

阿普达报



阿普达集团《阿普达报》编委会 2013年7月 第10期

本期导读

持续改进比创新更重要(第一版)
合力推动发展 全力完成目标——阿普达2013物流中心年中会在张家界举行(第一版)
关于精益生产的感想(第二版)
抢单的诀窍——读《胜算》分享点滴(第二版)
一起走过网络推广的日子(第三版)
张家界游记(第四版)

持续改进比创新更重要

上次我们强调阿普达需要自下而上的创新,这次我们要来谈谈持续改进。持续改进是全公司广泛参与的,对现行研发、生产、销售等行为进行的渐进式改变,这是企业自我修炼、自我完善的过程。

对企业来说创新的重要性不言而喻,但对为数不少的企业来说,创新却似乎是可遇而不可求的。与创新相比,持续改进是所有企业都可以做到的,点滴的改进日积月累,可以获得一年一个样、三年大变样的效果,它可以是一个企业实现从平凡到优秀甚至到卓越的飞跃。实际上,在阿普达的几个事业部,这种持续的改进随处可见,这种改进推动了三滤产品的技术不断进步、推进了油品品质的升级换代、促进了吸干器产品质量的持续上行。

持续改进是一种艰苦的修炼,需要假以时日方能收到明显成效。在产品相对成熟,市场需求稳健、竞争相对平稳的格局下,犯冒进主义,想一蹴而就跻身世界前列,还不如稳扎稳打,重内涵、练内功,持续改进更贴实际、更靠谱。阿普达人是这么想的,也在这么做着。

今年以来,阿普达对很多细节做了改进,会风发生了改变,带着问题开会,会议以解决问题为宗旨;阿普达加大了销售环节的互动,营销中心更加注重对市场信息的收集和加快对客户意见的反馈速度;超滤的月度产销例会更加务实紧凑,每项议题逐一讨论落实,并作跟踪反馈。企业要更好地发展,必须据内外环境作相应的调整、改善、改进。

持续改进是一个有计划、有组织的系统性过程。超滤的月度产销会议为持

续改进开创了一个好的模式,这个模式以会议作为突破口,通过各部门定期坐下来进行面对面的讨论自查,查找出需要持续改进的领域,并传播相关信息以促进改进活动。具体改进模式有以下几个步骤:第一,选择需要改进的领域;第二,成立由各部门成员组成的小组;第三,向小组成员分派任务,小组成员根据其任务范围提出问题;第四,组长对问题进行跟踪,查找原因所在,确定解决措施以及负责改进的责任人和改进时间表;第五,组长与责任人讨论他们所发现的问题以及已采取的改进措施;第六,公布改进结果,跟踪改进变化情况。事实证明,超滤的持续改进的模式是切实可行的,行之有效的。

持续改进需要企业内的紧密协作。超滤的“油分全面质量管理计划”的

实施为例,管理计划的实施涉及到品保、研发、技术、设备和生产的不同部门或小组。这也意味着,如果缺乏协作,不仅质量管理效果会受到影响,企业还有可能因改进活动本身而引发意想不到的冲突,最终给企业的业绩造成不利影响,改进行为也就成为南辕北辙之举。

持续改进全员参与。松下幸之助曾经说过:“没有全员的参加,就没有全面的管理。”持续改进亦如此,只有少数人参与的改进不仅难以促使企业发生飞跃,而且难以持久。一个普通的操作工,也要学会如何与同事协作,遇到问题时,一起探讨,凭借他们经验与创造力,提高发现与解决问题的能力,提高持续改进能力。持续改进是日本企业成功的关键,我们把它引入到阿普达的企业治理中,并作为核心竞争力之一,加以发扬光大。

总裁:

合力推动发展 全力完成目标

——阿普达2013物流中心年中会在张家界举行



三千座奇峰,高高耸立;八百条秀水,蜿蜒穿行。2013年7月4日至7日,张剑敏总裁率阿普达集团的参会者与来自全国十八个物流中心的代表们相聚美丽的张家界,在奇山秀水间,举行阿普达集团2013年中物流中心会议。本次会议的主题是:合力推动发展 全力完成目标。会议的主要议程分三大部分。一、总结和回顾2013年上半年的销售情况,二、主题分组讨论,三、圆桌会议。

会议开始,首先由阿普达集团总裁张剑敏总裁作“胜在改变 赢在学习”的主题讲话。张总讲话高屋建瓴,高度概括了过去十年里阿普达的成功之道,体现张总作为企业家的追求和高度。讲话中,张总要求大家困难面前坚定信念、把握趋势、放手一搏,在瞬息万变的市场、竞争残酷的现实中立出——赢!张总还特别与大家分享他个人的学习心得、对诚信创业的体会和肩负的坚定不移地做大做强阿普达事业的历史使命。

阿普达集团经营拓展中心王志斌总经理作大会主题报告。王总的报告用一组组全面详实的数据介绍了上半年的销售情况,并有针对性地指出了销售中存在的问题,提出要用凝聚力、正能量和信心力解决销售中的问题,他要求各物流中心克服困难,合力推动,尽全力完成年度销售目标;士诺科技有限公司总经理董颖璐做有关除尘产品的报告,董总在报告中介绍了士诺团队与时俱进,

深入调研,既有对除尘行业全局深入了解,又有对本企业面临的挑战和机遇全面分析,报告提出士诺除尘产品研发和市场布局策略,报告条理清晰,让人耳目一新。报告指出作为具有持续发展的朝阳行业,除尘行业前景光明;士诺科技油品销售总监董松作2013年上半年油品销售工作报告;大区经理李虎、大区经理唐爱行把做一件有意义的事与自己的销售工作紧密结合,分别上台分享他们履行承诺的故事。

主题分组讨论时18个物流中心分成6组,各组围绕“如何维护现有客户群和拓展新客户、寻找新增长点”,“提升冷干机的销量,打造专业的冷干机销售和售后团队对开贝拓冷干机的意义”,以及“物流中心的团队建设”等问题,进行分组讨论,形成本组的问题解决方案,并进行陈述,同时接受提问。

整个分组讨论气氛热烈,通过互动碰撞,大家直面存在问题,有效地提高了问题的思考和解决能力。

在圆桌会议上,张总、王总和各物流中心老总围坐在一起对油品、冷干机和三滤产品的销售中出现的问题进行现场讨论,提供解决方案,通过举手表决,逐一规范和解决。

事业方兴艾,征战未有期。2013年阿普达物流中心年中会下半年的销售工作指明了方向,为全力完成全年销售目标擂旗呐喊,会议开得圆满成功!

张剑敏总裁接受南翔画报采访

5月28日,阿普达集团总裁张剑敏接受了《南翔画报》“企业风采”和“对话老总”两栏记者的专访。张总就超滤公司的发展历程、主业聚集、产品延伸、产业布局、企业的创新能力和作为行业领军企业的责任等问题回答了记者提问。

谈到企业的创新能力时,张总表示超滤历来重视创新、鼓励创新,为创新活动广开门路,张总还向记者介绍了阿普达现行的“持续改进”、以量变换质变的创新形式。在谈到企业主业聚集和产业延伸时,张总介绍了三滤产品主导地位、空压机系列油品、吸附式干燥器和冷干机设备销售情况,以及进军除尘领域的基本情况和未来阿普达的行业并购蓝图,强调这些是阿普达实现快速盈利和可持续发展的重要法宝。

在回答作为过滤行业领军企业的责任时,张总明确表示,从长远考虑,阿普达不支持参与价格战,低价格必然影响产品品质,而且对用户来讲,低价格并不一定带来低成本,过渡的价格战,将破坏整个行业,造成严重后果。所以作为一个龙头企业,要传递正能量,担负起维护过滤行业良性发展的责任。

一小时的访谈气氛轻松友好,张总



的坦率真诚和平易近人赢得了记者的好评。采访结束时,张总希望借助《南翔画报》向南翔镇政府表达谢意,感谢政府长期以来对阿普达事业的关心和支持。

【编者按】为进一步作好流通销售工作,优化销售渠道管理,规范完善流通大区经理职责,在营销中心会议深入讨论并广泛听取各物流中心意见的基础上,最新的《事业一部流通大区经理职能》将于2013年7月5日正式实施。

《事业一部流通大区经理职能》

- 一、协助开发和维护大客户,优化销售渠道管理;
- 二、库存检查,帮助代理商优化库存,做好商品销售陈列和销售指导;
- 三、制定代理商全年销售指标,督促代理商完成指标并进行分阶段管理;
- 四、管理代理商应收账款,价格申请,退换货处理;
- 五、公司相关政策的传达和执行;
- 六、协助代理商建立销售团队,加强销售人员培训,促进人力资源长期稳定发展;
- 七、市场及竞品信息采集,分析及整理汇总,督促代理商及时反馈市场信息;
- 八、督促并处理市场违规行为,包括串货、销售竞品、低价倾销;
- 九、品牌宣传及推广,维护阿普达健康良好形象;
- 十、协助代理商制定年度任务计划,并参与目标管理。

关于精益生产的感想

精益生产起源于日本丰田，美国学者对这种生产方式在理论上加以概括总结。精益生产是指运用多种现代管理方法和手段，以社会需求为依据，以充分发挥人的作用为根据，有效配置和合理使用企业资源，最大限度地为企业谋取经济效益的一种新型生产方式，其目标是彻底消除无效劳动和浪费，最大限度地为企业谋取经济效益。

结合中国大部分制造业的特点，简单介绍一下精益生产的生产方式。

一、“拉动生产”或者“拉动看板”，是一种生产计划和物料控制技术。在这种生产方式之下，每个生产车间都是按照后工序的要求组织生产。这打破以往“什么物料到了我就加工什么”的传统方式。丰田公司采用拉动生产是有原因的。在丰田改革之初，加工车间和组装车间的配合协调是个令人头痛的问题。组装车间往往在气急败坏地发现，绝大部分物料都已经到了，但每个产品总是差那么一两个零件没到。询问机加工车间，机加工车间的回答是：“反正公司下达很多的生产任务，我们完成就可以了，至于哪个先生产哪个后生产，我们并不知道呀，我们怎么知道你只差某种零件就可以装配了呢？”在这种情况下，大野耐一开始尝试让后工序告诉前一工序正确的生产顺序。这一尝试一路走来下来，就进化成了“拉动生产”。丰田公司通过拉动生产，最终达到了“只在客户需要的时间生产客户需要的数量”的理想状态。

此外为了与看板方式先配合，就必须保证整条生产线的“均衡化”生产，避免大量生产中生产周期的波动给流水线上的各道工序造成混乱。为了达到均衡化生产的目的，就要求采用多品种小批量的方式，尽量所辖同一品种的生产批量，以免给前一道工序造成多少不一的不良影响。所小生产批量的关键，就是要频繁地“更换程序”，即类似于冲压部门的冲模的程序。在全体员工努力下，丰田更换冲模的时间由1950年的1小时缩短到了1975年以后的3分钟。

二、“单元生产”。要理解单元生产，首先要理解“一个流”。“一个流”是一个物流概念。很多工厂都存在

“批量加工”和“批量转移”的现象。批量有大有小，最小的单位就是“一个”，就叫“一个流”。单元生产则是一种生产线设置方法。指生产线按照流程布局，一个完整的作业单元，进行目标为“一个流”的作业，以单元化生产来缩小成本，制造出一系列的满足顾客需要的产品。在单元化生产中，设备和厂房被以特定的顺序安排，通过这种安排，材料和零件能够以最小的搬运或延误完成流程。

在实际的生产中，大规模的生产方式保持机器的高效运转往往会导致生产的不均衡，使得生产线上某一环节的产品不断积压。对于积压的产品或半成品，工厂又要建立新的仓库。派遣新的人员对其进行储存、搬运与管理，这些环节都会耗费大量的成本，实际上是一种浪费。要在经济增长放缓甚至下降的环境下继续保持企业的利润，唯一的途径就是彻底杜绝生产环节中的浪费以降低生产成本。

每个人都知道“应该杜绝浪费”。但实际上消灭浪费却很困难。如果知道是浪费，谁都会去积极杜绝。问题本身是浪费，却不认为是浪费，这才是个大问题。丰田公司把生产现场不合理的现象归纳为七种浪费：1、等待的浪费，2、搬运的浪费，3、不良品的浪费，4、动作的浪费，5、加工本身的浪费，6、库存的浪费，7、过量生产的浪费。这七大浪费在一般公司都会遇到。减少浪费需要管理者反思自己的管理方法和管理要求。“世上没有不好的员工，只有不称职的领导”。只有管理者真实地认识到了问题的严重性了，才能从内心认真地思考解决问题办法。另外员工再完美的工作方法都有可能改善的空间，比如寻找工具、操作动作的幅度等等都是有可能改善的地方。

丰田汽车在大野耐一的带领下，不断与困难做斗争，用了30年时间最终实现了“零库存”的管理水平。学习丰田不仅仅要学他们在完善的供应链基础上的“零库存模式”，更应该学习他们从一个基础薄弱的落后企业进化为世界一流企业的过程中积累的经验。

(事业一部 袁宝华)

抢单的诀窍

——读《胜算》分享点滴

前段时间看了一本商战小说，孙力的《胜算》，里面有很多观点我觉得蛮有用，特别是里面提到的抢单学，给我印象深刻。读完本书，受益匪浅，无论做人、做事，及销售实战经验，均收获良多，本书值得一读。当每次看这种可以对自己有提高的书时，我都有一个做笔记的习惯，现在整理一下分享给大家。很多人笼统地说：“客户是上帝”，但我明白地告诉大家，订单的价值决定了客户的价值。不能产生大订单的客户，不能说是上帝，至少不是优质上帝。为什么把梳子卖给和尚的案例有问题呢？因为和尚很难产生有价值的订单，我们与其围绕这个订单，想些五花八门的奇招怪术，不如把基础的抢单方法学好。

做生意就是做人。这“做人”可是个很宽泛的概念。把生意场上的“做人”，理解成充分为对方考虑，既考虑对方的“面子”，也考虑他的“里子”。这样把人做到位了，生意自然源源不断。

精明的销售也像飞蛾一样，永远只追赶希望的光明，而把失败的黑暗留在身后。

人生其实好比一支股票：有好题材时，就得设法让股价连上几个台阶；而没有好题材，则应该在认真打好题材的同时，尽量稳定股价。一个优秀的销售总是善于把好的局面转变成对自己有利的题材。

人生有时会面临一些关键的机缘，不进则退，就像炒股一样，股价已经到了一个心理关口，如果能突破，就可能是一番新的局面；如果不能破了，反而会掉头向下。

什么“营销”！这个“营”就是营造市场，说白了就是营造客户关系，然后才能把东西销出去。“那些跨国公司不仅为客户提供技术方案，还给他们做产业发展规划，告诉客户：你用我的产品，今后可以发展哪些业务，产生哪些利润增长

点，然后你还可以买我的其他设备，发展另外的市场。

客户买我们的东西，而不买别人的东西，这就是核心竞争力。

一个销售要有专业知识，要精于察言观色，善于沟通，能够通过语言、动作、表情影响客户，但这些都是可以通过平时训练达到的。

销售基因是：对订单的期待，对成交的热望。

成交，就是生意场上的进球。销售人员说到底，就是和对手的心理较量，我们得想办法让自己的销售比对手有更大的心理力量才行。

去见客户一定要放松、坦然，富有感染力，目光要和对方交流，这样才能吸引对方的注意力。第三点：不能在客户面前随便，否则他会觉得你不够尊重他。第四条戒律：一个销售必须有明确、坚强的意志。

订单价值=订单金额×订单胜算。只有胜算超过50%时，才能主动去扩大订单金额。要提高胜算，最重要的是寻找利益共同点。

每个销售人员在上岗前，要养成一个习惯，每天晚上睡觉之前，要整理自己的订单仓库，然后按重要次序，列出五件最重要的、第二天要去提高胜算的事。

人是社会关系的总和。我们可以说，订单花落谁家，体现了购买决策力量的总和。

一个称职的销售，应该能准确地画出他所追踪的订单背后的权力拼图。

要如何去判断一个销售是否专业呢？一个重要的指标就是：他能够在正式或非正式的谈话中，很清楚地分辨出客户的哪些话代表了个人需求，哪些话代表的是单位需求。不要直接攻击你的对手，但要让客户感觉到事实上对手不如你们。(事业一部 廖智平)

苏格拉底

希腊有者，名叫苏格拉底，他带生来到一邦那正是成康地地满为患。苏格拉底们说：“你里插一个最只许进不许走的尽头学生们师的要求，进了麦地。

地里到麦穗，哪一大的呢？学向前走，看插了插头；株，又摇了们总以为最还在前面你学生们也试穗，但并不随手扔掉了以为机会还全没有必要奔。

学生们头往前走，地挑挑拣拣很长一段时

突然，苏格拉底苍问洪钟一瘦

“你们已经这时两手空你们如梦初

苏格拉底们说：“这肯定有一穗但你们未必即碰见了能做出准研因此最大的你们刚刚插

苏格拉底们听了老师出了这样一人的一生仿卖底中行寻找那最大的的人见了那的“麦穗”时机地摘下人则东张西错失良机。

来应该是最把眼前的麦中，才是实

APD资讯点击

金少华获“2012年度南翔镇优秀工会干部”荣誉称号

4月25日，嘉定区南翔镇“庆五一、迎五四”主题集会在南翔智地企业总部大礼堂举行，区、镇工会的主要领导出席会议，会议表彰了2012年度镇工会涌现出的先进个人，上海超滤压缩机净化设备有限公司工会主席金少华与其它12人同获“2012年度南翔镇优秀工会干部”荣誉称号，装备车间熊自兰获“2012年度南翔镇优秀员工”荣誉称号。另据会议消息，超滤装配流水线旋装组获“2012年度嘉定区‘工人先锋号’”荣誉称号，上海超滤还荣获2012年度全国“安康杯”（嘉定分赛区）优胜单位。

上海超滤出席标委2013年工作会议

5月9日，“压标委压缩机净化设备分技术委员会2013年工作会议”在浙江上虞召开，上海超滤压缩机净化设备

有限公司作为“悬浮油含量测量方法”、“湿度测量方法”、“固体颗粒测量方法”三项国家标准的参与单位应邀出席会议。

超滤一线生产操作工参加安全知识培训

6月1日，南翔镇妇联、镇工会、安全办公室派师到超滤工厂对员工进行安全生产知识培训，超滤工厂各车间班组长以上人员及一线机械操作工50人参加了培训，培训内容除了安全基本常识外，还包括员工思想道德培训。培训结束后，现场对参训员工进行了笔试考核。开班拓冷干机服务热线即将于8月全面开通

开班拓冷干机售后服务热线400-9977-012即将于8月全面开通。这将为完善冷干机售后服务，更好贴近市场、聆听客户心声、解答客户疑难提供便利，是冷干机客户的福音。

(以上讯息由金晓丹、陆献文等提供)

管理，就是一种相互承诺

对于现代的员工变化，企业真的需要重新认识管理。因为现在的企业的人力成本比较高，企业招聘一个员工不容易，如果企业招过来的员工不能为企业创造业绩，那不如不招。所以企业招聘员工不是目的，用好员工才是关键。企业管理需要充分发挥员工的智慧和勤劳，才是有效的管理。

可是，现在的员工家庭条件比较好，生活条件都比较富裕，因为他们没有太多的工作压力和没有生活压力，所以员工上班没有太多工作激情和热情，更谈不上忠诚与敬业。

作为企业来说，每个老板都希望自己的员工勤劳肯干、忠诚敬业、好学上进，那么如何才能做到呢？对于橡皮员工，企业管理的确非常头痛。老板奖励少了，他们根本就不兴奋；处罚多了，他们也不害怕。因为金钱的奖罚对他们刺激越来越小了。现在的员工不是看金钱做事情，而是看心情做事情，心情好没钱他也做，心情不好给钱他也不想做。所以现代企业管理需要讲究人性和人心了。

因为人人都不希望被管理。可是，只要有企业就必须有管理，没有规矩不成方圆啊！只不过是管理多与少，管理的好与坏。

那么企业管理到底管什么，笔者认为管理的关键在于管理好公司的风险和利益。不管是老板也好，员工也好，一家好的企业都应该有风险和利益之分。企业的任何人不能只承担风险不享受利益，或者是只享受利益不承担风险。如果企业不能做到有效的风险和利益管理，那么任何管理制度都是无效的。

因为管理是一种相互承诺，你在要

求对象之前，同样对方也在要求你，单方面的管理那是霸王条款，对于现在的合作时代，这种管理是无法有效实施，谁也不会服从管理。所以管理的关键在于理，而不在于管。有理就有人服管，没理就不会有人服管。

因为企业负责人就是需要对企业总绩效负责的人。然而，企业的收入不可能都是老板赚过来的，而是大家共同努力赚回来的，所以企业只有发展全体员工的勤劳和智慧才能赚钱。

然而，作为政府来说，不管你的企业是赚钱还是赔钱，反正员工的基本生活必须保障，这是做企业老板必须承担的一份责任，一份承诺。

既然老板要对员工的工资负责，那么谁对老板的收入负责呢？今天我们看到听到的招聘，更多的只是员工在面试应聘者，问公司的工资、福利待遇、工作环境等，却不敢承诺自己能为公司创造多少财富，这就是一种不负责任的表现。

管理，就是一种相互承诺，即使你要求公司给予提供什么工资待遇，那么你也必须承诺给予公司什么回报。对于管理效益来说，不管是管理还是被管理者，如果老板和员工之间做不到相互承诺，那么这种管理都不会是有效的管理。

当然，对于企业单位也是一样，你要求员工做这做那都可以，关键是你凭什么要求他，他做好了有什么回报，企业是否会兑现自己的承诺。不管老板也好，员工也好，只要有一方没有兑现自己的承诺，那么合作难以维持。切记：管理，就是一种相互承诺，优秀的管理者必须先管好自己。

节选自《世界经理人》



中俄边境日落奇观

外贸部 罗晓临摄

《阿普达报》！

主任：张

副主任：沈

特邀顾问：沈

王李

主编：陈

美编：季

委员（特约通

夏

董

刘

超滤工厂总

电话：021-511

网址：www.aj

难的难题

了一位大学东格拉底。领几个学生去麦地边。麦地大的麦穗，我在等你们。”

处都是大一个才是最学生们埋头看这一株，看着那一摇头。他大的麦穗呢。虽然着了几满意，便他们总得多，完过早地定

一边低着一边用心，经过了间。

大家听到老的声音，如良的声音：到来了。”空的学生

底对学生决麦地里是最大的，能碰见它；也未必角的判断。一德就是下的。”底的学生的话，悟一个道理：佛也是在，也在寻一穗。有颗粒饱满，旧不失它；有的望，一再当然，追大的，单穗拿在手实在在的。

编辑委员会

- 剑敏 褚庆洋
馨 颖
颖 强
志 斌
政 付松
娟
讯员：
华清 廖智平
必松 姚红伟
亮 柯炎
绪人 金晓丹
098098
pureda.com

一起走过网络推广的日子



因为公司更名、产品和服务的变革，让我第一次接触到网络推广这个事情，首次的“融网”让我认识到自己网络知识的浅薄，意识到在庞大而繁杂的信息世界里，其实我们知之甚少。

网站的建成让我们兴奋，然而在高兴的时候，又面临一个新的问题。有句俗话说的好“酒香也怕巷子深”，更何况是在这个网络信息爆发的时代里。

奇妙的蚂蚁

我喜欢蚂蚁。最近我看了一本《蚂蚁安特列奇奇遇记》，是一本童话故事，故事当然都是虚拟的，但是描写的事实都有生物学的科学依据。

蚂蚁的地下宫殿，通风良好，没有积水，内部道路四通八达，一个个房间各有专司。蚁后住在中央，房间最宽敞，生下蚁卵由工蚁搬到育卵室排列整齐。

蚂蚁力气大，能举超过自身重量400倍的东西，能拖远超过自身重量1700倍的物体。加上团结协作，它们能轻易地把比它们大得多的动物和其他食物搬回家去。

蚂蚁不会游泳，但是蚂蚁可以用身体连城架桥，让其它蚂蚁从自己的背上过河。

最厉害的是行军蚁，所到之处，什么都吃，包括有的哺乳动物，也可以把它们吃掉。童话里描写了有人用四边点火来包围行军蚁，成千上万行军蚁迅速抱成火球向前滚动，压过火线，外层的蚂蚁不断被烧死，蚁球继续向前滚，终于越过火海。

蚂蚁是世界上抗击自然灾害能力最强的生物。它们生活在地球上的历史超过1亿年。人类和蚂蚁相比只不过是个体娃。和蚂蚁同时代的恐龙和许多其它生物都已经灭绝了，唯有蚂蚁的种族繁荣昌盛，已经有超过1万种之多。小小的蚂蚁，顽强的生命力，靠的就是集体，

产品网聚到客户的心？这是我们网络推广中最大的难题！

我们是不幸的，因为的网络推广起步太晚，在很多需要高等级才能拥有高话语权的网络平台，我们显得太过苍白，但同时我们也是幸运的，因为网站建立过程中的艰苦的修炼，让我们有一个最大的亮点引来围观，那就是“土诺论坛”。

因为这个平台——土诺论坛，我们有了更多和客户沟通互动的机会；因为在这个平台，我们能够更好的解答客户的疑虑；因为这个平台，我们能够和客户一起共享实用的资料信息。

回顾过往，我们经历苦辣酸甜，展望未来，我们热血沸腾，在这个宽广而又精彩的网络舞台中，相信带着我们自己的风格，伴着整个集团的支持，土诺的天地将会更加广阔，更加精彩，更加美好！

你好！欢迎访问：www.thenow.cn (事业二部 梦雨冰魂)

我是阿普达的一名服务员

想想每次收到阿普达报的时候，同事们争相阅读，艳羡阿普达同仁们精彩生活，为他们工作上取得的硕果鼓掌。也曾动过写写咱们深圳阿普达故事的念头，却因为这或那种种缘由给放到一边。

从来设想过我这种嘴笨、脑直的人也能做跟人打交道的工作。一直认为，这事儿都是嘴巴抹油，脑子得是那种能想出脑筋急转弯的问题，还必须还会读心术的人做的。

但是，那么多年也走过来了，感谢上帝，虽然我们还没做到100%让客户满意，至少还有那么一部分客户还是挺接受认可我们的工作。很多销售书籍演讲，都喊着口号说做销售就是做人，客户接受了你的人，就接受了你的产品。

我们天天被问的几个问题是：这台机器用哪款耗材？多少钱？货期多久？保用多长时间？这几个问题就是我们服务的根本，我们每天的工作就是以这四个问题为中心来开展的。

当客户问我他需保养的机器用什么耗材，我能不能在第一时间告诉他们我们产品价格和价格呢？这需要我们对产品规格和价格了如指掌，实时价格等等。开始时很郁闷，心里老是犯嘀咕：好不容易甩掉学校的考试，工作了还要考？还是月考！回头看看其实这些训练极大的方便了后来的工作。使我们



为自己行动

昨天看到一个小故事让我感触颇深：以前一个人听说买彩票能一夜成为富翁，这个人非常虔诚的到佛祖面前，求佛祖保佑能中个几百万，就这样下去，快一年了还是没能中奖。这个人非常生气对佛祖说：“佛祖，我这么虔诚的每天都求你保佑我中大奖，你这么不显灵啊？”说完就很生气的走了。

刚看完这个故事的时候感觉很可笑，后面慢慢回味过来了这个人说的又何尝不是我们自己。每个人都有自己的梦想，有些人不乏很好的想法、目标和计划。让梦想成真，是许多人实现自身价值的重要途径。但是有的人有了梦想之后，

梦里九华

初上九华，大雪初霁，自后山登顶。穿千年古刹，看飞檐白雪、雕栏玉砌，闻钟磬之声，心释然。壬辰端午，又上九华。摩古拜经，登天台，一线天，烟雾朦胧，烛光摇曳，古寺空幽。飞瀑咆哮，峰石嶙峋，山花烂漫。已飘然，非人间！

在面对客户时更加专业和自信，当客户认可了你的专业，我想我们这一步服务也就到位了。

一直鄙视无利润销售，现在空压机市场之所以越做越烂，就我们这边来说，少数一部分空压机店以极低的价格保养，导致市场价越来越低，转行和倒闭的空压机店越来越多，最终还是搬石头砸了自己的脚。

因为成本方面原因，现在客户已经越来越不喜欢备货。喜欢要用时才订货。这就要求我们各类产品都备齐货。这涉及到钱的事情，就不好说了。不过我们须熟悉自己的客户，他们常用的产品的用量，周期，可以提前通知采购备货，尽量在控制成本的同时，备齐产品库存，关键时刻方便客户。

关于售后，我还有一个问题待解。阿普达的油分芯，油滤和空滤都能达到承诺保用。但若在保用时间内出问题，起初只要客户反映产品有问题，都给客人发新货直接更换，就像现在其它滤芯厂商一样。但这里存在一个漏洞，若非油分芯问题退回来，怎么辨识？我们只能退到工厂检测。这是一个漫长的过程，我们领导是允许销售可适当向客户解释。然而如何在心理预期内快速分辨是否产品质量原因，从而减少公司不必要的损失呢？

各位看官，求解！（深圳物流中心 廖晓娟）



要么长期犹豫之中，迟迟拿不出实现梦想的具体行动；要么碰到一点困难打退堂鼓，甚至彻底放弃了自己的梦想。常言道：心动不如行动。再美好的梦想与目标，再完美的计划和方案，如果不能尽快在行动中落实，最终只能是纸上谈兵，空想一番。

有人问“我行动了，为什么梦想没有变成现实，梦想和现实之间有什么实质性的界限？”答案全在你自己。你自己努力、坚持行动，变成现实是尽早的事。没有什么不可能，什么都可能，什么都不确定。根本上就要看你自己如何行动，如何努力了。一件事你不做，一年、十年，甚至无限期的拖下去，那就是虚无，此根绵绵无绝期了。而你如果自己做过了，可能很快就成了。所以，为梦想，为自己行动吧！

(事业二部 徐乾坤)

初上九华，大雪初霁，自后山登顶。穿千年古刹，看飞檐白雪、雕栏玉砌，闻钟磬之声，心释然。壬辰端午，又上九华。摩古拜经，登天台，一线天，烟雾朦胧，烛光摇曳，古寺空幽。飞瀑咆哮，峰石嶙峋，山花烂漫。已飘然，非人间！

(事业三部：日本不一)

张家界游记



“三千翠微峰，八百琉璃水。扩大的盆景，缩小的仙境。”“五步一个景，十步一重田。”每当读到这些关于张家界赞誉之句，总是充满了向往。机会终于来了，在这个盛夏的时节，接到上面通知，阿普达年中会议定在7月4日在张家界召开，多么英明的决定！终于可以去看向往的哈利亚山和那如梦如画的仙境了。

七月四日晚，飞机正点到达张家界荷花机场，开始了本次张家界之旅。当地的美食是本次旅行的第一站。宾馆一安顿，就慕名到旁边的土家特色饭店，露天的餐桌，特色的土家妹。一到张家界就感受到浓郁的湘西风情。

正式的旅行在到达的第三天正式开始，目的地是张家界森林公园，位于市区北32公里处。我们的大巴正点7点钟出发，只见一路山峰重叠，盘山公路和幽深的峡谷层出不穷，远处的天门山被层云缠绕，隐约露出雄壮的山峰。好似一群悬浮在空中的堡垒。我的心也随着一息一息浮着。公路均修在悬崖边，司机的技术就不用说了——“转方向盘像拧水龙头似的”。当被喜悦冲昏了头，现在想想有些后怕。崇山峻岭直入云霄，淡淡的云色涂抹在山的顶端，淡蓝、嫩绿、淡白，色彩不一，山的脚下临着碧蓝的湖水，将湖塘环在下面。我转过头去，同事们早已拿出相机忙碌了。

近十点的时候，我们到达森林公园，可惜天公不作美，突然下起了暴雨，虽然早已准备带了雨伞。可雨实在太大了，导游给大家分发了雨衣，我们又购买了拖鞋，总算装备完毕，开始雨中漫步观光。张家界原本就多雨，此时的天空中弥漫了一层雾气，时而向上翻腾，时而左右飘忽。近前的山峰时隐时现，翠绿的山峰直入眼前。从下仰视，如同仙宫的南天大门，乘坐缆车的惊险与我们的尖叫还是作为保留版本让我们这群参与者津津乐道吧。高空鸟瞰自是别有一种韵味在心头：山是刀削斧凿的铁骨铮铮的山，树是在岩壁里生长出的坚强傲立的树，白雾在我们身旁缭绕，犹如置身仙境，我们这些凡胎都成神仙了。久居城市的我们不禁张开双臂，与它来了个并不实在的拥抱！登高望远，千峰叠障，绵延起伏，我们陶然在这片浓浓的绿意里，沉醉不知归路了。

有心急的同事，赶紧拿起手中的相机，只听见咔嚓咔嚓的快门声，留下了一张张如画的山水长卷。几分钟的缆车我们到了黄石寨顶，继而登上六奇阁。据当地人讲所谓“六奇阁”就是山奇、水奇、云奇、石奇、树奇。孤绝于悬崖之上，峰峦尽收眼底，一览无余。钟灵毓秀，天工造化，自然风光无比秀美，好一个黄石寨，好一个张家界，山果真以奇、险、美绝于天下。山上依旧下着大雨，云像海一样从远处奔来。又化为雾慢慢漂移，远处的山峰被雾遮住，依稀可见翠绿的边角，一阵风吹过，慢慢揭开婆婆的面纱，如同一个个仙女环伺在周围。居于六奇阁之上，眺望各山，俨然千万雄兵于前。

面色红润、威风凛凛，皆身披翠绿衣甲、手持长枪，曙光投于胸前金光四溢。雄兵站姿各异，或站、或卧、或相

触而立。山峰上松柏遍布，山花烂漫，鸟叫久转不绝。一千两百米的高度让我有些窒息，扶着栏杆，着实还有些胆怯！不一会儿，就和当地抬滑竿的老汉攀谈了起来，当我们提及到黄石寨的地位时，老汉显得有些激动——“不上黄石寨，枉到张家界”。

游玩黄石寨，我们的第二站是有着“千年长旱不断流，万年连雨水碧青”美誉的金鞭溪。全长15华里，被两岸高不可攀的山峰镶在中间，溪水弯弯曲曲地潺潺奔走。我俯下身去，顺着石墩摸到溪中的一块岩石上，水中的岩石上，零零稀稀点缀着葱绿的小草，和石头上的青苔映衬着。溪水清澈见底，我将两只手凑到一起，准备伸到水中舀一瓢解渴。当看到鱼儿欢快地游动，我放弃了念头，觉得不能打扰她们。棕、白、绿各色相间的卵石在水中晶莹剔透，溪水冲刷到卵石上，荡起一层白咧咧的雪。沿着羊肠小道顺势往上，溪流时而宽、时而窄。溪谷两旁的杉树将小道遮的严严实实，眼瞅着都快憋不过气来。溪谷旁生长着一簇簇拱桐，一片片白色的苞片在绿叶中浮动，点缀着美丽的金鞭溪，引来蝴蝶缠绵不走。

往前数十步，被人群挡住了去路，好不拥挤。放眼望去一座高约400米的山峰，这就是文明宇内的——金鞭岩。宛如一条神鞭直捣云霄，让旅客望而生畏。上细下粗，棱角分明，小树枝将翠绿的衣裳披在金鞭岩上。天晴的时候，正面的石英沙岩在阳光的照射下熠熠生辉，故名“金鞭岩”。

往前继续前行着，下午三点左右，我们到了千里相会。依次游了猪八戒背媳妇、宝莲灯劈山救母、醉罗汉、紫草潭等景点。四点的时候，就到了跳鱼潭，绝对是天然的澡堂，大约一到两米深，透过溪水完全可以看到清里的一块块卵石。一旁横躺着长宽大约两米的方形石墩，红润的石英砂石在溪水里依稀可见。溪水旁生长的一种被当地人称作楠木的常绿乔木，树干通直，伴着柔细的小枝。溪边坐满了青年男女，有的捧着泉水感受着清凉的慰藉，有的用泉水相互嬉戏着，有的索性脱了袜子，将双脚一把深入溪水里！见此情形，我们也顾不上形象了，一把跃到就近的溪岩上，也泡起脚来，清凉的溪水刺激着脚下的每个穴位，一番舒坦的感觉直上心头。半天旅途的疲惫瞬间消逝的无影无踪，我们也相互嬉闹起来，用手捧着溪水相互喷洒着。闲暇之余在溪水里摸了几块红棕、乳白、淡绿色的石头，带回了家。嬉闹声和溪水潺潺的流声交融在一起，形成了自然和人齐奏的曲调。

快四点的时候，到了水绕四门。天空又下起了大雨，远眺金鞭溪，雾气开始升腾，群山在雾气的包围中愈发显得婀娜多姿、如梦如仙。这就是张家界。让人流连忘返的地方。可惜时间不够，大雨中我们在武陵源坐上大巴回了旅馆，结束了一天的旅程……下午五时，下了山。

回来的路写了首诗，算是游玩的一个心得吧！“波心浮荡漾心婵，苍苍红岩抗天蓝。风仙沐雨灵韵至，待到苞散把香传。”（经营拓展中心 夏华清）

汉诺威漫记



四月的上海，已初现燥热之气。偶尔一阵暴雨袭来，又能感觉到丝丝的寒意。清冷中，我们开始了德国之行。

飞越山川，越过莽莽的雪原，经过十余个小时的飞行，我们到达了德国第一站-法兰克福，出境，安检，提行李，然后取车票，找站台，到达指定站台的时候，已能听到火车进站时的隆隆声。中间经过两次的换乘，终于在晚上11:40时候到达住宿地。甫出车站，就感觉到了4月德国的寒意料峭。经过一番周折，抵达住处，稍作收拾后开始休息。

第二天一大早，睡梦中突然感觉到了一丝光线聚焦于身上某处。迷糊中，一拉开窗帘，就感觉到了那些迫不及待冲进来的阳光。有点霸道，有点温暖。眯着眼睛向上看，湛蓝的天空中，浮着朵朵白云，让我们这些习惯了雾霾天气的人，感觉一下子穿越时空、跨越大洋，回到童年，回到家乡，重温躺在乡村野外的草地上看白云飘飘的好时光。汉诺威的早晨出奇的幽静，漫步在路上，偶尔看到几个老太太坐在路边的长凳上，慵懒地享受早晨的静谧，新鲜的空气，柔和的阳光。

吃过早饭，来到附近的一个地铁站。站台不大，乘客更少。200平方公里的地上遍布了20余条地铁线路。对于仅有50万人的汉诺威来说，完全能满足他们的出行需要。所以，即使看见地铁马上要进站了，人们优哉游哉，胜利闲庭信步，完全不用担心赶不上趟儿。德国的火车时刻都很靠谱，而且乘客也不多，基本上每个线路上的车厢才2-4节。不像上海的地铁有车厢那么长，有6-7节

编组，德国人大概也无从想像在上海上班的高峰时间，需要有人在车厢门口帮助乘客上车，所以也就无法体会中国依赖地铁的上班族每天打仗般的辛苦，上海的地铁到底年轻，有使不完的劲儿，不知疲倦，高歌猛进，不像德国的同行们，已步入中年期，稳稳当当，从容前行。德国交通线路完善，汽车的人均拥有量高，所以基本上看不到公共汽车的身影。出租车也是有的，但是需要提前预约，而且价格很高的，乏人问津。所以，出行的话，地铁是首选，这一点跟上海人相似。

乘地铁大约20分钟，就到了市中心，这里是购物中心和餐厅聚集地。由于是周六，很多商店都不营业。但是餐厅却是人流不断。不像中国有粤、鲁、川、苏等八大菜系、满汉全席。舌尖上的德国的菜式很简单，简直就是单调，咸猪脚配酸菜，咸猪外焦里嫩不油腻，酸菜开胃，外加一杯啤酒就构成了德国的传统美食，如需更换口味，也可以尝试一下香肠、烤土豆。到以啤酒名世的国度，不能不喝啤酒。醇香解渴白啤酒在德国最常见，白啤酒是生啤，液体并不像我们平时喝的啤酒那样漂亮，而是黄中透着白。口感并不苦涩却在入口时有些橙子的味道，并且在喝下啤酒的瞬间，味道是甜甜的。

晚饭以后，徜徉在乡村的花园中，感受着越来越柔和的阳光，寒意慢慢的袭来，提醒你它的存在。在下午8、9点的时候，太阳终于结束了一天的劳作，休息了。安静也再次覆盖这片土地。（外贸部 马磊）

SEPURA系列冷凝水净化器用特别设计的过滤装置取代了传统分离普通使用的溢流堰，也摒弃了冷凝液处理槽和油水分离仓，解决了传统油水分离器长期无法解决的一些问题，如：容易溢流、需要预浸泡以及分离效果差等。

冷凝液净化器

Thenow 士诺 工厂环境优化 冷凝水净化