

阿普达报



阿普达集团《阿普达报》编委会 2012年11月 第7期

本期导读

学习狼的团结拼搏精神（第一版）
阿普达金山制造基地举行奠基仪式（第一版）
创新来自团队的合作——记阿普达湿气分流天然气干燥器的诞生（第二版）
浅谈空压机三滤销售的团队保障（第二版）
把工作当自己事业一样来经营（第三版）
管理提升的“三个突破”（第三版）
寻秋宁波（第四版）

学习狼的团结拼搏精神

提到团结，就想起了狼。人们眼中凶狠的狼，却是将团队精神发挥得淋漓尽致的动物。狼可为人师，向狼学什么呢？学习它的整体至上、团结协作、专注执著、顽强拼搏。把狼性文化引入企业管理的始作俑者，正是目前正处于风口浪尖的华为，狼性文化治理下的华为一路狂奔，昔日的“土狼”如今已能叫板“美洲狮”。

十年前，阿普达正是看准了空压机净化设备市场的巨大潜力，希望通过专业的管理、依靠专业才能、技巧，发挥市场领域专长，发展壮大企业。阿普达对未来发展作了精心规划，公司中期规划是做好空压机后处理市场，力争各事业部都能成为各自领域第一名。远期目标是成为一家具有国际竞争力和影响力的空气治理制造商。

奋斗目标既定，且业已取得不俗成

绩，但同时也暴露出一些不容忽视的问题，就市场销售方面而言，出现业绩下滑、销售缺乏斗志、没有进取心、缺少大局观，各自为战等问题。这也是企业发展到一定阶段后的通病，需要猛药来对症，这个时候我想到狼和狼性精神。的确，在大局意识、团结拼搏这些方面，人这个万物之灵不如草原上的精灵——狼执行得那么彻底、到位。

团结就是力量，这个道理大家都懂，但还是没狼明白，因为狼更清楚如果单打独斗，自己不敌虎狮豹，但可利用狼群战胜他们，所以团结协作，狼群所向披靡，得以独霸草原。如果学习狼的团结协作，以阿普达的发展愿景为奋斗目标，所有员工、部门、物流中心共同围绕这一目标，团结协作，自觉地担负起应尽的责任，做到胸中有全局，心中少盘算，心往一处想，劲往一处使，把阿

普达当成一艘与自己命运息息相关的船，大家一荣俱荣，一损俱损。唯有同舟共济，壮大阿普达团队力量，才能击败对手，雄霸市场。

说完团结，再说斗志。狼群为寻找猎物不惜奔波千万里，它们准备捕获猎物时，总是不厌其烦地做那些微不足道的小事，蹲点、埋伏、围堵、攻击……一次次失败一次次重来。这种锲而不舍的精神，我们有的同事却很缺乏。经济大环境不好，产品销售不畅时，不去想办法改善，却以各种借口敷衍塞责；习惯于定性思维，拘泥于原有客户群，新客户（特别大客户）开拓不力，不愿在市场维护开发方面多投入。新品市场开发时，总在观望，宁当小白鼠，不做第一个吃螃蟹的人。如果我们学学狼的精神，跑客户的时候执著一点，一次不行，两次，两次不行跑三次，三次不行跑四

次，让客户会从我们的努力中，看到我们对产品的坚守和对事业的追求。

2012年已接近尾声了，纵观一年来各地区的销售情况，我们发现用心与否结果不一样，投入与否结果不一样，推与不推结果不一样。事实上，回报源自付出，没有销售实力不够、能力不足之说，只有销售斗志强弱之分别。

各位同仁，既然选择了阿普达，便只有和衷共济风雨兼程。请记住我们是一个团队，正如狼群一样，我们是团结且有强大战斗力阿普达团队！

就在本文即将写完之际，浏览网页，无意中发现自己又多了一个同道——李彦宏，他在给百度员工的一封信中明确提出“鼓励狼性，淘汰小资”。

总裁：

阿普达金山制造基地举行奠基仪式



2012年10月7日是阿普达发展史上又一值得铭记的日子，上午9时18分，阿普达金山制造基地举行奠基仪式，标志着阿普达实业有限公司新址一期工程正式破土动工。仪式现场，阿普达（国际）集团总裁张剑敏双手紧握系有红绸的新锹与集团风险控制总监张德镛、阿普达实业总经理吴宇晖、财务中心总经理葛传志、基建经理陈光祥等共同为奠基石培土。

阿普达金山制造基地位于金山区亭林工业区，占地80余亩。新基地的建设显示了阿普达蓬勃发展的强劲实力，预示着阿普达集团迈入了规模化经营的发展道路。

金山亭林工业区管委会主要领导、亭林镇政府代表、施工单位代表、阿普达实业职工代表等出席了奠基仪式。

（事业三部 姜干泽）

阿普达实业400服务热线温馨升级

“客户您好，这里是上海阿普达实业客户回访热线，我们将竭诚为您提供优质服务。”10月1日，阿普达实业400客户回访热线温馨开通，自此，400阿普达实业全国免费服务热线在原有的基础上又多了一项功能，这是公司为更快捷、更有效地服务于国内广大客户、全面跟踪并深入了解设备的运行情况的新举措。

更新和升级后的400全国免费服务热线，和原先相比，有着质的飞跃。首先，作热线回访工作的都是综合素质较高的技术人员，即能在线解答压缩空气后处理的诸多问题，提供压缩空气后处理的最佳解决方案。其次，受理范围广。我们受理设备售前、售后的一切技术咨询。例如：售前技术咨询、安装技术指

导、售后问题处理方案及投诉建议等诸多问题。三是通过热线定期回访客户，认真听取客户意见和建议，深入了解和掌握设备运行情况，提醒客户设备使用过程中的维护知识；比如，Y型过滤器的清洗，排水系统的检修等容易影响设备运行的一些日常维护，将可能存在的一些故障隐患，扼杀在萌芽状态，保证设备的正常运行。

更新和升级后的400阿普达实业全国免费服务热线，了解客户所需、解决客户所难，24小时畅通服务。只要客户有需要，公司都将快速做出反映，及时地为客户解决实质性问题，努力将400-6262-077建设成为服务广大客户的温暖驿站。

（事业三部 付少）

理顺关系 稳产保销 超滤召开月度产销会议

11月6日，超滤月度产销会召开，生产、经营、技术、研发、品保、外贸、客服等部门经理20人参会，张剑敏总经理出席会议。本次月度会议的主题是理顺关系，稳产保销。

会议对未来一个月生产部门的主要工作进行了梳理，对“条码方案实施”、“油分芯全面质量管理计划”、“主流产品缺货的改善”等13项工作的思路和

工作目标做了明确，将每项工作落实到相关责任人，规定了具体的完成时间。会议还针对提高生产效率、产品质量管理、确保交货期等几个突出的问题提出了解决方案，会议强调要全力以赴确保市场供应。与会的部门领导对理顺产销关系提出了合理化建议，张总对整个产销工作提出了总的指导意见。

（事业一部 付松）

广宣传 交朋友 促销售 APD亚洲国际动力传动展工博会清新亮相



清新雅致的色调、简洁流畅的布局、名目繁多的品种。2012亚洲国际动力传动与控制技术展览会（亚洲国际动力传动展）上，阿普达集团展台让人印象深刻，在众多的参展商中阿普达展台聚集了不少人气，吸引了众多参会商的驻足。阿普达集团总裁张剑敏表示，虽然今年形势趋紧，销售业绩平平，阿普达依然重视亚洲国际动力传动这样一个专业展示平台，因为这既是充分展示自己的时机，也是广交朋友、和众多老朋友联络感情的契机。历届的参展经验表明，这是一个值得投资的平台，相信今年的展会将提高阿普达新品的知名度、一如既往地提升销售业绩。这次参会阿普达集团携旗下四大子公司全部产品参展，共有

5大品牌6大门类200多个产品。经营拓展中心各大区经理、外贸部、国内各物流中心均派员赴会作现场营销。

亚洲国际动力传动展作为最专业的行业展会，今年两大展会吸引展商1800余家，展出面积近11万平方米，国内外行业巨头无一缺席，充分显示了亚洲国际动力传动展的巨大吸引力。为期四天的展会预计迎接国内外专业观众超过6万。

此外，11月6日至10日阿普达旗下产品再次亮相于2012上海国际工业博览会，与其它1600家中外企业共同展示代表当今全球工业领域前沿技术的各类新品。

（经营拓展中心 季娟）

创新来自团队的合作

——记阿普达湿气分流天然气干燥器的诞生



企业活力在于不断创新，创新来自实践和理论的有机结合，来自于团队的通力协作。两年前，按阿普达集团发展战略的部署，阿普达实业瞄准了国内天然气干燥净化市场，为此，阿普达实业公司上下卧薪尝胆，搞研发跑市场，付出终有回报，公司在行业内积累起人气，逐步被客户认识。2012年8月，天然气干燥净化产品订单取得零的突破。这次突破源自一张流程设计图。

这是阿普达工程团队在公司技术顾问欧洲资深专家DICK先生的指导下，为中国市场客户量身打造的一套湿气分流再生天然气吸附干燥机流程图，这种吸附干燥流程设计新颖，达到国际水准。它是充分调研国内市场和汲取欧洲先进技术后的创新之作。创新体现在利用调压阀创造的压差，实现了再生气在干燥系统内的流动，避免了使用鼓风机，从而有利于降低干燥器的制造成本并便于维护保养和提高设备的可靠性。

阿普达实业销售团队一直在中国天然气市场寻找可使用这种特殊技术的天然气干燥器的客户。机会终于来了，7月13日，天津凯德实业有限公司电邀本公司人员进行技术交流。工程部、项目部领导徐文柯和姚红伟，立即赶往天津。凭借出色的商务及技术实力，在没有先例和设计图纸的情况下，现场构思起草技术协议，并承诺商务合同签订后一个月内交货。凯德公司被阿普达人的创新和敬业精神感动，当即双方达成合作协议。为保证合约如期圆满的履行，两人连夜赶回上海组织实施。

由于流程具特殊性，管路系统非常复杂。工程部全力组织，大胆启用加盟不到半年的具有较强3D设计制图能力结构工程师王毅负责设备主要的结构设计。让具有丰富实践经验及设计能力的吴恒兴、王文荣、屠汉彬等工程技术人员全力以赴在合同约定时间内全面完成设计任务。这是公司成立以来，第一次利用国际领先的3D制图及模拟运行测试技术成



(事业三部 徐文柯)

事业二部爱心捐助遭火灾员工

8月21日中午，事业二部销售部王本洋家中因线路老化发生火灾，致使厨房和卫生间家电损毁严重。听闻此事后，公司总经理董颖璐第一时间发出倡议：发扬爱心，为同事捐款。捐款不分多少，善举不分先后，贵在有份爱心。董总的倡议得到同事们的积极响应，很快，5000多元的捐款送到王本洋的手中。王

功设计蓝图，意义重大。

高水准的设计为阿普达第一台湿气分流天然气干燥器的诞生奠定了良好的基础，接下来的重任落在采购、计划、生产、质检等部门，各部门员工日以继夜密切配合紧张有序地开展工作，期间留下许多敬业感人的故事。

采购部的何小英顾不上卧病在床受伤的年迈老父，和她的同事们忙碌于供应商的选择，产品交期的权衡、供货价的探底等；由于工作满负荷，刘天萍将嗷嗷待哺、未周岁的孩子托付给父母；8月底，主要部件有序进场，生产部姜干泽身先士卒带领本部员工进行制造组装，20多天里他们连续作战不下火线，一群普通的阿普达人用实际行动对企业“勤奋”、“奉献”文化做了最好的诠释。

借助3D设计效果，生产线员工对产品的整体制造有了形象的感知，组装工作进展出乎想象的顺利。为实现9月16日首台干燥机出厂的目标，9月15日星期六凌晨1点，技术、生产、售后、调试人员各就各位对设备进行最后检测及调试准备工作。凌晨2点，徐文柯“开机”一声令下，工程技术人员和售后调试人员按步骤逐项对设备进行运行监测，可能是“见证”了阿普达实业员工两个多月来的辛勤劳作，新设备仿佛从中受到“感染”学会了“体贴”，最后的检测及调试，每项技术指标一次通过，凌晨3点圆满完成所有出厂前的工作。现场人员相拥而笑，互相祝贺，在第一缕曙光来临之际，大家怀着兴奋和激动拖着疲倦身体下班回家。

在睡了4个小时后，这班同事再一次来公司配合储运为发货做细致的准备工作。9月16日，阿普达实业终于在这一天圆满完成“中国第一台湿气天然气移动平台吸附干燥机”交付任务。这次的成功交付，充分的展示了阿普达人项目集成能力，而且极大的提升了阿普达技术创新、市场竞争力和品牌影响力。

本洋和他的家人非常感动，表达了最诚挚的谢意。

大火无情，人有情。一人有难众人帮。一次普通的捐助活动，体现了人与人之间的关爱和阿普达大家庭的温情！有力地诠释了阿普达工程公司团结、互助、奉献的企业文化内涵。

(事业二部 李艳)

APD资讯点击

9月1日，《阿普达国际集团有限公司科技研发专利技术奖励细则》正式颁布实施，《奖励细则》结合《上海市科技奖励办法》的有关规定，根据公司技术创新和研发(专利项目)事业发展的基本情况，对科技研发成果奖、技术进步奖、产品创新奖获得者及专利项目获奖人员分门别类进行奖励。

10月28日，上海超滤党支部成功登录上海两新互动网(<http://www.shlxhd.gov.cn>)，支部域名：<http://www.shlxhd.gov.cn/chaolv>。通过这个窗口，充分展示超滤党员的群体形象，推动支部与外界的互动交流。

11月7日，超滤召开“实施油分产品全面质量管理计划”会议，会上成立了以张剑敏总经理为组长的质量管理小组，会议对“关键岗位作业标准的建立和完善”、“关键设备作业标准的建立和完善”和“油分产品检验标准的建立

和完善”等议题进行了深入的讨论，会议还决定继续加大对涉及到油分产品各岗位人员的培训力度。

11月20日，中通协气体净化设备分会二届三次大会暨压标委净化分标委一届五次会议在浙江省富阳市召开。上海超滤总经理张剑敏、技术总监褚庆祥，办公室主任陆献文应邀出席会议。会议着重介绍“压缩空气悬浮油含量、湿度、固体颗粒测量方法”等国标的制定情况，审查两项《压缩空气过滤器——试验方法》的国家标准，会议提出了对“干燥器许可证复查的要求”，并进行行业技术交流及行业活动座谈。上海超滤是“《压缩空气过滤器——试验方法》的国家标准”起草单位，张剑敏总经理和褚庆祥总工为该标准的主要起草人。

(以上简讯由陆献文、苏杉等提供)

浅谈空压机三滤销售的团队保障



刚刚过去的PTC展会，阿普达展台前人头攒动，老客户、新朋友汇聚，阿普达的销售同仁们应接不暇，好一番热闹景象。我想这不仅是阿普达十年来辛勤耕耘市场、努力回报客户、创新发展的结果，也是我们一大群长期活跃在销售一线的销售和客服人员努力工作的结果。团队优势是阿普达十年来不断发展并深受客户信任的保证。

伴随着国内空压机的发展，空压机三滤逐渐呈现出品种繁多、选型困难、单品批量小、交付时间短等特点。产品的特性决定了三滤的销售不能是销售人员单枪匹马的进行，它需要有一个强大的“后援团”，强大团队的支持，只有发挥团队的作用，销售人员才能在瞬息万变的市场经济环境下及时的捕捉市场讯息，提供令客户满意的产品和服务。

首先，销售离不开工厂的支持。工厂提供原始的技术资料和实时的参数查询，保证我们的信息可以快速的反馈到客户那里。通过和客户的沟通帮助客户选择合适的产品和解决方案。工厂是销售工作专业化的源头，也是我们听取客户要求快速响应的基础。销售好的物流中心一般和工厂的沟通也是频繁的、快速的。我们在工作中经常会遇到一些定制产品，能够准确及时提供个性化产品，是三滤销售中非常长士气的表现，也是公司技术和信息处理能力的体现。

其次，销售离不开客服人员的支持。好的销售人员背后一定有一个优秀的客服人员，这在空压机三滤的销售中更加明显，销售人员经常出差在外，这就需要客服人员及时处理销售人员传达的信息，及时和客户沟通，帮助客户选型(这是三滤销售特别关键的一环)，及时安排客户订单的下单、发货、开票等事务。优秀的客服人员不仅可以协助销售，而且可以大幅度的促进销售。一些物流中心的客服人员日常注意对客户和市场信息的收集，对客户的需求进行精确的分析，对市场的变化做细致的分析，及时备货和提醒客户订货，这样不仅节省公司资源，还促进了销售，并且有效避免了竞争对手的介入，深得客户的信赖。

再次，销售离不开仓储和物流系统的支持。三滤市场客户的需求是多样化

的，往往一个简单的油分客户需求就有十来种变化，需求的多样化，除了我们的产品包装提出了新的要求，对我们的工作量，还要更精细，防止出错。要保证销售渠道的畅通、产品精准及时到客户手中，需要物流和仓储人员的大力支持。

最后，销售离不开财务人员的支持。财务人员提供客户在公司内部的财务信息，对我们销售工作起到指导和促进作用。对于信用良好的客户提供信用支持，促进销售增长。对于信用不好的客户做到及时分类评级，避免一些死账、坏账的发生。

优秀的销售体系还需要一个优秀的销售领导，对市场信息的整理分析、销售政策的制定、销售团队的日常管理需要销售领导充分发挥其领导能力，领导团队不断发展。

可以说，优秀的销售团队是三滤销售的保障和基础。阿普达一贯重视团队的日常建设，对以贸易和销售为主的服务中心来说，打造团队尤其要注意一下几个方面：

其一：招聘和选拔环节把好关。选好人、用好人、尊重人、倡导简单、真诚和务实的人际关系。

其二：营造良好的团队氛围、提倡团队合作和团队互助。有条件的经常组织员工参加一些集体活动，促进员工之间的交流和团队协助精神的培养。

其三：做好日常的培训工作。培训需要系统化、经常化。对岗位工作的描述既要具体也要开放化。鼓励员工创造性的开展工作，自我组织、自我激励、自我更新，让员工具有专业性、主动性和满足感，鼓励员工自我学习、培养员工积极向上的情操。

其四：制定标准化工作流程。小公司大制度，制度框架下再人性化的管理，公司制度是员工最初的行为规范标准。无原则、无纪律只会产生“劣币逐良币”的现象，最终会让优秀的员工流失，给团队造成不必要的损失。

其五：适当的激励。物质激励和精神激励相结合，注重精神层面的激励促使。对人真诚和尊重，适当的放权和授权。

(事业一部 夏华清)

宽恕带

华人

接到来自

订单,可

订货到,美

卦不要了,

订单。按

约方必须

偿。可是,

探地问李,

少赔偿金

却说:“生

变幻莫测,

生这种事

虽然你不

这批产品

失,所以

了。中国

意不成情

美商千恩

时间

也慢慢淡

两年后,美

个商人,专

买他的塑

让他赚了

一成之后,李

“先生为

我的产品?”

“我有一

朋友,经

你这个人

仁厚,不

可以打交

就找上门

嘉诚这才

意地笑了。

生意

测,瞬息

什么事情

料,当合

到李嘉诚

他却设身

方着想,

商人心悦

图报,不

他的好话

让李嘉诚

的微利,

长久的“

千金难买

人与

难免出现

当别人犯

伤害时,

不报怨,得饶

要知道,宽

就是善待

《阿普达报》

主任: 张

副主任: 沈

董

特邀顾问: 沈

王

李

主编: 陶

美编: 季

委员(特约

董

刘

超滤工厂总

电话: 021-51

网址: www.a

内财富

李嘉诚商人的生他完成却突然变得好解除不同，违巨额赔美商试需要多李嘉诚上的事，发了我发也自然。但我受到损失必赔偿话：“生E嘛”！而去。李嘉诚这件事。来了另一李嘉诚要“一下子”一笔。事诚问道：“专门要上回答：意上的到你，说待斤计较，所以我。”李：大悟，会云莫，出现无法预“伤害”利益时，地为对且知恩同行说宽恕，了眼前比他换来”及千。交往中：和矛盾，你造成争着以德且饶人：别人也。

委员会

褚庆祥
吴斌
吴宇晖
付松
廖智平
姚红伟
柯炎人
金晓丹
098
reda.com

把工作当自己事业一样来经营



我们没有能力来选择出生，但却有权利选择自己的生存方式，选择自己的生活层次。在工作中来说，对自己的定位，直接决定了我们的发展方向，我们的成长空间。

一个企业的管理者总是少数，每个员工都应该把工作当自己事业一样来经营，把自己定位为企业的管理者，思管理者所思，想管理者所想，这样的企业才能不断壮大，这样的企业才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。像今日的阿普达，值得我们思考的问题甚多。如何提升我们的品牌？如何使我们的管理更趋规范化？如果把握工作中的细节？如何最大限度的降低成本？如何使一个团队更有激情，更有创造力？如何在伴随公司发展的同时，使个人的职业也有长足的发展？诸如此类的问题并非只有公司高层才应该想，才可以想。作为阿普达的一份子，我们每一个员工都有义务为阿普达的明天出谋划策，都有权利为阿普达的明天添砖加瓦。

古语说“达则兼济天下，穷则独善其身”，但若人人都独善其身，社会便会没有了希望，世间便会缺少关爱，作为企业也一样。然而，“兼济天下”的前提是我们“达”，所以，社会需要我们拥有自己的事业，发展自己的事业，壮大自己的事业，而他日之事业，则取决于今日之工作态度。

我们究竟为什么要工作？究竟是为谁而工作？我想不是为了谁，也不仅仅是为了月底的那几个薪水，而是为我们自己，为我们的明天。在阿普达的每一天，既是构筑阿普达事业城堡的每一天，也是构筑自己城堡的每一天，所以我们

有什么理由不努力工作？！

人们似乎都具有推卸责任的天赋，并且还时常推卸的干干净净，说词说的是冠冕堂皇。念书的时候学不好是因为学校氛围不好，毕业后找不到工作是因为学校牌子太烂，工作后干不出成绩是因为公司体制不健全领导不够有魅力……诸如此类的说词太多了，这样的人也太多了。或许这就是为什么世界上80%的财富会掌握在20%的人的手上的原因，因为只有那20%的人才有勇气去面对现实，有勇气去承担责任，有勇气去改变可以改变的事情。家庭出生不能改变，但我们却可以改变自己的生活层次；大环境不可改变，但我们可以改变自己的思维层次；历史不可改变，但我们却可以把握现在，改变明天！

商场如战场，畏首畏尾的人就是懦夫，举棋不定便会错失良机，冒险精神是企业管理者不可或缺的基本素质。当然，这里所说的冒险并不是卤莽，而是建立在合理的数据分析基础上的。管理在很大程度上在于“理”而不在于“管”，其实很多时候“理”顺了，自然也就不需要如何去管了，而这这就要求我们有较好的沟通能力，掌握一定的技巧，促使工作能愉悦圆满的完成。

不经历风雨，怎么见彩虹？尽管今年的经济大环境不理想，但我却从未退缩过，从未放弃过，一直保持着信心，持积极进取的工作态度。因为我知道，只有把工作当自己事业一样来经营，才可在人生的旅途中越走越远，越飞越高；唯有如此，才可两全齐美，“兼济天下”，才可笑逐颜开。

(事业一部 廖智平)

客户是老婆，潜在客户是情人

客户是老婆，需要我们好好的经营，要求做到终生服务。客户不仅仅是发生过交易的客户，也包括潜在发展的客户。对于后者，我们更要用心经营，即要像情人一样紧追不舍，所以，我认为客户是老婆，需要终生服务，而潜在客户，则要像情人一样，需要紧追不舍！

客户是老婆，需要终生服务，为什么？

因为通常男女结婚以后，婚姻会维持一段时间。也许2-3年后，双方对生活失去激情与活力，仅仅只是维持，或许是为小孩吧。此时，如果你不经营她，通常就会有一些抱怨，不满，唠叨，埋怨等。你们之间曾经海枯石烂，海誓山盟，终生服务都将成为过眼云烟。如果你不去检查，不去反省，不去察觉，服务永远处于停滞状态，永远裹足不前，永远没有创新，更谈不上帮助客户产生增值，产生新的机会点，你只会让自己失去优势，失去动力，很难让她与你建立具有很高忠诚度的关系，一旦她被你的竞争对手策反，将你而去。

(摘自《世界经理人》)

管理提升的“三个突破”

这是一个常见的议题，几乎被所有企业提及。在企业发展的每个阶段，管理都有提升的空间和必要，特别在逆势经济形式的影响下，更应该深思如何突破，提升企业的管理，逆水行舟，不进则退。

我觉得欲提升公司的管理，应重点突破以下几个问题：

1、推进良性绩效考核。

随着公司业务的不扩大，产品类型不断完善，资源配置也在不断的提高和增加。人员的管理会越来越显得繁杂，部分岗位人员的工作很难完全做到量化。为提高生产效率，提高员工的积极性，实施良性的绩效考核是不二的选择。

对于大批量式的生产模式，起初的绩效考核是按月产量统计出总产值，然后平均分派绩效奖金；这种做法比较原始，一锅粥平均分，表面上似乎公平合理，但弊端是一部分原本效率高的员工受考核平均化的影响产生“效率缩水”；原本效率较低的员工，更不会主动提高；处在“中间”的员工两头张望，降低积极性。很快我们的高效率受到了严重的影响——始终停留在同一个点，无法突破。

对于订单式生产和小批量生产模式，为提高生产的积极性，保证基本产能，我们采用了“计件”的绩效考核模式。然而计件式的生产，由于产品多样化，员工技能的娴熟程度不同，绩效考核比例也存在高低，而且同样的产品，经过不同的人做，其质量存在高低，数量（效率）也有不一样，导致了一部分员工心理不平衡，个别情绪严重的，便捣鼓着申请增加计件单价，延长工时，或抵触（拒绝）加班。

良性的绩效考核制度不是按部就班，不是模仿，应该从各部门产值、效率、

技能、质量、工作态度等方面综合考评，形成客观的评价依据，这样无论是大批量生产还是订单式生产均可以做到弹性的管理，做到公司利益和员工利益的双赢。

2、注重人才的培养，人才的聘用应从长远考虑。

人才是公司发展的基石。管理层可能拥有高明的用人策略，却容易忽略如何去发现人才和培养人才。人才可以“空降”，也可以内部培养，但两者在实现价值时往往有差别。“空降”的人才可以创造环境，但不一定适应环境，我觉得在公司具备一定的积累（技术力量较稳定，管理制度较完善）时，应更加注重人才的培养，良好的“土壤”栽培出的“苗子”才更容易扎根于企业。

从用人的角度看，取之以长，避之以短。一张白纸，只是作画的面积大一点，不一定能成就宏图。我觉得人才的聘用一定要有专长或良好的兴趣，或是具备良好的素质（包括做人处事，技术基础等），毕竟公司是用人单位，不是学校，要知道一个员工在试用期里，公司的对他（她）无形的管理支出比他的产值多得多。

3、优化管理结构。

我觉得“管理者”应该是一个团队，而不是个人。首先，优化管理结构应从管理者的优化开始，包括部门的管理，项目的管理，甚至一个工序的管理。摒弃繁琐的工作程序，建立高效简单的工作流程，优化管理结构应该以工作的高效率为目的。其次，应合理的布置岗位，建立岗位考核标准，防止人员泛滥，浪费资源。

总之管理的提升需要我们不断学习，不断总结，不断思索。

(事业四部 刘亮)

做一名合格的客服

时光流逝，转眼在阿普达工程公司客服岗位上工作了五年。五年来，我们见证了公司的发展，公司规模不断扩大，销售业绩稳步增长；五年来，我们这群互不相识的年轻人，变成了亲密无间的工作伙伴，有的成长为公司的骨干。五年里，客服工作就是与全国各物流中心进行有效沟通，与广大的客户进行良好的沟通，虽然工作内容变化不大，但工作中充满了乐趣……总之，阿普达工程人工作着、进步着、快乐着，齐心协力推动公司的蓬勃发展。

下面我就五年来的工作的积累，以及自己对客服工作的理解，谈谈心得体会。

客户服务概念书面定义——指一种以客户为导向的价值观，它整合及管理预先设定的最优成本——服务组合的客户界面的所有要素。广义而言，任何能提高客户满意度的内容都是属于客户服务的范围之内，可见客服工作在企业运营销售及售后服务环节中的重要性和必要性。

客服人员往往代表的是公司的形象，客户在没深入了解我们的产品之前，对公司的印象和产品质量的信心都来自于客服人员给他的感觉，所以客服人员在和客户沟通中的一言一行无不代表着公司形象。如何成为一名合格的客服工作人员呢？

1、首先要对公司的业务和产品非常熟悉，在和客户沟通中能以最短的时间了解客户的需求并解答客户的问题；

2、客服人员应时常保有积极向上的工作状态，面对客户服务时态度应热情主动，耐心倾听，让客户感觉到我们

是想客户之所想，急客户之所急，在购买了我们的产品同时，我们会提供及时有效的售后服务支持，能为客户解后顾之忧；

3、客服人员还应具备丰富的沟通技巧和良好的语言沟通能力，虽然我们的客服人员不用面对面与客户交流，需要凭借声音取得客户的信任，所以学习与沟通的技巧，以及得体的礼数非常重要；

4、合格的客服人员要具有良好的业务素质和良好的心理素质，因为在为客户服务过程中，承受着各种压力和挫折，只有具备良好的心态才不会在服务过程中受客户情绪化的影响，遇到问题沉着冷静，耐心倾听，积极协商，妥善解决。如果一个人没有抱有乐于助人的意愿，没有做好工作的信念，缺乏真诚、没有热情，就不可能成为一个合格的客服工作者；

5、要抱有不断学习的能力，在今天这个充满激烈竞争的时代，只有不断地学习知识和服务技巧，才能持续地提高我们的业务水平，否则就如“逆水行舟，不进则退”。

综上所述，做合格的客服，除了要努力提高自己的素养，提高个人素质，不断提高自己的业务水平外，更需要在细节方面多做努力，比如耐心多一点、态度好一点、动作快一点、处理办法多一点，让客户感觉到尊重，体现解决问题的诚意，有效及时地防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，这样客服工作会变得游刃有余，在工作中体现服务者的价值，为阿普达的发展壮大贡献自己的力量。(事业二部 张小芳)

寻秋宁波



九月公司组织到宁波秋游，我有幸一同前往。天高气爽，烟飞云收，我们在喜悦中开始了本次寻秋之旅。在上海早7点出发，约12点到达宁海，短暂停留午餐后，前往本次旅游的第一个景点象山黄金海岸。象山是环海旅游城市，因县城西北有山“形似伏象”，故名。

秋日正午阳光有些强劲，折射出耀眼的光芒，透过玻璃窗向外窥视，不知名葱茏的树木彼此交替着向后倒退，虽然绿意正酣，潜意识中却有了“秋色”的意味。下午2点，到达黄金海岸松山海滨浴场，与夏日相比，秋天的海面显得恬静而柔美，有别于夏日的明艳与狂燥，海水一片青碧，海面波光粼粼。秋水长天，只缺孤鹭。海风拂面，让人神情气爽。

久在钢筋森林中的人们，突然得到一个与水亲昵的机会，来不及惊呼，便猴急般的跳入大海，好似束缚许久的野马，脱缰驰骋。女同事们，显然是“旱鸭子”，套着泳圈，在海面上作悠闲漂流。有好事的男同事，游过去，吓她们一下，或献殷勤一把，引起阵阵欢呼惊叫。挥波辟浪后，闲卧沙滩，仰望蓝天，鸥鸟翩飞，脉脉飘忽的白云，自由舒卷，远处青山掩映，近处沙滩悠哉弥漫。

傍晚五点，告别象山黄金海岸，赶往奉化溪口。车在高速上疾驰，车内人已被疲惫击败，沉睡一片。在夜幕拉开之际，我们到了奉化。晚餐是在溪口一家酒店，餐馆的主人，为我们准备的是有地方特色的农家饭菜。旅途酣睡后，疲乏一扫而光，大家情绪高涨，推杯换盏，酒不醉人……

第二天早饭后，去游览溪口镇老街。溪口古镇依山傍水，宁波自唐以来，这里一直是重要的港口和江南物产丰饶之地，经济繁荣，人文荟萃，出了不少名骚一时的人物，蒋介石就是一个时代的代表。溪口镇正是他出生和年少居住的地方，也曾在其失意下野时收留了他。

初秋的早晨，薄雾没有散尽，尽显清秋的混然之气，千年古镇神韵独具，

在蒋氏故居，古屋整齐小巧，层楼重阁，小院回廊，江南民居的特色。室内是静寂而深邃，这种幽深的沉淀，迫使我屏气凝神，穿越时空。屋内摆放一些桌椅及曾经用过的旧家具，墙上挂着一些字画及影像，字画较抽象，欣赏全在题跋，而影像清晰明了。一桌一椅，一字一画，让人浮想联翩，物是人非，斯事、斯人，恍如隔世。“为民族立生命，为万世开太平”。无论是哪个政党，都应以民族富强为立基之本。

约莫十点左右，我们行至本次旅行的最后一站——溪口镇漂流景点。前面的行程，我们在秋阳中感受海的柔美，在秋晨中感受小镇的恬静。我们将在亲山近水之际，感受秋的意境与味道，寻觅秋的出处。

奉化的山，山势不甚险峻，但石径崎岖，山路曲折弯转，徐徐蜿蜒，车越往高处走，越见山的峭拔。两旁林木葱茏，藤萝幽荫。泉水从山涧流出，潺潺作响。头顶上秋阳点点，脚下是流水脉脉，四周山色旖旎。

登上橡皮艇，沿着溪口顺流而下，随波逐流。溪面迂回曲折，山行景移；水流时急时缓，奇石生趣；溪水清澈见底，甘醇清甜。急波时，如入云端；平缓处，如采莲泛舟。筏体狭溪相遇之际，大家彼此泼水怒见，打起了水仗，手上能使用东西都成了打水仗的装备。女同事一改平常的矜持柔弱，变得野性十足，偷袭是她们的拿手好戏，尖叫声回荡在幽静的山谷；男同事尽显憨厚本色，甘愿充当女性的“出气筒”。热情此消彼长，大家都全身湿个透，痛快之余不在于水上，而在心中。

不知不觉已到了归程的时间，在与热闹的山水作别时，我仿佛听到了“秋声”！欧阳修笔下的秋萧瑟凋零充满哀伤，我寻找到的秋是明艳的欢娱的充满生机的。所以事异时移，人生有别，一色秋光生出的是不同的感慨，我的秋声赋的基调与欧阳修截然不同。

(事业三部 一笑)

超滤管理语录

阿普达创造优秀品牌的三大优势：首先阿普达是生产较原厂元件更高使用价值的产品，我们拥有自主研发能力，有质量保证体系，有产品性能好、质量稳定的优势。其次，我们有统一“APD”商标和产品标示、标号、统一的包装。通过流通建立品牌价值，实现品牌推广，创造良好口碑。第三，阿普达通过与大型主机厂合作定制产品线，通过产品的量身定制，推动售后服务，并给予售后服务承诺，通过客户的口碑，建立良好的信誉。塑造品牌，是一个很漫长过程，需要从上到下强力推行，要有执行到底的决心。(采购管理 金晓丹)

产品质量形成是一个复杂的？动态的过程，它受到人、机、料、法、环测等各种因素影响。质量是管理加技术的产物，质量永远是波动的，所以不能放任自流，必须强化管理，事先预防。质量专家曾做过统计，由于管理方面的原

因，造成的质量缺陷占80%，而由于操作原因造成的质量缺陷一般小于20%，这就是20-80法则，具有普遍的指导意义。必须承认，那种凭主观和表面现象，认为质量缺陷大部分是操作者造成的观点是不客观的。从某种程度上说，质量是管出来的！要从严管理，使各项工作处于正常受控状态，做到有法可依，有章可循，有据可查，有人可找。(品保部 沈志国)

企业的生产效益低下，成本上升，首先就是检查，看看工作程序或者说是环节是否合理，是否简洁和高效。譬如说，员工有什么意见，大多是有关工作的，这个意见有利于提高工作效率，但是管理者如果不能得到有效的意见和提议，并及时做出改进，等到问题严重化才提出改革方案，就有点晚了。所以应该简洁程序，让领导能直接聆听员工的建议。(生产部 陈振涛)

天堂门坏了

天堂门坏了，上帝要招标重修。印度人说：3千元就弄好，理由是材料费1千，人工费1千，我自己赚1千；来个德国人说：要6千元，材料费2千，人工2千，自己赚2千；最后中国人淡定地说：这个要9千元，3千给你，3千我的，剩下3千给那个印度人干。上帝拍案：中标！

后来地狱的门也坏了，招标时吸取教训，制订控制价3000。德国人看了一眼就走了，印度人报价3000。中国人给了评标的小鬼500，报价3000，中标。德国人印度人都纳闷。再后来，中国人花了500材料，500人工，修了一半宣布停工。拖了半年，地狱追加投资3000，完工！

再后来天堂连接地狱的电梯坏了，也要重修，经过前面两次教训后。控制

定价3000而且要一次性修好。德国人又来看了一下就走了，印度人报价3000。中国人也报价3000而且还称完工后有茅台（很便宜的）送。中标。拿到钱后中国人开工。材料500，人工500。完工后，上帝叫人验收。验收员（事先收了中国人红包500）说不合格要重建。于是追加资金9000重建！

再后来，人间的大门也坏了，投胎的上不来，经过前几次的教训之后，严格定价3000，监理，审计现场跟踪！并且免费保修1亿年，德国人吓跑了，印度人报价3000，中国人来了，无偿修好，免费保修2亿年，但要5千万年的管理权，上帝同意了，于是中国人修好了后在门口设了个收费站，投胎每人每次500，双向收费上不封顶，不给钱的下辈子一律投胎到印尼！（人人网）

等待，延长幸福

徒步行进到豫园
在南翔小笼旁驻足
夜幕降临
红灯笼诱人的光芒
映衬的是长长的队伍
他们是食客 外地本地的 外国本国的
男的 女的 老的 少的
弥漫的香味是南翔小笼的招牌
等待是豫园的风景

排在前面的北京阿姨早已是回头客
食客的虔诚映衬的是南翔小笼的傲慢
服务面面无表情动作娴熟
小笼此刻不再是食品 是任务 是仪式
是责任 是表演
友人在旁边茫然地望着近乎停滞的队伍
我要让她在那一刻变得幸福

这幸福皆来自于南翔小笼的味道

在等待了一个小时后
终于可以手捧敦实的南翔小笼
以既得者的姿态回眸等候的人们
他们焦急又坦然
有时，时间的主动权有时并不真掌握我们手里
尽管我们号称上帝

常常等待沦为生活的常态
生活中的等待除了勇气还需要信仰
如南翔小笼的拥趸者被四溢的香气所捕获
等下去无论结果不管迟早
等待，延长幸福

(经营拓展中心 陈遐)



世界品牌 过滤专家

中国首创

中国石油，中国石化首选
湿性天然气干燥器



独有专利设计，全不锈钢
管路制造，高等级防爆控制系统。

全国免费服务电话 **400-6262-077**

APUREDA 阿普达 | 上海阿普达实业有限公司 | www.apureda.com