

以服务商认证切入中国地板行业服务年

“生活家”全新定义“地板服务”

□ 何适文 / 图

在近日举办的“中国地板行业服务年”活动启动仪式上,生活家地板总经理林德英表示:为实现由“产品供应商”到“服务供应商”的转型,生活家从去年开始了“金钥匙服务”行动,并通过特训营的方式对全国的经销商及产品服务人员进行集训,以确保为全国消费者提供高水平、高标准的服务。

服务商认证

一线营销和服务人员的素质一直是影响地板行业整体服务水平的短板。由中国林产工业协会地板专业委员会发布的《中国木地板店面销售调查报告》显示,“目前地板行业销售人员普遍缺乏系统培训,近九成的终端店员渴望接受包括销售技巧、地板



瞄准地板行业服务升级的短板,生活家认为,口碑做得好不好,取决于全国经销商、服务商做得好不好。图为装备精良的生活家服务车队。

生产知识等方面的专业培训。

“生活家口碑做得好不好,取决于全国经销商、服务商做得好不好。”基于这样一种认识,生活家地板瞄准地板行业服务升级的短板,从2007年起,开始举办金钥匙服务特训营,

分批次对全国的经销商和一线服务人员进行相关理念、知识、规范、标准和技能的培训,全面提升营销终端的服务意识、服务技能和服务水平。只有那些全部科目都达标的服务人员才能通过“服务商认证”。客户可以从

生活家网站查询服务商的资格证明。

以调动消费者参与和创造的快乐。

研究消费习惯

研究消费者的生活和消费习惯,是生活家进行产品研发的基础,同时也是生活家为消费者服务的起点。

2002年,生活家公司敏锐地捕捉到消费者开始厌倦刻板的工业化产品,更加追求回归自然的心理需求,提出了“新奢侈主义”的消费主张,并开发出了具有天然刻蚀感的生活家·巴洛克仿古地板。

有消费者需求的升级,就有生活家创新的动力。继巴洛克仿古地板之后,生活家又研发出了一种可以“玩出魔方的感觉”来的曼宁顿魔方系列地板,这种以方形和长方形为基础元素的地板,解除了传统地板形状的约束,让消费者能够按照自己的想法随意组合设计,拼装出自己所喜欢的图形。可

大服务体系

铺装地板时,你最担心的是什么?粉尘、噪音,还有材料的浪费。这是一个相关调查得出的结论,也是生活家金钥匙服务所要重点解决的问题。

作为木质地板铺装国家标准的起草者之一,生活家公司董事长刘硕真对地板服务有着更深刻的理解。有人担心服务升级会增加消费者的成本。刘硕真认为这完全是一个认识误区:“好的服务不仅不会增加成本,相反还会降低成本。比如,生活家的四大生产基地建设以及ERP项目,都是大服务体系的一部分。通过ERP系统和经过优化的物流系统,生产和物流的效率可以提高,成本能够降低,这意味着消费者可以用更低的价格买到更便捷、更优质的服务。”

豫光集团:靠自主创新转型升级

本报讯 河南豫光历时5年自主研发的液态高铅渣直接还原炼铅新工艺于日前试产成功!豫光金铅股份有限公司董事会5月26日向外界郑重发布:公司是全国第一家也是唯一一家开发液态高铅渣直接还原技术替代鼓风炉的企业,同时关停烧结机生产系统。

液态高铅渣直接还原炼铅新工艺新在什么地方?由中国工程院院士邱定蕃等组成的专家组有此结论:“国内领先,国际先进,实用性强,节能效果明显。”中国有色金属工业协会已拟将此技术的开发及推广应用列入“十二五”科技发展规划。

5月28日,记者深入豫光,探究她近些年来勇立涛头的创新脚步——1986年第一家采用全湿法金

银冶炼技术,1993年第一家采用二氧化硫非定态转化技术,2002年第一家采用富氧底吹氧化—鼓风炉还原技术,2004年第一家引进废旧蓄电池CX集成处理系统,2010年第一家采用液态高铅渣直接还原技术……为了减少经济发展对资源的依存度,实现和谐发展,豫光坚持自主研发,先后推动我国金、银、铅冶炼工艺实现了多次革命性转型升级。

在被誉为“再生铅中国样本”的年度处理2×18万吨废旧蓄电池综合利用二期项目工地看到,工程正在向纵深推进,预计8月份建成投产,这标志着豫光集团加快推进转型升级又迈出了实质性的一大步。

据了解,国内每年产生的废旧

蓄电池超过100万吨,而同时大多企业的的铅矿石又主要依赖进口。豫光集团及时调整方向,累计投资5亿元“转战”再生铅产业,将原铅矿石到成品铅的生产链条,直接缩短为废旧蓄电池到成品再生铅,剪短生产链条,放大综合效益。二期工程投产后再生铅产能将达到36万吨,成为国内行业引领。豫光还计划3至5年内,在长三角等地区再建3个回收工程,形成年“消化”废旧蓄电池90万吨的“国际规模”。

凭借“敢为人先的闯劲,敢争一流的拼劲,敢想敢做的韧劲”,豫光人一次次“冶炼”出“自主研发创新、改造提升转型”的“豫光奇迹”——先后跻身“中国企业500强”和“中国制造业500强”,国内首批循环

经济试点企业,亚洲最大的电解铅生产企业,国内最大的白银生产企业……

在豫光的带动下,济源市有色冶炼、钢铁建材、煤化工、电力能源等支柱产业,或是纳米材料、精细化工、生物农药、节能光伏、机械制造等轻工领域,大力淘汰落后产能,改进工艺上档升级,成为推动济源市实现跨越式发展的超强引擎。

记者感言:“豫光现象”是豫光集团的个案,也是济源企业集群的共性。以豫光为代表的济源工业正是在“转”中调整,在“变”中提升,将资源短缺的“瓶颈”化为科技创新的无限宽广,从而增强了市场的竞争力和发展的持续性。

(史颂光 成利军)

创新经营 | ChuangXin JingYing

“降价领跑者”尝到甜头

恒大逆势上扬

楼市新政后率先举起降价大旗的恒大地产宣布旗下楼盘实行全线八五折优惠,这也让恒大尝到了当“降价领跑者”的甜头。6月8日,恒大在香港发布销售简报,数据显示,2010年5月份,恒大实现合约销售额40.5亿元(人民币,下同),较2009年同期增长328.6%;合约销售面积64万平方米,同比增长240.3%;合约销售均价每平方米6326元,同比增长260%;另外,5

月份恒大销售额较4月环比增长8.3%;销售面积环比增长10.7%;销售均价环比降低2.2%。

从已公开的信息来看,在楼市新政重拳打压房地产的影响下,除恒大由于价格策略运用得当而取得逆势上扬的成绩外,国内多家房企5月份销售业绩受到沉重打击。

在6月3日雅居乐的股东大会之后,其集团主席陈卓林表示,对今年全年销售前景看法审慎,前4个

月表现合约销售尚算不俗,共达到75亿元,但5月份由于内地打压房地产市场较为凶猛,令销售成绩不太理想,该月合约销售约10亿元,环比下跌33%。世茂地产副主席许世坛也在日前表示,公司5月实现合同销售收入15亿元,较4月的25亿元下跌40%,而今年前5个月的销售总额为95亿元。

龙湖地产于5月底在香港召开股东周年大会,龙湖地产董事长兼首席执行官吴亚军在股东会后坦言,受政策影响,龙湖5月份的合同销售额或跌至15亿元,与龙湖4月合同销售额25亿元相比,环比降四成。吴亚军还表示,调控确实对龙湖产生了影

响,销售放缓情况或会持续两至三个月,但暂不会下调全年合同销售目标,也未考虑推出折扣优惠。

恒大地产提供给记者的销售数据显示,5月6日至5月31日,恒大日均合约销售金额135亿元,相比促销前的日均6400万元左右,大幅攀升约110%;日均合约销售面积22万平方米,相比促销前的日均9400平方米左右,大幅攀升约134%。

“严厉的宏观市场环境下,不同的地区、不同产品系列获得消费者的认可,表示产品品质被认可,说明公司深入二、三线城市的策略成功。”恒大地产执行董事、副总裁赖立新表示。

(王松才)

同舟共济抗大旱 服务烟农献真情

——云南省罗平县罗雄烟叶站烤烟抗旱救灾工作侧记

□ 王津军

2009年入秋以来,云南省遭受了百年一遇的特大干旱,罗平县罗雄镇尤其严重,呈现出“历时长、范围广、程度深、损失重”的特点。面对旱情,曲靖市烟草公司罗平分公司罗雄烟叶站广大干部职工切实把思想和行动统一到上级公司和镇委、镇政府对旱情的分析判断和决策部署上来,与广大烟农一起全力打好“抗大旱、保育苗、促移栽”攻坚战,5月10日完成了全镇24196亩烤烟移栽工作任务,谱写了一曲烟草职工服务烟农献真情的赞歌。

分类管理育苗

全站职工充分认识到适龄高茎壮苗对抗旱移栽的重要性,决心为烟农培育出适龄高茎壮苗。各育苗点根据移栽期,认真组织排查,按照标准不降、节令不延的原则,定点到人、定池到人,通过加强温湿度、肥水、剪叶及炼苗管理,以“促”、“稳”、

“控”三种管理方式培育高茎壮苗。同时坚决落实拔苗移栽,坚持小苗不出池、弱苗不进地、大苗不占盘的分类管理原则,先挑壮苗移栽,挑选后剩余的弱苗、小苗并盘集中管理。他们还100%推行烟苗无毒配送管理,满足了不同时段抗旱移栽育苗需求。虽是大旱之年,但今年的烟苗素质却得到了广大烟农的交口称赞。

精心部署移栽

全站职工进村入户帮助烟农算好时间帐和经济帐,引导烟农主动抢收受灾油菜,圆满解决了油烟茬口矛盾这个“老大难”问题。按照“统一调配、统一安排、统一价格”的原则安排机械深耕和起垄,全镇机械深耕起垄面积22163亩,占91.6%,切实加快了烤烟预整地的工作步伐。从物资清查入手,指定专人负责烟用物资的准备、调运工作,并及时兑现供应到烟农手中,确保不误农时。同时,因地制宜采取蓄、引、抽、

提、截流等多种措施,开辟抗旱水源,千方百计多蓄水,对19座水池和161座小水窖补水0.45万立方米,可供移栽大田0.34万亩。

围绕节令抢进度

广泛发动群众,转变观念、不等不靠,组织人背马驮车拉取水,用好公司配备的4辆抗旱专用车,协调出动3辆消防车,全力以赴投入到烤烟抗旱移栽中来。采取倒排法制定了详细的移栽进度计划表,算清时间帐,强化移栽集中度,迅速掀起了抗旱移栽工作高潮。充分利用89台烤烟移栽机资源,精心组织机械移栽专业化服务,发挥机械移栽作业效率高、移栽质量好的优点,全镇机械移栽烤烟10560亩,占43.64%,切实加快了移栽进度,确保了在最佳节令完成烤烟移栽。

落实科技保质量

全站正确处理进度与质量的关

系,以保证烟苗成活率为中心目标,认真落实壮苗培育技术、明水深栽的抗旱节水移栽技术、适当控制基肥增施追肥的科学施肥技术、地膜覆盖技术和保水理墒技术,特别把落实明水深栽的抗旱节水移栽技术作为重中之重来抓,不折不扣贯彻执行,真正做到了科技抗旱、科学抗旱。

服务烟农献真情

全站职工从3月底开始取消双休,按照“烟站领导包点、技术主任包片、烤烟生产技术服务协会会员包村包户”的“包保责任制”要求,层层落实了抗旱责任。密切关注旱情发展,秉承“利国惠民、至爱大成”的行业价值观,发扬“一方有难、八方支援”的传统美德,心系灾区群众,全站员工慷慨解囊,共捐款4800元支援烟农抗旱救灾。认真组织“共产党员抗旱先锋行动”和“绿丝带”系列活动,共发放“爱心水”80桶,关注受灾烟农,帮助解决实际问题。

废电器及电子材料综合利用技术实现重大突破 丰利又一重大科技项目通过验收

日前,由全国高新技术企业浙江丰利粉碎设备有限公司承担的浙江省重大科技专项“废电器及电子材料综合利用技术及其成套设备”项目,经过3年多时间的实施,现已完成规定的各项技术经济指标,顺利通过浙江省科技厅验收。

验收专家认为:该项目的完成,开创了工业化批量处理废电器及电子材料的先例;从整体上提高我国废电器及电子材料回收利用的综合水平,从而推动我国再生资源回收行业的技术进步和提升再生装备水平,实现产业的跨越式发展。

据了解,目前我国已经进入家电更新的高峰期,由此产生的废弃电子电器总量高达500多万吨;废旧电子电器中既有大量可以资源化的金属和非金属材料,又有对环境存在较大威胁的危害成分——重金属和卤素阻燃剂等。如何降低废弃电子产品有害物质对环境的危害,促进废弃电子产品以无害环境的方式回收利用和处置,成为亟待解决的重要课题。

长期致力于绿色环保装备开发的浙江丰利粉碎设备有限公司,积极响应国家倡导的资源节约型、环境友好型“两型”企业建设号召,紧紧抓住节能环保产业成为国家重点扶持的“战略性新兴产业”的良好契机,借鉴国外先进技术,结合我国国情,采用先进的机械处理方法,将超微粉碎技术与绿色环保科技有机结合,实现了废电器及电子材料综合利用多项技术的新突破,使电子废弃物得到合理的处理和利用,成功走出一条变废为宝的新兴产业化和循环经济之路。“废电器及电子材料综合利用技术及其成套设备”项目列入2006年度浙江省重大科技专项(项目编号2006C13032)。

项目产品针对废电器及电子材料的特点,重点研究废电器及电子材料的粗、中、细破碎和高压静电分选技术,开发了废旧电子电器回收处理成套设备。该成套设备具有配置合理、粉碎效果好、分选纯度高、二次污染低、自动化程度高等特点。各项技术指标可达国际的废电器回收技术指标,但生产成本大大低于国外同类设备。项目产品现已获得发明专利1项、实用新型专利3项,并荣获浙江省科学技术二等奖。

目前,浙江丰利已经开发完成了年处理10000吨和5000吨的废电器及电子材料回收处理示范生产线;并已达到年产15条废电器及电子材料综合利用成套设备的生产规模。产品经浙江方圆检测集团股份有限公司检测,所测指标符合国家和企业相关标准要求,并达到了项目可行性研究报告中的技术指标。产品在各地用户使用,反映良好,具有较好的社会经济效益,有效解决了环境污染和资源浪费的现象。

(吴宏富)

短消息 | Duanxiaoxi

鄱陵电业局 QC 成果喜获省级表彰

在近日结束的河南省电力公司第二十三届QC成果竞赛发布会上,鄱陵电业局QC成果《降低城西供电所0.4千伏公用线损率》经过激烈角逐,脱颖而出,喜获一等奖,充分展示了该局质量管理的成果。

(李代广 许爱君)

中铝河南分公司一次荣获国家3项专利

近日,国家知识产权局下发专利受理通知书,中铝河南分公司工程设计总公司工程公司研发的“一种轮轴拆卸装置”等3项专利榜上有名。

近年来,该公司高度重视科技创新和知识产权工作,有效增强了企业自主创新能力和市场竞争力,这次获得国家专利的项目之一、王朝同志设计研制的“一种真空浸漆电动机绕组拆线装置”,投用后为氧化铝生产节约了大量能源。在节能减排工作中取得了显著的效果,每年可降低检修费用37万元。

(邓广顺 李代广)

平高集团高端产品 落户缅甸水电站

在刚刚落幕的缅甸DAPEIN水电站国际招标中,平高集团将该项目所需的550KV隔离开关和550KV断路器全部收入囊中,这是平高集团首次将我国行业高端产品成功打入缅甸电力市场。

为了彻底缓解缅甸北方国家和生活用电的紧张矛盾,缅甸国家有关部门经过充分酝酿,决定利用北方克钦邦八莫州莫茂县境内丰富的太平江水力资源,新建四台60MW水轮发电机组。为了把这项工程建成样板工程,他们按照国际惯例进行了国际招标。平高集团参与投标的产品以其科技含量高、价格适中、配套面广、维护方便等竞争优势脱颖而出一举中标,受到用户青睐。

目前,平高集团正在按照国际标准进行组织生产,力争生产一流产品为国争光。

(孟繁祥)

羚锐制药 “四个确保”促发展

为了更好地应对国际金融危机,实现经济平稳较快发展,今年,河南羚锐制药股份有限公司提出了“四个确保”,力争实现全年工作目标。

一是确保技术领先。充分发挥科研和技术人员的作用,在医药研发和制造技术上攻坚克难,加强药品研发和专题技术研究,努力抓好科技攻关和科技成果推广工作,从而以先进的技术赢得市场,领跑国内贴膏行业健康发展。

二是确保质量一流。严格按照GMP质量体系要求,不断完善质量管理体系和质量保证措施,加强药品生产的监控监管,着力抓好产品质量和售后服务质量,把质量作为开拓市场的重要前提,以质量赢得信誉、占领市场,靠质量求生存、谋发展,打造国内一流的知名医药品牌。

三是确保设备先进。充分利用现有设备,通过合理调配和强化技改,及时更新换代,落实好设备维修、技改工作,尽最大可能发挥设备优势,提高医药产品制造的生产效率。

四是确保优质服务。始终坚持“诚信立业、造福人类”理念,强化与经销商的联系,对经销商客户和患者提出的问题及时给予解答,帮助经销商客户落实好产品销售,从而以优质的服务提高羚锐制药的信誉。

(汤兴)