

烟台鑫海矿山机械公司以服务促发展

■ 纪讯

在现今的市场经济条件下,矿山机械厂家的营销环境发生了巨大变化。例如:高科技的广泛应用,信息高速流动,机械硬件标准趋同;公平、有序的矿山机械市场竞争环境逐渐形成;机械产品的品种、质量和价格大体相当;利润已低到接近成本等等,这一切使价格竞争达到极限。因此,在矿山机械这个竞争激烈的行业里,谁能为顾客提供优质服务,谁就能赢得顾客,赢得市场。

在矿山机械行业中,服务的竞争可以毫不夸张地说已危及到企业的发展。矿山机械产品的现状是你有我,竞争十分激烈。厂家如果想在这样的残酷竞争中求得生存发展,就必须在服务上面做足文章,而山东烟台鑫海矿山机械有限公司在服务方面做出了表率。他们并不是把服务停留在表面,而扎实深入地贯穿于行动中:

提供超前的服务

山东烟台鑫海矿山机械有限公司成立于上世纪90年代,当时我国矿山机械行业在“选矿总包服务”上还是一片荒芜,该公司在成立之初就把目光放在了“选矿总包服务”上,首次在我国推出这项服务。事实证明,推出总包服务在矿山机械行业是一个十分有远见的想法。20年后的现在,矿山机械厂家遍布全国,生产的矿山机械可以说已经到了“你有我有,相差无几”的地步。在这种情况下客户最在意的往往已经不是产品,他们愿意把更多的目光放在公司的实力以及能否提供更加优质便利的服务上面。

鑫海公司经过近20年的发展,实力已是同行中的佼佼者,而其20年的总包服务经验目前在国内更是没有任何一个厂家可以比拟,就算在国际上也不遑多让。鑫海公司就因为其在总包服务上走得早,走得远,所以赢得了全球在内许多厂家的信赖。一些矿山业主认识到“选矿总包服务”的优点,更多的厂商愿意选择鑫海公司为其选矿建厂提供总包服务。由此可以看出一项超前的服务对于企业的重要性。

具有明确的服务理念

《美国营销策略谋划》的研究结果显示:91%的顾客会避开服务质量低的公司,其中80%的顾客会另找其他方面差不多,但服务更好的企业,20%的人宁愿为此多花钱。美国哈佛商业杂志1991年发表的一份研究报告显示:“再次光临的顾客可为公司带来25%~85%的利润,而吸引他们再次光临的因素首先是服务质量的好坏,其次是产品本身,最后才是价格”。

从以上两份报告我们不难看出服务的重要性。鑫海公司深明其理,制定了非常明确的服务理念:您需要的,正是我们能做到的!意思很明白,只要您有矿山机械行业方面的需求,我们可以做到。这一服务理念既表明公司以满足顾客需要为第一原则,也能显示出对自己实力的信心。只有明确的服务理念,才能让顾客更加了解公司服务,同时赢得信赖,使顾客成为长久客户,为企业谋求到长远利益。

售后服务不可小觑

鑫海公司在矿山机械行业里面最注重售后服务,并且将售后服务做到了同行业最好。售后做得好自然有其独到之处,让我们看看它是怎么做的:指定一名副总裁专门分管售后服务,下辖质检部、用户体验部和售后服务部,坚决贯彻对每一道工序负责,对每一台产品负责,对每一位用户负责的质量方针,争取得到用户最大的认可。

鑫海公司在售后服务上还具备一些自己的优势。例如鑫海使用自己的机械产品;具备多年的矿山开发管理经验,这些都使得鑫海拥有非常丰富的客户经验,可以急客户之所急,想客户之所想。鑫海公司将自身的优势和对售后服务的高度重视相结合,使其售后服务远超同行业其他品牌,高品质的售后服务为鑫海公司留住了更多的老顾客,使公司得到了更为长远的发展。

上柴9DF发动机顺利通过VOLVO公司审核

■ 王楞

日前,上柴公司9DF发动机顺利通过VOLVO外方人员审核,成为VOLVO公司认可的客车发动机之一。VOLVO客车作为高端客车品牌,历来仅选配进口发动机,公司9DF发动机成功通过其审核,是VOLVO公司对该机型较好的可靠性、燃油经济性和排放性能的认可与肯定。

由于上柴公司前期对应用和研发进行了充分准备,9DF发动机匹配申沃客车表现出了良好的综合性能,使该机型获得了申沃公司较高的评价并给VOLVO外方人员留下了良好印象。今年5月份,VOLVO外方人员提出要对9DF做一个全面审核,如通过审核,9DF发动机将成为首批被VOLVO认可的国产发动机之一。上柴公司领导对此非常重视,指派应用中心、客车配套室多次组织研发、质保、营销服务等相关部门各部门专家领导开会讨论,前不久,两位VOLVO专家来到上柴公司,对发动机的开发过程、质保体系、生产过程、售后服务体系进行全面审查后,亲赴工厂整机解析现场,对发动机整机及拆解的零部件运转情况作了逐一检查,该机型的优异表现最终获得了VOLVO专家的认可并通过审核。

品牌为天 安徽无为电缆业逆势起飞

作为科技部唯一以特种电缆为主导产品的火炬计划产业基地,一个“特”字,是安徽无为电缆转型升级之路的指向标;一个“质”字,是为无为谋求“弯道超车”的加速器。而所有这些都围绕一个中心——品牌。“我们在科研上投入的所有财力、物力和人力,最后换来的是两个字:品牌。只要高品质、有特色的产品打出了品牌,自然不愁订单。”安徽无为新亚特电缆集团董事长徐顶峰如是坦言。

■ 汪百

今年以来,被誉为“中国电缆之乡”的安徽无为县,在经济下行压力加大的背景下,逆市上扬,保持了稳健发展势头。今年上半年,该县电缆行业累计完成产值超过210亿元,同比增长15%以上。

产品走向差异化

在今年初召开的无为县电线电缆行业协会会员大会上,中国电器工业协会电线电缆分会名誉理事长高庆国表示,当前我国电线电缆制造业80%至90%的产品为同质化的中低端产品。无为县能够形成“特种电缆产业集群区”,得益于该县瞄准了差异化竞争的方向。

9月12日,记者在无为县安徽华能电缆集团采访时,看到流水线上一片忙碌,大批量的订单让这里“歇人不歇机器”。一位工作人员从绞盘中拉出一段酷似自行车锁链的电缆,向记者展示说,这种无烟无卤不燃型仪表电缆是企业2012年的应用产业化成



果,采用对绞、对屏、总屏等结构形式,在外护套采用金属铝护套或者不锈钢、铜护套,现在销路很畅。

据企业总工程师程斌介绍,近3年公司投入科研的资金逐年增加,去年达到2607万元,占到了销售收入的3.1%。目前企业累计开发新产品14项,获得实用新型专利44项、发明专利2项。如今以风能电缆为代表的特种电缆产品已占到公司产品结构的60%左右,不但利润率高而且供不应求。在转型升级中企业始终在“特”字上下功夫。“如今做企业,没有核心技术就没有竞争力。”安徽太平洋电缆集团有限公司常务副

总经理王业山感言。安徽华星电缆集团有限公司董事长曹中年说:“无为为每一家规模以上的电缆企业都拥有自己的特色产品。”产业基地已初步形成了轨道交通和机车电缆、矿用电缆、舰船电缆等特色产品,并在行业内产生一定的影响,走产品差异化发展道路。

来自无为县电线电缆行业协会的数据显示,2007年前后,该县线缆企业的毛利润在20%至30%以上,而眼下已降到11%左右。安徽新亚特菲电缆集团有限公司副总工程师韩惠福对记者直言,中低端的普通电缆产品现已进入微利时代,平均利润率高出20%至30%的特种电缆是无为电缆企业突围的惟一出路。他自豪地介绍说,企业早在2002年就投入3000万元建立了技术研发中心,目前该企业的研发、检测技术团队人数过百,超过员工总数的20%。2009年,企业在芜湖市国家级高新技术产业开发区投资注册成立新亚特电缆股份有限公司,引进国内外最高工艺的生产、检测设备,集结多名专家型人才打造了一支具备自主创新能力的研发团队,如今仅这一子公司就可年产“上天入地”的各类特种电缆10万多公里,产值达到30亿元。截至8月,新亚特实现产值8.5亿元,同比增长7%左右。

产业瞄准“千亿”级

去年,无为县被国家质检总局批准创建

双星新型液压硫化机获国家发明专利

■ 本报记者 何沙洲
通讯员 王开良 李建华

日前,国家知识产权局下发发明专利授权通知书,授予双星机械总公司橡胶机公司研制的新型液压硫化机国家发明专利。

双星液压硫化机采用国际先进设计理念,实现创新突破,自动化程度高,工人劳动强度较传统机械式硫化机降低20%以上。在提高轮胎硫化质量方面,通过采用固定框架式机架,结构紧凑,受力均匀,通过采用垂直升降式开合模,有利于提高合模时上、下模具的对中精度,通过采用

液压缸和气缸组合驱动的装胎机械手,提高装胎精度。卸胎机械手则采用双立柱导向、直角布局结构,有效避免卸胎机械手在停止位的冲击,提高抓胎稳定性。同时,设备占用空间小,噪音低,维修方便,为促进国内半钢轮胎生产提高到发达国家轮胎的制作水平提供了设备基础。

木林森股份加速LED照明市场布局

■ 翟贤

灯饰照明行业的“金九银十”已然来临。面对市场淡季,沉寂了一段时间的LED照明企业蓄势待发,纷纷摩拳擦掌,为接下来的销售旺季做好准备。作为行业的领军者,木林森股份更是积极出鞘,加速布局LED照明市场,抢占市场份额。

磨好剑,旺季出鞘

淡季休整,旺季出鞘。重视产品质量的木林森股份为了把握传统旺季到来的契机,一方面针对市场需求,完善渠道,另一方面积极调整生产计划、加快LED新品研发和上市,努力迎接旺季。

木林森股份副总经理林纪良表示,抓住LED照明时代的良机,如何了解市场需求,做客户满意的产品是企业发展的重中之重。木林森股份作为国内知名封装企业,已全面进入LED照明领域,针对市场需求推出多款极具竞争力的照明产品,以高性价比推动市场规模扩展。

成功是留给有准备的人。据木林森股份副总经理林纪良介绍,木林森今年主要推出一些具备核心竞争优势的高性价比LED照明产品,比如木林森的LED球泡灯中定向光G球泡有效光通量可达到408Lm。木林森全周光A球泡灯,发光角度在270度以上。而灯具效率一般是灯具输出光通量除以裸光源光通量,而照明器具效率则为灯具输出光通量除以灯具总耗电量;以光通量作为光源分级指标,28W的T5荧光灯管有效光通量为1530Lm,LED灯管光通量则可达1800Lm。木林森LED灯管包括木林森照明和光源世家两个品牌,其中,光源世家LED灯管主要为三基色灯管,用于精细照明教室、超市医院、印刷厂等,而木林森LED普通灯管,则主要应用于基础照明、停车场、工厂、车站、机场、橱柜灯等。

重品质,普惠大众

今年旺季前夕,不少照明企业进行



“优惠大酬宾”、“订货大优惠”,低价出售旧款产品。部分企业甚至为了顺利拿到订单,以次充好,造成了整个行业的混乱。木林森股份不改巨头本色,以身作则,在坚守品质的基础上,以价格定义者引领行业。

据了解,木林森股份从技术把关、优良工艺和先进的生产设备、井然有序的品质量管理等方面重重保障产品品质。木林森在LED技术研发投入上不遗余力,屡创佳绩。2005年,木林森突破LED照明应用技术,推出全球第一代LED插片式T8光管;2009年,木林森研发鳍片式散热,取得突破性进展;2012年,在LED灯因高昂价格叫好不叫座时,木林森率先推出高性价比的平价LED球泡和LEDT8光管,开启行业平价革命的先鋒。

“木林森自始至终坚持生产出最具性价比的产品,造福于普通百姓。”木林森股份国内营销总监兼光源世家(木林森旗下全资子公司)总经理翁志勤表示,以规模化来降低成本,凭借着木林森LED光源全球制造基地,它能够在保证

产品品质的前提下,通过规模化优势来将产品成本做到极致,来为消费者提供最具性价比的LED优质光源产品。

对于木林森而言,高性价比的产品就是最好的口碑,也是他们多年来的动力所在,他们借助高性价比的产品,让客户信任木林森,在赢得口碑的同时,迅速抢占照明市场。

目前,木林森股份的发展备受瞩目,它更成为中山市政府重点推进“新三百”计划中被重点推荐的企业之一,将享受到由市领导牵头根据培育企业的行业特点、发展阶段、战略规划等要求,协助企业制定发展规划和帮扶所实施的“一企一策”方案;全面融入至包括支持并购重组、发展总部经济、加大财政扶持力度、优先安排发展用地指标、推动企业上市、强化融资服务、推动引进人才、积极开拓市场、加快产品通关服务等21个方面全面扶持和快速推进“新三百”计划。

未来,在新三百计划的推动下,坚守品质、以高性价比产品打造核心竞争力的木林森股份,将在LED照明市场上创造更多的辉煌。

川煤达竹公司斌郎煤矿自制水位报警系统研制成功

■ 周温香

近日,川煤集团达竹公司斌郎煤矿科技工作室自制水位报警系统研制成功。

据悉,该矿±200水平井底车场水泵房紧邻中央变电所。没有安装自动水位报警器以前,全靠值班人员的勤检查和细看护,给水位警戒带来隐患。排水时,值班人员稍有疏忽,就会把水抽干使水泵空转,造成设备的损耗和电源的浪费。该矿科技工作室针对这种情况,采用声光感应器原理,自制了水位报警装置。通过装置自身线圈和电容组成自激振荡器,传送模拟信号,当水位达到高水位警戒线时,报警器会自动发出开泵报警;相应地水位降低到低水位警戒线时,会发出停泵报警。这项技术每年可为矿节约5万元。

天威保变研制世界首台单柱特高压电抗器投运

■ 仅伍

9月25日,天威保变自主研制的世界首台240MVar/1000kV单相单柱特高压电抗器在皖电东送淮南至上海特高压交流工程正式投入运行,各项指标稳定,标志着继成功研制世界首台1000MVA/1000kV、1500MVA/1000kV特高压变压器后,天威保变再次填补世界特高压产品制造领域的空白。

据了解,与240MVar/1000kV单相双柱特高压电抗器相比,单相单柱产品具有显著优势,重量更轻,损耗更低,产品性能更加优异,且更加节能、经济、环保。研发单相单柱特高压电抗器必须解决震动强、漏磁大等一系列难题,极具挑战性。天威保变按照用户要求,对电抗器结构设计和工艺进行了优化,使产品具有损耗低、噪声低、体积小、无局部过热等特点,能保证产品长期安全稳定运行。

在产品制造过程中,天威保变高度重视,周密部署,生产部门制定科学合理、严谨可行的生产计划,合理安排场地、设备、工装,并将计划细化到每道工序、每个节点。非生产部门全力配合,提供后勤保障。产品开工前一线班组进行产前培训,消化吸收产品的各项操作要领,确保产品顺利生产,生产制造过程中,广大员工全身心投入到产品的生产制造中去,严格按照工艺要求操作,控制每一个质量控制点,精益求精,打造精品,保证了产品一次制造成功。

据介绍,天威保变在我国特高压变压器、电抗器研制领域处于领先地位,参与了我国全部4条特高压输电工程的建设,自主研制的1000MVA/1000kV特高压变压器纳入“特高压交流输电关键技术、成套设备及工程应用”项目,荣获2012年度国家科学技术进步特等奖。