



2014年春节特刊



交通银行济宁分行祝全市人民新年幸福美满!



值此新春佳节到来之际,山东如意科技集团全体员工,向多年来一直关心支持集团发展的社会各界人士致以新春的问候,祝大家新年快乐,万事如意!

拜年



新春临近之际,运河煤矿综采二区徐继兵班向全市人民拜年,向全集团干部职工及家属拜年。祝:马年幸福平安,事事马到成功!



新春的钟声即将敲响,感谢社会各界过去一年对我们的支持。值此马年到来之际,山推工程机械股份有限公司全体员工向全市人民拜年,祝全市人民阖家欢乐,马上吉祥!

# 价值引领 一切为了用户需求

山推股份积极开展“走基层”活动,共赢未来谋合作

去年以来,公司领导相继走基层、谈合作、促营销,把山推“价值引领共赢未来”的经营理念传递给国内外用户,以质量控制作为企业的生命线,打造“金牌品质”产品和全方位的及时服务,为用户创造一流的价值和收益。

## 国内营销 将服务进行到底

目前,山推以遍布全国的402余家代理服务公司为依托,形成了完善的售后服务网络,配备了充足的售后服务车辆,建立了拥有1600余名维修服务工程师的队伍,保证用最快速度,最佳途径,赶赴现场,为用户提供时间、创造效益。2013年,山推以客户需求为服务宗旨,开展了“走进山推,感受品质”主题活动,山推共派出服务人员维护设备5000余项次,保养近20000项次。

客户关爱月,感恩客户。作为“走进山推,感受品质”主题活动

之一,山推装载机“客户关爱月”走访活动于2013年4月全面展开,由山推技术、服务人员组成的六大走访小组,分别奔赴山东、河南、安徽、山西、四川和内蒙古等16省、自治区的100多个市县,开展“关爱”活动,为装载机这个曾经一度陷入价格战的行业增添了新的正能量。

夏日送清凉,微同一线。2013年7月15日,山推以“夏日送清凉”为主题,作为“金牌品质”主题的再延续,开启了夏季人文关怀浪潮,活动贯穿整个三伏阶段,从济宁开始,多路出发,行程17万公里,覆盖全国,在炎炎夏日为用户送上一丝清凉。此次活动,身处一线的服务人员在短时间内武装装备将消

暑礼包及贴心关怀送给设备操作手,获得客户及操作手高度认可。山推通过积极的营销活动,在提升品牌形象的同时,将实实在在的人文关怀,深入送到工程机械的最基层。

走进山推,金牌品质。品质不仅体现在管理、研发、质量等领域,人文关怀、贴心服务更是金牌品质内涵的最佳表现。

## 国际贸易

### 深化后市场管理

2013年,国际营销事业部不惧严峻的国际经济形势,创新进取,积极开拓海外市场,有效降低了公司整体运营风险,在全球市场竞争激烈的情况下实现了平稳发展,为山推国际化事业的持续爆发奠定了良好基础。

为了更好地适应国际化战略要求,推进国际化进程,国际营销事业部对组织架构进行持续性变革。新的组织架构更加明确了各海外营销渠道的职责界定,是

康丁海外子公司与代理之间的协作关系,更加突出了以营销为中心的工作思路。在此架构的基础上深化后市场管理工作,创新了营销管理制度,提升了公司治理水平。

后市场建设稳步推进。2013年的服务网络主要以代理公司、山推海外子公司、进出口服务中心支撑部三级网络体系,山推有海外代理81家,具备服务支撑能力的子公司8个。为提高服务质量及及时性,山推总部配件库外海外设有4个配件库。根据市场需求还在委内瑞拉和印度尼西亚特别设立了服务小组来满足售后服务需要。

建立全球配件管理平台。以代理公司配件供应为第一级、山推海外子公司配件供应为第二级、山推出口为第三级形成完整的海外配件供应体系。其中,代理公司以保养易损件、保养件等周转快的配件为主,减少代理公司资金占压确保并且有利可图,从而提高代理公司保养配件

的积极性和主动性。子公司主要负责保修用保障性配件(以故障高发配件为主)、较贵重易损件(比如底座件),为总部仓库部分前移市场一起,主要是加快配件供应速度,提高客户满意度。进出口总部(179仓库)主要负责备品备件合件、交货期较长配件、高价值配件。提高配件可供性,缩短配件交货期。

目前,国内工程机械“需求起坡、产能过剩、成本上升、价格下滑”的困难状况短期内难以明显好转。虽然2013年行业在调结构、促升级、强管理等方面加码了努力并取得一些进展,但利润率仍未摆脱下降势头。业内专家认为行业已滑至谷底,下面就有一个缓慢回升的过程。2014年即将到来,公司国内、国际业务营销战略在2013在“质量提升年”基础上,以“改革创新”为指引方向,倡导“价值引领,共赢未来”的经营理念,全神贯注,迅速进入崭新角色……

(崔保运 许承中)

