

奥克斯发布 2014 全球售后服务蓝皮书

承诺:超时安装免单

■ 张文胜 宁波报道

两年前,奥克斯空调的一份《品质白皮书》在行业内可谓“一石激起千层浪”,对于品质的深度诉求,对于顾客满意度的高标准制定开创了业内先河,同时也引发了媒体热议。两年后的今天,奥克斯再次成为行业关注的焦点。

12月4日,奥克斯在宁波召开全球服务商大会,同步发布了《奥克斯空调 2014 全球售后服务蓝皮书》。与过去的价格白皮书、健康渠道白皮书、品质白皮书相比,本次的服务蓝皮书被称为是奥克斯战略转型的延伸之作,也是企业在服务上的一次全新探索与升级。

在本次发布的服务蓝皮书中,奥克斯充分体现了“大服务”的思维体系,从源头开始建立服务意识,推行“全员服务”“全产业链服务”,藉此来完成对空调营销最后一公里课题的突破。在此策略下,奥克斯空调将实现“一个核心+七大创新”的举措,将售后服务前置,将售后服务变为售前、售中、售后一体化的服务链。

其中,包括针对服务网络的完善,对售后安装模式的完善,售后信息交流渠道的创新,服务内容的升级,结算标准与效率的双重提升,服务配件的管理优化以及针对大数据时代下对用户信息的高效管理。

以售后服务保障体系为例,在安装服务上,随着电商时代的逐步到来,奥克斯将实现“随货安装”——即货到+人到+安装到,从货物选择购买,货物发送到空调安装,流程全面匹配。同时,包括免费送货到门、免费为用户设计、免费安装、免费保修等在内的“七免增值服务”也为用户带来最大的便利。

如今,奥克斯已建立遍布全国及海外的营销服务网络,全国共有 50 个办事处、300 家金牌服务中心、8000 余家特约安装维修部,服务人员达到 5 万余名。

“用户信息派工后 30 分钟内联系用户”,“与用户约定的时间提前 15 分钟到场”……这是奥克斯空调连同《售后蓝皮书》一起,交给消费者的服务承诺。

河南油田推出“拨拨就灵”热线服务

1月2日,家住河南油田涧河社区精蜡小区的居民李大爷家中水管漏了。他拨打社区服务热线“1890”求助,接线员礼貌地告诉他:“‘1890’热线服务升级了。今后,居民家中水、电、暖、电视信号出现问题,都可拨打新的服务热线‘8890’求助。”

河南油田是一个远离城市的独立工矿区。目前,为居民提供的供水、供电、供暖、供气、物业管理、有线电视、社区服务、政策咨询等管理、服务及咨询工作,由河南油田四大社区、水电厂、电视台等二级单位及机关直属部门承担。2007年,河南油田在社区服务系统全面推行“1890”热线服务,其他单位的服务未被纳入。这些单位现有服务电话号码 20 多个,居民拨打使用不方便。最近,河南油田新建为居民服务信息平台“一号通”,把上述服务项目的求助热线统一为“8890”,谐音“拨拨就灵”。用户使用油田固定电话拨打“8890”求助热线后,按照语音提示操作选择所需服务的项目,电话即可自动转到所选选择的所属服务单位指挥中心。

“一号通”工作实施后,各服务单位根据工作目标及工作实际,建立完善服务承诺制度,公布服务内容、服务时限、自费服务价格和工作标准等服务承诺内容,实行 24 小时值班,对居民反映的问题即时受理、快速分派、限时办结。

(蒙福全 胡强)

红太阳酒业举办“庆元旦、迎新春”联谊会

12月31日下午,山东红太阳酒业有限公司举办“庆元旦、迎新春”联谊会活动。公司全体员工 600 余人参加了联谊活动。

联谊会在欢快的音乐声中拉开序幕,首先,公司董事长任春玉致欢迎辞,他向一年来辛勤工作、默默奉献的公司全体员工致以诚挚的祝福和衷心的感谢。他说,2013 年公司在经济减速、市场疲软、竞争加剧、消费下滑等各种不利因素影响下,公司上下团结一心,顽强拼搏,取得了较好的成绩,销售收入和上缴税金与去年同期相比略有增长。公司呈现出良好的发展局面。最后,他希望在新的一年里,全体员工继续发扬无私奉献、与时俱进、求真务实、锐意进取的拼搏精神,再接再厉,为公司发展续写新的篇章。紧接着公司员工把一个自编自演的节目,奉献给大家。充分展示了员工们的多才多艺和良好的精神风貌。

本次联谊会不仅营造了欢乐的节日氛围,也丰富了员工精神文化生活,更增进了员工之间的相互交流。

(焦耀锋)

厦深 湘桂 茂湛 渝利 渝涪等 多条电气化铁路开通缓解春运压力



● 2013 年 12 月 28 日,厦深铁路全线建成开通。图为首列车组停靠在厦深铁路惠州南站(摄影:海本都)

■ 特约记者 但汉求

贺玉琴 武汉报道

2013 年 12 月 28 日,由中铁电气化集团二公司承建的厦深、湘桂、茂湛、渝利、渝涪等多条电气化线路同时开通运营。据悉,2014 年铁路春运将从 2014 年 1 月 16 日开始,春运火车票从 2013 年 12 月 28 日起全面开售,岁末年初开通运营的多条线路将大大缓解各交通枢纽的春运压力。

厦深

厦深铁路是我国《中长期铁路网规划》“四纵四横”快速客运网中的骨干线之一,位于福建、广东两省。此次开通运营里程 514 公里,初期运营时速 200 公里。厦深客运专线于 2010 年 5 月开工,中铁电气化局集团成立厦深客运专线指挥部,责成二公司负责广东境内的 357 正线公里后“四电”工程建设。在施工决战期间,集团公司主要领导多次组织“现场办公会”,明确实施措施,倒排工期节点,集中优势力量在东南沿海打赢了一场攻坚战、歼灭战和信誉战。

湘桂

湘桂铁路是大(同)湛(江)铁路通道衡柳线的重要组成部分,是广西、海南、粤西地区联系内地的重要桥梁和湘鄂赣等省的出海大通道。该公司承建衡阳至永州站后“四电”及房建工程,新建衡阳南、谭子山南、祁东南、祁阳南、高溪市等 5 个车站,全长 148 公里。湘桂线衡永段于 2012 年 12 月 20 日送电后,经过半年多的艰

苦奋战相继完成联络线的建设和衡阳站改等后续繁琐的工作,2013 年 6 月展开全线联调联试,湘桂大动脉为三湘大地架起了一道美丽的彩虹。

茂湛

茂湛铁路是我国西部沿海高铁的首段,南接粤海通道,北连洛湛线,东接广茂线,构成粤西与珠江三角洲地区的快速客货货运干线。该公司承建的茂湛铁路“三电工程”东起广茂铁路茂名东站,西至黎湛铁路湛江站,为时速 200 公里的客货共线双线铁路,线路全长 103 公里,沿线新建茂名东、吴川、塘缀、黄略、塘口等车站。新建茂湛铁路 2009 年 3 月开工后,历经波折、辗转推进,于 2013 年 1 月 15 日建成茂名东站信号工程,随后,其他车站、区间的电力、通信设备逐步展开安装调试任务,并于 11 月底进行全线的静态验收和安全评估。

渝利

渝利电气化铁路是沪汉蓉快速客运通道的重要组成部分,在重庆市境内设置沿途站点,自西向东依次为重庆北站、长寿北站、涪陵北站、丰都站、石柱站,进入湖北后在利川“牵手”宜万铁路。该公司渝利项目承担着 265 公里的站后电气化施工。项目部自进场施工以来,克服交叉施工干扰大、图纸供应迟缓、材料进场时间晚等影响,找缝插针,创造条件施工,攻克了岩溶、突水、瓦斯等世界性地质难题,工程自 2013 年 10 月 8 日一次送电成功以来,经过 80 余天的联调联试,按时优质达到了运营开通

条件。

渝涪

渝涪铁路二线为渝怀铁路重庆北至涪陵段增建二线,站后电气化区段从重庆北至涪陵。途经江北、渝北、长寿和涪陵区,全线 99 公里,于 2010 年 10 月开工建设,设计时速为 120 公里。由于渝涪沿线的长大隧道新界牌坡隧道、全线控制性工程梨香溪大桥和新桂花湾隧道等重点难点工程具有地质条件复杂、施工战线长、工期要求紧、安全压力大等特点,该公司渝涪项目部实现资源优化、实施安全保障,倒排工期,优化施工,克服既有新线和既有线改造施工交叉进行的困难,一举实现了“12 月 18 日开通长寿至涪陵段”和“12 月 26 日开通唐家沱至长寿段”两个重要的工期节点,为“中铁电气化”品牌在成都铁路局赢得了良好的信誉。

2013 年,该公司在建项目 14 个,建成开通厦深、武黄、渝利、渝涪、茂湛、贵广、武广、武汉地铁四号线 7 个项目,基本建成杭长高铁湖南段、杭长江西段、甘青线 3 个项目,开通电气化里程 697 正线公里计 1789 条公里,开通运营城市轨道交通 165 正线公里。根据 7 个开通建成项目和 3 个基本建成项目的特点和实际情况,公司组织各专业的专家组成员主持或参与各个项目的施工管控、冷滑试验、静态验收、联调联试、送电开通工作及缺陷整治工作,组织制定作业指导书,审核施工组织设计和重要施工方案,确保重点项目安全优质开通运营。

武穴大手笔打造幸福港城

■ 特约记者 贺丰波 武穴报道

“到 2015 年,滨江公园这一折射武穴深厚文化底蕴和现代港城特色的民生工程力作,将在武穴长江外滩向世人展示,让百姓受益。”1 月 1 日,湖北武穴市民王有国看着武穴滨江公园全景规划图,以及眼前忙碌而热闹的滨江公园建设施工现场时,他激动地说,两年后这里将是长江之滨一幅美丽画卷,政府为群众办实事办到老百姓的心坎上了。

在圆满完成长江外滩整治工程拆迁任务后,去年 12 月 28 日,武穴滨江公园正式拉开建设序幕。据了解,武穴长江外滩滨江公园总投资 2 亿元,全长 1.83 公里,面积约 56 公顷。按照行洪顺畅、功能完善、环境优美、富有特色的规划设计原则,项目设计景观布局为一轴两带三区六平台、八节点、十二景观,着力打造文化江滩、快乐江

滩、生态江滩、梦幻江滩,让市民充分体验到城市生态绿色建设带来的舒适环境。

武穴市委书记吴美景表示,在推进城乡一体化建设中,武穴抢抓武汉城市圈建设、大别山试验区建设、长江中游城市群战略升级等机遇,突出“双强双兴”发展重点,始终坚持以人为本,构建全域武穴规划体系,不断加大城市建设投入力度,着力实施民生工程,大力推进宜居幸福港城建设。

2013 年该市投入城建资金 236 亿元,新建改造重点项目 198 个。投入 9600 万元构建城区和田镇、梅川、荆竹四大供水基地,基本实现城乡安全饮水全覆盖;投资 3 亿元建成城市污水处理厂和排污管道 44.5 公里,实现工业污水零排放;投资 3.5 亿元新建廉租房、经济适用房 6500 套,缓解低收入群众住房困难。

城市的底色在于整座城市的宜居程度。去年,武穴以创建省级文明城市和省级园林城为契机,围绕旧城改造、新城建设、园林绿化等重点工程,投入 3 亿元实施东城区广场和武山湖湿地公园等 79 个新老城区美化亮化工程,推动该市“城市园林化、道路林荫化、节点景观化”建设;完成城区 8 条道路的升级改造和 9 条道路刷黑工程;市民广场竣工投入使用;投入 2 亿元加快林业生态建设,造林绿化 28 万亩近 400 万株,恢复矿山植被 1600 亩。

武穴市市长郝胜利介绍,一系列大手笔、大动作、大投入提升了武穴城市的功能、品质和品位。该市被全国绿化委员会授予“全国绿化模范县(市)”称号,成为全省首批林业生态示范创建县市、全省卫生城市,创建省级文明城市工作进入冲刺阶段,创建省级园林城工作已接受考核验收。

100 万台可编程电子保险箱“住”进国际品牌酒店客房

“中税”“智”取行业头把交椅

近日,浙江省宁波市鄞州区中税网络有限公司向美国一家即将开张的万豪酒店发送了 2000 台可编程电子保险箱。至此,该公司提供给希尔顿、喜来登、万豪等国际连锁品牌酒店的产品已达 100 万台。

目前,“中税”是国内唯一一家拥有可编程电子保险箱发明专利的企业,其智能电子保险箱在国际高级酒店市场的占有率已超过 10%,位居全球同行第一位。

位于宁波望春工业园区的“中税”公司成立于 2003 年。起初,公司主要从事防伪税控共享系统的研发和推广。2006 年,公司转型生产可编程电子保险箱。“我们的定位是五星级酒店客

房用保险箱。”董事长应启峰说。一般的保险箱体积大而笨重,而该公司生产的保险箱却小巧、时尚、美观,最大的如床头柜,小的则如鞋盒。

原来,这位宁波大学教师出身的老总总是电子技术领域的专家,他潜心研究保险箱的电子锁技术已有 20 多年,公司已获得国内授权专利 40 多项。

最近,他们开发了“基于因特网酒店客房电子保险箱应急服务系统”,企业可通过互联网进行远程故障诊断并指导排除。一次,有位客人入住美国一家酒店后,使用保险箱时忘了密码,打不开保险箱,该酒店应用这个系统,通过网络授权,最后帮客人开启了保险箱。

尽管 2013 年国际市场形势不景

气,但“中税”却逆势而上,销售同比增长 30%,年产量达 30 多万台。

(张文胜)

玉航观察·肖玉航专栏

股价分化的背后 将显机构淘汰战

从 A 股 2013 年最后的交易阶段的整个市场轨迹变化来看,A 股市场体现了明显的分化走势,即权重股整体走弱,部分科技新兴产业股票走强的格局。透过 2013 年市场牛熊股的分化来看,在 2014 年,随着市场化、法制化与国际化深入,A 股股价的分化将愈演愈烈,而其背后将体现出明显的机构淘汰战。

众所周知,权重指标的持仓与新兴小盘股的持仓不可同日而语。尽管 2013 年 A 股市场中部分新兴产业股票出现较大上涨,一些股票的年度涨幅高达 200% 以上,但从体量来看,也仅有数十家而已,而反观市场绝对权重的指标股,比如贵州茅台、洋河股份、山东黄金、招商银行、万科 A、保利地产、中国神华、中国人寿等,实际上这些股票的下跌幅度与绝对市值的下跌,反映出机构亏损程度。笔者测算 A 股市场小盘与大盘的涨跌幅,发现同一机构炒作小盘股,而持仓大盘股,即使所持小盘股上涨 200%,但由于持仓比例不同,其一只持仓略的大盘股下跌 20% 就可将全部小盘股 200% 以上的收益全部抹去。因此股价分化表现最大的不同是除非你完全持有部分表现较好的创业板与中小板股票,且要小盘股的股价也有不涨反跌的。在机构操作中,这种现象是极少的,因此从 2013 年整体市场来看,权重股带来的机构投资亏损是惊人的。我们以贵州茅台来看,年初股价 200 元左右,目前则跌至 125 元附近,其 2012 年报显示基金持有家数为 352 家,2013 年中报持有为 308 家,那么进入到年终阶段,可以说 300 家左右的基金机构持仓浮亏已非常惊人,其由于目前流通市值近 1300 亿,而年初 2000 亿左右,700 亿市值的下沉,其带给机构投资者的无奈如何呢,尽管其中系内基金炒小盘有所获利,但市值与持仓目前显示的亏损是必然的。如果年初重仓持有某只年度跌幅 50% 的权重股,目前的经营会如何呢?公募或可维持,而私募机构如何维持?

从整个 2013 年情况来看,尽管期间主题投资产生了上海自贸概念、全改题材等,但这些品种只能是短期爆发较强的品种,虽然部分机构参与了短期收益的运作,但从炒作的后续效果来看,市场跟风者已大不如前些年,短线机构资金的炒作模式正面临市场化与理性化的严峻挑战。同时,我们看到年终阶段,部分游资炒作资产的昌九生化,但其能否成功出局依然是个问题,这类亏损类股票的价格,如果市场化严格与深入,国际化对接,其完全是可能跌至 1 元之下的。

从大的经济面情况来看,2014 年所面临的情况或更加严峻,一是产能过剩,二是影子银行危机,三是债务危机累积等。而在此危机因素的累积过程中,新股与新三板的提速扩容也很难预测。比如产能过剩,研究发现此次产能过剩,与 2005 年前后出现的产能过剩不同,2009 年延续至今的这一轮产能过剩涉及领域更广、程度更严重,化解难度前所未有。机构在 2013 年股票投资市场中的权重下跌,在 2014 年宏观经济面严峻的背景下,其生存、发展与淘汰的竞争将日趋激烈。

观察发现,尽管基金机构通过互联网金融等形式出现总体规模增加,但由于分期与不稳定性因素,其机构发展的障碍正日益受到金融领域资金紧张的严峻挑战。2013 年末,我国 M2/GDP 的比值全球第一,高达 200% 以上,而如此背景下,资本市场资金紧张,看来已不是用资金能够简单撬动。同时 2013 年还出现两次严重危机,一次是今年 6 月,而另一次则是前年不久。

从世界主要资本市场发展变化来看,淘汰与发展是共生共存的,目前 A 股机构投资者持仓品种的严重分化,预示 A 股在 2014 年市场投资中,特别是在市场面与经济面不确定性因素演变背景下,将出现明显的机构淘汰战,而这一过程或异常剧烈。

(作者简介:资深市场研究人士,在国有企业、美资公司从事高级管理工作多年,并在证券公司、证券投资咨询机构执业证券市场研究 10 年以上,多年来在国内外主流媒体发表财经、证券市场研究等近 10000 篇文章,具有国家证券执业一级资格证书,研究方向为市场经济与证券市场策略、公司研究)

即发集团:纺织女工 T 台走秀迎新年



元旦前夕,山东即墨市大型纺织企业即发集团举行“展新装、迎新年”展演活动,纺织女工们在动感的音乐中,展示自己设计、制作的新款服装,以靓丽的风姿迎接新年。图为纺织女工们在 T 台上展示时装。

(梁孝鹏 摄影报道)