

远见



以人之言行 察己之得失

有句话叫“兼听则明，偏听则暗”，意思是要广泛地听取多方面的意见，才能明白事情的真相；要多听别人的意见，才能让我们做事情不固执己见；要眼观六路、耳听八方，才能把事情做实办好。但是，从另一个角度说，作为当事人，别人说得再多，都不会比自己更了解事情的原委、问题的症结，别人或中肯、或偏颇的“评论”、“分析”，只能拿来当做参考，最终决策还得靠自己。

是非经过不知难。事情办过去了，才知道路子对不对、方法好不好。事情做成了，怎么说都可以，失败者没有发言权。对过去的事情进行总结、找规律，归纳出经验启发后人很有必要，但过去的经验总结得

再好，却不一定适合当下以及未来，因为时代变了、环境变了、人的观念和心态都在发生变化，世界到处都充满了变数。

一切事物的发展，并不是非白即黑，所谓清晰，其实在混沌中产生的，清晰的发展机遇也是在浑浊不清、模棱两可的环境中，被人悟出、认识、找到、抓住的。就像机会，大多数人都认为这样做是正确的，你再去

做，就不是机会了，当大部分人没有意识到，或者想到了不敢去做，你去尝试，说不定机会就来了，机会就是差异化做事，不随大流，做出自己的特色。

一个国家也好，一个企业、一个家庭也罢，做好自己才是最重要的。

这个世界上，做比说难，看别人清清楚楚，看自己模模糊糊的人很多。多元化的世界必然存在多元化的思想，何况人和人之间是有差距的，每个人所处的环境、受教育的程度、看问题的角度不同，个人的悟性差异，处理事情的方式就不同。“评论者”往往习惯从自身熟悉或擅长的业务层面去看待问题，而一个公司的问题，可能涉及许多方面，并不是某一个环节出现了问题那么简单。

就目前企业面临的形势而言，每个人更需要的是担当和行动，外部资源很重要，但经营者的思想、信心、发展的理念、心态更重要，一切都是人创造出来的，能不能成事关键在人。说到这里，我的脑海里时常

回旋着前几年那部很火的名叫《亮剑》的电视剧，那里有个场景：“我们从弱小逐渐走向强大，我们靠的就是军队广大指战员的战斗意志！纵然是敌众我寡，纵然是深陷重围，一句话，狭路相逢勇者胜……”

工作不是评论出来的，而是有勇气、有担当的实干，要想出成绩现在就干出样儿来。

孙宪华

(作者孙宪华系山东华兴机械股份公司董事长)

发展中国家 55 名学员组团考察华兴

“发展中国家果树栽培技术培训班”学员一行 55 人，7 月 9 日下午参观考察了华兴公司，副总经理王勇陪同。

考察团由山东省商务厅组织成行。参加培训的学员分别来自非洲、南美洲、南亚等地 17 个国家，他们中间既有各自国家农业部门的官员，也有农机农艺从业人员。王勇欢迎各位学员来华兴考察，并简要介绍了公司发展情况，公司目前的产品和服务已遍及 50 多个国家和地区，华兴公司现正结合我国的“一带一路”战略，加大沿线国家和地区的市场开发力度。

华兴公司为各位学员现场演示了各种农机产品的操作，并详细讲解了技术参数及功能，学员们对华兴公司生产的多功能田园管理机产生浓厚兴趣，纷纷向工作人员索取产品资料，并留下联系方式，有的学员情不自禁走到员工中间，与员工交流并尝试组装。学员们表示，华兴公司生产的农机设备，非常适合发展中国家山地丘陵的耕作环境。华兴公司愿为推动相关国家的农技推广，推广使用多功能田园管理机作出努力。

(胡兴国)



华兴公司为各位学员现场演示了各种农机产品的操作，并详细讲解了技术参数及功能，学员们对华兴公司生产的多功能田园管理机产生浓厚兴趣

特别报道



“忠诚客户”与优质服务共进退

朱肖红

信誉是企业生存之本。

当前，客户需求正呈多样化、个性化发展，迎合客户需求，就是要为他们创造出最称心的产品，送去最满意的服务，使之感受最舒心的客户体验，这样才有可能赢得客户的信赖，为自己的企业带来预期效益。华兴公司不仅是“顾客至上”理念的跟进者，更是“回报客户”的践行者，他们提供的优质服务，在赢得客户好评的同时，也培养起众多的忠诚客户。

谈业务能串门

上门为客户服务，这是商家与客户之间的一种业务关系，又叫商业伙伴、合作伙伴，这种关系的介质是生意，形式是交易，一般不掺杂个人情感。可在服务过程中，有人将普通的商业伙伴，上升为兄弟情谊，接待商业伙伴像接待贵宾一样，还真是少见。

华兴石材机械公司刘涛被派往乌兹别克，本来是去“公事公办”的，他却出现在当地人的婚礼上、生日宴上。虽说刘涛代表的是华兴公司，但那里的客户把刘涛当成了自己的兄弟，为了让他感受当地的风俗，客户带着刘涛参加朋友的婚宴；为了

不让他在他乡感到孤独，客户们带他参加朋友的生日宴。最后回国时，客户专门从另外一城市赶来，亲自开车送刘涛到机场，并留下联系方式，表示以后加强合作。这一切，让刘涛的乌兹别克之行充满了感动。

话说今年 5 月份，刘涛被派往乌兹别克，为客户安装一套锯切组合设备，虽然有多年出国为客户服务的经历，但由于客户要货很急，刘涛心里还是有点担忧。

“必须以最快的速度把设备安装调试好，让客户尽快投产。”这是刘涛当时的第一想法。所以他一到客户那里就主动加班，在最短时间内，将设备安装调试好，这让客户非常满意，以至于激动得语无伦次地大声说：“感谢华兴圆了我们的梦！”

听到客户这么说，刘涛当时心里很疑惑，平常听到客户的好评，是常有的事，可说“圆梦”还是头一回。原来客户做梦都希望拥有一套适用于石材规格板材批量生产、能够完成石

材荒料从锯床、切磨到卸板的全自动设备，这次华兴终于帮他们达成所愿。

其实这只是客户感激的原因之一，另外一个原因是客户之前从其他公司购买的两台端梁锯都出现故障，找原厂家修复，连同签证时间，估计耗时十多天也未必能修好。看到客户着急，刘涛主动提出帮助他们维修。凭借多年的经验积累，他很快就找出了故障原因并立刻修好了，让他们及时恢复了生产。

当客户需要时，毫无条件给客户提供帮助，及时帮客户解决问题，这是华兴人养成的职业习惯。帮助客户就是在帮助自己，满足客户需求就是华兴的责任。(下转第十八版)

速览



电焊工借实战整体“充电”



“轻钢车间韩康、孙鹏飞焊件经过探伤检验合格，重钢车间崔博文、张明焊件经过探伤检验合格……”在由钢构公司组织的电焊工技能比赛中，参赛者以焊缝探伤整体合格率 90% 以上的成绩交了一份合格答卷。

近期，在加工北京现代沧州涂装车间工程钢梁焊接中，针对 40mm 腹板焊接技术要求，钢构公司及时采取措施，抽调电焊工技术能手、技术骨干，在重钢车间对电焊工焊接知识、实战演练“充电”，并从工艺部、质检部抽调专业技术人员以及焊工技师，进行现场授课指导。经过培训，使大部分电焊工焊接技能得到显著提高。(初汝彬)

杠杆吊具实现无损吊装

石材机械公司新研制的发泡混凝土切割生产线，近日试制成功。该生产线切割精度高、效率高，采用杠杆原理制作的专用吊装设备，在吊装过程中对吊装物无任何损伤，安全可靠。

由于发泡混凝土砌块材料特殊，在吊装过程中很容易出现裂纹或是挤伤表面，石材机械公司新产品研发和试制人员齐心协力，对专用吊装设备进行反复的改进和完善。最后采用杠杆原理制作的吊具在起吊时自动平衡，减少了对砌块的失衡挤压，确保了砌块的质量安全。(朱肖红)

华兴成功研制新型大蒜收获机

近日，一款全自动、自走式大蒜收获机在华兴研制成功。长期以来大蒜收获一直依靠人工挖掘，劳动强度大，工作效率低。为让广大蒜农从高强度的劳动中解脱出来，华兴农装事业部的工程师们经过多年的努力，终于研制出这款大蒜收获机。该产品具有收获效率高、收获质量好、不伤蒜、易操作等特点，能够完全取代传统人工作业。(朱肖红)

华玻纳入“三度”检验标准

近日，华玻科技公司质量管理部门对质量管理体系进行完善，将平整度、颗粒度、清洁度纳入质量检验标准，加大对产品质量的管控力度。

在市场竞争中，华玻科技严把产品质量关，以质量决胜市场。根据市场发展情况，从生产实际情况出发，进一步完善钢化玻璃、中空玻璃、夹胶玻璃的检验标准，将平整度、颗粒度、清洁度列入检验标准。其中，“平整度”要求玻璃表面弓形不超过 0.3%，波形不超过 0.2%；“颗粒度”要求玻璃破碎后在 50mm×50mm 方框内，其颗粒数目控制在 40—50 粒之间；“清洁度”要求玻璃表面无爆边、划伤、裂角、裂纹等质量缺陷。质量管理部门同时出台了相应的产品等级考评制度，将产品分为三个等级，按照等级入库，对产品质量进行有效控制。(姚鹏)

墨西哥客商钟爱“华玻炉”

墨西哥 SHYNE CORPORATION 公司 J.Armand 一行，近日与华玻科技公司就采购的钢化炉及后期合作等进行洽谈交流。

华玻科技公司在钢化炉技术及设备的研发设计上不断推陈出新，高效节能的产品吸引了众多客商慕名而来，SHYNE CORPORATION 公司订购华玻公司水平钢化机组及其配套设备后，又专程到公司考察。在玻璃机械车间和玻璃制品车间，J.Armand 一行参观了钢化炉及其配套设备的生产环节和加工流程。客户对其所订购的产品非常满意，并与华玻公司就到货前的准备工作以及售后服务问题进行了交流。客户表示，华玻公司产品质量高，服务细致，希望双方能够长期合作。(荆晓雪)

营销术



既要做订单也要交朋友

李晶

“你是金属物流王经理吗，我想订货。”近日，金属物流公司王志伟接到了一个来自北京的订货电话，这让他喜出望外。

虽说钢铁市场低迷，订单难做，但对于华兴金属物流公司市场部的王志伟来说，类似于北京客户主动将订单送上门的事，在他身上最近有好几起。

说起这个北京客户王志伟记忆犹新。

2014 年，王志伟和几个同事一起去北京开发市场，经过软磨硬泡，终于见上了这个客户，但他根本没有合作意向，不是嫌报价太高，就是嫌没合作基础，没说什么话，对方对合作意向快速转入冷淡，见此情景，同行的其他几个同事打算放弃商谈，做好打道回府的准备，而王志伟则决定：拿下这一单！

在王志伟看来，客户只是因为价格拒绝，不是因为其他理由，说明对方要货的可能一直存在，说明华兴还有机会。于是他一不做二不休，干脆住下了，连着 3 天都给客户报价，列举华兴优势，并且在价格上保证不高于其他供应商，且保证供货物质量。(下转第十八版)