

山东宏通工程设备集团有限公司

品质服务十二载 民族品牌展宏图

12周年 庆典仪式现场

宏通集团 发展历程



▲三一集团领导与宏通集团董事长李培松(左)共同切开店庆蛋糕。



▲宏通集团董事长李培松在庆典上发言。



▲宏通集团董事长李培松为提机客户送上“金”钥匙。



▲三一集团领导为庆典当天抽奖活动一等奖获得者颁奖。



▲“服务万里行”出征仪式上,宏通集团董事长李培松向出征人员授旗并宣布出征。



▲宏通集团职工文艺表演。



▲购机客户现场咨询。



▲宏通集团公司场景

服务万里行 巡检设备6000余台

“2016年前6个月即将过去,经过上半年的努力,三一重机在全国销售量依然遥遥领先,宏通集团在山东省也处于领先地位,市场占有率已经达到20%以上,超过去年同期3个百分点。可以预计,三一挖掘机将连续第六年获得行业销量的第一名。”6月28日,在山东宏通工程设备集团有限公司12周年庆典仪式上,讲到公司目前的经营形势,集团董事长李培松如是说。

据了解,现位于烟台市开发区的山东宏通工程设备集团有限公司在2005年正式与三一集团签约,成为三一集团旗下的授权代理商,2009年5月三一重机股份有限公司正式出资本公司,创建新型的代理合作模式。宏通集团现注册资金5000万元,以代理三一集团的工程机械产品,并为产品提供销售、服务和配件供应为主营业务。代理产品包含三一集团旗下挖掘机、起重机(汽车、履带)、塔机、强夯机、桩机、装载机十余种各系列型号工程机械,代理区域涵盖山东、云南等省市。

三一重机成立之初到目前,已经连续六年蝉联全国服务满意度第一,连续五年间销量第一,这些成绩与公司提出的“服务第一”的理念是分不开的。

自2010年开始,公司已经连续7年开展“服务万里行”活动。2010年,该活动被评定为“中国工程机械十大营销事件”之首,并率先提出打造“服务第一品牌”的理念,在接下来的几年中,三一重机不断派出服务精英和服务车辆奔赴全国,对设备进行巡检,为客户创造价值。

“我们秉承品质改变世界,服务创造价值的理念,与时俱进,创新服务模式,引领行业潮流,努力将服务做到极致。我们郑重宣誓,在“服务万里行”活动中,以真诚的态度、一流的技术、激情的工作,为价值客户提供全方位服务。”6月27日,在今年宏通集团的“服务万里行”出征仪式上,服务部部长唐宽军带领“出征”的服务工程师庄严宣誓。

宏通集团烟台公司服务工程师王富林,2011年到宏通工作后,一直负责售后维修工作。他认为公司开展“服务万里行”活动是为了更好地回馈客户。他和同事在活动中提供免费为客户做整车检查,看是否有设备故障。平时遇到挖机有小问题,他也及时为客户解决处理。

有一年的“服务万里行”活动中,王富林为烟台市一家个体客户上门巡检设备,发现由于他们在使用过程中没有注意检查设备,挖掘机的中心接头处已经漏油,如果不及时发现并修理,可能会造成机械中控设备的失灵,导致下车行走无动作等故障。经过对机器进行拆解和更换油封等系列检修,王富林为客户修好挖机设备,挽回了客户可能造成的巨额经济损失。

在宏通,像王富林和他的同事这样的服务工程师,每年“服务万里行”期间,都要上门为40余家客户巡检,平均每天要跑4至5家客户。有时遇到机械故障问题常常需要加班。

有些客户体谅服务工程师辛苦,常常会在他们到现场前就在设备前面等待,邀请维修师傅吃饭等作为答谢。而宏通的服务工程师总是婉拒这些邀请,在他们心中,“这些都是自己分内该做的。”

三一重机第七届“服务万里行”主题为“十载同行 十至名归”再出征。据了解,三一重机——烟台宏通在2016年的服务万里行巡

检活动中,将巡检1430台挖掘机,主要目的之一开展“扫雷”行动,解决客户遗留问题,为设备做一次全面的体检,预防保全,消除故障隐患。

三一重工董事长梁稳根曾提出“用偏执的态度,穷尽一切手段,将三一服务做到无以复加的地步”。凭着强烈的责任意识、敢为人先的创新精神,三一不断推出领先行业的服务标准,从保姆式服务、金牌管家式服务到一站式服务、零距离对接服务,再到服务万里行,服务方式不断推陈出新,引领行业服务方式发展。

六年销量第一,七年服务万里巡检。从2006年三一挖掘机事业部搬迁至昆山开始,2010年打造服务第一品牌,并连续6年获得国内服务满意度第一,2011年首次代表民族品牌站在中国市场占有率第一的巅峰,连续6年蝉联全国销量第一。三一重机以惊人的速度成长,向世人证明了中国制造的力量。

在宏通公司总部有这样一组数字,从“服务万里行”活动开展以来,2010年,公司巡检设备550台;2011年,巡检700台;2012年,巡检865台;2013年,巡检1200台;2014年,巡检1300台;2015年以来,公司采取提供价值服务的措施,当年巡检设备606台;2016年到目前,已经巡检430台。七年来,宏通集团通过服务万里行活动,已巡检设备6000余台。

用服务换来客户信赖

“这些年来,我们三一宏通一直秉承着‘服务第一’的理念,以客户为中心,将服务做到无以复加的地步。”宏通集团销售总监侯心刚表示:“以后我们将以更大的热情、更饱满的精神投入到客户服务中去!”

宏通集团12周年之际,为了答谢新老客户的一路陪伴,推出了年中大促,SY35、SY55、SY95、SY215四款新机无底价拍卖。活动当天除各机型挖掘机现场展示外,还有配件、大修厂、保险、拆检中心等全方位展示,所有的产品以最低的价格展现在客户眼前。

庆典活动期间,挖掘机客户王强专程从淄博赶来考察设备。王强之前一直是某日本品牌挖掘机的大客户,通过甄选,他这次淘汰合资品牌产品,选择了一三的设备。王强认为,在与其他品牌的竞争中,一三的设备在油耗和产品服务上均胜出。

“我最近两个月刚买了一三的石方215-9挖掘机设备。之前对他们的设备有所了解,车的性能不错,挺省油的,适合楼槽开挖使用。接触的两个多月中,宏通的服务是很好的。有什么问题打个电话,他们就会到现场来处理。记得第一次保养应该在售后的50个小时,但没到50个小时,就收到了宏通打来的首次保养电话,提醒我更换机油滤芯等。”王强对三一挖掘机的设备质量和宏通公司的售后服务态度竖起了大拇指。“以后朋友需要挖机设备的话,会跟他们推荐这个品牌的机器。”

“在公司走过的12年历程中,我们经历过成功的喜悦,也遇到过困难和挫折,但因为对客户对我们的不离不弃,有三一对我们的信任和支持,使得我们走到今天。在客户与厂家的支持下,我们会以更多的努力、更大的成绩来回报大家。”李培松表示:“2014年5月,宏通集团就建起山东首家现代化的工程机械6S中心。继续前行,我们仍有需要继续努力的地方。我们会从仅仅以销售为主,逐渐向为客户创造更多的价值转变,将与客户进行更深层次的合作。”

企业发展依赖于员工的奉献,同时也为一

批员工带来个人价值的实现。在宏通集团,员工感受到企业与自身成长密不可分的关系,体会着公司不断发展壮大过程中点点滴滴的感动。

“经过12年的发展与创新,公司从刚刚起步时员工只有几个人发展壮大到现在的几百人,如今市场占有率也抢占先机,始终占据工程机械的领跑地位,这些都离不开领导们高瞻远瞩的独到眼光、诚实谦逊的为人处世之道以及员工们勤勉细致的工作作风。”公司服务管理部的孙艳饱含感情地说。

创造民族品牌行业领先地位

三一集团目前已经成为国内最大、世界第五大的工程机械制造商,作为中国重机行业标志性企业,三一始终保持着行业内最快的发展速度,创造着令行业瞩目的成绩。

从2011年开始,宏通机械连续五年获得山东区域挖掘机销量的第一名,真正使挖掘机的民族品牌在行业内昂起了头。

三一重工副总裁、三一重机总经理伏卫忠表示:“十年前,我代表三一集团与宏通集团签订了代理合作书,十年间,三一挖掘机的销售在山东宏通的销售区域内,从无到有、从小到大,从弱到强,改变了行业、创造了奇迹。这一切得益于广大客户朋友的支持,也与宏通讲诚信、对客户负责不开,他们确实将一切为客户做到实处。”

三一的设备销售已经迈过了“十年,十万台”的台阶。今年三一挖掘机销售同比增长3个百分点,达到23%,连续5年市场占有率第一,连续6年市场占有率第一。今年以来,三一又推出了基于国三标准的新一代产品,节能、排放标准方面有较大提升。未来,三一有“三点不会变”:对客户承诺不会变,对质量的追求不会变,对售后服务的重视不会变。伏卫忠坚信:“只要坚持一切为了客户,不论行业形势如何改变,三一都会立于不败之地。”

在省城从事文化产业公司的客户刘连东购买了一台中控215设备,在周年庆典当天的抽奖活动中,他幸运地抽中了一等奖,对于店庆期间产品5%-10%的优惠幅度,刘连东表示十分满意。问到为何选择一三的设备时,刘连东说:“我们是一家文化产业公司,同时也有自己的地产开发项目。在购买设备的时候,我们选择支持民族品牌。一三的设备我们买得放心!”

2015年8月,国务院颁布的《中国制造2025》行动纲领提出,坚持“创新驱动、质量为先、绿色发展、结构优化、人才为本”的基本方针,坚持“市场主导、政府引导,立足当前、着眼长远,整体推进、重点突破,自主发展、开放合作”的基本原则,通过“三步走”实现制造强国的战略目标:第一步,到2025年迈入制造强国行列;第二步,到2035年中国制造业整体达到世界制造强国阵营中等水平;第三步,到新中国成立100年时,综合实力进入世界制造强国前列。

在《中国制造2025》行动纲领的引领下,以三一重工为代表的国内制造企业品牌正以更加精湛的品质和更加优质的服务态度,吸引着越来越多的用户。而宏通公司作为三一集团旗下的授权代理商,将以更加卓越的业绩和更深入的服务回馈市场和客户。

正如宏通公司歌中唱到:“将责任深深地烙入脑海,让感恩久久地沉淀心怀,用激情铸就辉煌现在,用汗水共创美好未来,用铁臂托起东方的太阳,用真情打造民族的品牌,用努力回报,回报您的期待……”



▲宏通销售人员向客户介绍设备配件



▲待售挖掘机设备摆出造型



▲“服务万里行”服务车队出发



▲自2010年开始,宏通集团已经连续7年开展“服务万里行”活动。