

# 卓越 Advantage

海天国际最新资讯

海天国际客户杂志 | 第20期/2018

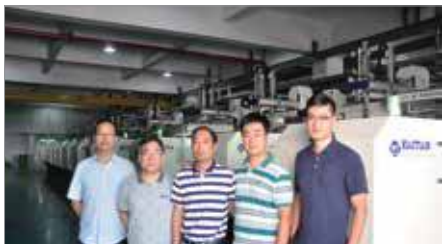


## 十年磨一剑

谈JE系列混合动力注塑技术

技术恰到好处

更多内容请看:



“海天,真是太给力了!”



国威的“地利人和”



美国客户故事



## 征程再起

荷尔玛·弗朗茨教授

在前不久公布的海天国际2017年业绩公告中,得益于旺盛的市场需求以及成功的经营策略,海天国际再次以刷新历史的好成绩,巩固了其注塑机行业领导者的地位。从35000台销量、超百亿的销售额、到约4.39亿美元的出口销售额——这一个个创历史新高的耀眼数据背后,是海天人不断挑战自我、奋力前行的见证!

在这新的一期《卓越》杂志中,我们将与大家分享我们为灵活解决客户切实所需而带来的最新技术研发成果——包括大型混合动力注塑机长飞亚JE系列的创新历程,以及Chinaplas 2018的展机资讯。我们还将为您呈现与美国客户和中国苏州客户的近距离访谈,分享他们与海天之间的故事。本期杂志的“员工风采”栏目,为您讲述一名海天塑机售后服务工作者的成长与心声。

从以上内容中,您不仅可以看到我们以“技术恰到好处”为导向的创新,还可以看到我们在深化与员工、客户的全方位沟通方面的持续努力。此外,海天国际位于印度的全新工厂以及位于土耳其子公司的新址也落成在即,这标志着海天国际始终贯彻“为可持续发展而投资”的理念,不断提升自身效率、为全球客户提供更便捷服务的决心和努力。



2018年对海天国际而言是深化转型升级的重要一年。我们的总裁张剑鸣先生更是将这一年定义为“效率年”——我们将着眼于公司整体效率的提升,并全方位践行“高品质”战略,推动产品从“高性价比”向“高品质”转变。

海天51年来的累累硕果和沉淀是我们继续前行的强大支撑,而为客户提供切实所需的技术、实现与全球客户的共赢互利是我们始终不变的追求和动力。在即将到来的上海Chinaplas 2018美国NPE展,以及越南工厂开放日等活动中,我们期待着您的莅临和指导!



04/05

### 十年磨一剑

谈JE系列混合动力注塑技术

06/07

### “海天,真是太给力了”!

回访苏州爱普电器有限公司小记

08/09

### 国威的“地利人和”

访中国国威科技有限公司陈董

10/11

### 美国客户故事

对Specialty Manufacturing Company的John Ray进行采访

12/13

### CHINAPLAS 2016, 美国NPE

展机一览

14/15

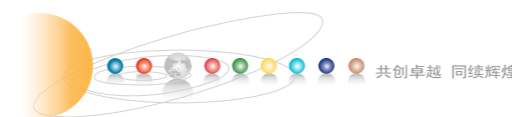
### “工作,是一种成长”

记海天售后服务中心东北服务组组长刘松

### 出品详情:

发行机构:  
海天国际控股有限公司  
地址:中国宁波市北仑区小港  
海天路1688号  
<http://www.haitianinter.com>

编辑:  
朱元杰 陈宇超 邬程盈 毛红亚,赵艳  
摄影摄像:  
邬程盈 倪铮铮





# 十年磨一剑

谈JE系列混合动力注塑技术



2017年,长飞亚JE系列隆重面市。JE是海天国际旗下品牌“长飞亚塑机”首推的新型混合动力注塑机系列,其大型二板电动注塑技术填补了国内空白,更是于2018年3月获得了荣格工业传媒主办的“2018年塑料行业荣格技术创新奖”。本刊为此专访了海天国际技术总监傅南红先生,请他与我们一起分享海天在研发电液混合动力技术方面的一些经历和感触。



海天塑机技术总监傅南红先生

## 漫漫创新路

JE系列混动注塑机从技术发展面市,其实经历了整整10年。

“随着海天全电动技术、纯二板技术、伺服运动控制系统、高速总线数字技术的不断成熟,整合资源开发电液混动技术势在必行。经过近十年扎实的积累和沉淀,海天具备了开发电液混动注塑机的条件”,傅总回顾道。

海天国际,拥有强大的技术研发团队,技术人员将近500名。长飞亚塑机和海天塑机两个品牌的产品分别拥有独立的研发团队,分别专攻两个领域核心技术的同时,又保持着紧密联系与合作。在研发混动技术之前,海天国际在长飞亚电动注塑技术以及海天品牌的二板式伺服液压注塑技术领域都已取得了市场的广泛认可。为了向市场提供优质、可靠的混动技术,服务更广泛的客户,技术中心分别从长飞亚塑机和海天塑机的各个研发小组抽调核心技术人

员,组建了核心技术团队,负责技术攻关工作。经过将近一年的攻坚克难,长飞亚JE系列混动注塑机顺利研制成功,并推向市场。

“一个企业在技术创新上的持续大量投入,需要非同一般的魄力和底气。今天JE的成功,也完全源于总裁张剑鸣先生的梦想与坚持,这非一般的平台能够做到。漫漫创新路,永无止境。”在“中国制造2025”规划引领下,海天国际顺应国家的战略发展目标,结合自身发展实际,也适时调整了公司发展方向,即从大体量向高精尖发展,从性价比向高质量发展。这一发展方向的转变,涉及到研发设计、制造、销售、售后等各个环节,也触及到价值链方面的延伸,包括物流、OPE平台,信息化数字化等,是一整个系统工程。

## “客户的投资回报率是我们的终极追求”

海天注塑机的发展,经历了三板式注塑

机、多组分注塑机、二板式注塑机、全电动注塑机,再到如今的电液混合动力注塑机——一次次的自我超越、持续创新的背后,是海天人对客户需求的始终关注,也是对“技术恰到好处”的产品开发理念的完美诠释。

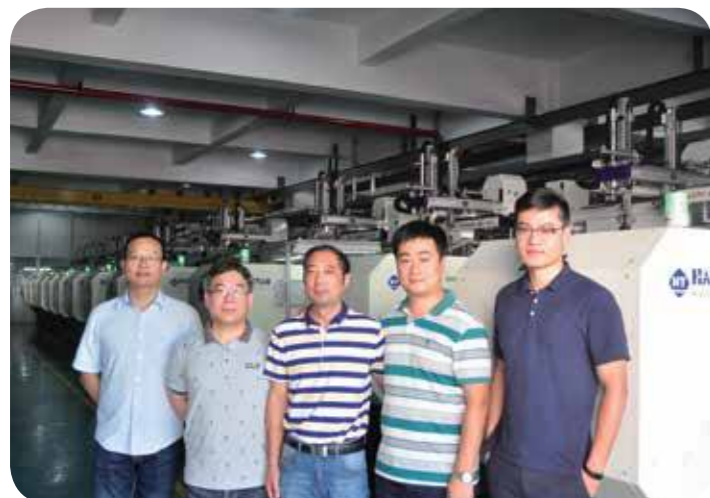
JE系列产品完美融合了电动精密注塑技术和大型二板伺服技术,在同一台注塑机上实现液压伺服和电动伺服的混合动力控制,满足了对于节能和精密注塑具有双重高要求的大型制品的生产,特别适用于诸如汽车、家电等行业高端客户的应用需求,并获得了多项专利。JE规划中的锁模力范围最大可至33,000KN,其应用范围可涵盖汽车内饰和外饰件的生产。一经问世,JE系列便受到了汽车行业用户的高度关注和认可。

此外,对于客户来说,高品质、高效益是对设备最重要的追求,JE系列正是从设计源头来改善性能。这款以“模块化”理念打造而成的新产品,在伺服技术、注射精度、

产品能耗、复合动作、效率体现等各项性能指标上均达到国际先进水平,也更加符合“精密、节能、环保、高效”的要求。在高品质、高性价比等方面的优势,也使JE系列在行业内引起了巨大关注。

“十年磨一剑,客户的投资回报率的最大化是我们做技术创新的终极追求”,傅总说,“海天将永远与客户同行。”





海天工作人员和爱普公司姜部长合影

# “海天，真是太给力了”！

回访苏州爱普电器有限公司小记

作为海天塑机的忠粉，苏州爱普电器有限公司安全设备部的姜明部长谈起来深有感触。9月13日我司一行回访爱普电器，在姜部长带领下参观爱普新组建的注塑车间，他对海天销售部的人员赞不绝口：“这个本来计划筹备三个月的新车间，只用了不到两个月的时间，55台新机器及配套设备就全部到位，我们的新项目就上马了！海天，真是太给力了！”

成立于1994年的苏州爱普电器有限公司是香港独资企业，位于苏州高新技术开发区，是一家集设计、研发、生产销售各类吸尘器的专业公司，具有年生产1200万台吸尘器以及年加工塑件25000吨的生产能力。爱普集团下辖三个子公司，诚河清洁、德莱电器、奔集动力，各大系列产品远销欧美。

作为一家优秀高新技术企业，爱普集团极其重视设备方面的投入，不断提高产能。整个集团如今共拥有700台注塑机，其中就有600台是海天塑机，锁模力从68至800吨不等，包括十多年前的HTF系列和后来的MA系列、VE系列及IA系列。

姜部长说，和其它品牌相比，在品质稳定性、服务质量等方面我们更认同海天塑机。这么多年来，爱普在发展过程中一步步淘汰老机器，逐步增加新机器，始终是海天的忠实客户。而他本人，也早已是海天人的老朋友，几乎年年到海天集团总部来走动，或采购或培训，来来回回不下几十次。他说，“多年来与海天人打交道，我感受最深的是海天人的那种想客户所想，急客户所急的专业精神。由于我们的活都比较急，生产一线总是加班加点的为我们赶出机器来。有时候我们这边出点小情

况，一个电话，售后人员就能在第一时间赶到，有任何问题都能得到及时热情的解决。因此我们用海天的机器，是没有后顾之忧的。而且，海天塑机的优势还在于性价比高。用低得多的价格就能拥有进口塑机的质量，这对企业来说，真是极好的选择。”

爱普结缘海天的历史，可以追溯到1985年。现年71岁的爱普电器创建的参与者徐淑良先生时任苏州塑料五厂设备主管，为添置设备，找到了当时的“江南农机厂”（海天塑机前身），一下就采购了5台注射量为800克的注塑机设备。在此后的二三十年里，爱普一直在使用不同时期推出的海天塑机。在另一个车间，我们见到了爱普现存最老的、采购于1995年的一台海天注塑机——如今尚在使用的550卧式。只见它体型庞大，样貌衰老，里外的油漆虽有多处剥落，但仍然运行良好，用来生产一些电器外

壳部件。姜部长赞道，“这么老的机器，早已退出市场，但这么多年来，海天还是给我们足够的售后维修保养，包括一些老旧配件的更换工作都做得特别好。反正我们购买的每一台海天机器，都有售后服务方面永久性的优良保障。”

今年4月，爱普决定上马新项目，装备新车间。姜部长感动地说，塑机到货后，海天售后人员全程参与装配调试，现场每天都有三位以上的售后服务人员在现场作业，全速推进了这个重要的新项目。并且在生产方面，海天售后也会贴心地给出一些非常合理的建议。“够人性化”——是姜部长和

爱普对海天服务系统的评价。

在漂亮的自动化新车间，我们看到的是几排放得整整齐齐的全新注塑机，有条不紊的运转着。前端的几台白色全电动长飞亚特别显眼，用于生产对精度要求非常高的塑料小齿轮。在现场作业的工人很少，自动化程度相当高。姜部长介绍，“过去是一个人管一台机器，如今四五台机器有的产品甚至更多只需一个人”。此后爱普电器还将加大设备投入，将在海天智造的帮助下引进注塑机智能化管理系统和注塑机周边智能单元，进一步提高产能。

新项目上马后，将使爱普电器的产品档次又上一个新高度，预计产值将在原有的基础上会有大幅增长。全公司上下，对此都信心满满，相信爱普电器，美好更在明天。

1. 爱普公司尚在使用的最老的海天注塑机
2. 爱普公司产品系列
3. 爱普公司车间内部图

1  
3 2





# 国威的“地利人和”

访中国国威科技有限公司陈董

在汽车零部件行业，国威是一家独树一帜的现代高科技企业。

国威董事长陈俐先生和海天乐清杜总之间的合作，长达30年之久。国威从当时的海天30克注塑机开始，发展到现在有大小注塑机180多台，并计划在未来10年加大对注塑设备的投入，总量将达到500台。国威与海天之交，可谓源远流长。

## “天时地利人和”

汽车行业是一个极具挑战性的行业，其体量之大、涉及范围之广，不是一般行业可比。同时，该行业也面临着汽车更新迭代的速度越来越快、消费者对产品品质的要求越来越高、产品单件利润日益缩减等问题和难点。

如何应对这些难题也是业内人士一直在思考与探讨的方向。从国威的成功来讲，陈董坦言：“就是三点：天时地利人和”。

所谓天时，就是“早”。国威很早就进入这个行业并专注于汽车零部件的制造。20年前，因原厂区无法满足企业的发展，国威陆续投入重金购买地皮和设备。随着近几年汽车行业的高速发展，国威也得到高速发展，并在业内建立起了良好的口碑。

“到了现在，如果一个新企业想再进入汽车零部件行业，这将是难上加难。”陈董很庆幸自己的企业早早入行。

至于地利人和，并非有利的自然条件，而

是由于深具胆识的扭转。国威所在的温州乐清市，交通便利，物流发达，非常适合企业发展，但整体生活水平没法和一线二线城市相比，所以本地人才都纷纷外流，引进外地高级人才更是个难题。比如多年前，国威刚进入汽车CD多媒体机的研发和生产时，当时曾多次从深圳和上海引入高级技术研发人才，但由于生活环境等原因，很多人都陆续离开了乐清。

如何将“不利”转化为“利”，不能坐等只能改变思路。陈董决定把公司开到有人才的地方。他明智地选择了上海。上海不仅拥有国内外顶尖人才，还有像上海大众、上海通用、一汽集团这些汽车巨头企业带动的整体行业的高水平发展状态。基于强大的环境优势，国威在上海成立了研发中心，聘用了上海当地人才，人才问题得到

解决。今年，国威又在杭州购买200亩土地，用于生产高端精密汽车零部件的现代化厂区正在建设中，计划下半年投产。

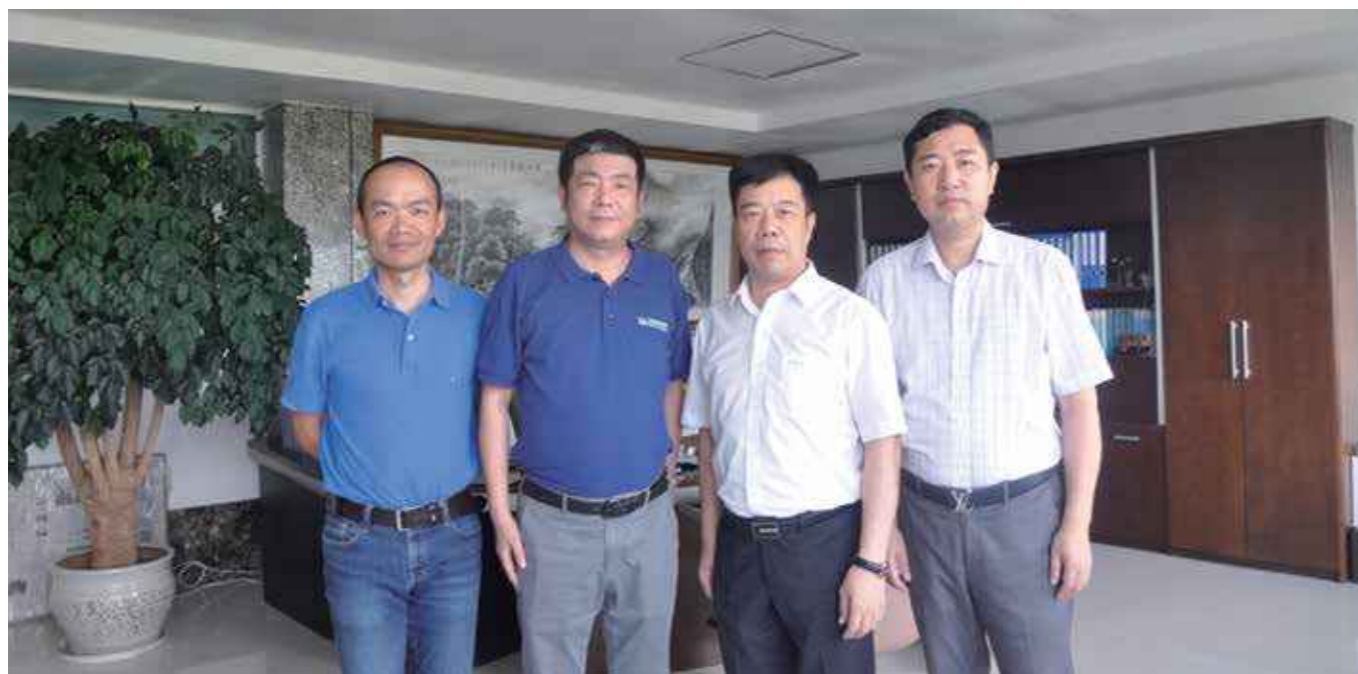
## 与供应商共发展

国威采购的第一批电动注塑机是长飞亚的电动注塑机，按照杭州厂区的规划，将会继续投入购买12台精密注塑机。“因为从这几年国威对长飞亚23台电动机的使用体验来讲，效果比较理想”。

国威对设备的要求非常严格，因为好的设备是做好产品的根本。国威的志向在于，“我们的产品质量要达到别人做不到的品质。我们要通过不断改良的生产工艺以获得产品最佳的竞争力”。基于此，国威在设备上不满足于传统的液压机，一直在探寻智能化生产、电动注塑机在汽车行业的应用。

对于供应商，国威极为重视“共同发展”的理念。曾经有两个塑料制品配套商，最初老板是国威模具部门的技术骨干，在汽车行业里有不错的技术口碑。后来他们离开国威另起炉灶，国威非但没有打压他们，反而给他们投去橄榄枝寻求共同合作的契机。“因为所有供应商都了解我们对品质的要求，我们对这样的供应商也是知根知底，最后由于建立在价值匹配基础上的合作，双方都得到了良性发展。这是一个很好的结果”。

宅心仁厚，高瞻远瞩。祝福国威，在行业大潮中与时俱进永立潮头。



海天工作人员与国威董事长合影



国威车间内部图



# 客户故事

对SPECIALTY MANUFACTURING COMPANY的JOHN RAY进行采访

Specialty Manufacturing Company (SMC) 是一家于1900年在明尼苏达州圣保罗成立的家族企业，致力于生产金属和塑料阀门、液力耦合器、牙科用组件和化学自动化装置。客户主要来自需要定制流量控制产品的行业，如汽车、水净化、医疗、饮料和化学品分装。该公司服务范围广泛，包括加工、冲压、注塑成型和组装，使SMC能够为客户定制设计并制造产品。

我们与该公司位于White Bear Township的注塑成型厂区的生产经理John Ray进行了交流，该厂区进行内部模具设计、制造和现场模具维修。



生产经理John Ray赞赏天隆二代机系列的KEBA 2880控制系统的用户友好特性

**问：我们了解SMC有六个厂区，其中有几处涉及注塑成型？**

答：目前，我们在其中两个厂区拥有24台注塑机。WHITE BEAR TOWNSHIP有18台机器专门用于生产流量控制产品，还有6台机器位于明尼苏达州格拉尼特福尔斯—我们SPECIALTY DENTAL分部所在地。机器型号各异，从50吨至500吨不等。我们倾向于将注塑成型设施分布在不同位置，以便能够提供备份以防某个分厂因故无法生产—这是一种风险管理策略。

我们制造的阀门均为3英寸及以下，用于卫生系统、供水系统、啤酒和汽水分装系统等。我们专注于大多数公司不愿付诸行动的部分—缩短生产过程而非经营大宗量商品，并因此建立了一定声誉。拥有约2,800名客户，但无一客户占业务量的3%以上。这为我们提供了在业务上的自由。

SMC的核心是其定制能力，使客户（设计装置或设备的客户）能够问“如果我们这样做会怎样？”在那时，我们通过合作创新、创造和提供解决方案，使“这样做”成为最好的体验。

**问：在专业化的或定制阀细分市场中，公司的生产计划是否面临不寻常挑战？**

我们面临多方面的挑战。大多数客户的快速周转至关重要。我们按订单开始进行生产最快只需一天，通常为三天。有时我们在同一天发货。客户只需访问我们的网站并使用在线工具设计适用其应用的独特阀门，即可开始一个新项目。我们将在三周或更短时间内生产。这是我们坚持的一个可衡量的目标。



Specialty Manufacturing Company与其他注塑成型公司不同之处在于为客户提供定制设计和快速周转。

**问：那些严格的生产要求必定影响到您对设备的要求。我们了解到您在WHITE BEAR TOWNSHIP分厂使用海天天隆注塑机(HAITIAN MARS)，在格拉尼特福尔斯使用海天天翔机(HAITIAN SATURN)。为什么做出这样的选择？符合你们的期望吗？**

我们有一位拥有37年工作经验的技术员JIM HUBERTY，其熟悉海天机器并推荐使用。2008年，我们开始使用天翔液压机。当伺服液压天隆二代(MARS II)系列出现时，因其性能增强且能源效率高，区域销售经理BOB TYMCIO建议我们转向使用这些型号，于是2015年我们就这样做了。

天隆二代机的表现果然令人非常满意，它坚固耐用、且节能。伺服阀技术为我们节省了大量能源并使车间更为安静。我们老的液压机器产生的热量和噪音较大，我想我们很快就会用安静的天隆机取代它们。

由于不进行大规模批量生产，我们可能一天在一台天隆二代机上更换模具的次数要高达五次。平均来说，每天也要更换模具三次。这些机器在执行不同项目时能保持一致，这对满足客户对快速周转的需求至关重要。

还有一个优势是海天KEBA 2880控制系统的直观设计。触摸屏便于我们开展培训，因为大家已习惯智能手机。机器操作员可快速查看生产进程中发生的情况。我们很少需要花时间来优化机器进程。编程功能非常易于使用，启动且运行速度很快。即使新手操作员也可快速上手。我们现在喜欢使用这些机器，简单放入一个模具，然后生产出优质产品。

**问：根据经验，您认为什么是一台有价值的注塑机？天隆系列是否满足您严格的生产要求？工业4.0是鉴别一台优秀机器的标准之一吗？**

答：工业4.0之前，我们要求耐用性和可靠性。如果我或我的团队需要花时间修复繁琐的机器故障，那就是意味着停工，那么我

们因此也将遭受经济损失。其次，机器必须可重复，也就是说，我们需要严格过程控制。我们工作人员对天隆系列机器能够满足此类要求而感到很满意。我提到天隆二代机的价格非常合理了吗？这对我们也很重要。

从管理者的角度来看，工业4.0带来的技术发展确实提供了价值。例如，通过KEBA 2880控制器进行远程监控提供了明显优势。使用机器的远程启动功能可使我们在一个班次完成后立即开始继续生产。我们通过远程使机器启动错开能源高峰，避免支付高峰能源价格。

我们通过远程监控生产，工厂每周运行6天，每天24小时，且夜间和周末无人值守。就好像周一早上到工厂，发现天隆机器完成了生产周期，而生产出来的成千上万的零件就安安静静有序排列在那里。

我使用鱼眼相机和手机在非工作时间监控工厂、观察机器信号，查看哪些机器正在运行，哪些机器已完成任务，或者是否有任何机器处于警告模式或由于异常而关闭。十年前，我们同样以24/6方式运行，但必须在工厂安排充足的员工。现在我们节省了成本，但仍然能够满足客户严格的期限要求。

未来，我希望相关的手机连接功能能够更强，以便在无人值守生产期间发生机器或生产问题时收到外传警报。也许那是下一步。

**问：SPECIALTY MANUFACTURING 是一家家族企业。您能告诉我们一些相关文化吗？与海天美国销售和服务合作伙伴ABSOLUTE HAITIAN的文化是否合适？**

2017年，SMC被明尼阿波里星坛报评为明尼苏达州100家最值得就业的中型公司之一。我们在提供福利方面排名第一。从工作的第一天起，团队成员就成为我们家庭的一员。公司目前由家族的第四代成员控制，创始人的曾孙女HEIDI SANDBERG MCKEOWN担任董事长，其丈夫DANIEL

MCKEOWN担任总裁。公司打算继续保持私营企业的模式，而我们的客户和员工也非常重视这一点。我们引以为豪的是，在110多年的发展历程中从未亏损过。由于家族企业的性质以及拥有一批长期雇员，使我们的财务状况能保持稳定，这也是SPECIALTY MANUFACTURING COMPANY有别于其他公司的特点之一。

能与具有共同价值的公司一起合作对我们而言非常重要。ABSOLUTE HAITIAN拥有现场服务技术人员，非常友善，且完全能融入这里。每当我们打电话求助时，总是由人工接听电话，而非应答机。而与我们交流的人也都是非常专业、具有解决问题能力的专家。每当需要部件时，ABSOLUTE HAITIAN总能及时提供。我们称之为“明尼苏达式友善”，显然ABSOLUTE HAITIAN已经做到了。



SMC专注于流量控制产品，包括球阀、止回阀、针型阀和微型阀以及过滤网、过滤器和压力控制器，其中许多用于水流应用。

## Specialty Manufacturing Co. 公司概况

- 垂直集成阀制造商
- 成立于1900年；当前仍为家族所有
- 自2009年起通过ISO认证
- CAD/CAM、产品设计支持、精益生产和PPAP优质服务
- 食品和饮料、水、农业用具、供热通风与空气调节系统、牙科器械、消防和汽车客户等的供应商
- 专有的、基于网络的产品配置器可快速跟踪定制阀门设计



# 欢迎来到CHINAPLAS

展机一览



创新

# 欢迎来到美国NPE

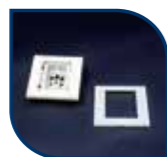
展机一览

## CHINAPLAS 展机一览



### 长飞亚ZE系列

机器型号..... ZE2300/830  
 应用..... 开关面板  
 制品重量..... 底座23.3g/面板8.7g  
 穴数..... 底座x4+面板x4  
 材料..... ABS  
 成型周期..... 底座12S/面板10S



### 海天MA II S系列

机器型号..... MA3600 II S/1250h  
 应用..... 模内贴标奶茶杯  
 制品重量..... 13.5 g  
 穴数..... 8  
 材料..... PP  
 成型周期..... 8 s



### 长飞亚JE系列

机器型号..... JE6500/3350  
 应用..... 汽车尾灯框  
 制品重量..... 170g  
 穴数..... 1  
 材料..... PC  
 成型周期..... 70 s



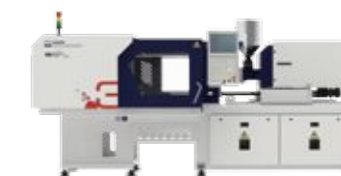
### 海天MA III系列

机器型号..... MA1900 III/570  
 应用..... 水杯  
 制品重量..... 90 g  
 穴数..... 2  
 材料..... TRITAN™ copolyester  
 成型周期..... 70 s



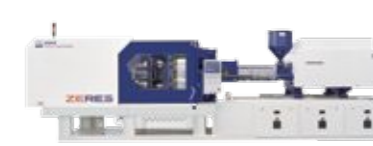
### 长飞亚JE系列

机器型号..... JE6500/3350  
 应用..... 进气格栅  
 制品重量..... 640 g  
 穴数..... 1  
 材料..... PP  
 成型周期..... 60 s



### 长飞亚VE系列

机器型号..... VE900 III/210  
 应用..... 留置针  
 制品重量..... 4 g  
 穴数..... 8  
 材料..... TENITE cellulosic plastics  
 成型周期..... 10.5 s



### 长飞亚ZE系列

机器型号..... ZE4500/1400  
 应用..... 啤酒瓶便携器  
 制品重量..... 386 g  
 穴数..... 1  
 材料..... PP  
 成型周期..... 35 s



# “工作, 是一种成长”

记海天售后服务中心东北服务组组长刘松



连续多年,刘松被评为售后服务中心优秀员工。部门领导和同事们对他的评价是:聪明勤奋、认真负责。和所有平凡的海天人一样,穿着一身蓝色工作服的刘松扎进人堆里一眼认不出来,但投身于海天塑机18年的勤奋工作和不断的成长,凝聚成了他内心强烈的存在感和价值感。

## 从钳工到售后服务

出生于1981年的刘松,高中毕业后进入海天五分厂成了装配车间的一名钳工。3年后,被派往海天塑机位于慈溪的浙东服务中心,在那里经历了十多年的售后服务磨练。起先,跟着师傅干,后来开始独自接活,到了客户厂里,却因为技术不过硬机器没修好,也瞧过客户的坏脸色。刘松暗下决心,公司给我这么好的学习机会,我必须行。他拼命钻研、讨教,吃透了注塑机说明书里的各种图纸,勤学苦干,渐渐地干得越来越顺。就这样,刘松从一名钳工成长为一名精于电器、液压、油路、工艺等整机系统维修的技术人员。

一点一滴的进步都源自于内心的追求。“我非常渴望在工作中成长。不断充实和提升自己,这让我感到工作的价值和意义。”刘松说。

2013年,刘松被派驻到海天塑机长春办事处,开始了在东北的工作与生活。作为东北服务组组长,刘松的主要工作是,

负责协调长春、沈阳、大连、吉林等多个办事处的售后服务工作、为各大办事处的销售工作提供支持、总部与办事处之间的信息反馈和沟通。

## “售后不仅是修机器, 还是一种注重沟通的工作”

在很多人印象中,售后维修人员就是背着一个工具箱上门服务,修好机器就走人,不需要太多沟通的工种。实则不然。刘松说,首先,售后人员和客户之间的沟通至关重要,沟通得好就是事半功倍。比如修完机器后,就有必要跟客户详细耐心讲述机器使用过程中的注意事项与保养、预防措施以及零部件替换事宜等,这样能促使减少机器的维修率。不过最初与东北人打交道,刘松有点不习惯。“北方人和南方人之间的沟通方式还是较有差别的,东北人直爽,也会很固执,跟他越解释,越解释不清”,刘松笑着说,“也经历过解释得面红耳赤还是无法被理解的尴尬”。

## 至诚服务, 客户为王

海天塑机能今日辉煌,绝对离不开口碑极佳的售后服务。“优质高效,至诚服务”是遍布全球的海天售后网点一以贯之的服务精神。为维护海天品牌,践行“以客户为中心”的服务理念,上千名服务人员舍小家为大家,不分节假日,常年奔波于客户工厂,一接报修电话得即刻出发,直到修好才能下班,披星戴月是家常便饭。

作为售后驻点省区的负责人,刘松更是严于律己,丝毫不敢懈怠。

在长春办事处,刘松一天的日常工作通常

是这样的:早上七点半至八点半,召集办事处人员坐在一起就前一天的服务情况进行反馈和总结,并派好当天的活。9点以后,开车出发去预约好的重点客户那边工作。东北是重工业基地,海天塑机的客户中就包括像一汽大众供应商那样的重点A类客户,此类客户通常是刘松亲自出马进行售后支持。刘松平时的工作还包括主持每月一次的售后总结例会、维修技能培训、所辖区域内零件更换的统计分析报告、支持协调办事处的新机调试和伺服改造以及旧机翻新工作……

从事售后服务多年,刘松也早已习惯了被客户随叫随到的工作方式。有一次,凌晨两点多被一家国有大企业客户的电话叫醒,是一台大型设备出了问题。因为之前办事处的维修人员一直搞不定,客户怕耽误生产急得不行。他赶紧过去,连续干了三四个小时终于恢复正常,避免了问题上升到设备科长那里,客户很感动。此举,不仅维护了海天塑机的品牌形象,也让刘松与客户方建立了很好的关系。

像这样的事情不胜枚举。因为至诚服务,这几年来,刘松也因工作上的接触和很多客户成为了相投的朋友,闲暇时间和客户一起钓鱼、健身、运动,也成了充实业余生活的一种方式。

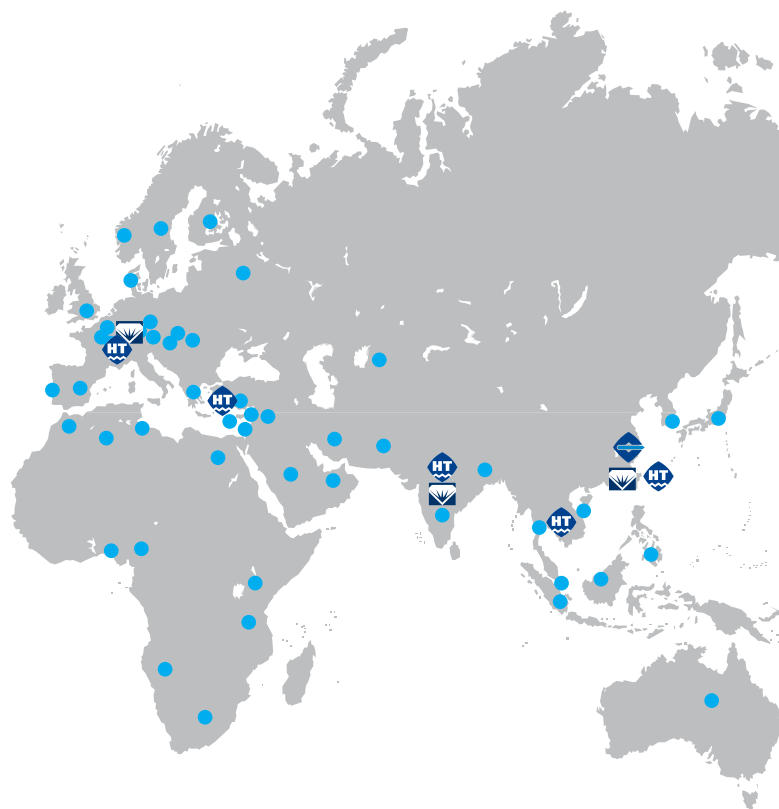
同事们知道,刘松是一个情感细腻热爱生活的人。在长春的出租屋里,大家看到他到屋内一切都收拾得井井有条,窗明几净简朴美好。但平时孤身生活在长春,刘松最想念的还是家人,家里年幼的孩子。每当获悉孩子生病,而自己却不在家中让妻子独自担当,便深感愧疚。当然,最幸福的事,就是每两月回家一次与妻儿的团聚。在家里,刘松以各种方式补偿着对妻儿的愧疚。短暂的假期总是在甜蜜温暖中很快地度过。

生活,对所有像刘松一样长年驻外的海天服务人员而言,就是付出着,成长着,收获着,期盼着。

“我喜欢成长中的自己,生命不息奋斗不止。”说这话的时候,刘松踏实平静的眼神中闪出光芒。







海天国际总部



长飞亚塑机试模房



海天塑机自动化



## 贴近客户, 共创卓越

因为能源源不断地获得持久的客户服务和部件的更换, 使得我们的客户无论是现在还是将来都能高效使用机器, 充分确保竞争优势。

## 海天国际控股有限公司



### 中国

#### 宁波生产基地(总部)

地址: 中国宁波市北仑区小港  
海天路1688号  
E-mail: <http://www.haitianinter.com>

#### 广州生产基地

广州番禺迎宾路龙美东升工业区12号

#### 无锡生产基地

无锡市新区新荣路1号

### 海外

#### 东南亚

海天华远越南有限公司  
地址: 112 My Kim I, Tan Phong, Q.7,  
Phu My Hung, TP. HCMC  
越南  
E-mail: [info@mail.haitianasia.com.vn](mailto:info@mail.haitianasia.com.vn),  
[zh@mail.haitian.com](mailto:zh@mail.haitian.com)

#### 印度

海天华远印度有限公司  
地址: Survey No.543(2) of Irana, Chadasana  
Chokadi, Near Ratnamani Metal & Tubes Pvt.Ltd.,  
Chhatral-Mehsana Highway, At post: Irana, Taluka: Kadi,  
Dist: Mehsana, Gujarat-382715, India  
E-mail: [info@haitian.in](mailto:info@haitian.in)

#### 中东

海天华远中东国际贸易  
地址: ALKOP SAN SIT B.6 BLOK 8  
BUYUKCEKMECE  
土耳其伊斯坦布尔  
E-mail: [seasky600@vip.163.com](mailto:seasky600@vip.163.com)

### 欧洲

海天国际德国有限公司  
Jubatus Allee 10  
92263 Ebermannsdorf  
德国  
E-mail: [info@haitianeurope.com](mailto:info@haitianeurope.com)

德国长飞亚  
Jubatus Allee 8  
92263 Ebermannsdorf  
Germany  
E-mail: [contact@zhafir.com](mailto:contact@zhafir.com)

### 南美

海天华远南美有限公司  
地址: Av. Bernardino De Lucca, 128,  
Cep: 18132-295, Sao Roque, San Paulo  
巴西圣保罗  
E-mail: [Vendas@haitian.com.br](mailto:Vendas@haitian.com.br)

可扫描二维码获取关于公司及产品的更多信息

