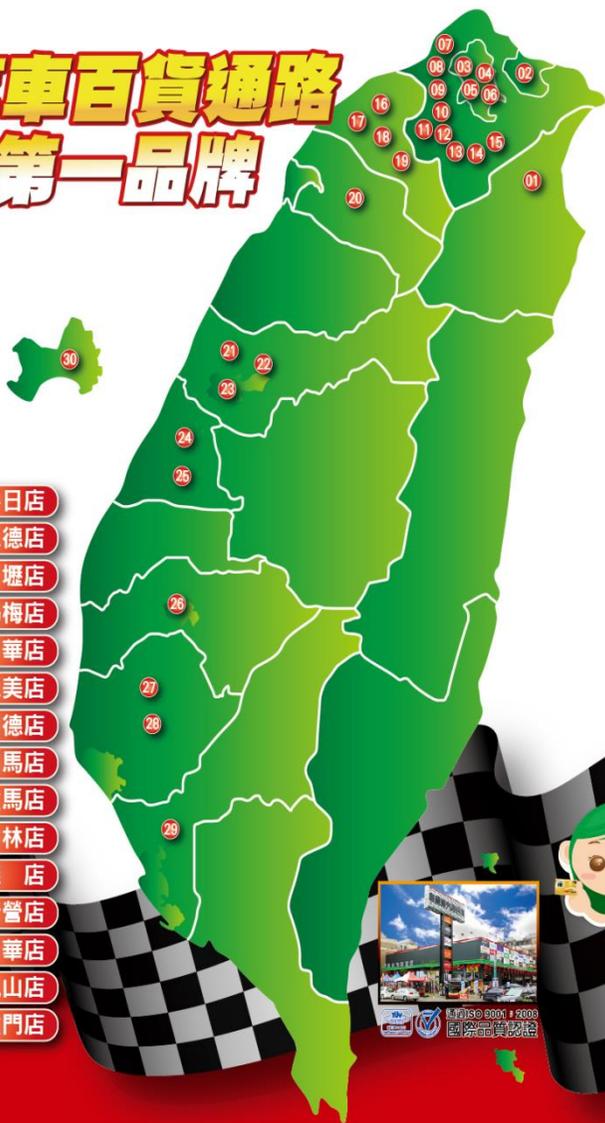


輪胎鋁



carquality  
車麗屋  
汽車百貨

汽車百貨通路  
第一品牌



- 01 宜蘭中山店
- 02 基隆中正店
- 03 台北內湖店
- 04 內湖行忠店
- 05 台北松江店
- 06 台北承德店
- 07 新北板橋店
- 08 新北土城店
- 09 新北蘆洲店
- 10 新北新莊店
- 11 新北汐止店
- 12 新北林口店
- 13 林口忠孝店
- 14 林口忠孝店
- 15 新店中興店
- 16 桃園春日店
- 17 桃園八德店
- 18 桃園中壢店
- 19 桃園楊梅店
- 20 新竹中華店
- 21 台中仁美店
- 22 台中崇德店
- 23 台中朝馬店
- 24 彰化金馬店
- 25 彰化員林店
- 26 嘉義店
- 27 台南新營店
- 28 台南中華店
- 29 高雄鳳山店
- 30 外島金門店



線下：31家車麗屋門市/106站台亞加油站



線上：車麗屋自營O2O線上購物網站  
各大網購平台汽車用品主力供應商



O2O網購



ETMall

蝦皮商城





## 高品牌價值

### 打造領導品牌的成就

- 車麗屋團隊27年業界經歷
- 業界第一品牌(媒體認證)
- 連鎖家數突破30店
- 創辦人卓豐閔董事長獲第41屆創業楷模、商周100大MVP經理人
- 累計172萬筆會員(增加中)

### 展望未來 永續經營

- 人才培訓以持續擴展分店
- 368計畫推廣連鎖加盟
- CSR、ESG的參與及投入，善盡企業社會責任

## 先進IT系統整合能力

### 資訊部已成立逾20年

- 自主開發系統
  - POS系統
  - B2B系統
  - EIP/HR系統
  - CRM系統
  - EC客服系統
- 整合外部系統
  - SAP ERP
  - E-learning系統
  - EC客服自動串接第三方平台(含RPA自動上架)
  - 官網 停車場系統
  - 雲端POS系統

## 強勢商品行銷力

### 業界第一的商品供應鏈

- 蒐羅六大汽車用品品類之國際性及台灣本土品牌商品，計55,000筆有效商品數據
- 汽車用品供應商361家，可透過車麗屋B2B供應鏈網站，每日確認訂單並發貨
- 汽車材料部品(parts)供應商151家，遍及全台灣各縣市

### 高坪效陳列及販促

- 標準化陳列及優化坪效分析
- 融合OMO線上線下通路特色及能力，全方位銷售及服務



## 車麗屋的經營理念、經營使命與願景

### 公司願景



- 台灣最大
- 客戶滿意
- 員工幸福

### 經營使命



- 一家購物  
十分滿意
- 百分積點  
全國服務

### 經營理念



- 積 極
- 負 責
- 分 享

# 挑戰國家品質獎的動機



1994



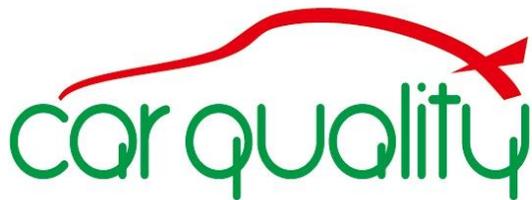
1994年車麗屋卓豐閔總經理於台中市七期重劃區成立創業以來的第一家汽車百貨店

2023



2023年車麗屋企業集團已從單店經營成長為具備31家連鎖門市的汽車百貨的第一品牌，並擴增事業經營版圖

## 視覺識別VI Visual Identity



以紅色線條勾勒的輪廓為天，流露動感與熱情。

以綠色「CAR QUALITY」英文字樣為底，表達永續經營與對品質的堅持。

# 全面經營品質管理的理念與文化

- 公司設置完整之組織架構，並明確劃分權責，使各部門皆得良好運作
- 公司將全面經營品質管理之理念與文化推廣至全組織並落實於職務中



carquality  
車麗屋  
汽車百貨

## ISO 9001:2015 & TQM 品質目標

- 全員參與，推動品質管理及教育宣導
- 全面品管，有效改善流程並提升績效
- 全力以赴，以最高品質滿足客戶需求

## TQM全面品質管理精神





## 經營理念、使命與願景

- 公司之經營理念、使命與願景，係以下列內涵形成願景，並依各階段發展由各單位提擬年度方針策略：
  - 台灣最大
    - 提昇品質、提高效率、持續成長並擴大市場，以創造合理利潤，並善盡社會責任
  - 客戶滿意
    - 提供量大、多樣、質精、價廉的商品及專業、創新、感動的服務，以追求最高客戶滿意
  - 員工幸福
    - 以利潤共享、團隊合作、制度健全與全員培訓達到永續經營，共創員工幸福生活



Deloitte & Touche  
卓越管理企業評選獎



第27屆國家品質獎



TCFA服務金賞認證



台灣百大MVP經理人

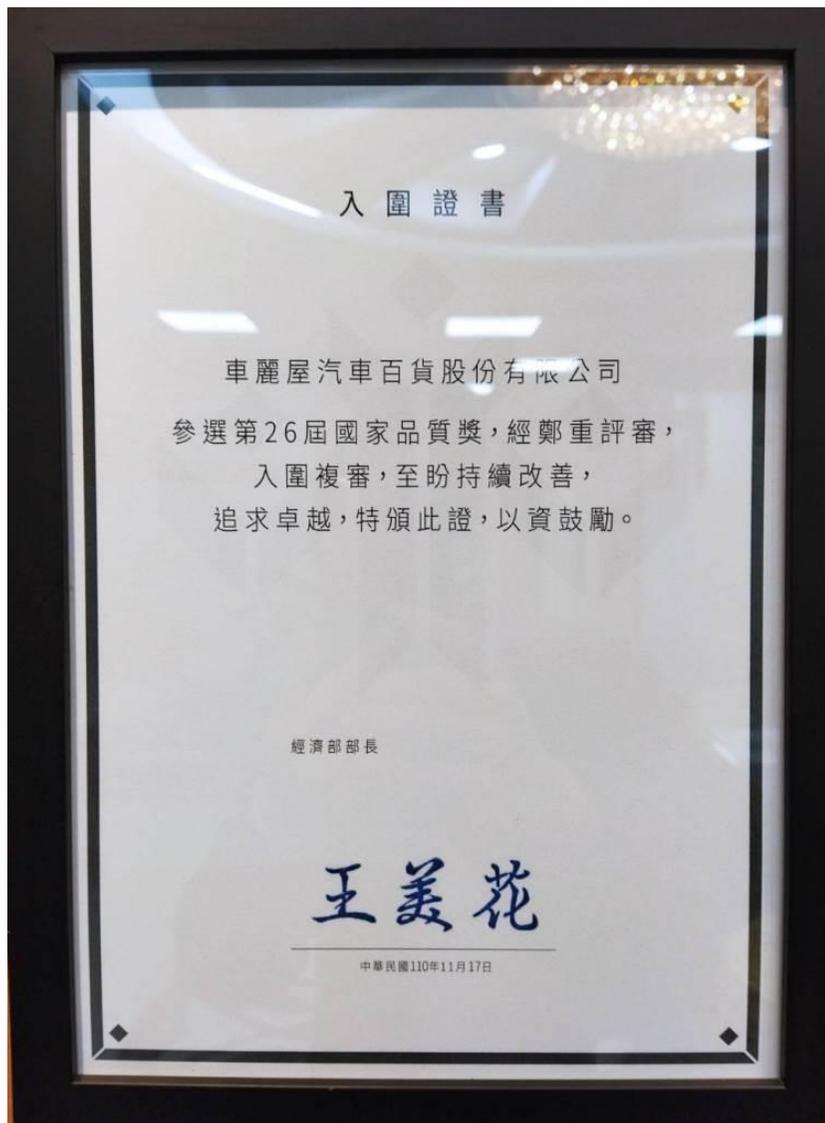


創業楷模



國家品牌玉山獎  
『最佳人氣品牌獎』

# 國家品質獎推動歷程



- 申請參與第26屆評選，並入圍複選
- 國家品質獎的意旨與公司的經營理念相同，期許能持續改善、追求卓越



## 智慧服務-全通路行銷

- 車麗屋已累積逾172萬名會員(持續增加中)，內部已建立POS/EIP及ERP系統，並可運用已有之數據統計進行BI及CRM分析，對外推出系統應用服務，諸如對供應鏈的B2B系統、對客戶的會員應用服務(Line @ APP)，讓車麗屋能進行全通路行銷（Omnichannel），消費者可以至實體的車麗屋連鎖通路及授權合作之街邊店，結合EC平台的訂購(官網及其他網路銷售平台)及數位行銷的推播(網站、社群平台、簡訊、電子郵件、簡訊)，完成其消費服務歷程。





## 經營技術-汽車百貨智慧全通路的经营管理





# 內部控制文件 九大循環+18項管理辦法

行政文件  
管理規章  
行政文件  
作業細則



ISO品質系統文件  
品質手冊

ISO品質系統文件  
作業程序書

ISO品質系統文件  
營業技術規範



# 導入ISO 9001品質管理系統

- 自2002年建立品質文件後，持續依據ISO國際標準組織發行的版本進行改版升級及認證



2000年版  
(德國TUV認證)



2008年版  
(德國TUV NORD認證)



2015年版  
(德國TUV NORD認證)



## ◆ POS系統

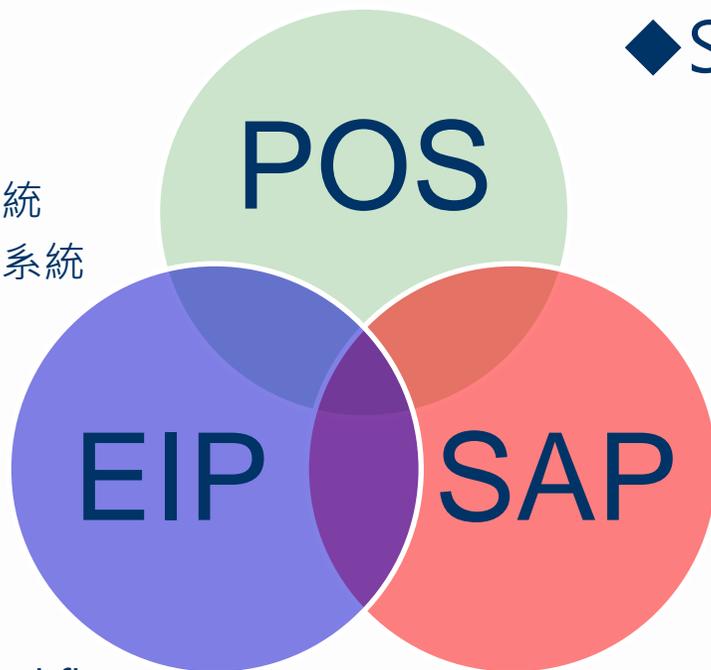
- ✓ 櫃檯收銀系統
- ✓ 工單管理系統
- ✓ 進銷存管理系統
- ✓ 自動排程採購系統

## ◆ SAP系統

- ✓ 門市日結自動化
- ✓ 費用分攤及門市損益表自動化
- ✓ 允當的成本計算及庫存分析報表
- ✓ 簡化核帳、登帳及傳票印製作業
- ✓ 薪資全面自動化 & 電子薪資單

## ◆ EIP系統

- ✓ HR系統
  - ▣ 人力資源管理
  - ▣ 公文管理系統(workflow)
  - ▣ KPI績效管理
  - ▣ 其他運營所需之線上管理
- ✓ CRM系統
- ✓ E-learning線上學習系統
- ✓ B2B供應鏈系統
- ✓ 電子商務EC管理系統





## -數據共享-

### 會員行為數據(130萬會員)

- 性別
- 年齡
- 行動電話
- 聯絡地址
- 電子郵件
- 數位會員
- ✓ 互動頻率
- ✓ 消費紀錄
- ✓ 點數紀錄
- ✓ 使用優惠券

### 汽車使用數據(40萬輛車)

- 品牌
- 型號/顏色
- 車齡
- 里程數
- 預約記錄
- 保養紀錄
- 維修紀錄

### 全通路銷售數據(1,430萬筆)

- 數位通路：官網+八大電商
- 實體通路：29個實體店面
- 購買金額、品項、時間
- 周邊店家合作銷售數據



## -三大雲工具-

### 管理雲-雲端POS零售管家



### 開店雲-智慧選品web



### 導購雲-對話式商務bot



## -創造價值-

### 街邊店

- 透過車麗屋的雲工具與數據分析，提升經營效率、降低運營成本並創建與消費者的O2O互動關係，有效率並正確的提供客戶需要的產品搭銷與服務

### 消費者

- 因為具競爭力的價格、個人化的服務、科技化的服務工具，對街邊店和車麗屋產生更多信賴和依賴價值

### 車麗屋

- 完善人車數據資料，透過數據加值與雲工具擴散，增加合作夥伴。進而優化供應鏈，並提升企業本身獲利與運營效率



# OMO線上線下融合運作體系



EC電子商務



社群/數位行銷



# OMO

管理系統(制度流程/資訊模組)

街邊店(授權簽約)

車麗屋連鎖通路

(直營/加盟)





# 汽車百貨實體通路現況及未來發展

直營店

- 27店
- 北中南東佈建

加盟店

- 3店
- 內部加盟+志願加盟

授權店

- 台亞加油站
- 簽約街邊店



# 會員虛實互動、消費資料蒐集、整合與運用

車麗屋會員招募係透過線上方式(Line @ APP應用服務)蒐集資料，並由系統存取於資料庫，這些會員資料將同時提供各門市店(實體通路)及官網(虛擬通路)的消費識別，譬如會員優惠及消費歷程累積

車麗屋的行銷方式已從傳統的紙本廣告(報紙、雜誌刊登、DM的郵遞寄送)，轉換為現今的數位行銷(電子郵件、Line @推播、FB社群等)

車麗屋會員可享有點數累積及兌換優惠

公司導入之BI分析(Tableau)可進行客戶消費行為分析(客單價、來客數、商品銷售分析、消費頻度分析等)，可做為商品採購人員分析商品銷售趨勢，及行銷部制定CRM政策或促銷方案



申請書、簡報撰寫與現場評審經驗



未來展望

# 1 推展車麗屋368專案、集合性商場通路



## 直營汽百通路拓展

- 持續發展直營店
  - ✓ 都會區優先展店
  - ✓ 推廣內部加盟



## 汽車便利店連鎖加盟

- 啟動368專案，招募便利店型加盟店，往一鄉一車麗屋門市目標邁進

通路為王道



## 商場通路開發

- 台中鐵道綠廊專案
  - ✓ 場域廣達35,000坪
  - ✓ 北起豐原南至大慶站
- 桃園龜山A7開發案
  - ✓ 社區型綜合商場
  - ✓ 引入麥當勞、WorldGYM、車麗屋等優質生活服務

# 2

## 深化數位轉型、提升商業價值及創新服務



### OMO線上線下融合

- EC→O2O→OMO
  - ✓ 深化線上線下的電子商務服務，由O2O進階至OMO，讓網路與實體的服務融合
  - ✓ 結合368通路佈建，擴大服務廣度
  - ✓ 打造車麗屋平台成為汽車服務的入口網站
  - ✓ 提供更多高價值及創新服務

## 深化 數位轉型



### 治理數位優化/M化

- 公司治理數位化
  - ✓ 系統化流程管理
  - ✓ 追求數據分析與應用
- 系統應用M化
  - ✓ 以手持智慧型裝置推展行動管理
  - ✓ 掌握即時訊息並加快決策速度

### 結合智生活社區服務

- 透過智生活社區服務網絡數位工具
  - ✓ 延伸實體店面及線上購物服務廣度



3

# 產業整合、創造綜效



## 導入保險業務

- 推廣保險安全防護

- ✓ 購併財星保經公司，提供全通路保險業務及服務



## 汽車產業聯盟推手

- 新創總會汽車產業聯盟

- ✓ 透過車麗屋平台，推介汽車產業聯盟內優質的台灣廠商及商品至台灣乃至於國際市場

# 產業整合



## 同業結盟以擴大利基

- 整合業界資源

- ✓ 與全台各縣市汽車保養公會合作並招募授權簽約店
- ✓ 與NATA(汽車貿易商協會)進行銷售合作
- ✓ 與匯豐汽車合作鈹金烤漆業務
- ✓ 與日商寶路多合作GOO鑑定及中古車保固服務

## 4 投入新能源產業鏈服務



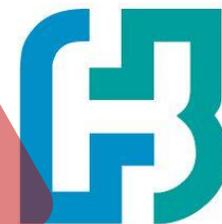


## 5 投入資本市場(上櫃)

- 已規劃並執行IPO相關籌備工作
  - 由勤業眾信、富邦證券輔導財會與內控作業



**Deloitte.**  
勤業眾信



富邦證券



Thank you for your attention