

求。

为更好地服务于客户, 该公司加强了对服务人员的培训, 使他们不仅熟悉掌握轮胎工艺知识及三包知识, 还要了解产品生产过程, 对客户的疑问及时进行解答, 提高客户的满意度。在业务部门中强调树立服务于客户, 客户就是上帝的原则, 在管理部门中, 重点强调服务销售售后一线的意识, 形成二线为一线服务, 一线为客户服务这样层层服务的管理机制。

该公司每年都投入大量资金通过电视广告、互相网、发放专题片、参加广交会、鲁台经贸洽谈会等形式, 广交朋友, 搭起友谊的桥梁, 实现双赢, 仅今年上半年就开发新的销售网点 20 个, 扩大了公司的影响力和竞争实力。

在今年的“服务质量月”活动中, 该公司以“顾客满意 100, 服务创优, 创建文明窗口”为主题, 以规范化服务为切入点, 以 ISO 标准为指导, 狠抓质量, 解决客户投诉的热点难点问题, 使服务工作有了明显的改进, 在“服务质量月”活动中, 公司对全国客户进行了回访, 要求他们对服务人员进行打分, 根据他们反馈, 服务人员得分都达到 90 分以上。

王旭涛

## 黄海橡胶技术开发经费占 销售收入比例达到 5.68%

日前, 国家发改委等部门联合评选出 2004 年进入国家级行列的企业技术中心, 全国共有 30 家汽车企业以及零部件企业技术中心入选。其中, 青岛黄海橡胶集团技术中心成为入选者。

据悉, 国家发改委《国家认定企业技术中心管理办法》规定, 国家级技术中心实行动态管理, 每两年进行一次评价。黄海橡胶技术中心 2002 年被确认为国家级技术中心。2005 年 5 月 1 日起, 国家实施了最新的评价指标体系, 分别从创新机制、技术人才、产出与效益三大方面, 对技术中心进行考核。2004 年评价结果显示, 国内汽车企业以及零部件企业的技术中心, 有近 30 家进入了国家级行列, 占全行业 314 家总数的近 10%, 其中全国共有 5 家轮胎企业被评价合格。

据了解, 此次评价对科研经费的支出没有以

绝对数目为基准, 而是考察占产品销售收入的比例, 且该比例高于或等于 3%、支出额比上年评价有增长的基本要求。在 2004 年全行业技术开发经费支出占销售收入比例前 100 名的排序中, 黄海橡胶以 5.68% 的投入比例成为全国惟一一家上榜的轮胎企业。

吕晓梅

## 巨轮模具公司 拟扩大生产规模一倍

广东巨轮模具股份有限公司计划今年投资 1 亿元左右, 将 100 万平方英尺的厂房扩大一倍, 购进高科技设备, 扩大生产规模。这是我国模具行业历史上规模最大的一次扩产计划, 项目完成后公司将成为我国乃至亚洲最大的轮胎模具供应商。

巨轮模具公司现在是我国轮胎模具行业唯一的上市公司, 是我国子午线轮胎模具制造业的领跑者, 子午线轮胎模具占有中国市场约 40% 的份额。该公司的员工总数近 1250 人, 其中 3/4 的人从事制造和售后服务, 120 位经验丰富的技术工程师从事轮胎模具的编程和研发。目前已有包括风神轮胎股份有限公司、佳通轮胎股份有限公司、华南轮胎橡胶股份有限公司、山东成山集团公司等 90 多家中国轮胎企业使用该公司生产的模具。此外其他国家的轮胎巨头如美国固特异轮胎橡胶公司、意大利倍耐力公司、英国邓禄普轮胎公司、韩国锦湖公司、印度阿波罗公司等也在使用巨轮模具公司的模具。世界轮胎工业尤其是中国轮胎工业的快速发展对轮胎模具需求量非常大, 目前该公司模具处于供不应求的状态。公司希望通过规模的扩大和技术档次的提升, 能更好地满足国内外轮胎制造行业日益增长的需求。

巨轮模具公司准备新增多个建设设施, 加强轮胎活络模的制造、研发和管理, 其中包括两间共占地 86.1 万平方英尺的制造厂和设在揭阳的一个科技研发中心。此次扩大生产规模将可提供大约 200 个就业机会。拟兴建的一座厂房占地约 75 万平方英尺, 其中机加工车间占地 32 万平方英尺。新车间准备安装 100 多台高精度数控加工中心, 计划新增生产能力为每月 100 多套铝合金