



编者按·

2011年这趟列车已经疾驰而过,留给我们的有喜悦、有感动、有自豪,还有思考。这一年,在大家的共同努力奋斗下,千山取得了前所未有的辉煌成就,并开创了发展史上的新纪元。我们亲历并见证着这些发展和进步,也将通过不断努力和付出,承载起千山打造国际制药装备领先企业这项伟大使命。

新年伊始,我们依旧豪情万丈,满腔热情,在不断总结经验教训的同时,也对未来做好了全面规划,并为公司新的一年的发展充满寄托和希望。玉兔辞旧岁,金龙腾盛世,在这辞旧迎新的美好时刻,让我们幸福地祈祷,共贺新年!千山时代编辑部在此衷心祝愿广大客户朋友新春快乐!万事如意!祝广大员工新年幸福!顺心如意!

国内业务部 徐科会

2011年,千山药机喜讯不断:创业板成功上市、设立上海千山远东公司、荣膺“中国驰名商标”称号、销售业绩节节攀升等。作为公司的一名主机管理人员,我在忙碌工作的同时,也不断分享着这些喜悦。

主机管理工作是连接客户与公司生产、研发等相关部门的中心枢纽,工作量大,涉及面广。因此,做好主机管理工作显得尤为重要。主机管理的日常工作主要表现为:合同管理、拟定及会签;生产调度令的制定、生产进度的跟踪、催促;客户前来培训、验收及考察设备的接待工作;协调设计、生产和质检等部门,解决设备发货前后的相关问题;制作每月、每周的交货计划及月终、年终报表;严格监督设计、生产等部门,以保证按期交货;

质管部 崔旗帆

又是一个辞旧迎新的美好时刻!在过去的一年里,我们有收获,有欣喜,也由此更充满希望和自信地迎接新一年。

从一名普通的检验员到管理者,我这一路走来,有过欢笑和喜悦,也有过迷惘和困惑,但因为有尊敬的领导的帮助,有亲爱的同事们的支持,我深感幸运,也一直在质检的岗位尽职尽责,为提高产品质量不断努力奋斗着。此心安

装配车间 陈中华

到千山工作已经一年有余,我实现了从一名施工现场施工员到生产管理人员的角色转变,也渐渐意识到工作不仅是为了满足基本生活需求,还是帮助个人成长、实现自我价值的重要“渠道”。我庆幸,我找到了自己的“渠道”。

我从事生产管理工作已近半年,在领导的帮助和关怀下,学到了很多管理知识,也认识到管理工作的重要性,并明确了自己今后的职业规划。管理是一项综合性强、涉及面广的工作,生产管理是组织和协调生产,全面保证安全、高质、高效、如期交出客户满意的产品。生产中的

协助开展销售工作、监督回款;协助上级处理外协设备相关事宜及药机展会事务等。

这项工作也要求主机管理人员必须熟悉公司产品及绘图软件,对工作要有严谨的计划性,要有良好的沟通和协调能力,乐于跟客户和各部门人员打交道。同时,我们还要胆大细心,进一步细化工作,善于发现问题并及时协调处理,使主机管理工作更大程度上服务于客户和公司各相关部门。

去年以来,我们的主机管理工作取得了一定成绩。现在,随着业务量的不断增长,我们将更加紧密团结,协同作战,不仅要把主机管理做成千山的文明岗位,还要做成品牌岗位,让主机管理的每一位成员在提高自身能力的基础上,都能高素质、高标准地服务客户,为公司和广大客户创造效益。

处,便是吾乡!我们分享着千山发展中的丰收成果,也在为建设更好千山而努力付出。2011年已画上圆满句号,面对新的2012年,我们正整装待发!

冬日的暖阳洒满整个城市,也洒进了我的心头。带着满心的惬意和所有的希望,我看到,一切的向往与憧憬正向我们走近。又是一年了,请让我们对逝去的时光释然一笑,倒空往昔承载的喜怒哀乐,轻松地踏上新的征程,共同努力,开创千山更新更美的明天吧!

每个环节运行平稳,各部门步调一致,才能发挥组织的整体实力,这就需要管理人员不断地做好协调和控制工作。在新的一年里,我将注重理论和实践相结合,在强化理论学习的同时,进一步熟悉产品,加强交流和沟通,提高处理问题的能力,并把技术的严谨和创新思维运用到管理中,把管理工作的全局化和条理性运用到技术中,不断充实自我,提升综合能力。

这一年,我衷心感谢一路上帮助我成长的领导和同事,是你们让我在挫折和困难中不断进步着。在新的2012年,我将不断努力,尽心尽职地工作,以回报公司和领导的厚爱!

国际业务部 王智

白驹过隙间,回首又一年。这一年,我在千山的生活和工作都过得非常充实。

外贸销售工作需要精细化和条理化。在过去的一年里,我从主到次、由重及缓地安排着每天的工作,

有效提高了工作效率。因公司产品不断更新和完善,我会经常与技术人员进行交流沟通,全面掌握设备的新动态,这能较好地回答客户的质疑,也能更加全面、准确地宣传和推广公司的产品。

这一年,我还通过参加不同的药机

会,收集了大量的潜在客户信息,及时做了统计和跟踪。通过与客户的深入沟通,我能更好地把握客户所需,并邀请客户前来公司实地考察和商谈。去年,我共接待了来自乌兹别克斯坦、泰国、俄罗斯、尼泊尔和斯里兰卡等国的客户,有些意向合作项目正在进一步的洽谈之中。

对于职场而言,我仍旧是一名新人,千里之行,始于足下,外贸销售之路是精彩的,也是艰辛的,这需要我更加踏实地学习和努力,恒久地坚持与积累,只有这样,我才能不断攀登事业的高峰,才能实现人生的价值。2012年已经到来,我会迎着美好的希望,更加努力奋进!

办公室 朱璐

时光眨眼间走到了2011年末,我来千山工作也快一年了。这一年,我在自己最幸福的时候也赶上了千山发展的大好时机,这是一种幸运,也是一种缘分。

2011年,是千山的喜事年,也是我的喜事年。这一年里,我亲历了公司接二连三的大喜事:创业板挂牌上市、塑料安瓿线获国家发改委战略性新兴产业计划立项、国家863项目通过验收、合资设立上海千山远东公司、喜获“中国驰名商标”认定等。

感谢千山,让我安心于此;感谢你们,一路相扶。2012年的钟声已经敲响,让我们传承千山人诚信、团结、勤奋、创新的作风,共同开创公司兴旺发达的美好明天!

财务部 邬佐华

2011年是充实的一年,作为一名普通的财务人员,我在工作中享受着收获的喜悦,也在收获中总结经验教训,不断进步着。

过去的一年里,我严格要求自己,认真地为公司做好每一件事情,真正融入到千山这个大集体中,并享受着工作的乐趣。在新的一年里,我将紧跟公司发展步伐,积极

这一年,我也完成了人生的两件大事:搬进了新房子,真正拥有了属于自己的家,然后与相伴四年的爱人迈进婚姻的殿堂,从此携手创造我们的美好家庭。

在兔年的尾声中,我回味着这一年喜悦与感动,除了公司取得的一系列成果,还有同事间贴心的帮助和关怀;除了工作时的勤勉和配合,还有运动会上的团结与拼搏;除了办公室紧张的八小时工作,还有八个小时的聚会与欢笑……

感谢千山,让我安心于此;感谢你们,一路相扶。2012年的钟声已经敲响,让我们传承千山人诚信、团结、勤奋、创新的作风,共同开创公司兴旺发达的美好明天!

发挥自己的主观能动性,继续努力从本职工作做起,积累工作经验,努力学习新知识,掌握和运用基本理论,培养会计思维能力,拓宽自己的视野,不断提高思想及业务素质,争取在平凡的岗位上做出不平凡的业绩,为公司的可持续发展和团队的和谐进步,尽自己最大的努力。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战,我相信自己会做得更好!

新年祝福集锦

朝着又好又快方向发展!

(模具车间 郑鹏)

平安是福,健康是本,在崭新的一年里,我祝愿公司所有同事每天都工作顺利、快快乐乐、家庭幸福!还祝愿我的家人平安吉祥!健康如意!

(国际业务部 谭慧琳)

2011年12月,我加入了千山这个大家庭,这里到处洋溢着激情与温暖,我深深地喜欢上了这里。在即将到来的龙年,我真诚祝愿千山蒸蒸日上,再创辉煌!祝所有千山人健康、幸福!

(质管部 张静)

模具车间全体员工祝大家在新的一年里新春愉快、身体健康、合家幸福!祝公司在新的一年里各项事业取得崭新突破,

在新的一年里,我希望和航工班的所有兄弟一起,加油奋进,多多挣钱!祝未婚的兄弟们早日娶到漂亮的老婆,没买房的早日买房,每个人都过上幸福的小日子。

(航工班 刘红波)

衷心祝愿数车班所有兄弟在新的一年:一家和睦睦,一年开开心心,每天快快乐乐,一生平平安安!

(数车班 毛国良)

龙腾庆新春,崭新的2012年已经缓缓走来,我祝愿千山发展蒸蒸日上、前程似锦,特别是管理工作再上一个新台阶!

(装配车间 陈亦军)

新的一年充满新的期待和希望,我真心祝愿公司塑料安瓿线等新产品销售节节攀升,走向国际市场,也祝愿公司所有同仁新年快乐!万事如意!

(装配车间 付光明)

新春来临,路遇财神;新春送福,降临福禄!在新的一年里,我希望自己好运连连,收获爱情,早日找到心中的白马王子!

(生产供应部 小欧)

我祝福千山在龙年的发展越来越好,生意越做越大,祝大家生活越来越好,越来越幸福!

(模组加工中心 张少贞)

年到,祝福到,祝愿钣金班所有同事新年愉快、阖家欢乐。祝我的老婆和孩子身体健康,开开心心过好每一天。

(钣金班 王诚智)

火,员工的幸福指数不断提高,也祝我的师傅和兄弟们身体健康,幸福快乐!

(吹瓶班 王理国)

水针二班全体员工祝愿公司在新的一年里事业兴旺、永争第一,努力打造世界最强的制药机械企业!我们也将齐心协力、共同奋斗,开创公司更加美好的明天!

(水针二班 刘源)

新的一年里,我祝愿爸爸妈妈身体健康,平安幸福!祝福自己爱情事业双丰收!祝福领导和同事新年快乐、团圆美满!

(装配车间 罗斌)

希望在新的龙年,公司发展更加顺风顺水,财运亨通;希望我的家人身体健康,幸福美满;希望自己在事业上有新的突破,新的运势,我将更加勤奋努力,干出一些成绩,成就一番事业!

(国内业务部 管建湘)

岁月不居,天道酬勤!2012年已经来临,我希望自己心想事成,工作顺利!祝朋友和同事们身体健康,快乐工作,在摸爬滚打中不断充实自己的钱包!

(人力资源 唐闻君)

南北区域全年销售业绩喜人

■ 国内业务部副总经理 张鹏

较好的业绩，我们不仅巩固了老客户关系，也开发了很多新客户。

2011年，在公司领导的带领下，我们立足本职，恪尽职守，兢兢业业，长江以北区域的全年销售取得了较好成绩。回首过去的一年，广大新老客户朋友给了我们很多机会，我们在整体实力日益强大的千山平台，充分发挥各自的业务能力，促成了与客户的一次次圆满合作。我们也在这个过程中，收获着果实，收获着快乐。

在大输液设备销售中，去年我们仍然保持了全国销售量及市场占有率为领先地位。软袋输液线、塑瓶输液线和玻瓶输液线销售都取得了



2011年，千山销售业绩喜人。图为第42届青岛展上，千山回眼液线备受客户关注。

■ 国内业务部副总经理 王勇

2012年已悄然到来。回顾走过的2011年，这一年留下了很多美好的记忆，我所负责的长江以南区域销售工作也取得了喜人业绩。

2011年5月11日，千山药机成功上市，这对我们进一步打开销售市场意义重大。2011年，传统的大容量注射剂成套设备的销售形势整体不错，长江以南区域各省份的著名输液企业，如福建三爱药业、浙江莎普爱思药业、浙江天瑞药业、科伦集团龙泉国镜分厂、海南益佰药业、广东南国药业、中南大学湘雅二医院、重庆天圣制药集团、重庆西南药业、扬州威克生物工程等，纷纷与我公

司签订了软袋大输液、塑料瓶大输液、玻璃瓶大输液生产线成套设备。

小容量注射剂成套设备的销售情况更是喜人，如湖南天圣药业与我公司签订了按照新版GMP要求标准制造的粉针生产线，天地恒一订购了我公司冻干粉针和西林瓶水针线，江苏康宝药业一次签订了十条安瓿生产线。尤其是口服液线方面，我公司占据了全国市场的主导地位。如江苏聚荣集团、重庆太极集团、重庆赛诺药业、成都杨天药业、宜宾五粮液药业、广西方略药业、江西汇仁集团、江西益佰药业、浙江康恩贝药业、浙江天一堂药业、浙江万邦药业、上海旭东海普药业等客户

单位纷纷购买了我们的新型高速口服液生产线。

新产品销售方面，去年我公司新产品塑料安瓿三合一成套设备和大输液灯检机、小容量灯检机系列产品的推出，在整个长江以南市场引起了很大轰动。许多客户纷纷致电询问或亲自到我公司进行现场考察，并做了详细的技术交流，有些客户已签订合同或达成初步协议。

新的2012年，将是我国实行新版GMP标准的第二年，许多用户都在进行设备改造，或扩大规模生产，这对我们而言都是机遇和挑战。我们对2012年充满了期待，也相信千山在2012年一定能创造更大的佳绩，回报社会和广大股民！

2011年，千山药机在这段发展历程中创造了很多辉煌业绩，而我负责的西北五省的销售工作也取得了很大突破，大输液产品市场赢得大丰收，小容量类设备和新产品销售方面也有明显进展。特别是在2011年即将接近尾声时，捷报再传，我们与西安开元药业有限公司签订了一条水针联动线设备，这标志着千山在古城西安将拥有首家新版GMP认证的水针线样板工程，也为我们今后开拓西北市场奠定了牢固的基础。

这次的合作源于一次学习。陕西宏府药业已使用我公司的玻瓶联动线，而且他们也是西

西安打造新版GMP水针线样板工程

北地区第一家玻瓶输液通过了新版GMP认证的企业。该省药监局为了让更多药企深入学习新版GMP要求，特意在宏府药业举办了一场学习交流会。我受邀前去参加了学习，并由此认识了开元药业生产部的赵部长。在与赵部长的交谈中，我了解到开元药业将上水针线项目，且已对多家药机同行做了相关考察。但他们对千山的了解不多，只知道千山是国内大输液线的领先企业。尽管这样，我依然对公司小容量类设备充满自信，当即向国内业务部付汇报了情况，并于当天下午赶往开元药业进行业务洽谈。

忙碌的日子总是过得很快，不知不觉中，2011年即将谢幕。这一年，公司成功上市，竞争力明显增强，销售业绩不断攀升，新产品不断更新换代，公司发生了翻天覆地的变化，呈现出蒸蒸日上的良好发展势头，这也为我们销售经理提供了一个良好的发展平台。回首过去的一年，收获颇丰。用一句话来总结，那就是不忘老朋友，结识新朋友。

首先要说的是感谢。河南和安徽两省是我的主场，这几年来，有河南华利、安徽大洋、南阳利欣、郑州永和、河南福森、安徽金蟾、安徽锦辉、焦作康华、安徽环球、洛阳150医院、安徽捷众等老朋友，跟我们达成了密切的合作关系，建立了深厚的友谊。特别值得一提的是南阳利欣药业，他们与千山合作的项

不忘老朋友

目除了今年新签订的软袋大输液线外，还有塑料瓶大输液线、高速水针线和冻干粉针线等。焦作康华药业在去年使用了千山的两条高速水针线后，反响不错，今年又购买了三条高速水针联动线，并十分看好千山的塑料安瓿生产线。还有安徽天洋药业，他们已和我们合作了软袋、玻瓶线和自动灯检机项目。这些多次合作的事实证明，千山过硬的产品质量和强大的售后服务团队，已成为千山参与市场竞争的一支利剑，并得到了越来越多客户的认可。

其次要说的是欢迎。这一年来，我结识

结识新朋友

了不少新的客户朋友，如安阳路德、百年康鑫、洛阳民生、河南白云山东泰、河南奥林特等，这些单位今年都购买了千山的口服液设备。这其中，安阳路德的李总给我留下了深刻的印象。他在带队考察过千山的生产现场后，觉得非常满意，就当场确定购买意向，回去后又立即通知我前去签合同。后来，李总还多次在闲聊中谈到，“千山公司实力这么强大，加工条件又那么好，产品肯定会深受客户喜爱！”客户的一句感言，就是一种认同和一种鞭策，我想我们没有理由不去做得更好！

特别要说的是欣慰。这一年来，我们还与

营销现场

CHINA SUN SHI DAI



■ 国际业务部副部长 肖丽辉

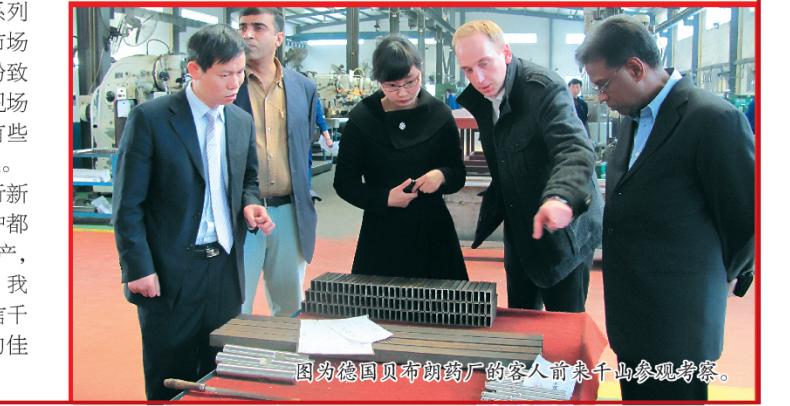
2011年，千山药机取得了很多辉煌成绩，特别是成功上市后，企业知名度和影响力越来越大。这一年，除了国内业务继续稳步扩大外，千山在国际业务上的成绩也是可圈可点的。

过去的2011年，我们在国际市场开拓方面取得新的进展。如泰国、尼泊尔、印度等国有了新的突破，特别是尼泊尔客户对千山塑瓶线非常感兴趣，同时也计划推行交钥匙项目。印度市场中，今年我们又成功销售了一条西林瓶联动线和一条玻璃安瓿联动线，并且签下了交钥匙工程项目，目前各项工作正在紧张有序的进行，还有另一个交钥匙项目正在做进一步的洽谈。

此外，我们还热情迎接了很多国外客户来公司参观考察。这些客户主要来自泰国、尼泊尔、俄罗斯、乌兹别克斯坦、印尼、巴西、土耳其、喀麦隆、尼日利亚、伊朗、印度、德国、越南、巴基斯坦、阿联酋和埃及等国。

总的来说，今年国际业务部总体销售形势比较乐观，特别是市场开拓这一块有了一定的突破，原来属于市场空白的部分国家，有的在今年签下了新的订单，有的则收到了合同意向。

在新一年的工作中，国际业务部将继续维护老客户，开拓新市场，挖掘新客户，力争让千山的国际知名度越来越高，品牌影响力越来越大，市场前景越来越广阔！



因为德国贝布朗药厂的客人前来千山参观考察。

总和胡部长还考察了我们河南市场的另外几家客户单位，对我们设备的实际运行和产能情况有了全面的了解。

经过一个多月的深入考察和分析对比，开元药业刘志礼总经理最后还是选择了千山的水针联动线。在签订合同的当天，刘总和我再次做了详细的商务洽谈，他表示，设备好不好经过多番对比就可以看出来，今后开元药业扩大生产后还需要多条生产线，希望通过这次合作，开元药业和千山药机能够建立长期友好的合作关系。

过去的一年，在公司领导的支持和帮助下，我负责的西北片区取得了一定的成绩。在新的一年里，我也将继续拼搏，不懈奋斗，努力开创一番新的业绩！

唐荣华

一批多年没有合作的老客户重新建立了联系，比如安徽双鹤、河南太龙、安徽丰原药业等。双鹤药业今年购买了千山软袋大输液线，河南太龙药业订购了口服液联动线，安徽丰原药业订购了玻瓶大输液线，且客户反响都不错。这也说明，千山正以强大的实力、优质的产品和服务，重拾着老客户的信心，并为此赢得了更大的市场。

营销教父科特勒说，营销就是创造客户，企业需要业绩，业绩是客户的支持率。企业卖的是产品和服务，更卖的是理念，卖的是对客户的内心真正需求的理解程度。总的说来，过去的一年，感谢你们，我的新老朋友们，是你们的支持才有千山今天的发展。我相信，朋友越来越多，道路也一定更加宽阔！

李胜

技术管理

CHINA SUN SHI DAI



2011年，在公司董事会的正确领导下，在生产各部门的全力配合和全体员工的辛勤工作中，生产供应部全力以赴，较好地完成了公司下达的各项生产任务。

回顾2011年，生产供应部加强管理，推行改革，在生产管理、仓库改革、新产品试制和团队建设等方面做了很多工作，也取得了较大成效。

第五，加强对生产线各车间之间的沟通与协调，形成拧一股绳的团队精神，齐心协力打造一流的团队，合力保证生产配套和产品成品发货。2011年，生产供应部较好地配合销售部门实现了按期交货。

第二，各仓库根据生产计划，将单月组装配产品的零件及配套件，及时配送到装配车间各班组，改变了以前信息传达不畅、不能及时反馈等情况。对生产中发现的各类问题，我们及时发现，及时处理，确保了生产任务的完成，也保证了产品质量。

■ 生产供应部 邓盛武

第三，生产部门领导经常深入车间，了解各项生产情况，加大对各产品机架等主关键件的关注力度，加快了各产品的生产进度，确保了产品交货计划顺利完成。另外，对各车间反映的员工思想状况，我们及时做好思想工作，化解了各类矛盾，稳定了生产。

第四，为了加快新产品试制步伐，生产供应部全力配合设计部门，对灯检机和塑料安瓿线等试制产品的增加件和修改件随到随安排，确保了新产品的生产进度。

第五，加强对生产线各车间之间的沟通与协调，形成拧一股绳的团队精神，齐心协力打造一流的团队，合力保证生产配套和产品成品发货。2011年，生产供应部较好地配合销售部门实现了按期交货。

第六，我们严格执行公司规章制度，本着对部门员工负责的态度，对生产线各部门存在的各类问题，敢于坚持原则，积极开展批评和自我批评，对部门存在的问题不护短，及时纠正不正之风，工作具有开拓精神。

在新的2012年，生产供应部将一如既往地做好各项工作，全面提高生产效率，提升产品质量，推进新产品生产工作。一是认真抓好生产车间产品的配套和配送工作，并对实施结果进行考核。二是细化计划工作。为了保证产品及时发货，我们将分步骤实施月滚动计划、

月必保计划、周计划及物资采购计划，每月与销售部门召开产销联席会互通信息。三是抓好各类材料物品管控工作，把增产节约工作落到实处。四是全力配合设计和技术部门，推进新产品的研发工作。对灯检机、塑料安瓿线及其他新产品生产中的各类问题，加大协调力度，加快新产品试制力度，为新产品尽快投放市场打下良好的基础。五是在今年上半年完成毛料库的整顿工作。此外，在产品生产全过程中，我们将继续关注产品质量，认真履行QC小组职责，积极督促各车间搞好6S管理工作。

我们相信，在新的龙年，通过各部門的密切配合和广大员工的共同努力，公司的各项工作一定能取得更大进步！我们也衷心祝愿千山宏图大展、龙瑞呈祥！

加强管理 推进改革 全年生产计划顺利完成

■ 生产供应部 邓盛武

2011年，在公司董事会的正确领导下，在生产各部门的全力配合和全体员工的辛勤工作中，生产供应部全力以赴，较好地完成了公司下达的各项生产任务。

回顾2011年，生产供应部加强管理，推行改革，在生产管理、仓库改革、新产品试制和团队建设等方面做了很多工作，也取得了较大成效。

第五，加强对生产线各车间之间的沟通与协调，形成拧一股绳的团队精神，齐心协力打造一流的团队，合力保证生产配套和产品成品发货。2011年，生产供应部较好地配合销售部门实现了按期交货。

第六，我们严格执行公司规章制度，本着对部门员工负责的态度，对生产线各部门存在的各类问题，敢于坚持原则，积极开展批评和自我批评，对部门存在的问题不护短，及时纠正不正之风，工作具有开拓精神。

在新的2012年，生产供应部将一如既往地做好各项工作，全面提高生产效率，提升产品质量，推进新产品生产工作。一是认真抓好生产车间产品的配套和配送工作，并对实施结果进行考核。二是细化计划工作。为了保证产品及时发货，我们将分步骤实施月滚动计划、

月必保计划、周计划及物资采购计划，每月与销售部门召开产销联席会互通信息。三是抓好各类材料物品管控工作，把增产节约工作落到实处。四是全力配合设计和技术部门，推进新产品的研发工作。对灯检机、塑料安瓿线及其他新产品生产中的各类问题，加大协调力度，加快新产品试制力度，为新产品尽快投放市场打下良好的基础。五是在今年上半年完成毛料库的整顿工作。此外，在产品生产全过程中，我们将继续关注产品质量，认真履行QC小组职责，积极督促各车间搞好6S管理工作。

我们相信，在新的龙年，通过各部門的密切配合和广大员工的共同努力，公司的各项工作一定能取得更大进步！我们也衷心祝愿千山宏图大展、龙瑞呈祥！

■ 模具新产品车间副主任 郑鹏

2011年已圆满谢幕，在这一年里，模具新产品车间紧紧围绕生产这个中心，群策群力，奋勇拼搏，狠抓落实，紧跟生产计划，加强生产管理、安全管理、质量管理和人才培养等方面工作，全面落实责任制，较好地完成了全年各项工作任务，并取得了显著成效。

首先在生产管理方面，2011年模具新产品车间通过全面协调生产，合理调度，采取下料配送制度，大大提高了生产效率，各项综合管理工作逐步走向正规。今年，我们顺利完成了春季成都、秋季青岛全国药机展和上海国际展所要展出的新产品任务，参展产品在会上大放异彩。另外，制盖机、一步法吹瓶机、塑料安瓿三合一机、大输液智能灯检机、清洗灯检组盖机等新产品的试生产工作，在客户反馈意见的基础上，我们还推出了大批优秀的售后服务人员，他们常年在外奔波，兢兢业业，诚信服务，赢得了客户的广泛赞誉。在新一年的开始，我们将总结经验教训，再接再厉做好各项工作，让我们的客户更加放心和安心。

五、完善三包件发货和旧件退回流程管理。三包件发货是我们工作的重点，当客户或调试人员发来配件更换需求后，售后内勤工作人员必须做到快速响应，快速处理，快速答复。我们还要对客户的各种配件加工及发货流程进行紧密跟踪并记录，以便客户来电询问时，做出准确的答复，让客户放心。另外，当配件发往客户单位后，我们还要做好旧配件的回收与跟踪，制定更加规范的旧件退回管理制度。

三、提高产品质量，造就品牌效应。

质量是企业生存之本。我们将紧密跟踪售后和检验工作，确保产品质量问题得到有效和持续的改进。对产品易损件进行技术分析，对易损件进行批量备存，对产品发货进行严格把关，做好设备试机验收记录表，对设备随机件和易损件用做好装箱前的清点工作。同时，增强员工的责任心，加强员工技能培训，使员工们的工作态度由被动变主动。

四、建立现代管理平台，完善“呼叫中心”形象工程。

五、加强信息反馈及处理，推动系统运作快速反应。

六、管理及安全工作方面，我们通过加大宣传力度，落实6S工作责任制，使这项工作在2011年有了较大起色，车间一直保持着良好的现场环境，员工精神面貌也得到很大提升。安全方面，工伤事故率比2010年有了明显降低。我们落实基层一线班组和重要岗位的安全生产责任制，将安全生产作为一项长效机制，常抓不懈，我们要求班长作为该班组的第一安全责任人，肩负起该班组安全生产的宣导者和监督者的重大使命，让员工都朝着“要我安全，我要安全，我懂安全，我会安全”的思路转变，使大家把安全作为生活和工作中的第一需求。

质量建设方面，模具新产品车间坚持“质量第一”的方针，加强质量意识，正确处理进度与质量的关系。现在，从车间管理人员到每一位员工的质量意识都有了明显提高。同时，我们加大对质量的控制力度，公司近期成立了QC工作小组和QC行动小组，由车间主任牵头，车间组长及生产骨干组成的车间行动小组，成为永久性的质量控制组织。我们车间的QC行动小组将坚决履行职责，在新的一年里力争让产品质量上一个台阶。

人才培养方面，2011年我们不断创新管理方式，以人为本，目前车间人员整体趋于年轻化，特别是2011年底模具车间又招进二十多名大学生，更有效增强了车间的活力，提升了大家的工作热情。现在，这批大学生正在进行数控机床技能培训，通过老员工带动学习，大家积极互动，你追我赶，共同进步，形成了良好的学习氛围。我们也将通过培训，让这批大学生尽快适应公司环境，掌握各项技能，为新车间量产注入新的动力。

在新的一年里，模具新产品车间将继续围绕公司的经营宗旨和方针政策，以坚韧不拔的毅力，发扬团队精神，锐意进取，创新思路，内建品质，外塑形象，为打造成高产、优质、高效的生产车间而继续努力。

继续打造一流的服务品牌

■ 公司副总经理 王亚军

今年我们还将计划开通全国免费呼叫热线，这将有利于统一形象、统一管理，有效地提升服务品牌。随着市场容量的扩大，我们必须建立现代化的管理平台，优化内部管理机制，切实解决客户反映强烈的突出问题，整改客户服务的薄弱环节，深入推进规范化、流程化、信息化、精细化、简约化的服务流程，提高业务处理效率，缩短客户等待时间，让我们的客户更加放心和安心。

三、提高产品质量，造就品牌效应。质量是企业生存之本。我们将紧密跟踪售后和检验工作，确保产品质量问题得到有效和持续的改进。对产品易损件进行技术分析，对易损件进行批量备存，对产品发货进行严格把关，做好设备试机验收记录表，对设备随机件和易损件用做好装箱前的清点工作。同时，增强员工的责任心，加强员工技能培训，使员工们的工作态度由被动变主动。

四、加强服务质量管理，提高企业形象。我们将加强对售后内勤人员和驻外调

试人员的专业知识及技能培训，全面提高业务能力，对在外调试的售后人员进行电话跟踪考核，及时了解其工作情况和服务质量。与此同时，我们还将不断完善客户服务培训机制，加强客户对设备的维修培训，以满足其生产需求。这不仅提高了客户人员的操作技能，也增进了彼此的交流。

五、完善三包件发货和旧件退回流程管理。三包件发货是我们工作的重点，当客户或调试人员发来配件更换需求后，售后内勤工作人员必须做到快速响应，快速处理，快速答复。我们还要对客户的各种配件加工及发货流程进行紧密跟踪并记录，以便客户来电询问时，做出准确的答复，让客户放心。另外，当配件发往客户单位后，我们还要做好旧配件的回收与跟踪，制定更加规范的旧件退回管理制度。

三、提高信息反馈及处理，推动系统运作快速反应。

六、管理及安全工作方面，我们通过加大宣传力度，落实6S工作责任制，使这项工作在2011年有了较大起色，车间一直保持着良好的现场环境，员工精神面貌也得到很大提升。安全方面，工伤事故率比2010年有了明显降低。我们落实基层一线班组和重要岗位的安全生产责任制，将安全生产作为一项长效机制，常抓不懈，我们要求班长作为该班组的第一安全责任人，肩负起该班组安全生产的宣导