

时刻盯住售出产品的“生命指标”

“浙矿重工”实现售后服务实时监控

在矿山转型升级的大背景下,在经济下行压力依然严峻的新常态下,浙江浙矿重工股份有限公司卖出的已经不仅仅是单一的产品,而是产品服务。

售后服务实时监控

要说从卖产品到卖服务,最直观的感受还要看浙江浙矿重工股份有限公司的中央控制室,在这里,售后服务人员不是坐着等客户,而是主动出击,把售后服务前置。

采访当天,在中央控制室内,售后服务人员李哲胜正紧盯着墙上的大屏幕。大屏幕上每5秒更新一次监控数据,这些数据是企业从2012年开始出售的81条生产线上的数据,上面可以直接看出企业出售的产品在不在工作状态、有没有出现故障。

“传感器就是设备故障的‘电子医生’,所有重要数据都会通过无线传感技术传输到大屏幕上,出现异常就会自动发出报警。”李哲胜滑动鼠标,点着一个黄色字体数字说:“你看,这台机器数据出现异常,这个28就代表机器的出油温

度、回油温度过高。这个问题我们发现的时候,厂家还没有给我们打电话。”

李哲胜说,即便没有数据异常,他们也要全天留在中央控制室,因为售后人员会对数据进行实时分析。“如果某一个数据出现了异常上升或者下降,还没有报警,我们就会提前提醒客户注意某项指标。”常常是机器还没出现问题,他们就已经把问题的苗头“扼杀”了,把售后服务前置了。

中央控制室24小时监控,售后人员下班以后,数据会实时传送到售后人员的IPAD或者IPHONE这类移动终端上,随时帮助客户解决问题。

服务需要主动出击

让客户更好地服务客户,是企业的创新动力所在。“从2013年起,公司开始着手产品信息化,简单来说,就是一旦公司的产品在运行过程中出了问题,我们会比客户更先知道,更加准确地进行设备维修,把客户的运营成本降到最低。”浙江浙矿重工股份有限公司总经

理助理施欢欢说。

举个例子来说,像矿石粉碎机这种大型机械装备,损坏后维修成本高,所造成的停工停产更是会给客户带来不可估量的损失。有一次,义乌某客户的设备出现了问题,但售后人员无法明确问题在哪,只能先赶到现场检查,检查后才发现是一个内部零件出了问题。无奈,售后人员只能再回到公司取零部件,一来二去多了维修成本不说,停机带来的损失更大。所以,服务并不仅仅体现在产品上,还应该贯穿产品的整个生命周期,尤其是售后服务,否则只能处于被动。

从那以后,公司便开始探索建立设备远程监控系统,将已出售设备的主要“生命指标”纳入公司中央控制室,进行实时监控。快速、准确地了解设备故障情况,防患于未然,保证生产运转。

提供客户辅助管理

从卖产品到卖服务的理念转变,最早始于2011年。当时,几乎所有的矿山企业设备都需要人工现场操作,比如开停机、放料等环节都离

不开人工,这有个很大的缺点,就是粉尘污染和噪音污染。

如何让操作人员更加安全,让生产更加高效?从那个时候开始,浙江浙矿重工股份有限公司便开始思考如何让矿山设备实现智能化和远程操作。经过一系列刻苦研发,机器设备最终实现了智能化,即使是距离矿山1公里远也可以轻松操作。机器的开停机、排料口大小控制、圆锥机主轴高度控制等都可以在中央控制室里一键完成,不需要再去现场。

“我们的理念是做最好的矿山机械,所以在提升客户满意度上我们会精益求精。”施欢欢说。现在企业正在研发“智慧矿山”项目,设想把机器设备的专业数据进行智能化整合,显示为矿山管理者能直观读取的数据,推送到管理者的手机App上,主要是产量、能耗、设备利用率这三类最核心的数据。之所以要做这样的调整,是为了让管理者了解生产情况,及时作出管理调整,让机器设备不仅仅具备生产能力,还能成为客户的辅助管理者。

赵新荣 许悦

2016中国·花园红木家具展销会特色鲜明 三千工匠走出车间展示红木文化

“工匠精神,花园传承”。日前,在全球最大红木家具专业市场——花园红木家具城广场上举行了规模盛大的红木家具制作工艺表演,传统红木家具制作中三道最重要工序的3000名木工、雕工、刮磨工走出车间,向世人展示东阳红木家具文化和工匠精神。

花园村党委书记、花园集团董事长兼总裁邵钦祥表示,中国·花园红木家具展销会,是花园红木家具城五期建成后的第一次大型展

销活动,举行盛大的千人刮磨、千人雕刻、千人工匠等现场制作表演,目的是要向世界展示红木文化、工匠精神、大师作品,致力把中国·花园红木家具展销会打造成有规模、有特色、有影响的世界性展销盛会。

在展销会现场,记者看到一张价值500万元的大圆桌吸引了不少人围观。凑近一看,只见“桃园三结义”、“三顾茅庐”等人们耳熟能详的故事,被匠人通过浮雕、透

雕等雕刻手法展现在大圆桌之上,人物形象栩栩如生,情节场景跃然而出,令人赞叹不已。据工作人员介绍,这张大圆桌是由10多名工人历时一年才雕刻而成,光原料就用掉了2吨多大叶紫檀,可谓是红木家具中的典型代表。

作为东阳红木家具产业的金名片,通过多年的整体规划和产业布局,花园红木已形成了全产业链发展模式,拥有花园原木市场、板材市场、花园雕刻·油漆中心、东阳市红木家

具产业园——核心区块以及花园红木家具城等产业集群,其中,花园红木家具城是全球最大红木家具专业市场,从2009年开始分五期建设,现总面积近40万平方米,拥有红木家具品牌经营户1800多家。

据了解,花园村是“中国十大名村”、“中国红木家具第一村”和“天下红木第一村”,名列中国名村综合影响力排行榜第三位。

本报记者 孙常云 林洁
通讯员 王江红 金建林

生态治污后,给淤泥找个家

北仑巧用淤泥就地复绿

自开展“五水共治”以来,生态清淤已成为常态。可河道清淤之后,如何破解淤泥消纳难题,给不少地方提出新课题。而宁波市北仑区巧用淤泥进行就地复绿,给淤泥找到了新的出路。

据北仑区水利局高级工程师祝春林介绍,河道清淤能够切实提高河道的行洪排涝能力。同时,还能打通断头河,促进水体流动性,为农业灌溉蓄水提供便利。

祝春林介绍,目前处理淤泥的主要方式是堆积自然干化,但只是单纯的堆积,实在过于浪费。北仑近几年尝试就地转换复绿,将淤泥变成湿地公园种植花草需要的绿化土壤,这样既解决了淤泥自然堆放造成的二次污染问题,又可以节省绿化费用上的支出。

除了原地复绿,目前北仑区也开始尝试将淤泥用于河堤两岸绿化。据介绍,用于绿化用土

的淤泥一般需要自然风干半年以上,这些淤泥含有植物生长所需的不少养分,很是肥沃。

淤泥还田也是一项好去处。在北仑小浣江附近有一块近100亩的花木地,上面种植着各类花木,长势喜人。据了解,这块田地曾经是一处堆泥场,淤泥自然风干后,被花农租借成了花木地,成了淤泥“变废为宝”的另一实践。

尽管北仑区已成功进行不少尝试,但淤泥处置依然是重中之重。祝春林解释,随着河道清淤量的增加,寻找堆泥场成了一件头疼的事,而且淤泥自然风干需要的时间比较长,从效率上讲并不是最科学的。目前各地正在推行固化处理,将淤泥就地干化,但缺点是成本太高。“从源头上减少河道淤泥的产生总量,真正达到水岸同治,或许才是淤泥处置的长远之计。”

谢良宏 谢路漫



华顶山是天台山的主峰,海拔1000多米,山高多雾,是一个“三伏暑天如寒秋,四季云雾泛浪头”的云雾缥缈世界。声名远扬的云锦杜鹃就长在华顶山上,杜鹃树高四五米,甚至八九米,枝干有碗口粗细,苍干如松柏,花姿若牡丹,平均树龄约200年,最老的在1000年以上,堪称“华夏一绝”。

图为上月底,上山观赏杜鹃花的游客纷纷在杜鹃花前拍照留影。

本报记者 孙常云 通讯员 梅柏林

用安昌香肠做意式披萨,绝配!

安昌香肠和意式披萨,一个是绍兴传统土货,一个是发源意大利的洋货,当两种美食结合在一起,会是怎样的口感?绍兴市柯桥区安昌镇古桥咖啡馆的老板朱兰芳自创了一种香肠披萨,用安昌香肠替代传统的培根,一经推出即赢得好口碑,短短3个月已经卖出了300多个香肠披萨,迎来吃货们的一致称赞。

据悉,作为绍兴特产,安昌香肠制作和销售传承了一代又一代,仅安昌古镇就有近百家香肠作坊,安昌香肠已经成为了地方非物质文化遗产。在去年的浙江省农博会

上,“哈哈香肠”的“啦啦喇香肠”获得优质产品奖。

古镇咖啡馆临靠古镇老街,尽管开业没多久,可这里已经成了安昌旅游的新地标,而朱兰芳自制的安昌香肠披萨是进店顾客必点的一道美食。“真的没有预料到会这么受欢迎,我们的香肠和披萨居然可以是绝配。”说起制作香肠披萨的初衷,朱兰芳说,作为土生土长的安昌人,她也希望推广家乡的土特产,何况妈妈有一手制作香肠的好手艺,更应该好好利用起来。

想法很美好,可操作起来难度却不小,第一次尝试制作香肠披

萨,朱兰芳就差点把咖啡店的烤箱给炸了。“一开始不知道,先把香肠蒸熟了再放到披萨底上烤,香肠水分太大,遇到油以后在烤箱里着火了。”朱兰芳吓得直接拔掉了电源,过了好久才有勇气再次尝试。

时间太长容易烤焦,时间短了又不松脆;香肠切厚了难熟,切薄了口感差,香肠作为这个披萨的主角,朱兰芳在确保其口味上就花了不少工夫。终于,在浪费了无数个披萨底之后,朱兰芳把一个像样的香肠披萨端到了顾客面前。“我永远记得顾客吃的时候的表情,所有辛苦尝试都值得了。”

香肠披萨推出3个月来,朱兰芳每天都要制作三四个,烤箱也从小号升级成了大号,香肠披萨成了咖啡店的招牌美食。更让朱兰芳高兴的是,许多吃着香肠长大的当地人尝过她做的香肠披萨后,也称赞过。

“有一次,一位家住安昌老街的阿姨到我店里品尝了咖啡和披萨,激动不已,说这是她活这么大岁数第一次喝咖啡、吃披萨,而且还是安昌香肠做的披萨,感到很亲切。”朱兰芳说,她正打算把安昌香肠融入到更多的食物中去。

钟伟 王思

吴兴农合行多措并举 帮扶困难企业渡难关

笔者日前从湖州吴兴农村合作银行了解到,今年以来,该行积极开展帮扶困难企业工作,发挥支持中小微企业和“三农”的“主力军”作用,全力支持地方经济可持续发展。

建机制,理名单。开展困难企业帮扶专项服务工作,根据政府部门要求,吴兴农合行梳理一批困难企业帮扶名单,实行名单制管理,加大对名单内企业的定期走访力度,掌握企业生产经营情况、资金状况、风险状况、帮扶政策落实情况等信息,实行动态化管理,累计派出走访人员586人次,走访困难企业263家。

细分类,强举措。根据企业存在的不同困难情况,量身定制分类帮扶举措。对生产经营正常但出现暂时性资金困难的企业,不抽贷、不压贷,在掌握企业融资需求后,加大信贷投入,确保小微企业贷款增速高于贷款平均增速;对已产生风险的企业,采取平移代偿、优化担保、借新还旧、动用政府应急资金等方式,缓释风险,积极配合政府开展企业重组,控制风险传导扩散;对濒临破产、资不抵债、信用恶劣的企业,加快信贷退出,降低损失。今年以来,全行小微企业贷款余额69.75万元,增速高于平均贷款增速0.43个百分点,困难企业专项信贷帮扶投入70笔、24918万元,平移贷款10笔,金额1080万元,累计为46家企业采取借新还旧方式进行贷款周转,涉及信贷资金10967万元,动用政府应急资金周转贷款2笔,金额1027万元。

优服务,重宣传。加大金融产品和服务创新,以小微企业信用贷款、专利权质押、存货质押、股权质押反担保、保函等多种金融产品,为困难企业提供多元化的帮扶方案。同时,开辟服务绿色通道,对困难企业贷款新增授信审批一周内完成,两天内放款,贷款周转两个工作日内完成,贷款利率定价予以下调,确保不高于同业平均水平。同时,不额外收取手续费,不增加企业负担,目前累计为困难企业发放和周转贷款102笔,金额35132万元,减免各类费用225万元。加大困难企业帮扶宣传力度,利用自有宣传渠道和各类走访时机,加强政策宣教,普及金融知识,努力营造全社会共同关心和帮扶困难企业的氛围。

赵新荣 吴梦刚 施红强

开化农信联社 甘做“起家好帮手”

近日,开化华云广告公司老板汪舍兰来到开化农信联社微贷中心再次转贷10万元,用于进购原材料等。她感激地说,要不是“起家好帮手”帮我一一把,我的公司早垮了。

原来,两年前这家公司遇到一场突发性重大事故,公司停业之际,微贷中心送上15万元“起家好帮手”贷款。经过努力,公司起死回生,经营步入正轨,同时增加了与有关乡镇、单位的合作,前景越来越好。

开化农信联社微贷中心降低贷款门槛,于2012年12月推出了“起家好帮手”贷款新产品,贷款额最高单户为30万元,少则几千元可贷,除利息之外,借款人无任何其他费用负担,可及时、方便地获得融资服务。且贷款流程快捷,手续简易,突破抵押,方式灵活,零手续费。这一贷款新方式,有效地缓解了小微企业以及个体经商户融资难问题,“起家好帮手”一经推出就广受业主们的青睐。

为了更好地服务小型经营客户,微贷中心坚持“主动上门,服务到家”的营销思路,急客户所急,想客户所想,帮客户所需。除积极投身到银企交流外,还主动参加客户召开的订货会、团购会等,不仅为客户解决了资金需求,而且指导帮助客户树立良好的经营理念。此外还采取扫街营销方式,让更多的小型经营客户享受到“起家好帮手”微贷之利。

截至目前,开化农信联社微贷中心共为937户个体工商户、小微企业、家庭作坊以及小本经营农户发放“起家好帮手”微型贷款1872笔,贷款金额29347.95万元,续贷率高达80%以上。

齐振松 谢昱昱

杭州水处理中心 中标“中船乍得油气田”

杭州水处理技术研究开发中心凭借脚踏实地、不断进取的精神,在激烈的市场竞争中攻坚克难,猴年伊始成功中标“中船重工703研究所乍得Daniela油气田电站化学水处理单元”项目,为杭州水处理中心拓展石油化工领域小型装备奠定了良好基础,同时也为公司海外战略实施提供了坚强保障。

“中船乍得703油气田”项目的成功中标签订,标志着项目正式落地,进入实质性操作阶段。整个项目对设备、油气田防爆等级方面有较高要求,预计在9月交付使用。

据了解,中船重工(703)研究所是隶属于中国船舶重工集团公司的大型动力设备研究所,主要从事海军装备、民用船舶及配套、非船舶装备的研发生产。

吴丹 程志军

常山列入 省级清洁能源示范县

日前,常山县被列入浙江省第三批省清洁能源示范县,争取可再生能源发展专项补助资金1800万元,主要用于风力发电、光伏发电、生物质能等清洁能源项目建设,为县域新能源发展注入新活力。

近年来,常山县坚持低碳发展和绿色发展理念,立足本地资源,加快推进能源结构调整和新能源产业发展,稳步推进水力、天然气、生物质、光伏、风电等清洁能源发展。目前已谋划布局50多个能源发展项目,总投资超100亿元,相继引进浙能集团、常山同景30MWP农光互补太阳能发电等10多个项目,完成投资超25亿元,与中节能集团、中国国电等能源大公司正在洽谈总投资超20亿元的合作项目。通过一系列的项目实施,预计“十三五”末该县可再生能源消费量占能源消费比重可达到17%。

陈建平

国家发明专利产品

杭州体验馆: 宾利酒店用品公司石祥路589号海外海商城二楼

13600523508 0571-86681099

水炭净™

竹炭全陶瓷净水器

江苏·宜兴市雅博环保新材料有限公司

电话: 0510-87199998 18068379788 13771352167

引进德国超微粉体先进技术

国家重大产业技术开发专项

国家重点新产品国家火炬项目

成套超微粉体设备

浙江丰利粉碎设备有限公司

销售热线:0575-83105888、83185888

83100888、83183618

中文搜索:浙江丰利 http://www.zjfenngli.com