

在太重，有一种强大的信用机制，那就是“诚信、创新、精益、卓越”八个字的太重核心价值观。如果说信用体系促进和形成了“诚信受益，失信受罚”的社会环境的话，那么凭借诚信为根基服务为本的理念，太重不畏艰难险阻，不惧风雪载途，正让太重产品一步步走向世界。

诚信,让太重挖掘机行天下

——太重海内外优质服务纪实

曹克顺

目前,“太重牌”挖掘机先后进入了俄罗斯、巴基斯坦、秘鲁、哈萨克斯坦、印度、缅甸、蒙古、智利、南非、伊朗、利比里亚等十几个国家。太重 WK 系列大型矿用挖掘机项目在 2014 年末,荣获了“中国机械工业科学技术一等奖”和“山西省科技进步一等奖”第一名。10 年里,太重形成了完备的服务机制,建立起一支强大的服务团队,10 年里,太重人的付出无以计算,太重人的汗水流成了河;10 年里,太重人也赢得了市场,收获了人心!

产品“走出去”,服务紧跟腿

说到重型机械产品,太重集团生产的挖掘机自然是绕不过去的话题。用户在选择自己喜爱的大型挖掘机时,往往会把“太重牌”放在优先的选项之中。原因无他,只因经历了 10 年的品牌耕耘之后,后来居上的“太重牌”挖掘机在海内外客户心目中享有重量级的口碑,每一代新产品都有其鲜明特点,其中也伴随着诸多让人不得不说的的人物和故事。

正如太重矿山设备分公司经理王俊林所言:产品没有发运之前,质量是命根子;一旦走出去了,服务就是生命线。与 8 年前相比,太重的服务模式发生了根本性改观:此前是用户在使用过程中出现问题,单位立即派人前去处理,处理完了再回来,有点像“打游击”;此后是在国内用户处设立服务站点,国外则常驻服务团队。这些派出去的服务人员,在太重矿山分公司不是专家也算技术尖子。人员实行轮换制,成了“铁打的营盘流水的兵”。

被派出去服务的人员,少则数月,多则一年。走出三晋大地,面对漫漫征途,真有一种“秦时明月汉时关,万里长征人未还”的感觉,虽谈不上悲壮,却也五味杂陈一言难尽。

说起太重在国内的服务站点,几乎没有一个设在繁花似锦、温暖如春的地区,基本上都在高海拔和高严寒地带。位于西藏的甲玛矿海拔 5300 米,太重生产的 WK-12C 挖掘机在这里落地生了根。从现场安装到全程运行,太重十几名技术人员白天黑夜轮班跟踪服务。不见大超市和电影院,没有大都市的热闹繁华,食品能将就则将就。最难以忍受的高原反应,由于缺氧使人全身无力,呕吐,头疼得彻夜难眠,可自始至终没有一个人打退堂鼓。

他在俄罗斯每年至少服务 260 天

年轻、帅气的丁玮是矿山分公司俄罗斯售后服务站的站长,每年平均驻站在 260 天以上。俄罗斯是太重国外贸易的重要客户,2011 年,太重首台 35 立方米大型矿用挖掘机成功出口俄罗斯。也就在那一年,太重的俄罗斯售后服务站建立,丁玮担任了服务站站长,他第一次踏上了俄罗斯的土地。

说起那年的情景,丁玮记忆犹新:“我们处于俄罗斯新西伯利亚,冬天零下 40 摄氏度的寒冷很可怕。举个例子,室外电线变得像钢筋一样坚硬,需要加热器烤半天才能弯曲;如果一颗螺丝不小心掉地上,就无法捡起来,因为它被地面牢牢粘住了。那年 4 月 18 日,首台 35 立方米挖掘机的安装调试工作开始,我们与俄方安装人员通力协作,6 月 30 日顺利投入使用,完成安装比合同规定时间提前了 17 天。”丁玮的工作获得了俄方的极大肯定和赞赏,特意为他颁发了一枚“库茨巴斯煤炭事业贡献奖章”。

经过半年的使用观察,第一台设备运行良好,月出动率高达 94%,月产量 80 万立方米。于是,在 2011 年 12 月,库茨巴斯煤业有限公司又一次将橄榄枝抛给了太重——一次性签订 4 台 35 立方米的采购合同。这一年,丁玮光荣地当选太重集团劳动模范;《俄罗斯库茨巴斯 35m³ 挖掘机项目》被评为太重重大项目订货一等奖。的确,2011 年对丁玮来说真可谓好事连连。

转瞬间到了 2012 年 5 月,4 台设备开始陆



续发往俄罗斯用户现场,有了之前第一台的

安装经验,丁玮在注重关键零部件安装的同时,更加努力改善细节,使设备更可靠、更耐用、更安全。整整一年过去了,4 台挖掘机均已安装完毕。至此,太重 5 台 35 立方米挖掘机分布在库茨巴斯下属的三个矿区扎下根来。

“在智利,我亲历了 8 级地震和海啸”

年过四旬的张晋德身材高大结实,一眼看上去精力过人。这几年他数次到智利从事技术服务,每次都一下半年。提起那段日子,他给记者讲述了自己亲历的往事——

在智利待的时间久了,觉得老外还是很好相处的。他们做任何事情都显得刻板、固执,但态度极其认真。操纵太重 55 立方米挖掘机的那个老外司机 40 来岁,大高个儿,他对自己的操作技术特别自信。可不知为什么,经他使用过的挖掘机总是出现斗齿部位损坏,坏了后我们就及时维修。后来我经过现场仔细观察后发现,问题还是出在他的身上。于是,我耐心地给他指出他的失误。谁知他一听,倔脾气就上来了,非但不承认自己不对,反倒大声与我争辩,埋怨中国产品质量不好。我没有生气,告诉他挖掘机的铲斗落地时一定要轻,并亲自给他做示范,让他在旁边看。

老外司机照我教的方法做了几次,果然十分顺手,不但保护了设备,而且操作起来更显得轻松。刚才还一脸愠色的他,马上高兴得像个孩子一样:“我明白了,是我的不对,我完全接受你们的操作方法。”这以后,他时不时地来我的宿舍聊天,当我把从国内带来的小纪念品赠送给他时,他如获至宝,我俩居然成了好朋友。

去年 4 月 2 日这一天,我吃完晚饭独自坐在院子里的石头凳子上休息。19 点 46 时,忽然传来一种非常恐怖的声音,似打雷,又好像野兽在吼叫,我正在纳闷,不到一分钟,整个大地就剧烈地晃动起来,一下子把我甩到地上。“不好,是地震!”我一个驴打滚儿爬起来扑向近前的一棵大树,我死死抱住树干不松手,任凭地面像大海中的小船一样摇摆颠簸。过了不知多久,才渐渐平息下来。后来才知道那次是 8 级地震!我们那里虽然离大海只有一公里,但由于地势较高,海啸波及不

到,加上当天早上检查设备时,提前把水和电都切断了。那次虽然把人吓得不轻,但基本上没有造成什么损失。现在回想起来,真是不幸中的万幸。

“死亡地带”的“钉子户”

现年 36 岁的工程师任峰,已经从事服务工作 14 年了。利比里亚的某工地,是我国一家大型企业的重大援建项目,太重工作站的任峰和许绍辉俩人,则担负着机械、电器、液压等特殊配套服务的重任。2014 年 5 月,埃博拉病毒突然爆发,一时间在整个西非引起恐慌,各国人员纷纷撤离,如作鸟兽散。面对巨大的心理恐慌,中国援建人员却不为所动,始终坚守着阵地。“一直到 8 月 13 日这一天,终于接到了太重让我们尽快撤离的命令,我们抓紧时间购买了机票,不料刚到了首都蒙罗维亚,又接到紧急通知,让继续返回原地坚守。”一切服从大局,一切听从召唤,几十年来早已成为太重人的人生信条——即使在生命安全受到威胁时也毫不例外。

再次返回工地后,风声一天比一天紧,最近的市镇离工地仅十公里远,时不时传来那里居民一批批死亡的消息,怎能不让人紧张?他们每天坚持做到不出工作区域,室内外严格消毒。“要说不害怕是假的,可想来想去必须坚持,因为我们肩上的这份责任,体现的是中国人的诚信。”就这样,一直坚持到 10 月 5 日,他们才安全回到北京。不久,太重矿山分公司李华强、柴甲杰、梁磊三名同志,又接替了他们的工作,又无反顾地奔赴利比里亚……

“只要有太重人在,我们就一定 OK!”

其实,太重的优质服务绝不仅仅体现在国外,对国内任何用户都是一视同仁,这是太重人服务的基本原则。当时担任太重矿山分公司副经理的宣军,至今记得 10 年前在内蒙古矿山现场安装设备时的艰苦场景:西北风卷起黄土和煤粉铺天盖地,气温降至零下 30 摄氏度以下,冻得实在受不了,就用毛巾把鼻子捂住,呼吸出来的气居然能够在毛巾上结一层薄冰……像这样的大型挖掘机在国外安装至少需要大半年,可我们仅用了 3 个月。大家给这台设备起名叫“争气”牌。这以后 10 年

来,内蒙古的霍林河和伊敏河等用户的“服务评价排名单”上,太重始终名列第一。

有人会问,对外服务所产生的巨大成本是如何消化的?矿山分公司党委书记、常务副总经理马骏亮出了“底牌”:凡是派出去的常驻人员,无一不是分公司的技术尖子,所造成的人才空缺全靠内部挖潜和加紧培养来解决,这就叫好钢用在刀刃上。其次,设备一旦售给用户,就同时备存大量产品零部件。以智利为例,太重为智利工作现场所提供和储存的备件就相当于设备总价值的 1/3 以上。还记得 2014 年 7 月的那则振奋人心的消息吗?太重研发生产的 55 立方米大型矿用挖掘机,被全球资源开采巨头必和必拓(BHP)作为试验模式准采购的中国首台大型矿用挖掘机,与国际同类顶尖设备在相同条件下“同台竞技”达一年半之久,通过各项性能参数的考核和严



格的服务保障核准,最终获得满意评价。中国太重 55 立方米挖掘机正式通过必和必拓验收,从而获得了进入全球所有采矿业市场的资格证。

在塞罗克罗拉多矿业公司矿山采掘现场,清一色的国外大型名牌设备,中国同类型产品仅此一台。在同等的气候、温度、地质状况等采掘工况条件下,太重的设备质量、性能将经受前所未有的严峻挑战。整整一年半过去,至 2014 年 6 月 30 日,考核期满。事实证明太重产品的性能、质量、服务团队及备件供应,可完全满足南美地区气候环境工作条件,能够与国外同类型产品相媲美。如今,智利工地现场的老外们最爱说的一句话就是:“只要有中国太重的人在,我们这里就一定 OK!”

公司将摆脱仅仅作为环保领域监测与检测仪器设备供应商的局面,更为深入环保监测领域,并迅速切入环保治理和环保营运领域,拓展公司在环保领域的经营范围,延伸公司的产业链。

未来公司将积极参与目前政府所鼓励的 PPP 模式环保项目,加快投入到各级地方政府环保项目的建设和后期运营维护业务中去,为公司拓展新的盈利方向。同时公司未来将继续开展产业并购,拓展公司业务领域”的长期战略,以问鼎环保作为环保治理和环保营运业务板块的龙头,拉开对该产业板块资源整合和收购兼并的序幕,力争使该业务板块成为公司未来的支柱板块之一。

新品速递

三一成功研制自动化刨煤机成套装备

惠聰

日前,由辽宁省沈阳三一重型装备有限公司承担的 2013 年度辽宁省科技创新重大专项“自动化刨煤机成套装备”项目在沈阳顺利通过验收。该项目开发的 BH38/2×400 型刨煤机成套装备从最初的技术研发到最终交付用户,标志着薄煤层开采领域自动化刨煤机成套装备国产化的成功,这不仅打破了该领域采掘设备长期依赖国外进口的被动局面,填补了国内空白,还大幅度提升了我国煤炭行业薄煤层开采效率和自动化整体水平。

在我国,煤炭开采过程中“吃肥丢瘦”和“采厚弃薄”现象非常普遍,致使厚度 2 米以下煤层(约占总储量 20%左右)未得到有效开采,造成资源严重浪费。随着我国煤炭资源不断减少,薄煤层开采已成为今后煤炭开采的主要方向,但由于薄煤层开采作业空间小,施工难度大,工作条件恶劣,对采掘设备技术和性能要求很高,该类采掘设备长期被美国比塞洛斯公司独家垄断,价格极为昂贵。

沈阳三一重型装备有限公司,采取产学研合作的方式,与辽宁工程技术大学合作,围绕国际公认的薄煤层安全、高效、自动化开采设备——自动化刨煤机成套装备开展联合攻关,突破了新型刨刀及导轨装置设计、无级变速恒功率一体化驱动、基于一体化设计的刨煤机自动化控制、智能型乳化液保障系统设计等 6 项关键技术,解决了刨煤机易断链、高耗能以及在开采过程中的飘刀、啃底等问题,实现了整机的自动化控制,开发出 BH38/2×400 型刨煤机成套装备。经鉴定,产品总体技术水平达到国际先进水平。目前,该产品已成功在陕西府谷县煤矿实现工况生产,工业性试验 3 个月内,总运行 313 小时,进尺 525 米,共产原煤 20 万吨,运行情况良好。

沧一公司让品质与营销共进

姬尚

近期,面对复杂多变的市场环境,河北沧州沧一机床附件制造有限公司(以下简称沧一公司)转变思路,主动出击,确定了“全力以赴拓市场、千方百计挖潜力、精细管理求效益”的经营方针,积极寻求生存发展的新路。

提升产品品质,提高核心竞争力

产品品质在营销中的地位至关重要,它是企业营销过程中的核心竞争力,是客户的永恒追求。沧一视质量为生命,替客户着想、为客户解难、听客户意见、让客户满意。以上乘的质量、优质的服务、合理的价格、最佳的信誉和准确的交货时间与国内外广大客户建立业务关系;以更高的产品质量,更优的售前、售中、售后服务奉献于国内外广大客户。

为了生存与发展,沧一公司作出了“以扩大和提升通用机床附件规模品质为核心,以线、缆钢铝钎钹链、柔性风琴防护罩、活塞杆防尘套、帆布通风软管连接、水泥除尘布袋的产品定位”决策,并结合自身实际以市场为导向,强化市场意识第一,不断提高核心竞争力,多措并举进一步完善营销体系,有效地提高了产品的核心竞争力,赢得了用户的肯定。

打造一支有竞争力的营销队伍

营销是创造、沟通与传递价值给客户,因此营销工作需要密切联系市场,做到“从市场中来,到市场中去”。沧一面对面与经销商和客户进行了深入交流,及时了解市场信息,适时调整公司营销政策。

要成功地创造价值,需要成功地传递价值,经销渠道就在其中发挥了连接生产企业与消费者的桥梁作用。市场变化是不以人的意志为转移的,而身处市场一线的经销商可以直接获得最新的市场动态。沧州沧一改变了多年营销返利标准不明、返利时间不确定的问题,明确返利标准并及时兑现承诺,此举极大提高了经销商的积极性。同时,公司也加强了对经销商的考核和管理,下达销售任务,对不合格的经销商予以淘汰;对有合作潜力的经销商予以培养,完成销售指标后纳入公司经销商队伍。

以“客户至尊”理念提升品牌

企业和客户是一种互惠互赢、互相促进的合作关系,售后服务是促进这种关系的润滑剂。从营销角度来看,售后服务本身就是一种营销手段,是营销的重要组成部分。

售后服务直接面向客户,是客户了解企业的窗口,良好的售后服务将提高客户满意度,巩固品牌信誉。沧州沧一公司为践行“客户至尊”的公司经营哲学,多次召开售后服务专题会议,将售后服务提升到公司品牌层面高度。公司目前执行严格的售后服务规范,公司要求用户反馈信息处理率达到 100%。自去年 9 月份起,公司还出台了《售后服务外修人员责任制》、《售后服务内勤人员责任制》、《机床附件销售责任制》等制度,完善了公司售后服务体系。今年初,又从车间调整部分人员充实到售后服务队伍中,提高售后服务的力量。从目前各方反馈信息来看,公司售后服务工作改进明显,得到了积极肯定。

天瑞仪器拟 1.35 亿并购问鼎环保

易启

天瑞仪器 4 月 10 日晚间公告称,公司拟使用超募资金 1.35 亿元收购张永和姜蓉所持有的苏州问鼎环保科技有限公司(简称“问鼎环保”)100%股权。收购完成后,问鼎环保将成为公司的全资子公司。

据介绍,问鼎环保是一家专业从事环保工程的设计、施工、第三方治理及水处理药剂销售的高科技企业,是苏州地区知名的环保工程公司之一,也是当地工业废水第三方治理领域的领先者,主要面对工厂和市政,提供一体化的环保解决方案。在环保营运领域,问鼎环保已于 2010 年取得了《环境污染治理设



施运营资质证书”,至今已成功与数十家企业签署了工程服务项目。在水处理药剂销售领域,问鼎环保自行研发的水处理产品包括循环水处理药剂、锅炉水处理药剂、废水处理药

剂、膜处理药剂等,并于 2009 年成为全球最大的水处理化学药剂生产商纳尔科的授权经销商。

截至 2014 年 12 月 31 日,问鼎环保实现营业收入 5348.23 万元,实现净利润 671.53 万元,同比分别增长 101.54%和 199.12%;经审计,问鼎环保股东全部权益账面价值增值为 1.04 亿元,增值率 337.22%。同时转让方承诺:问鼎环保 2015 年度经审计的净利润不低于 1200 万元,2015 年-2016 年经审计的净利润合计不低于 2700 万元,2015 年-2017 年经审计的净利润合计不低于 4500 万元。

天瑞仪器表示,公司将“大环保”产业作为未来的发展重心之一,通过并购问鼎环保,