



2011年4月30日

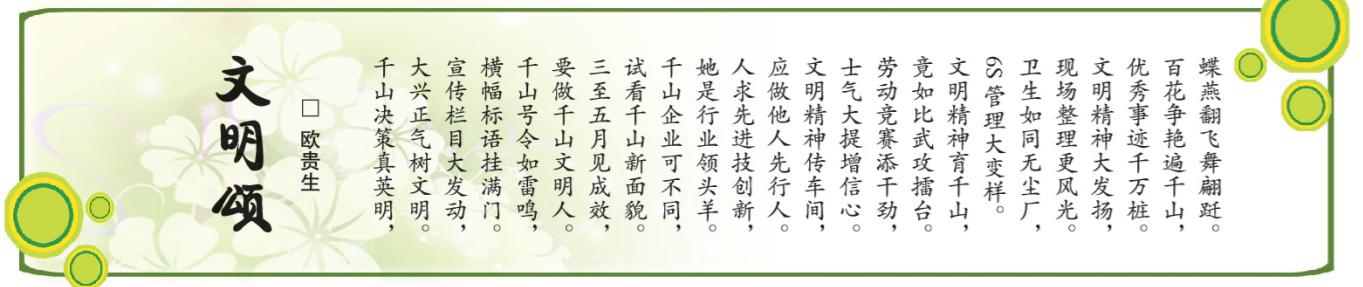
青春风采

CHINA SUN SHI DAI



每当提起“文明”这个字眼，我的脑海中总会闪过一连串景象：在餐厅里，当你不小心踩到了别人的脚，道一声“对不起”便化干戈为玉帛；当别人拾起你掉的东西时，道一声“谢谢”便让彼此心中顿生暖意。文明就像一盏灯，灯光亮一些，我们身边的黑暗就会少一些。所以我相信，每个人的心灵都是一扇窗，窗户打开，光亮就会照进来。

文明是绽放在人类道德树上的一朵绚丽



想起小时候，背着妈妈缝的黄色小书包去上学，小嘴嚷着，我多想有个崭新的双肩小书包啊。

想起小时候，好不容易问妈妈要了一毛钱零花。隔壁廖奶奶说：“去买糖啊！好吃！”我把那一毛钱紧紧地攥在怀里：“不！我要留着以后盖（家）（楼）房！”

想起小时候，弟弟在妈妈那里挨打了，冲到我怀里抱着我大哭。我拍拍他的背，悄悄对他说：“弟弟不哭，等我们长大后就离开这里。”

想起小时候，借邻居同学的气球吹，不小心吹爆了，他找我妈妈告状。妈妈赔了一毛钱（气球只要五分钱），然后罚我跪搓衣板一柱香时间，外加我屁股开花！

想起小时候，和班上男孩子去学校后山玩打仗，结果把班上的公敌——班主任的女儿打得“头破血流”（头皮真破了，流了点血）。班主任没骂我们，还帮我擦掉了脸上的泥！

想起小时候，弟弟背一篇课文奖一毛钱，我背两篇奖五分钱。等我把课文都背完了，却发现藏在凉席底下的N张绿色五分钞票都不翼而飞了！难怪后来妈妈每次给的钱都似曾相识！

想起小时候，潦草得连自己都看不清的作业本被妈妈发现后，我不得不在油灯下连夜奋战到凌晨不知几点（恰逢那天停电了）。早上醒来，发现妈妈也趴在桌上，手上的蒲扇已经掉在地上！

想起小时候……每当想起小时候，想起我的童年，脑海中就蹦出诸如这样电影画面的让我或感动，或开怀，或沉思……

朋友，你的小时候怎样呢？



阳光穿透淡淡的云层洒向大地，让千山厂区内的樱花蓬勃绽放，一簇一簇的，像团团的彩云，像梦幻的童话世界。她们朝向阳光，一朵紧挨着一朵，以奋进的姿态努力开放着，那一树一树簇满枝桠、盛满树冠的繁花，正象征着团结向上、创造奇迹的千山人！让我们用青春作伴，吹响春天的号角，不断前进！

那一天傍晚，当我回到公寓楼的大厅时，那里早已站满了正在等待电梯的人们，我也站在圈外静静地等着。人群中有个女孩似乎在朝我这边张望，我迎向她的目光，是的，她在注意我，似曾相识？又无法确定。人生中总会出现这样的情景，某些人某些场景，感觉熟悉却似陌生。我定睛看了看她，可以肯定，她的面相并不陌生，我开始搜索记忆，并未找到任何对得上号的人，于是作罢，继续等待。

电梯门开了，人群都涌过去，我也跟着迈进去，正好又迎上她的目光，距离这么近，我确定这张面孔我见过。这时，她朝我笑了，我记忆的影像突然间呈现出来，我们相视一笑，我想我们认出了对方。可就在这刻，电梯“嘀”地报警了——满员！我站在外层，只好退了出来。当我迟疑着不要挤进去与她相认时，电梯门已经缓缓合上，我最终没有勇气，而她也没有出来。于是，我们就这样尚未未来得及说一句话甚至打一声招呼，电梯门便无言地闭上，让我

们就此错过。虽然有些遗憾，但我想既然彼此在同一栋楼，如果有缘就一定会再次遇见。

回到家，我试着回忆与她有关的点点滴滴，只记起了她是隔壁班的同学，却怎么也记不清是

我相信很多人都有这样的经历。那些隔壁班的同学、别的部门的同事、住过的小区的门卫、卖早餐的大叔、扫地的阿姨、每天坐同一趟公交的路人……曾经在某段时间的某个地点，我们经常看到他们，或曾熟视无睹，或曾点头示意，或曾观察过他们，甚至打听过他们，却又互不相识互不了解，熟悉而又陌生。

之后的日子，我再也没有遇见过她，当然也不会刻意去寻找她，一切顺其自然。

时间真是个奇妙的东西，让很多人相遇相聚，而后又让他们各奔天涯。它在流逝，人在沉淀，某一天我们或许又落到了同一个海角。只是太多人，在我们生命里留下痕迹，即使划下了痕迹，最终也会被时间抹平。

后来我时不时地努力回想更多关于她的事。可除了最终可以确定她是我高中同学以及想起那些



大学还是高中。脑子里闪现出一些模糊的画面：那时的她跟现在似乎没有什么太大的变化，我经常在宿舍外或走廊里碰见她抱着书本或是水杯，每次都朝我微笑示意，除此之外，我们并无太多交往。她似乎是个安静温和的女孩，我甚至始终都叫不出她的名字。

后来我时不时地努力回想更多关于她的事。可除了最终可以确定她是我高中同学以及想起那些

明风尚，树立公司良好的企业形象。良好的企业形象是企业进军市场的“通行证”，它凝结了企业员工的文明素质、敬业精神和创造力。在日常的工作和生活中，我们的一言一行，都关系到公司的形象。例如，我们在与客户交往中的对话是否合适？举止是否得体、有礼有节？我们的产品是否让客户满意？我们的工作是否争先了一流？我们的精神状态、办事效率和风格是否体现了我们千山的良好风范？这些，都需要我们每个员工在日常的工作中自觉加以检点和规范。

原本以为，小孩子是不会那么执著的，只要睡一觉醒来是什么都会忘记的，所以过了也就罢了。但是，我与小侄儿的一件事让我懂得了，如果自己不能百分百地做到，就不要轻易承诺。如果说大人的包容与谅解，让些许遗憾会隐藏在心底的话，那么小孩子于你的信任或等待，错过了就会留下永久的愧疚。

来千山工作，花开花落间也有

一年多了，我感觉时间比在“象牙塔”里过得快多了，每天在一种和谐轻松的工作氛围里，做自己喜欢的事，即是一种享受。当然，工作之余偶尔也回家看看，便是最好的放松。

一日，我拨通妈妈的电话，告诉她想念家里的饭菜了，让她准备好吃的食物，妈妈二话没说，连声说好，并叮嘱我路上注意安全。电话那头，我听到小侄子大声喊着：“姨妈，你今晚回来啊，明天我们一起出去玩吧！”每每听到小侄子天真的声音，我就很兴奋，并答应会带好吃的香蕉蛋糕回家看他。

从他那近似飞出去的脚步声里，我听出了小侄子的期待和快乐。挂了电话，离下班仅有半小时，但让人等待的时间却显得无比漫长，而我的心早已先飞回了家。

不料，朋友打来电话，邀请我晚上一起聚餐。我本想找个托辞谢绝，但尚未等我说完，朋友就先把电话挂断了。无奈之下，我只能按时赴约，心想到底好好分配一下时间，应该还能赶上回家的末班车。

然而，当时针指向晚上八点时，大家似乎还意犹未尽，但终究还是各自有事，就那样散了。我以最快的速度赶到汽车站，但已人去车空，汽车终究也没有赶上。我愣住了……

初春的夜晚还是有些微的寒意，人前人后，车来车往，我殷切地渴望着，能有一趟回家的车该是多么幸福的事啊……我无奈地拨通妈妈的电话，告诉她没有赶上回家的车。

我悻悻地回到寝室，这一晚，一直到很晚才睡着。

第二天一大早，我就赶紧给小侄儿打电话道歉。听着她接电话时那略带委屈的声音，感觉要哭了一样，这让我很是心疼，似乎那张童稚而天真的脸因为我不经意的“毁约”而挂上了许多的不开心，为自己的大意而自责，心里酸酸的。为了兑现我与小侄儿之间的承诺，我在第二个周末特地早早地带着香蕉蛋糕回去“赔罪”，和他一起整整“疯”玩了一天。那样的时光，无比快乐和幸福。

我喜欢贴近富有生气而纯洁真实的生命的，就像小侄儿那样。在大人看来是微乎其微的小事，而在小孩看来却显得弥足珍贵。工作后，时间对我而言有时竟成为了一种奢侈品，因为这不是时刻都属于自己的了。如果说，我们用忙碌的生活去换取时间，而在忙碌当中无意间丢失了些许必要的时刻，会不会得不偿失呢？如果可以，多回家看看，我觉得这就是最大的幸福。

（上接一版）坂坡……检查者意欲拍照时，该宿舍的人急了，“先别拍，等我们搞好卫生了再拍，下次我们一定做好！”可见，荣誉和廉耻之心在不良形象面前还是表现得很强烈。从4月份检查的情况来看，绝大多数宿舍的卫生工作都有很大改善，特别是老宿舍楼的情况得到了很大改观，尤其以五楼、六楼青年员工宿舍表现最为突出。这说明公司员工都上下齐心，正在以实际行动践行“做文明的千山人”这一口号和目标，并取得了阶段性成效。

钳工班班长封志华是首批文明劝导员中的一员，他表示，这个活动开展得非常有意义。很多事情，说起来容易做起来难，别人的文明劝导也只是一时的，主要还是靠大家从骨子里来认识和看待，要及时提醒自己，做一个讲文明的高素质员工。

文明宿舍检查小组成员之一的公司保安队队长伍锡平认为，文明创建是对公司和个人都利好的事情，但劝导和检查只是一种督促和手段，关键还在于个人养成良好的文明习惯。

朱璐

青春风采

CHINA SUN SHI DAI

4月30日

千山时代

CHINA SUN SHI DAI

湖南千山制药机械股份有限公司主办

HUNAN CHINASUN PHARMACEUTICAL MACHINERY CO., LTD.

湖南省报型内部资料准印证号:A019 2011年4月30日 总第六十三期

“谢谢！”“对不起！”……千山开展文明创建工作以来，人与人之间的礼貌用语多了起来，环境卫生水平进一步改善，“讲文明、重礼仪、树新风”已成为千山人的共识，这项活动已取得了阶段性成效，它如同春风化雨，滋润着这个快速发展的、团结向上的强大集体。然而，活动本身只是一种形式，我们必须坚持让文明创建成为一种常态，使其成为一个只有逗号没有句号的持久过程，促进企业向一个又一个更高目标迈进！



全国人大教科文卫委调研组莅临千山调研

本报讯 4月13日上午，全国人大常委会委员、全国人大教科文卫委员会副主任委员、中科院院士、致公党中央副主席程津培带领全国人大教科文卫委员会创新与知识产权保护情况调研组一行，莅临千山进行了调研。省、市有关部门领导陪同调研。我公司董事长、总经理刘祥华热情接待了调研组一行。

从他那近似飞出去的脚步声里，我听出了小侄子的期待和快乐。挂了电话，离下班仅有半小时，但让人等待的时间却显得无比漫长，而我的心早已先飞回了家。

不料，朋友打来电话，邀请我晚上一起聚餐。我本想找个托辞谢绝，但尚未等我说完，朋友就先把电话挂断了。无奈之下，我只能按时赴约，心想到底好好分配一下时间，应该还能赶上回家的末班车。

然而，当时针指向晚上八点时，大家似乎还意犹未尽，但终究还是各自有事，就那样散了。我以最快的速度赶到汽车站，但已人去车空，汽车终究也没有赶上。我愣住了……

初春的夜晚还是有些微的寒意，人前人后，车来车往，我殷切地渴望着，能有一趟回家的车该是多么幸福的事啊……我无奈地拨通妈妈的电话，告诉她没有赶上回家的车。

我悻悻地回到寝室，这一晚，一直到很晚才睡着。

第二天一大早，我就赶紧给小侄儿打电话道歉。听着她接电话时那略带委屈的声音，感觉要哭了一样，这让我很是心疼，似乎那张童稚而天真的脸因为我不经意的“毁约”而挂上了许多的不开心，为自己的大意而自责，心里酸酸的。为了兑现我与小侄儿之间的承诺，我在第二个周末特地早早地带着香蕉蛋糕回去“赔罪”，和他一起整整“疯”玩了一天。那样的时光，无比快乐和幸福。

我喜欢贴近富有生气而纯洁真实的生命的，就像小侄儿那样。在大人看来是微乎其微的小事，而在小孩看来却显得弥足珍贵。工作后，时间对我而言有时竟成为了一种奢侈品，因为这不是时刻都属于自己的了。如果说，我们用忙碌的生活去换取时间，而在忙碌当中无意间丢失了些许必要的时刻，会不会得不偿失呢？如果可以，多回家看看，我觉得这就是最大的幸福。

技术创新为千山的发展插上了腾



图为全国人大常委会委员、全国人大教科文卫委员会副主任委员程津培（中）带领的调研组一行视察千山，公司董事长刘祥华（右）陪同领导参观。

长沙市商务局局长杨兴龙一行调研千山

继续发挥创新优势抢占行业制高点

本报讯 作为长沙市外经贸重点联系企业，千山目前的生产经营、进出口业务情况如何？在人才、资金、市场开拓、研发创新、政策、政府服务等方面遇到了哪些困难和问题？4月13日上午，带着这些问题，长沙市商务局党委书记、局长杨兴龙，副局长文解亮等领导一行来千山作了详细调研。公司董事长、总经理刘祥华热情接待了来访。

“技术创新为千山的发展插上了腾

飞的翅膀，而就中国市场而言，只要有创新就能有发展，因而千山一直重视技术研发工作。”在座谈会上，公司刘董向杨局长一行详细汇报了千山近年来的发展和科技创新等情况。他指出，千山依靠技术创新，从创业初期的8万元资金已发展到现在2亿多元的年产值，出口额占到总产值的20%。就未来五年的发展规划，刘董表示，将继续通过技术创新不断壮大企业发展规模，外贸出口额计划由

现在的20%提高到40%，并开拓更多的海外市场，扩大国际影响力，服务世界各地更多的客户。

听完刘董的汇报后，杨兴龙局长对千山的快速发展感到非常振奋。他强调，千山要继续发挥科技创新优势，不仅要保持国内现有的领军地位，更要争做世界领先的企业，抢占行业发展的制高点。要加快发展步伐，对“十二五”要作出详细规划，并付诸实施。

“积极利用政策支撑，多争取国家和省市的政策支持，开展援外项目建设等。要努力扩大市场份额，除了保持现有的国内市场份

额，还要进一步加强外贸销售，增加海外市场份额，促进企业更好更快地发展。

另外，文解亮副局长也表示，千山要多引进和培养国际贸易方面的综合性人才，积极利用国际援建项目，加强对外经贸联系，推广自主品牌，扩大国际影响力。

座谈会后，刘董陪同杨局长一行视察了公司的模具、金工和装配三大车间，并详细介绍了一些设备的研发及国外市场营销情况。

胡峰



图为长沙市商务局党委书记、局长杨兴龙（右四）等领导一行参观千山装配车间。

顺应新版GMP要求创新千山设备

本报讯 4月7日，在公司总工程师

刘燕的主持下，研究一所和研究二所全体人员在会议室就新版GMP对制药设备方面的具体要求，展开了热烈讨论。会上，他们抒发己见，并就自己设计的产品如何更好地顺应新版GMP要求提出了很好的建议。最后，大家就公司小容量类设备在增加检测环节和设备本身所要达到的效果方面，达成了以下共识：

立式洗瓶机：蒸汽凝聚水要有效处理，管道安装带坡度以有效排除残留水，水路气路采用压力传感器监控并可以报警记录和打印，机架内裸露碳钢部分采

用烤漆或喷塑处理。

灭菌干燥机：配置房间压差平衡系统以防止破坏烘箱内的百级层流，影响灭菌的温度和灭菌的时间；配置横河六通道记录仪以记录温度、时间、压差；配置DOP检测口、尘埃粒子检测口及风速检测口。

灌装封口机：配置百级层流罩，配置尘埃粒子检测口及风速检测口，配置沉降菌取样平台，配置浮游菌收集装置，配置进口无菌手套。

多年来，为确保制药企业的药品质量，千山药机一直从细节入手，在产品设计创新、原材料采购、制造工艺及检测等

方面下足了功夫，力求打造精品药机。

而新版GMP对药企产品提出了更高要求，同时也对制药设备设定了更高标准。因而，我们通过仔细研究新版GMP的规定，可进一步了解药企对设备的新要求，这样就能紧跟市场发展趋势，让企业在制造设备的过程中更加科学和规范，以满足更多客户的需求。

在今年春季沈阳药机展上，我公司将展出两条按上述具体配置而制作的生产线，一条是12针水针线，一条是西林瓶冻干粉针线。目前，吉林博大药业已订购了这两套设备。

刘平

装配车间软袋二班的文明劝导员周正说，现在厂内乱扔垃圾的现象少了一些，有些同事看到垃圾还会自觉地捡起来，这说明大家的文明意识在不断提高，文明创建工作是起到了很大的鞭策作用。

劝导和检查只是一种督

除了文明劝导以外，评选文明宿舍也是文明创建工作中最主要的活动之一，也是改善效果最明显的一项内容。公司成立了检查小组，每周一对宿舍进行检查评分，公布检查结果，并将脏、乱、差的宿舍进行曝光，将干净整洁的宿舍公示表彰，号召大家以此为榜样。

一次检查中，在某单身男青年宿舍里，日常用品横七竖八地扔在爬满灰尘的桌子上，衣服袜子随意丢在地板上，阳台俨然成了垃

（下转四版）

文明创建系列报道

刘平

千山大输液智能灯检机替代人工灯检

广西裕源药业一次性订购六台设备

在药厂，工人们在检测药品时，有时很难用肉眼发现微小异物，加上劳动强度大，很容易造成漏检、误检现象，这为药品安全埋下了隐患。如何更有效、更安全地解决这个问题，已成为很多药企的当务之急，广西裕源药业集团有限公司就是其中一家。而千山推出的瓶装输液智能灯检机 BYDJ18，让裕源药业再没有后顾之忧。

地处广西钦州十万大山腹地的裕源药业，广袤的植被、葱翠的树木为其制药提供了得天独厚的生态环境。而凭借裕源人聪明、坚韧、苦干的精神，裕源药业在输液行业为人民的健康事业做出了很大贡献。自上世纪九十年代开

解放军150中心医院大输液生产线顺利验收

2009年，中国人民解放军150中心医院决定引进非PVC膜软包装输液生产线，通过军区招标，湖南千山药机在众多厂家中脱颖而出。2010年，双方签订销售合同。经过多次协商规划，该生产线很快安装到位并调试成功，于2010年11月顺利进行试生产。在设备组装期间，千山药机主动邀请150医院工程部的技术骨干到长沙参加现场培训；在安装调试过程中，千山更是调派技术骨干到现场进行指导和调试。千山这种“质量第一、服务至上”的作风得到了150医院领导的高度赞赏，为生产线项目通过总部的验收打下了坚实基础。

今年2月28日，中国人民解放军总后勤部药材局夏晓东副局长带领全军高风险制剂验收组一行四人，来到150医院对高风险制剂进行检查验收。验收组的四名专家对医院药学的各个专业，尤其是有关高风险制剂（即大输液）的方方面面进行了细致而深入的核验。通过检查，验收组对150医院药学的发展表示满意，并对高风险制剂严格、规范、科学的配制和检查以及管理给予了高度的评价，特别是对集印字、制袋、灌装、封口于一体的全自动生产线表示满意，将其赞誉为“医院大输液的发展方向”。夏副局长最后作总结发言时指出：“150医院高风险制剂管理严格，配制科学，生产规范，可以通过验收！”陪同验收的军区药材处刘乃兵处长更是寄予了“建设150特色的济南战区装备药材生产基地”的期许。验收结束后，专家们一致认为，在已经检查过的高风险制剂中，150医院的产品质量和管理是当之无愧的第一名！

总部的高度赞赏既是对150医院药学人员的最高褒奖，也是对150与千山合作的高度评价。总部的赞誉鼓舞着150人和千山人，使我们的合作更加深入，更加长久！

中国人民解放军第150中心医院药剂科 宋金森 于峰

符合最新版国家GMP认证要求 千山超高速口服液线 绽放河南市场

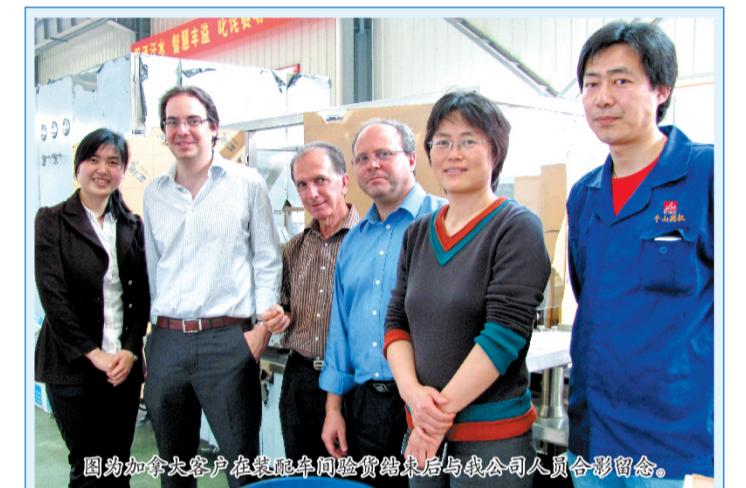
阳春三月，草长莺飞好时节，千山先后迎来了河南安阳路德药业和河南太龙药业的两批客人，他们是专门冲千山 QSGF/5-20型超高速口服液生产线而来的。

安阳路德药业有限责任公司是由河南安阳第三制药厂改制组建而成的国家老字号优质药品生产企业，现已有近50年的制药历史，是全国重点中药企业之一。为扩大生产规模及搬迁新厂需要，他们准备要上一批技术水平先进且符合最新版国家GMP要求的设备。安阳路德李太久总经理以及王文祥部长等一行这次来千山进行实地考察，他们了解了高速口服液生产线的整体装配、观看了设备的生产运行、询问了其他用户的使用情况，随后，性子爽快直率精明强干的李总当即敲定订单，双方之间的合作之旅顺利展开。

河南太龙药业股份有限公司是河南省省大输液以及口服液抗病毒产品非常有影响力的企业之一，属上市公司。3月22日，张继武副总经理带队来千山和其他设备厂家进行考察，回公司后马上作了详细讨论。该公司领导高度重视，在短时间里又连续两次派领导和技术专家来千山及其用户单位进行详细考察，最后双方非常愉快地达成了合作意向，一次性签订了三条最高规格标准配置的QSGF/5-20型超高速口服液生产线的购买合同。

千山现在生产的超高速口服液联动设备，技术优势非常明显，同时结构简单紧凑，人性化指数高，生产能力为国内最高，运行成本低，符合国家最新版GMP认证要求，得到了广大客户的好评。该设备今年入春以来，在河南地区反响非常好，我们完全有理由相信，千山的超高速口服液生产线将像春天的花儿一样，继续红遍全国各地。

李胜



图为加拿大客户在车间验货结束后与我公司人员合影留念。



可能是惧怕冬末春初的寒气，加拿大客户将验货时间定在了这个银杏吐蕊的日子。从4月18日-20日，这批客户在千山装配车间对去年8月份订购的一条玻璃安瓿生产线进行验收。

从外观到内部处理，从零部件到整机的运行，他们严肃认真地检查着，时不时提出问题，不放过任何一个细节。我们的工程师、技术人员都十分耐心地对他们的疑问一一作答。设备经过三天反复运行检验，客户最终竖起大拇指向我们的工程师说道：“恭喜您，这是一条非常棒的生产线！”目前，这套设备已顺利发往加拿大。

谭慧林

陕西济生药业：反复对比 肯定千山

3月22日，千山公司与陕西济生药业签订了一条直线式吹瓶机的销售合同，这不由得让人感慨，千山品牌经过去年的反复检验，已成为越来越多客户的首选品牌。

陕西济生药业是在全国最早生产塑料瓶输液的厂家之一，对设备使用和选购很有一套经验，也非常慎重。其生产的甲硝唑葡萄糖注射液、甘露醇、葡萄糖氯化钠注射液等多种输液产品在市场上非常

畅销。经过近几年的努力，该公司积累了丰富的经验，现已发展成国内颇具规模的制药企业。

从去年成都药机会开始，陕西济生药业就在全国范围内开始选购优质生产设备，并从设备的性能、质量及客户的反响上进行反复比较。去年10月，该公司李运国总经理等一行来到千山进行考察，感受着千山和谐、快速发展的氛围，亲眼目睹了千山设备技术创新的纽带，更好地服务企业和客户！

唐荣华

千山设备服务伟拓药业发展



图为伟拓药业袁呈祥(中)总工在现场验收西林瓶生产线。

作为一家以出口高档兽药为主的外贸公司，南京伟拓药业有限公司一直非常注重产品质量。随着出口市场的扩大和国外市场对兽药质量的严格要求，

张冬春

4月16日，我公司完全履行合同交货时间，现设备已顺利发往伟拓药业，经过调试将很快为伟拓药业创造效益。

“……他们这种为用户着想，急用户所急，舍小家的无私奉献精神，我们甚是感动。他们的工作作风赢得了我们公司全体员工的赞许和尊敬，他们过硬的专业技术水平与高度的敬业精神给我们留下了深刻的印象，他们以实际行动诠释了千山公司以顾客为中心的企业宗旨。”这是一封来自上海华源安徽锦辉制药有限公司的感谢信，感谢我公司调试人员放弃春节与家人团聚的机会，不远万里帮助他们在短期内完成设备安装、调试等一系列工作，确保了该公司试车剪彩仪式顺利进行，字里行间流露出深深的感激之情。

从1998年到2011年的十多年间，千山药机一直致力于“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化”的售后服务工作，所有售后服务人员坚持用细心、细心、耐心，为客户提供专业、规范、高效的服务。十余年来，我们的售后服务工作越来越细致化、人性化，各项工作开展得有声有色，客户满意度不断提升，并力争打造千山药机售后服务品牌，通过品牌号召力，让越来越多的客户信赖千山，选择千山。

眼下，愈演愈烈的市场竞争让企业的决策者们不得不思考如何才能更有效地提升品牌、赢得客户，而除了更好地保证产品质量外，良好的售后服务也是企业最好的宣传广告，更是一个企业长足发展的重要基石。有了这个基石，才能让客户更放心地使用我们的产品。因而，我们也更加注重售后服务工作，并要求现在的售后服务流程标准化、日常工作系统化、检查工作规范化、服务工作全面人性化以及重点客户样板化，以全方位的服务来满足客户的需要，全程当好客户的贴心“保姆”。

外出调试期间，因售后服务人员直接代表着公司的形象，所以公司对他们也提出了更高的要求。现在，我们派往客户单位的售后服务人员，都是各类产品装配线上的技术精英，他们熟悉设备的技术原理，技能水平过硬，能在最短时间内发现或处理设备出现的问题，这样就大大提高了工作效率，及时为客户解决了问题，降低了其可能因长时间停产而带来的损失。

同时，售后服务人员必须每天写出调试心得，将所遇到的问题及解决的情况逐一记载，并及时反馈产品从出厂至使用过程中出现的情况及客户提出的相关信息，以便公司及时改进设备。比如，公司的吹瓶机吊环机构全自动化的改进及小针产品机械手的改造等方面的工作，都是公司研究所结合调试人员反馈的信息而进行的。注重细节、持续改进，这使得公司的设备在性能和产能方面都有了很大的提高。

另外，公司售后技术服务部积极发挥纽带作用，第一时间提供客户所需要的服务，及时反馈产品在用户使用过程中出现的不良情况，并对客户做出相应回复。对主机发货后所欠的缺件及三包件及时跟踪、跟进，并准确地将货物发往客户单位。目前，公司部分设备易损配件较多，对这部分易损配件，公司在投购时往往多备货，急客户所需。同时在技术设计上积极改进，尽量减少损耗。目前，除了加强和细化以往的工作外，我们还将对重点客户和样板客户作分类建档管理，进行重点跟踪服务。在客户生日时，我们将送上贴心的问候，加强与客户间的交流合作，更清楚地了解客户的所需、所想，更好地做好售后服务工作。

当一封封感谢信如雪花般涌来，我们感觉肩上的担子更重了。它们既是对我们工作的一种肯定，更像一盏盏警示灯，时刻提醒着我们要以更高的要求做好自己的工作，让选择千山产品的客户更加放心，更加满意！千山售后服务工作，我们一直在努力做到更好！

王亚军

管理员工必须找到规律才能事半功倍

随着企业内外部环境和市场形势的发展变化，做好企业内部员工的管理，确保人员的稳定性，对企业的长足发展有着举足轻重的作用。这样，企业管理者的意识和管理方法就显得尤为重要。

对大多数管理者而言，管理员工始终是个棘手的问题。员工的知识水平不一、地域文化各异，对企业的经营理念和管理方式的感受能力就不一样。加上时代的迅速发展，使员工不断吸纳新事物，从而让员工的思想状态始终处于变化之中，这就要求我们的管理手段必须跟上这种变化。高效地管理员工虽有难度，但也并非做不到，关键是要找到规律、遵循规律，这样才能使员工服从安排、高效的团队才会变得生机勃勃。

首先，要把制度放在至高无上的地位。制度是保障一个团队正常运行的基石，随意践踏制度的管理注定是失败的管理，而管理者最忌讳又最容易犯的错误，就是把个人意志凌驾于制度之上，长此以往，制度会形同虚设，员工的行为、组织的运行必然产生不可逆转的偏差。

第四、以上下顺畅的沟通消除管理中的

从一个班组到8000万产值

模具车间用创新应对压力与挑战



加强6S管理工作，车间现场环境越来越好，工伤事故大大减少。

今年，模具车间计划以引导和培养员工的“责任心”为重点，将“德、能、勤、绩”四个内容纳入员工考核中，并对考核结果实行优胜劣汰的法则。刘主任强调，“德”主要是培养员工敬业精神、事业心、责任感和道德行为规范；“能”指技术能力，包括完成任务的效率、质量和出错率的高低等；“勤”指工作态度，如主动工作能力、协作能力；“绩”指工作成果，如在规定时间内完成任务量的多少，能否开展创造性的工作等。

刘主任表示，推行德能勤绩考核，这是管理工作中的一项创新点，也是加强车间建设的一个基础工作。我们希望通过这样的管理模式，来约束和规范员工的行为，提高他们的自身素质，增强其主人翁意识和责任感，那么就能更好地开展工作，服务企业发展。

生产提效看技术：培养人才

加强员工的学习和培训，也是今年模具车间的重点。刘主任指出，光有先进的设备没有可操作设备的技能人才，想提高生产效率也只能是空谈。因此，吸引人才、培养人才并留住人才，这是模具车间发展过程中的一个重要课题。今年，他们将多方学习和借鉴先进企业的管理模式，不断提高车间的管理水平；加强对人员的技能培训，提高员工的技术水平。如数控机床方面还没有完全发挥其优势，车间将通过外派人员出去学习专业知识，来充分利用好这些先进设备，从而降低生产成本，提高生产效率。而模具材料生产工艺方面，也需要外出学习和实践，以加强模具工艺建设，加大检验力度，有效提高模具质量，打造千山的模具品牌。

刘主任表示，新的一年，模具车间虽然面临着更大的压力与挑战，但他希望继续保持现有的良好发展势头，通过不断创新管理和人才培养模式，打造出一个更加团结、积极、奋进的团队，再接再厉、迎头赶上，为公司发展做出积极努力。

现在，模具车间的规模化对管理工作者也提出了新的挑战。刘主任指出，这一年，车间通过各种行之有效的措施，加强管理工作，在一定程度上改变了整个车间的面貌。如根据每个班组每个月的产值情况，推行奖励机制，提高了员工的积极性。现在，模具车间人均收入比一年前增加了一倍。而通过

秦 廉

致员工散漫和局面失控，过紧又会扼杀员工的激情和创造力。一松一紧之间体现了管理艺术的境界。

在一个公司中，管理者的行为是员工的榜样，制度作为大家共同遵守的准则，对管理者的要求远胜普通员工。管理者只有在制度下身体力行，以身作则，才能维护自己在员工心目中的威信，才能让下属自觉地遵守制度。

优秀的管理者对自己的要求远甚于员工，培养良好的自律性，才能成为员工的表率。管理者只有不断反省自己，高标准要求自己，才能树立起被别人尊重的良好形象，并感染手下所有的员工，使他们产生尊敬、信赖、服从的信念，从而推动工作的开展。如果我们的管理者能意识到规章制度是立身成事之本，并处处以制度为准绳，说明他已经站在了正确管人的起点上。所以说，管理员工必须找到规律，才能达到事半功倍的效果。

周桂生摘自《管理员工的22条天规》