

## 4 公司新闻 Company News

## 北重集团 售后保障服务走起主动“style”

■ 郭新燕 报道

售后保障服务不仅是一种经营,更是一种文化,一种理念,企业可以通过售后服务加强与客户的联系,树立企业的形象。北重集团在加强售后服务保障的同时,走起主动“style”,主动向客户提供服务,提高售后服务质量,提升售后服务满意度。

## “贤妻良母式”服务 打造精品矿车

北方股份以前把自己服务客户的模式定义为“保姆式”服务。自2013年以来,改为“贤妻良母式”服务。保姆是可以随意换东家的,而贤妻良母对“服务对象”是不离不弃的,这更好地定义了北方股份对客户的态度。

北方股份科研人员每年至少进行客户走访调研三次,这成了每个科研人员的“必修课”。当试验车在矿山运行时,科研人员更是长驻矿山,短则一个月,长则两、三个月,统计油耗、运输效率、故障率,处理现场问题。

作为行业龙头企业,对北方股份来说,满足用户需要,是最基本的原则。在与矿用司机沟通中得到了更多智慧的源泉,科研人员对设计有了更好的灵感。司机反映:平台后视镜维护保养不方便,且存在一些安全隐患,科研人员在改进时就专门为维护后视镜设计了一个走道;司机提出希望能有防溜车功能,在西门子电驱系统里,防溜车功能就加了进去;针对重载下坡工况,改进了制动方式,增强了驾驶舒适性;针对重载上坡工况,加强了散热系统,更换了发动机。

“在产品配置保持国际一流水平的基础上,为客户量身定制是我们的一大竞争优势。”主管销售的副总经理巴根向记者解释。

客户反映问题后,技术改进和质量提升“五人小组”负责进行快速反应,确保24小时内,人、备件基本到位,先不急于区分责任,而是让车运行起来。这个小组由主管质量的副总经理担任组长,服务经理、设计总师、采购经理、计划经理参与,进行全面协调沟通。2013年,一个重点客户——江西铜业的一个矿山上,因重载长距离上坡,标准型矿用车的发动机在夏季经常高温报警,造成停车停产。北方股份主管质量的副总经理薛



●北重集团洗扫车

继两次带队去现场,与科研人员一起,同时找来发动机供应商康明斯,共同制定改进方案。在加大了散热水箱,加大了马力后,正在使用的车的问题解决了。不规避问题,以客户的根本利益为立足点考虑问题,为北方股份赢得了客户的信赖和尊重,也为北方股份赢得了市场。

近两年,煤炭市场进入低谷,北方股份就主动给一些老客户打电话,将他们用了10多年的车,通过再制造中心的修理,延长使用年限。北方股份的再制造中心,为这些车提供针对性的维护维修方案,为老车换上“新装”,在扩大了备件市场的同时,也在市场低潮期做活了市场,没有给竞争对手乘虚而入的机会。

## 客户走访制度 承揽订单的一大法宝

为了加强与客户沟通,建立良好的合作关系,完善管理制度,不断改进工作作风,进一步提高服务质量,赢得客户满意,专用机械公司特定了每年主动走访客户不少于两次的客户走访制度。

北重集团专用机械公司始终在“关注顾客,追求卓越”质量方针的指导下,广泛征求顾客意见,解决顾客反映的产品质量问题,针对问题及时协调处理,制定改进措施,使问题归零,从而提高顾客满意度。不仅要关

注顾客的现有产品,更要关注顾客的未来发展,帮助客户成功开发新产品,才能在未来的配套市场竞争中站稳脚跟。

近两年,公司加大客户走访,对曾经因业务减少,缺少联系的客户关系进行恢复,与客户保持沟通联系,及时了解客户的需求,起到了意想不到的效果。

2002年为天安门广场安装制作了广场护栏,后因业务的减少及人员的变动,公司与天安门这块市场业务往来渐渐断了联系,通过近两年的走访,恢复了联系,通过建立的联系,得到在2012年天安门要进行护栏改造的信息,通过公司的积极努力,得到了天安门地区护栏改造项目4545万元的合同。通过此护栏改造项目,与天安门地区的天管委、武警、公安等部门建立了联系,为下一步的合作奠定了良好基础。

安全护栏产品凭借积淀的品质信誉和优质的售后保障服务,今年又与北京市公安局签订了1.07亿元合同,陆续完成天安门城楼、中南海、天安门前7座金水桥的护栏安装。近期,山东、湖北等多个省市与该公司就安全护栏产品达成合作意向,近日又顺利完成了包头市阿尔丁广场的护栏安装任务。目前在手合同1.6亿元,全年收入预计突破2亿元。公司已将该产品列为重点骨干民品来抓,从客户需求出发已形成了高档5大系列产品,正在制定长期发展规划,积极推进

合资合作,预计两到三年内护栏产品收入将达到5亿元以上,成为公司新的经济增长点。

## 攻坚克难 保障军品售后

2013年北重集团高效、快捷的组织实施了售后服务和技术保障工作。保证了部队装备的完好率,保证了列装部队的各项训练和演习工作顺利,得到了列装部队的认可和好评,列装部队赠北重集团锦旗20多面,表扬信数封,验证了列装部队对北重集团产品质量及售后服务工作的认可。

2013年共接到列装部队反馈的信息67份,派出售后服务人员289人次,分别赴河北、吉林、陕西、福建、广东、河南、广西、西藏等省(自治区)的7大军区20多个部队,并在现场对一千余名官兵进行了技术培训,共排除150项产品故障,协助其他配套厂(所)排除故障892项,为部队修复返修零部件94件,提供各类零部件402种/3702件,保证了部队装备的完好率,保证了列装部队的各项训练和演习工作顺利,得到了列装部队的认可和好评。

服务创造新价值,这并不是一个全新的命题,但是如何做到真正意义上的诚信服务、满意服务、主动服务,北重集团在军民品服务上演绎出了自己的精彩。

## 相关链接

## 北重集团新产品干湿两用 扫路车、洗扫车亮相

5月27日,北重集团专汽公司生产的两款新车型——干湿两用扫路车和洗扫车吸引了无数职工新奇的目光。干湿两用扫路车既可实现无水清扫,也可在粉尘较多的地区先通过洒水降尘,再进行清扫,实现湿式扫路功能,降低扬尘;洗扫车既可单独作为扫路车进行路面清扫抽吸作业,还可将路面清扫抽吸与高压冲洗组合作为洗扫车使用,实现清扫、冲洗、抽洗的多种组合选择使用。这些扫路功能在厂区道路上得到了充分展示,功能性试验取得一次成功。

(郭新燕 李颖)

## 和炫灵源研制漫反射婴幼儿灯具 “光爱宝”品牌试销拉开序幕

■ 欣兰 报道

日前,笔者从北京和炫灵源照明技术有限公司获悉,该公司自主研发的漫反射婴幼儿灯具已经完成了“光爱宝”品牌商标的注册,并将于6月-7月在国内拉开产品试销众筹活动。

据悉,和炫灵源创建于2010年。公司创立之初,创始人李忠凯就提出了“蝠翼灯具”的配光理念,并立志研发高效漫反射节能灯具。“蝠翼”形容灯具的光照像蝙蝠展开翅膀一样,辐射的面比较广,能把单位面积内聚

焦的光分散性地反射到需要照明的场所。应用实践证明,这一配光模式非常适合教室、婴儿房及青少年学习房的照明。

2013年7月,和炫灵源研制项目——采用高效反光材料及光控系统的高节能灯具获得国家科技部创新基金立项,不久这一产品开始走向青少年学习房。也正是在这个时候,研发人李忠凯在产品试用过程中悉心听取了宝妈妈妈的设计建议,将灯具研发逐步延伸到“面向婴幼儿居室房及儿童学习房的照明灯具和光控系统”。同年9月,李忠凯在南京创建了南京漫适特光电技术有限

公司,并幸运获得南京市321科技型领军人才计划100万元资金奖励。国家资金的支持,顺理成章地成为“光爱宝”产品研制的后盾。

“光爱宝”的品牌寓意为:用“光”去爱孩子的“视”界。2014年,李忠凯发表了3篇有关婴幼儿灯具的研发论文,即:《论照明技术与儿童视力健康的关系》、《有效的光环境促进儿童智力发育》和《受室内环境光感影响的宝宝》。这些前瞻性的论文为“光爱宝”品牌研发提供了可靠的技术依据。

据了解,刚出生的婴儿在0-3个月都是

不能翻身,只能直视房间垂直往下的强烈灯光。“光爱宝”独具匠心地将漫反射灯光应用于母婴房,灯光亮不刺眼,解决了生活中婴幼儿直视灯光的一大难题。尤其是应用漫反射灯光光感柔和不聚光,不仅改变了婴幼儿光感居室环境,而且促进了宝宝的视觉与智力发展,对父母早教帮助很大。目前,“光爱宝”可根据不同家居户型的需求,分别设计出钢琴灯和蝴蝶灯两种造型。灯具可安装在婴幼儿床头、床尾或床的上方,并可自由选择遥控设置,使用方便安全。

## 片仔癀 弘扬中医药文化让中药走向世界

■ 特约记者 张晓磊

中医药文化作为中国传统文化的重要组成部分,千百年来在推动中华文明的进步和保护人民的健康过程中发挥了突出作用。

今年3月5日国务院总理李克强在《政府工作报告》中提出,“积极发展中医药和民族医药事业”。这次报告又将中医药事业由“扶持”上升为“积极发展”。目前,中医药发展迎来了新战略机遇期,也是党和国家对中医药发展赋予的新内涵和新期望。日前,国务院印发《中医药健康服务发展规划(2015-2020)》,提出:要扶持一批市场优势明显,具有发展前景的中医药服务贸易重点项目,建设一批特色突出、能够发挥引领辐射作用的中医药服务贸易骨干企业创建若干个综合实力强,国际影响力突出的中医药服务贸易重点区,发展中医药医疗保健,差距培训,科技研发等服务贸易开发国际市场。鼓励中医药参与一带一路建设这为中医药企业发展提供重要契机。

中医药文化,是中国传统文化的精髓。它不仅包含着有关疾病和健康的理论与经验,其背后更有着一套完整的,中国独有的世界观体系。它是实践医学、哲学、文学、自然学的杂糅,是中国传统文化的集大成者。在民族复兴的历史使命中,中医药文化的传承,将发挥重要作用。

## 中医药文化现状

文化是一个不断创造的过程,它是一个动态的系统,具有自身的发展规律,具备鲜明

的民族和时代等发展特性。世界上曾经出现过不少古老的文化,但大多数都中断了,像中国文化这样绵延数千年而不衰是罕见的。近代以来虽然经历阵痛和沧桑,但优秀的中医药文化还是被传承下来,一大批优秀的中医药企业在千锤百炼中存活下来,如片仔癀、同仁堂等,这是中华民族的大幸。

据不完全统计,目前中医药已走进全球168个国家,共有8万多个中医诊所,海外中医药从业人员30万。三分之一海外华人、三分之一的当地人在医疗行为中用到中医药。可以说,中医药在国外的普及和应用面已经较广。更令人鼓舞的是,中医药走向世界已经从过去的民间地位逐渐步入主流。“部分国家已经采取各种形式将中医药纳入国家管理框架,中医药立法环境不断改善,法律地位不断提高。”此外,包括世界卫生组织在内的国际组织也对中医药等传统医药越来越重视,支持力度不断加大。从2009年世界卫生组织第62次卫生大会讨论并通过了《传统医学决议》到2011年世界卫生组织西太平洋地区通过《西太平洋区域传统医学战略(2011~2020)》等,都为中医药更好地走出去创造了良好的外部条件。

即将于2015年公布的新版全球疾病代码中,将新增传统医药章节,这意味着中医药真正“登堂入室”,获得国际社会的认可。在政府间合作方面,中医药走出去的步伐也日益扩大。目前,我国已与三分之二的国家建立了友好合作关系,与90多个国家建立了专门的协议,其中60多个专门针对中医药交流合作内容的政府间协议。这些政府间合作协

议和友好关系的建立,为中医药走向世界奠定坚实基础。

## 比西药标准更高

现代产业的一大特点,就是高度的标准化。在药品领域,来自于西方的GMP体系,也成为了中药生产的标准。但事实上,中药的道地性,是一个远远超越GMP的更高也更为难以把握的标准,中药不是没有标准,只不过它的标准不是以理性的指标的方式存在的而是以医生与患者之间微妙的共识作为尺度,它更为苛刻,更为细致、更加难以捉摸,却更加有效的治病。例如,国家传统名优中药——片仔癀,其依靠技术进步,打造质量优势,提升产品的安全性、可靠性、实用性和附加值。

片仔癀药业股份有限公司多年来投入数千万元对生产车间和技术中心进行技改,制定了4大系列1300多项标准操作规程,确保各工序按规范生产,为消费者用药安全提供可靠保障,并建立了囊括原辅包装材料采购、生产过程、成品销售等环节的质量管理和监督检查体系,引进了世界先进的原子吸收光谱仪、高效液相、气相色谱和紫外吸收分光光度计等先进检测仪器,对原料、中间品和成品实施有效的质量控制,公司现生产的10个剂型全部通过国家GMP认证,成为国内医药行业为数不多的TQC和GMP双认证企业。片仔癀药业还获得“国家传统名优中药保护与生产示范基地”殊荣。

中药的发展,不能固步自封停留在故纸堆中,对现代医学的先进技术视而不见,这不

## 破局突围 化茧重生

## 中铁五局路桥混凝土分公司 龙里搅拌站增强竞争力闯市场

■ 金山轮 报道

中铁五局路桥公司混凝土分公司龙里搅拌站建于2012年9月,是由开发商指定建设的混凝土搅拌站,设计混凝土方量为500万方。今年,由于开发商投资缩水,随之,混凝土量减少搅拌站处于停产、半停产状态,从原来的早涝保收,变成了有中餐无晚餐的窘境。

面对严峻的形势,该站全体员工群策群力,决定练内功,增强竞争力,破局突围,化茧重生。

龙里搅拌站位于贵阳市东大门,毗邻贵阳龙洞堡国际机场,周边有红狮、拓达、恒泰达等数十家商品拌合站争夺市场。特别是红狮商品混凝土站,自产水泥、砂石骨料,混凝土价格优势明显。为了占据市场份额,寻求生机,龙里搅拌站一是改变企业营销管理组织结构与运作模式,整合生产、采购等部门,实现成本费用最大限度的控制,建立企业的核心竞争力;二是优化混凝土结构、培育新的利润增长点,通过狠抓混凝土原材料质量、创建混凝土科技攻关团队,科学混凝土配合比来实现降本增效,刷新产品市场竞争力;三是放下国有企业的架子,采取走出去,请进来的管理模式,通过观摩、学习、取经等方式提升员工综合素质,优化企业管理竞争力。

同时,该站从服务上做文章,切实履行服务诺言,对客户要求的项目做到亲历亲为,有始有终,打造人性化服务竞争力。

4月2日,一家自来水公司需要30方混凝土,施工偏远,且地势高,道路坑洼不平,一股动力的混凝土运输车根本完成不了此项任务,多家混凝土供应商都拒绝合作。当天下午,该自来水公司抱着试一试的态度找到龙里搅拌站。搅拌站员工不讲条件,立即赶赴现场,实地查看施工地点,了解交通情况,随后,决定调动装载机 and 挖掘机助战现场,为混凝土运输车平整道路和辅助推拉车体,内力与外力相结合,成功把一车车混凝土送到指定地点。经过6个小时苦战,终于成了浇筑任务。为了30方混凝土,搅拌站员工抱成一团,倾巢出动,履行的是态度和承诺,不求赚钱,赚的是诚信,这为该站打通混凝土外销市场注入了新的驱动力。

5月10日,一房地产开发商一幢高层楼房封顶在即,相关领导已到现场参加封顶仪式。可运送混凝土的搅拌车迟迟不到。原来,路途出现了交通事故,混凝土运输车被堵而无法到达封顶现场,封顶仪式不能按时举行势必会造成负面影响,现场管理人员急得直冒汗。此时,正在跑业务的龙里搅拌站员工小颜知道了这一情况,主动出击,马上组织人力,从调制混凝土配合比到混凝土抵达现场仅用了半小时,保证了高楼的质量和封顶节点,受到表彰,此举也成为一段佳话流传着,形成了无形的市场推销力。

龙里搅拌站练内功,整合资源,注重质量、信誉,力求快速高效、不挑肥减瘦、服务同行的原则,提升了自身竞争实力,赢得了一个又一个订单,仅两个月的市场磨练,就打出了一片新天地,除养活自己外,还为公司获得了20余万元的利润。

目前,附近的多家施工企业主动上门洽谈业务,一个10万方和30万方混凝土的大订单将与该站连理。龙里搅拌站逆流而上,以提升竞争力闯市场的方式将开启更大的市场空间。

纤维化、慢性酒精性肝损伤、高脂诱导的慢性脂肪肝有显著改善肝功能和降低血脂的作用,其治疗效果优于阳性对照药。上述研究成果揭示片仔癀治疗慢性肝纤维化、慢性酒精性肝损伤和高脂饮食诱导的慢性脂肪肝中起重要作用。片仔癀在肝病治疗方面的疗效,近年再次得到国内外肝病学界重视,并着手开展一系列更加严格的动物试验和临床研究。

由于中药的整个理论框架,有别于现代医学,因而在方法论的层面,与现代医学的差异是鲜明的。换句话说,中药的整个存在逻辑,是完全不同于西方的现代医学的。在这种差异面前,积极地“洋为中用”,才是真正自信的态度。正是这种积极开放的心态,片仔癀在东南亚、欧洲等国家和地区都获得广泛认可,成为了中药的一张国际名片。

目前片仔癀药业股份有限公司正与首都医科大学科技园肝病转化医学研究所、首都医科大学附属北京佑安医院、河北医科大学第三附属医院、河南中医学院第一附属医院、中国人民解放军第三〇二医院、天津市传染病医院等多家著名肝病基础和临床研究单位进行了重要研究,结果令人期待。

中医药文化中体现出天人合一的宇宙观、人与自然和谐相处的健康观、有节制的消费观,在当下的科学环境中,不仅不落伍,反而是超前的。如果我们将经典方、古方视同为中医药文化的血肉,那这些世界观和方法论,就是中医药文化的精神。倡导科学的、先进的中药,绝不应该遗忘传统的、前瞻的中医药文化。