

centec 盛世股份

# 盛世精神

2015年03月 第1期



2015“沃尔沃·印象”摄影大赛  
二等奖《仰望蓝天》侯应江

潜心钻研 一心为企 热心服务 全心负责 竭尽全力 故障解决100%



# 目录

## 03 目录

## 04 聚焦盛世

盛世股份2014年度部门工作总结会议

多元的盛世人

万事积于忽微

工程机械新型商业模式

放飞盛世梦想 迎接羊年新春

## 12 盛世股份的荣誉

驻海外的工程师们

## 16 管理建设

如何做好车间运营管理

## 18 巾帼不让须眉

人生在勤 不索何获

## 20 为客户着想 服务至上

赶赴锡铁山

唱响巴新

开年第一战

急客户所急 服务当先

春节前夕我们坚守岗位

晋宁矿1#挖掘机大修维修纪实

态度决定一切

坚守岗位 义不容辞

## 34 员工感悟

服务小看法

忆往昔2014 系今朝2015

行万里路 时时保平安

找到自我价值

# 盛世精神

## 2015 03月 第1期

### 编辑部

北京市海淀区中关村东路66号世纪科贸大厦A座  
20层

邮编: 100190

电话: 010-53520088 传真: 010-53520988

### 云南昆明记者站

云南省昆明市晋宁县昆阳镇磷都花园25幢2单元  
704室

邮编: 650607

电话: 0871-67806806 传真: 0871-67806806

### 四川西昌记者站

四川省西昌市水岸国际花城5幢202室

邮编: 615000

电话: 0834-3650991 传真: 0834-3650991

### 宁夏银川记者站

宁夏银川市德胜园区银川汽配城5#-9营业房

邮编: 750200

电话: 0951-8085906 传真: 0951-8085906

### 内蒙古包头记者站

内蒙古包头市白云鄂博矿区世纪城7栋4单元407室

邮编: 014080

电话: 0472-8519205 传真: 0472-8519205

### 云南文山记者站

云南省文山州马关县都龙镇

邮编: 663701

电话: 0876-7372194 传真: 0876-7372194

### 湖北宜昌记者站

湖北省宜昌市夷陵区樟村坪镇董家河村二组

邮编: 443100

电话: 15586355063

### 江苏靖江记者站

江苏靖江市斜桥镇新港园区东阜小区D区22幢304室

邮编: 214513

电话: 0523-84935190

### 新疆记者站

新疆乌恰县乌鲁克恰提乡萨热克巴依萨热克铜矿

邮编: 845450

电话: 13888501583

### 巴新记者站

巴布亚新几内亚马当省马当市

邮编: 511

电话: 13529121715

### 刚果(金)记者站

刚果(金)加丹加省科卢韦齐市

邮编: 00243

电话: 13888494236 15840842264

本刊为季刊

北京盛世创业科技股份有限公司出品

总编: 段建国 孙国敏 顾问: 牛秀成 张华忠

主编: 徐嘉仪 刘艳辉 责任编辑: 刘艳辉 石 泽

编辑制作和设计: 刘艳辉

北京盛世创业科技股份有限公司保留所有权。沃尔沃产品图片归沃尔沃及沃尔沃产品客户所有。未经公司事先书面同意, 不得以任何方式复制、传播。

并不对本期内容的准确性承担任何责任。

## 盛世股份 2014 年度部门工作总结会议



2015年1月28日，盛世股份在北京总部会议室召开了年度部门总结大会，公司董事长段建国、各位副总裁以及各部门经理、各分公司负责人参加了此次会议。

段总首先介绍了公司调整后的组织架构，为适应公司的发展，在2015年将会进一步得到完善，旨在提高整机销售量和配件销售任务；同时扩充轮胎、润滑油等业务，发展矿山工程承包业务。希望在中国经济环境低迷的情况下，公司的业务能稳定持续的发展。随后各部

门负责人对2014年度的工作进行了回顾和总结，提出了新的工作思路，并对2015年的工作进行了规划和展望。

最后段总对会议做了总结，2014年已经过去，机遇与挑战并存、风险与收益同在的2015年正向我们走来。要求各部门认真总结过往，放眼未来，领会精神，大胆工作，共同创造盛世股份的美好前景。

总裁办供稿

# 多元的盛世人

## —2015“沃尔沃·印象”摄影大赛

2015年1月8日，为期2个多月的“沃尔沃·印象”摄影大赛完美收官。

“沃尔沃·印象”摄影大赛由沃尔沃建筑设备投资（中国）有限公司大客户销售、服务支持联合举办，旨在增强沃尔沃建筑设备、经销商、大客户之间的关系，进一步促进沃尔沃经销商大客户销售与服务团队的联合作战能力，并为大客户提供整体服务方案打下坚实的基础。



二等奖 《仰望蓝天》 侯应江



最佳服务体现奖 《辛勤的我们》 简俊杰

作为沃尔沃建筑设备在中国区域的大客户项目经销商，北京盛世创业科技股份有限公司借助本次大赛的机会，一方面夯实大客户销售团队与服务团队协作建设，另一方面促进与客户良好合作伙伴关系的发展。在公司的积极宣传中，奋战在一线的服务人员和客户热爱摄影的工作人员踊跃报名。一张张照片，诠释着沃尔沃设备“品质、安全、环保”的核心价值，彰显着盛世股份“潜心钻研、一心为企、热心服务、全心负责、竭尽全力、故障解决100%”的服务精神，见证着大客户对盛世股份的认可与信任。

在本次大赛中，盛世股份积极参与并取得了令人满意的成绩，盛世股份获得最佳组织奖，简俊杰、侯应江分别获得二等奖，单项奖中简俊杰获最佳服务体现奖、侯应江获最佳画面奖。

销售支持部 李萌萌

# 万事积于忽微

## —记 2014 年年终盘点



合抱之木，生于毫末；九层之台，起于垒土。库房的管理，不单是对配件的管理，也是对卫生、流程和人员的管理。

2014年底由北京总部财务部和配件部两个部门联合对昆明、文山、西昌、包头、银川（锡铁山）等库房进行全面盘点，此次盘点任务主要有：盘点库房所有库存配件、传达最新配件仓库管理制度以及对库房人员的金蝶软件培训。

财务部和配件部的同事，按照之前已经确定的分组，分别前往各库房进行盘点。值得表扬的是各个办事处在卫生和配件码放方面做的都非常不错，库区内干净

整齐，摆放有序。卫生、码放、日报、金蝶、出入库操作等等都是库房管理中的重要环节，细致入微，以小见大。任何一环出现错误，都将导致库房账物不符。

年终盘点工作就是对库房的一次期末考试，考核的不单是库存的差异，也是对人员、对流程的考核。在盘点中也发现在出入库单据、流程、日报和金蝶上存在问题，针对这些问题，组织库房人员开会沟通，指出目前存在的问题，也提出了正确的改进方法。

规范（按制度按流程）、及时（及时完成单据信息维护）、细心，是一个高质量的库房管理必须具备的工作态度。

配件部 李志飞

# 工程机械新型商业模式

## —盛世股份大宗采购网

最近，“互联网思维”正在全方面改变着人们的生活和生活方式。

随着服装、家用电器等这些大众化的商品，在轰轰烈烈开展电子商务的时候，工程机械行业中的机械制造、工程机械配件等一些传统“重”型行业中应用电子商务已经是大势所趋。

盛世股份于2014年成立国工网络公司，着手从配件业务开始电商化，使用B2B模式开展，优先从配件业务开始试水电子商务，然后完善电商业务。通过一个一个客户的开展，逐渐优化自身的电子商务平台，形成自己的垂直网站，由点到



摄影 / 刘艳辉

面的打通自己电子商务转化，从量变到质变的开展B2C电商模式，最终使得传统销售业务和线上电商业务契合，搭上电子商务这只腾飞的巨龙。

根据目前电子商务开展的情况，发展完善电子商务包括五大要素：一是培养电子商务复合型人才；二是分阶段推进实施电子商务；三是构建协同型电子商务模式；四是引入数据仓库等智能技术；五是建设良好的外部支撑环境。

我做为技术部的一员，希望尽快建设电子商务的第三方服务平台，秉承公司开拓是本、服务是根、拼搏进取、天道酬勤的精神，为公司的蓬勃发展，贡献自己的力量。

技术部 冯耀东

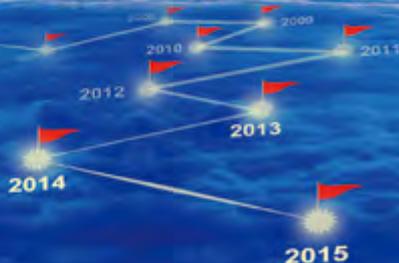
# 放飞盛世梦想 迎接羊年新春

## —盛世股份 2014 年度新年联谊会

centec 盛世股份

# 放飞盛世梦想 迎接羊年新春

## 盛世股份新年联谊会暨新三板挂牌庆功会



2002年—2015年，盛世股份风雨兼程，一路走来一路歌。



2015年1月28日，盛世股份新年联谊会暨新三板挂牌庆功会在北京辽宁大厦隆重举行。这次年会以“放飞盛世梦想 迎接羊年新春”为主题。董事长段建国、副总裁孙国敏等公司领导出席了大会，与全体员工欢聚一堂，共同回顾了2014年的收获与喜悦，表达了对2015年的期待和祝愿。





董事长段建国致辞

盛世股份董事长段建国首先致以新年贺辞和对2014年度工作的总结，并对年度优秀员工、先进个人进行了表彰和颁奖，感谢他们一年来对公司做出的贡献。接下来公司领导共同开启了喜庆的香槟，和全体员工一起见证值得纪念的时刻，共庆公司在新三板挂牌上市。



盛世股份2014年度优秀员工合影



领导共启香槟塔仪式



此时随着主持人的上场，文艺表演正式拉开帷幕，大家欢聚一堂，欣赏精彩的演出。每个部门都拿出了自己精心准备的节目，朗诵、舞蹈、小品、魔术层出不穷，中间还穿插了幸运大抽奖和互动小游戏环节，把年会的气氛推上了高潮。台上员工激情表演，台下观众热情互动，整个晚会充满了祥和、喜庆、热烈的气氛。全体员工合影留念后开始了公司的新年晚宴，年会在一片和谐美满的氛围中完美结束，在欢声笑语中迎接2015年生机盎然的春天！

总裁办供稿

## 驻海外的工程师们



## 2014 巴新同事年度客户工作确认

- 1、 在侯应江到达矿山后和我们正式开始 3 年售后服务合同，3 个月处理故障和保养事项 286 项。
- 2、 在我们配件具备的情况下，98%的车辆都是当天修复完毕，当天厂工作。
- 3、 配合矿山整理库房配件，让配件库存最优化，合理采购配件。
- 4、 带领 3 人团队，不惧风雨，一线抢修保证车辆 24 小时内出车。
- 5、 和矿上同事相处十分融洽，有事相互帮助生活工作愉快进行。
- 6、 配件具备的情况下，车辆完好率平均 95.3%，圆满的完成 14 年年度工作任务。
- 7、 保证质保内车辆满勤工作，不会因为索赔配件和小故障而影响我们生产工作。
- 8、 北京盛世的服务理念：为客户着想，为同事着想，故障解决率 100%。得到我们领导和矿上同事的认可和赞美。

我们非常感谢沈子强与厂维修人员任劳任怨的努力，他们到矿后，咱们二车轴故障发生率提高，真正做到了小故障不过夜，大故障不推迟。由于矿山车辆多，他们人员少，加班加点是常事，但他们从未抱怨，尽职尽责，较好地履行了职责。

程采

陈辉 2015.1.7

瑞本橡胶管理(中国)有限公司

矿办部 王宇

2015.1.7

信岩：刘明刚

2015.1.7



## 表扬信

北京盛世股份公司：

2013年中国中铁刚果（金）矿业建设有限公司从贵公司采购了12台沃尔沃铰卡自卸车，贵公司派售后服务工程师海雁同志负责我方的售后服务工作，在刚果（金）服务期间，海燕工程师克服艰苦的工作条件，加班加点，工作态度积极、认真、负责，服务热情周到。

期间给我公司印象最深刻的是2014年9月27日，当时一台沃尔沃铰卡出现故障，贵公司海燕工程师在最短的时间内判断出是变速箱故障，并和我公司协商后，果断把变速箱拆下来分解检查，清点损坏零部件，为变速箱索赔件的发运和沃尔沃的修理争取了时间。在变速箱修理时，严格按照大修的要求，对所有零部件进行了分解和清洗，确保变速箱修理一次成功，组装完成后车辆运行状况情况良好。

我公司使用沃尔沃铰卡自卸车已经有一年时间了，为了能使这些设备发挥出最大效益，贵公司海燕工程师付出了大量的时间和精力，在车辆的正确操作、点检和维护保养方面，做出了详细的指导和要求。在车辆出现故障时，贵公司海燕工程师每次都能准确的判断故障并及时维修。我公司沃尔沃铰卡自卸车完好率一直保持在95%以上，与海燕工程师的辛勤工作、细心指导有着密不可分的联系。

贵公司海燕工程师的自身素质和设备维护技能得到了我公司领导和修理人员的高度认可和赞扬，也使我公司更加信赖北京盛世公司的服务品牌。海燕工程师对工作认真负责的态度，不辞辛劳的工作精

神值得大家学习，希望贵公司给予表扬。最后感谢北京盛世股份公  
司对我公司的大力支持，希望能与贵公司有更多更好的合作。

此致

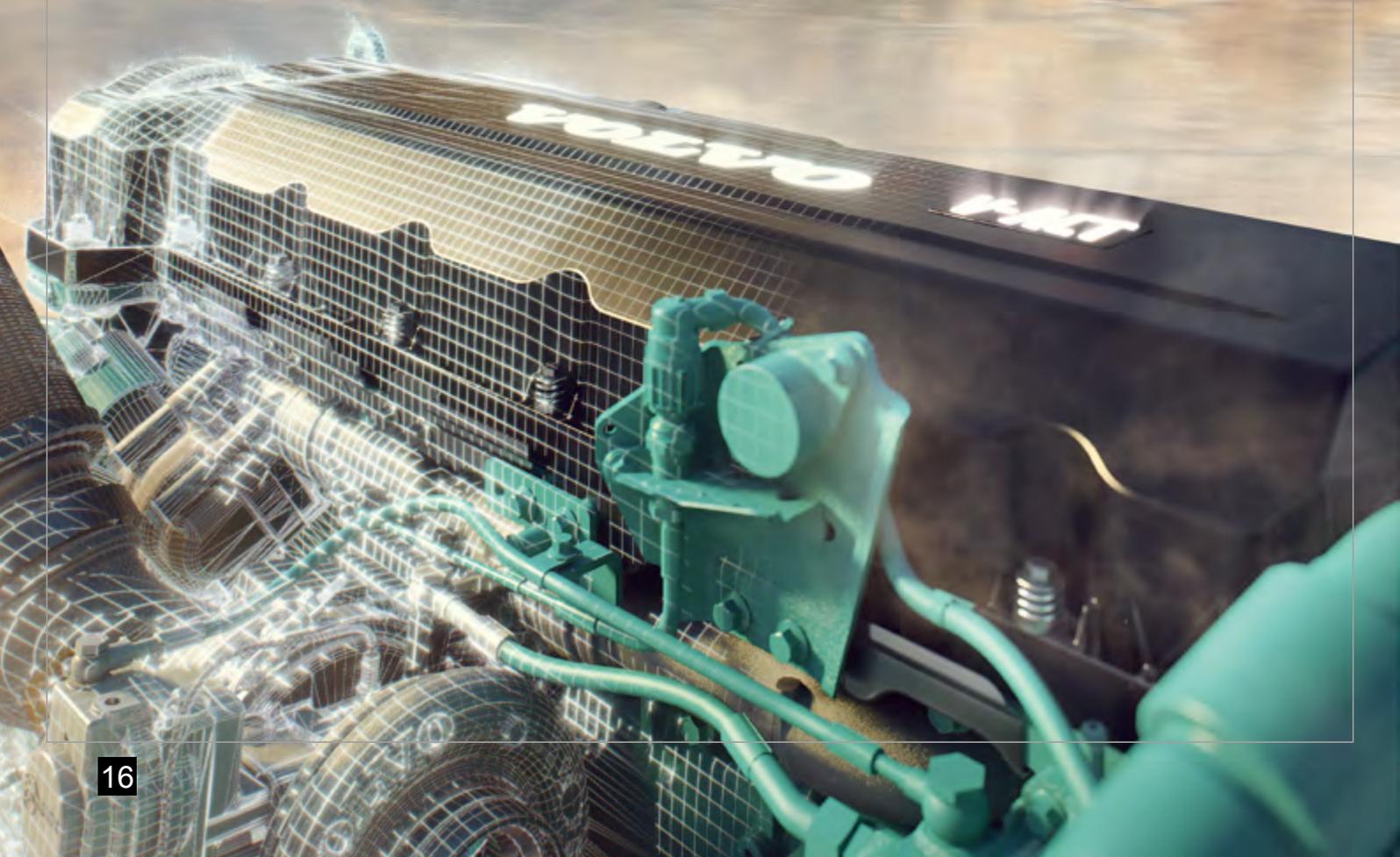
敬礼！

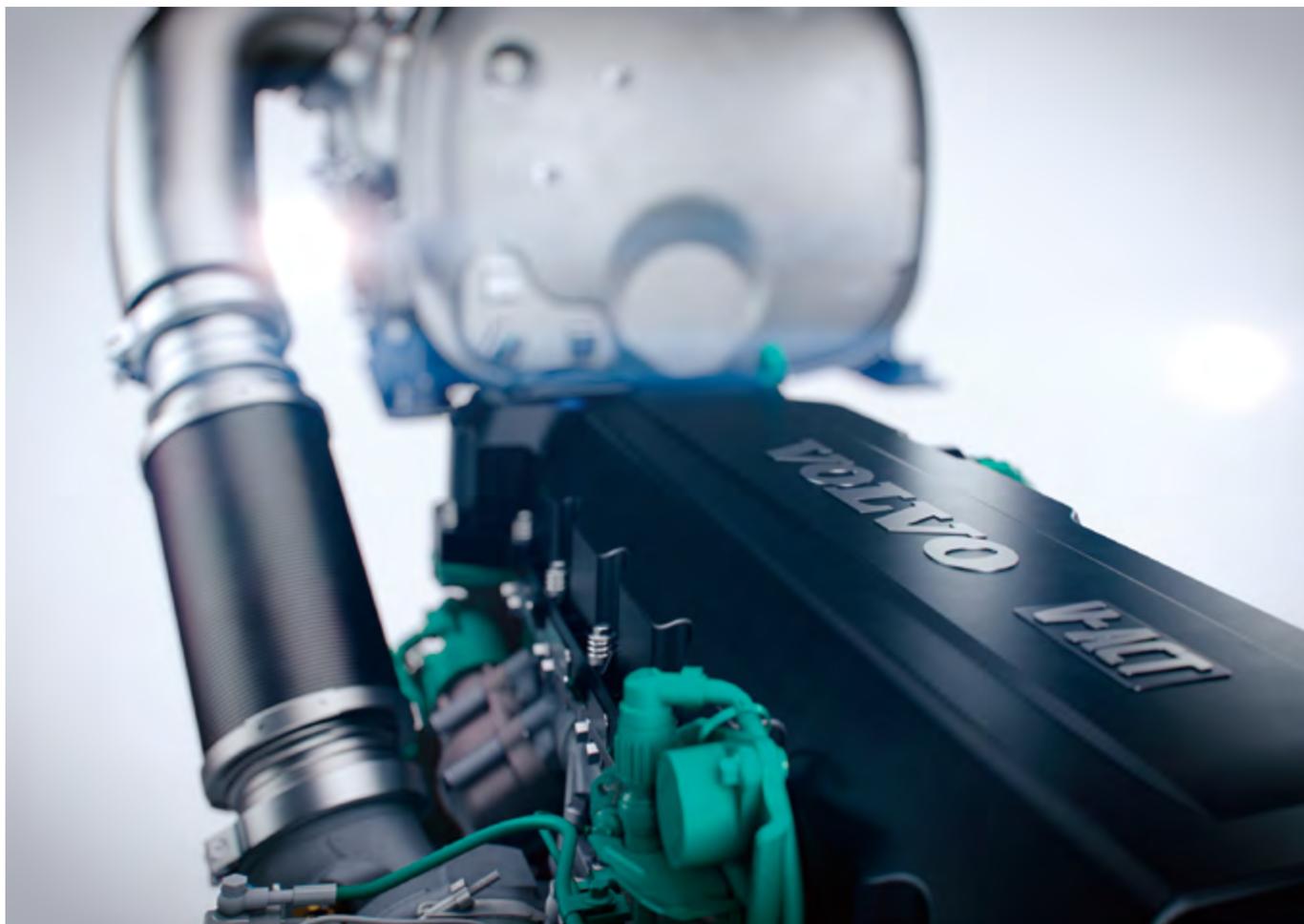
CRCN CONSTRUCTION MINIERE (RDC) S.A.R.L.  
中国中铁刚果（金）矿业建设有限公司  
中国中铁刚果（金）矿业建设有限公司  
2015年3月3日

# 如何做好车间运营管理

## —记 VOLVO 发动机维修培训

在公司领导的信任和支持下，我于2015年3月9日参加了为期5天的发动机培训（大修车间运营管理）。





2015年3月9日至3月13日发动机维修培训（大修车间运营管理）在上海培训中心2号教室举行。此次的主要内容是车间的运营管理的培训，主讲师是沃尔沃全国大修客户经理刘华忠老师，2015年3月9日上午9点开始进行培训：

### 第一个主要内容 是团队管理

**团队的形成由**（1）准备工作；（2）创造条件；（3）形成团队；（4）提供持续性的支持四部分组成，缺一不可。在课程中还讲到了沟通、冲突、谈判所包含的定义、处理办法，并切合实际的举出案例分析，课堂上布置问题让大家积极讨论。

### 第二个主要内容 排工单，制作工序图

例如制作一台发动机的工序图，由进厂到出厂的工序，制作工序图是为更好的派工，高效率的完成工作。

### 第三个主要内容 大修车间的6S管理

**6S包括：**整理、整顿、清洁、清扫、素养、安全。6S管理是指对大修车间各生产要素主要是客观环境等物的要素所处的状态，不断地进行整理、整顿、清洁、清扫、素养、安全等活动，为车间的大修工作创造一个干净整洁、舒适、合理的工作场所和空间环境。提升大修质量，车间各项管理更趋规范化，车间员工的工作更有章可循、更积极主动。

培训学习告一段落，虽然时间很短暂，但我知道有更重的工作任务在后面。我珍惜每一次的学习机会，如同我珍惜我所热爱的工作，我会将我所学尽数应用到实际工作当中，不辜负公司对我的信任。

云南分公司 俸元

## 人生在勤 不索何获



摄影 / 程金昆

结束了三年的大学生活，怀着满腔热血走向新的人生旅程，盛世股份便是我新旅程的开始。我很感谢领导给我这个机会，我也会好好珍惜这次机会，努力工作。

我在学校学的是电气自动化技术，但因为缺乏实践经验，面对液压电铲上的各种电路，面对密密麻麻的电路图纸，一时间理清不清头绪。通过师傅的带领，同事的帮助，耐心的为我讲解电铲的每个部位的名称，电路图每个图标的认识，让我对大体的构造有了初步的了解认识。

记得有一次，19#电铲出现故障，矿上报故障是6kv接不通。马主管一接到电话就叫上几个师傅和我一同赶到现场，为19#进行电路故障排除。首先检查铲上五个急停是否完好，确定急停没有问题了，再分别检查S2低压电柜和S1高压电柜的线路，经过多次反复检查之后，终于找出故障所在了。S1高压电柜里的六氟化硫断路器（SF6）烧坏。虽找出了故障，但是因条件限制，不能修复断路器，只能更换新的SF6断路器。为了不耽搁矿上生产，只能将断路器上的线路短接，让电铲能正常工作。关于对更换新的SF6断路器，经过与客户的沟通，决定使用他们自己的断路器，由我们辅助技改，经过双方共同的努力，19#电铲断路器技改很成功。在这次辅助技改中，我又加深了对液压电铲上电路的了解。结合资料书与实物对号入座。

入职十个月了，在过去这段时间里，出现过不少大



摄影 / 马忠尉



摄影 / 程金昆

大小的故障，虽然在每次处理故障的过程中我只是递递扳手、打打杂。做些毫不起眼的工作，但是马主管、程工说了，想要处理好故障，就必须熟悉每颗螺栓的大小及型号，我们是一个团队，只有配合好了，方能更好地解决铲上的问题。

在我的人生路上，在盛世股份短短几个月的时间，我真的是受益匪浅。我会努力做到学有所用，理论结合实际，并将“五心百分百”的工作理念铭记于心。

文山服务站 熊元英

## 赶赴锡铁山

西部矿业锡铁山铅锌矿二矿区位于锡铁山镇，在锡铁山的这个铅锌矿里有七台A25系列沃尔沃铰接式卡车承担着高效率的矿石运输任务。



2015年3月5日，农历正月十五，锡铁山二矿告急，七台铰卡趴窝了三台，还有两台带病作业。趴窝的三台分别是4号车需要安装大修后的发动机和变速箱；修复5号车变速箱液压减速制动失效故障以及6号车大修发动机和变速箱后，发现变速箱报废需购买新变速箱的洽谈；修复两台带病作业的铰卡出现的一些电器、机械相关问题，严重影响下游矿石加工提炼需求量，情况万分紧急！

3月6日早晨六点钟，我们银川服务站4名工程师驱车奔赴锡铁山矿区。迎着朝霞，高速公路上车轮滚滚一路冲出银川、穿过甘肃、翻过日月山、淌过倒淌河、路过青海湖、踏着茫茫戈壁，一路冲向格尔木盆地的锡铁山镇……。一天的紧张赶路，一千五百公里的距离，在晚上九点半终于抵达。

3月7日早晨，按约定时间我们向二矿车队报到，在二矿车队维修人员的协助下，我们先对4号车的发动机和变速箱进行吊装前的连接。这样发动机和变速箱整体往车辆上安装，相对单独分别安装发动机和变速箱要容易很多。一上午的时间，我们把发动机和变速箱在吊装前的安装和准备工作全部完成，等待吊装。下午上班二矿车队的吊车按时到开始吊装工作，吊装发动机难度很大，需要吊车司机精湛的吊装技术，同时需要用两个吊装葫芦配合上下收放发动机前后两侧的高度才能使得连在发动机上的变速箱伸入到铰卡驾驶室下部。两个来小时的时间在紧张的吊装作业过程中过得非常快，最终把发动机和变速箱顺利的安放在了车架上。剩下的是发动机及变速箱上相关附件的安装，而这些附件的安装完成已经是3月8日的下午了。加上机油、防冻液、变速箱油及更换充足电量的蓄电池后便是发动机启动过程，这是发动机大修后是否合格的最终检验。而铰卡上的发动机在大修后的启动是非常的困难，需要很多次的重复启动，每一次的启动只能使得发动机转速提高10-20转左右，从第一次启动的180转左右开始，直到升到450转左右才能启动起来，这是一个非常耗时的过程，这也是对发动机维修人员来说最没自信的过程。直到3月8日的晚上七点多，发动机终于突突的启动了起来，我们几人的心也算是放了下来……



3月9日早晨，启动4号车开始磨合，然后就是处理5号车变速箱液压刹车失效问题。首先是对电气方面的检查，通过资料查询，车辆对比，排除了电气方面出问题的可能。又对变速箱各个压力的检测，发现最终变速箱内部液力变矩器输出的压力在发动机1100转时是1.6B,而正常值则在2.5B以上，这就说明液力变矩器出现了问题，而这些问题在云南同事的大力支持下都得到了解决。

接下来的是两台带病作业车辆的故障检修，其中8号车变速箱变档时冲击过大，这需要对其进行变速箱校正，而通过变速箱校正后，变档冲击明显改善。9号车装载倾卸制动开关失效，检查发现是制动开关自身问题，通过更换开关也使得问题解决。同时9号车变速箱换挡时也有明显冲击感，对其变速箱进行了校正，使车辆恢复了正常。

3月13日，4号车磨合了近50小时后顺利交付给二矿车队，6号车因为变速箱报废且没有替代变速箱而无法安装，而二矿已确定订购一台变速箱总成。

至此，我们银川服务站4名工程师在锡铁山8日的工作任务圆满完成，下午五点半，伴着晚霞，我们踏上了归程……

银川服务站 李伟

# 唱响巴新

## —盛世股份巴新分公司工程师的兄弟情



客户给我们的最好评价：故障车辆不过夜



兄弟是天，兄弟是地，我们是兄弟我们就能撑起一片天地。如今的巴新分公司在巴新这个矿山能够正常运行都是因为公司相关同事和兄弟们的同甘共苦、同心协力的结果。巴新公司领导陈总的“兄弟情”教导以及常总的“利益最大化”等多方教导，让巴新这边完成了“从2012年10月份的孤军奋战到现在兄弟齐心共同撑起一片天地的巨大转变”。

有一句描述兄弟的话是这样写的：“平时没事使劲坑，临时有事拿命撑”，我感觉特别适合形容我们现在的“巴新5兄弟”。平时没有特别重要的事大家都相互耍赖，总在话中或者行动中占对方便宜，但是真的有事了就大家齐心协力共同完成工作或者个人的事。印象比较深刻的是，一辆出现故障的车需要进行抢修，那天恰巧大雨如注，客户说，可以明天上班再去抢修，但是为了不让停在矿山上的故障车不影响别的车辆行驶，我们



5兄弟穿上雨衣一起上阵加班2个小时终于把车辆抢修出来，第二天客户对我们的行为十分感激，我们自己也很高兴，这就是兄弟齐心，其力断金。

我们的荣誉是兄弟们共同努力争取到的，客户给我们的最好评价：故障车辆不过夜。这荣誉是兄弟们加班加点，不怕苦不怕累的精神换来的。有了这些兄弟是我在工作生涯中最开心的事。

我们“巴新五兄弟”互相都有一个非常别致的称呼，我说了大家别笑，听我一道来：首先要介绍的也是大家比较喜欢的“钱多多”——钱立峰，因为他姓“钱”所以兄弟几个就给他起了个“钱多多”。第二个要介绍的是“黄狗”——黄刚，因为他吃饭总喜欢啃骨头而且又姓黄所以兄弟们给他起名“黄狗”。第三个要介绍给大家的是“乱发证”——胡发政，因为他本人名字叫胡发政，大家就经常叫他“乱发证”。第四个要介绍的是“李宇春”——李应春，因为他名字像女人名字而且他还经常使用女人的声音唱歌，所以就找了个女歌星李宇春的名字给他。第五个介绍给大家的是“猴子”——侯应江，那就是我，因为我姓侯，而且是个络腮胡，所以大家叫我“猴子”。这样的称呼是我们经过长期磨合，真心当兄弟了才有的称呼，听起来感到的是更多的亲切。



在工作中，我们攻坚一个一个难关，解决一个又一个棘手的问题，巴新分公司赢得了客户的认可与好评，我们会继续坚守巴新这片蓝天，共同撑起盛世股份的辉煌。

巴新分公司 侯应江

## 开年第一战



2015年3月9日，农历乙未羊年的开年钟声还未远去，年休回来后我们迎来了开年的第一战。



3月9日星期一，在客户召开的晨会上得到通知，要求我们售后维护队伍通过两天时间，对一台利勃海尔ER9350液压铲进行大保养，同时还要完成对铲斗进行焊接加固和更换漏油的液压油散热器这两项维修任务。真是时间紧，任务重。

一般来说，像大保养、更换散热器这样繁复的工作项目，客户应该提前通知我们具体停机维护时间，以便我们做好详细、完善的工作计划，确保更快更好的开展工作。其中涉及：人员的调配、车辆的调配、辅助吊车、油料加注车的调配、油料、保养件、备件的领取和运输，准备工作非常繁杂。事出突然，由于客户的需要，所有前期准备工作都没有进行。特别是当天只有四个人当班，人员严重不足，但是客户要求我们必须按时完成维修项目。本着为客户着想的服务宗旨，咬紧牙关克服困难，加班加点也要完成任务，让客户满意。

接到工作任务后急调轮休人员上工加班。虽然没有时间准备详细的工作计划，但是根据以往的工作经验，几个人开了个小会，把具体工作流程一一捋顺，详细事项分配到人，不到五分钟会议结束。大家都拿起手机，开始拨打电话，联系用具的、联系油料的、联系备件的、联系辅助车辆的，一刻也不肯耽误。

经过一番联系、协调，前期准备工作终于到位了，可是时间也已经指向上午十点钟了。不敢耽搁一分钟，

具体工作马上展开。埋头忙碌中，时间已经到了中午十二点，午饭后工作继续进行。最艰巨的一项工作开始—更换散热器。在吊车司机师傅的积极配合下，只用了四个小时就完成了散热器的拆卸更换和安装工作。避免了在天黑后视线不好的情况下加班工作。能有这么快的速度，全赖大家配合流畅，丰富的工作经验，完全避免了不必要的时间浪费。

第二天，工作继续展开。由于前一天完成了关键部分的维修，其它项目大家显得驾轻就熟，完全不见一点压力，轻轻松松就把任务顺利的完成了。

这开年的一战从开始的匆忙接战到完美收官，完全体现了我们包头分公司服务团队敢打硬仗，能打硬仗的强大战斗力。同时也体现了我们对突发情况的应对能力。我们在北京总部的强大后盾下，在高经理的带领下，有信心迎接任何挑战，并以客户的好评和设备的完好运转声为我们添光、喝彩！

包头分公司 孟涛



## 急客户所急 服务当先



（编者按：很多工作是一个人所没有办法完成的，即使完成了也不能有很好的效果。团队合作可以发挥整体效能，提高工作效率，也能充分发挥每个人的特长优势，使工作得已圆满。）



作为一名驻矿工程师，在白马矿三年来，我和我的团队朝夕相处，过着忙碌而快乐的日子。每天都在一起讨论、交流、互相学习、解决技术难题。

在接到白马矿3#沃尔沃铰卡在矿区突然没有动力输出，无法行走，停在一条狭窄的路上，阻碍了其它车辆行驶故障信息时，已是下午四点了。接到任务后，我们即刻前往矿区检查车辆故障。经测试发现车辆无故障代码，发动机工作正常，无论前进挡倒退档都无法动车，对此现象我们进行排查、测量，我们几名工程师经过一番讨论对排查结果认定为：变速箱油泵损坏。由于没有备用变速箱，为了尽快修复车辆，保证交通顺畅，我们决定当晚将变速箱分解修复。

由于时间紧任务急，我们几名工程师全部赶往现场进行变速箱拆卸，在我们的相互协助下，很快将变速箱拆卸并运回了车间，然后我们分工协作，发挥每个人的特长优势，顺利地将变速箱分解，装配成功。经过几个小时的忙碌，已是晚上九点多了，此时大家才感觉到腹中空空如野，为了不耽误维修时间，大家匆匆吃了点东西，便带上工具和修好的变速箱赶回矿区，将变速箱装回到故障车上，经测试后铰卡动力十足，开离了现场，恢复了交通。

下山途中，大家此刻都已疲惫了，遇到困难的时候都互相帮助，互相支持，就像一家人一样。虽然很累，大家心里也是挺开心的，希望我们白马团队以后更美好。

西昌分公司 杨振宇

## 春节前夕我们坚守岗位





今天是大年二十九，朋友圈满满的都是祝福，此刻我就是在想革命尚未成功，小杰还需努力，一大早我就早早的起床去洗脸刷牙，精神饱满的去上班。

原本轻松的春节却迎来了利勃海尔电铲的项修，而且除了规定的项目外还延伸出一个令我们焊工最头疼的项目—斗唇裂。经过大家讨论最后决定进行现场维修，这个活只要一干开来就得一天一夜，我们在寒风凛凛的环境中准备着加热条件，克服着种种的困难，种种的弊端，春节前夕就这样整整忙了一天。

一直忙碌到晚上6点钟，同事和我说：“今天加班吧，一直干完算了。”我嘴唇颤抖的回答他：“行，怎么都是干。”作业现场灯光微弱，加上电焊弧光不停的在刺射着我的眼睛，电焊有些吃力，但是我相信只要坚持就会顺利完成，心中坚定的信念让我们在晚上12点的时候顺利完成，此时的我有种胜利的喜悦，充满成就感，包头分公司就是需要这种不怕困难、勇往直前的精神，就是需要这种尽最大的努力把活干好的干劲，希望不甘堕落的我以后继续努力。

等我睡醒的时候已经是羊年了，家家户户贴上了春联，挂起了红灯笼，充满了年味，此时疲惫的我想起了一句诗“每逢佳节倍思亲”，古人说的多好。虽然我是辛苦的，但是我的内心还是充满了喜悦和快乐，因为人总不能那么自私，想想如果我不在这值班那些远方的同事能安心的回家过年吗？想到这我笑了。在包头分公司就是这样充满了团结，充满了正能量。只有这样才能不断地成长，不断地进步。在包头分公司的这9000小时的岁月里我学到了很多，得到了很多，我也为之付出很多努力，以后还得好好干，再接再厉，争取做到更好！

包头分公司 成杰

## 晋宁矿 1# 挖掘机大修维修纪实

经过两个多月的连续奋战，晋宁矿1#挖掘机大修任务终于圆满结束，接下来就是让设备投入正常的使用当中，在使用中发现问题及时解决，确保大修后的设备高效的使用。



由于从矿山到本公司车间途中有多处限高，道路比较崎岖，考虑到安全及工期紧迫，于是决定在晋宁矿车间进行对该设备的大修工作。

由于是第一次对晋宁矿进行挖掘机大修工作，首先我们对合同进行详细的了解，这样以便我们对大修任务的展开提前做好相应的准备。合同中客户要求对全车管路进行更换，前段工作装置连接部件分解检查，回转上车架与底盘分离，检查回转大齿圈是否到达磨损极限值，底盘件修复，发动机外部密封件更换等工作。

大修前我们需要对车辆进行详细的检查，首先我们对外观进行检查，发现缺少和损坏的部件做好详细的记录，并且拍照。外观检查以后，针对液压部件和发动机进行检查，记录检查中发现的问题。最后对车辆各压力及传感器进行检测，通过检测的数值与正常值进行对比，预判哪些零部件可能出现的问题，有针对性的开展工作，下载matris数据及建立车辆检测卡。

由于设备常年在矿区作业，设备的外观及内部油污和淤泥较多，设备进入车间之前首先要对车辆进行一次彻底的清洗，清洗干净以后将设备开到指定的车位。准备工作结束以后，排放机油、液压油、齿轮油。拆除前端工作装置及连接部位，检查发现连接销轴及密封损坏。拆除主泵、回转马达、行走马达、发现回转及行走马达内部磨损严重，无法修复，更换新的总成部件。更换全车的管路，拆卸前做好标记，便于新管路快速无误安装，拆除配重。

上车架分解以后，由于客户反映回转间隙较大，客户怀疑回转大齿圈磨损严重，让我们进行检查，虽然有专用工具，但由于第一次分解70吨的设备，拆装过程中还是遇到些问题，但对于我们服务人员来说，遇到问题只要有信心、有耐心，一切问题都可以迎刃而解。

这次大修过程中遇到的电路问题印象挺深刻的。由于该设备更换的是新的线束，但是更换以后在调试过程

中出现启动无反应，车辆无故障代码，检查保险正常，测量启动继电器到发动机起动机线路为开路，根据电路图分析应该为通路，最后检查发现启动线路和预热线接反，导致启动无反应，重新连接正常。车辆正常启动以后，自动模式下旋转油门有时候无法加速、间歇性故障、手动模式有高速档、无故障代码、车辆无法下载matris数据。根据以往的经验，可能是VECU供电有问题，测量保险正常，测量保险FU13到紧急开关的电路，发现当无法加速时，紧急开关6根线当中白色线供电为0，正常应该为24v，检查线路发现线速连接接头不牢固，车辆颠簸后断开供电，导致电脑版供电不正常，车辆无法加速。恢复线路、加速正常、下载数据正常。以上两点故障如果在安装过程中注意细节的话，可能就不会出现这样的错误。

总之，我们在这次大修过程中，不管遇到来自主观还是客观等因素的问题和困难，都在大修车间领导和同事们的支持和合作中柳暗花明，也对我们自身维修素质和维修协作默契度的提升有很大帮助，这些都是我们值得庆幸和自豪的。

昆明分公司 张建伟



## 态度决定一切



态度决定行为，行为决定习惯，习惯决定命运。

一个人的能力来源于三个方面，知识，技能和态度。无论做什么事情一个人的态度非常重要。爱默生说：“一个朝着自己目标永远前进的人，整个世界都给他让路。”

做服务的我，无论客户怎样的刁难，都会保持良好心态，以礼相待。记得有一次A40E的铰接式卡车，机油压力低报警。我跟车试机、冷车、热车以及空载都不报警，只有到了重载的时候才报警，我推断机油泵损坏。最后接压力表实际测量机油压力，在高转速1800rpm只有2.9Bar低于标准值近1.5Bar。可以确定是机油泵损坏导致的，须要拆卸发动机到我们维修中心进行修复。对于该车才使用8千多小时便出现问题及为不满，并对设备质量产生不信任。听完客户的指责，我耐心的告诉他们，造成机油泵早期磨损只有两个原因：其一是发动机保养不到位造成机油过脏加剧机油泵磨损；其二是机油泵的质量问题。但是我相信沃尔沃产品的质量，绝对可以排除第二个因素。我走到车辆旁边，排放发动机机油，那机油非常稠，流动特别慢，最后直接拆

开放油螺栓油才慢慢流出来。用我的专业知识和工作经验，让他们亲眼目睹了造成设备出现问题的真正原因所在，最后客户同意把整台发动机拆解进行全面检查。我立马召集人员，进行拆卸。经过大半天的时间拆卸完毕，送往维修中心。

第二天，我带着相应领导到维修中心对分解后的设备进行损坏件确认，大件没有损坏就只有机油泵磨损严重，大小瓦拉伤，幸亏发现及时减少损失。事后客户对我的工作能力及工作态度表示非常认可，并表扬“遇事沉着冷静应对，不慌不忙，态度诚恳。”

礼貌，谦虚的说话任何人也不会拒绝吧！这是极为简单的事情，只要我们把简单的事情重复做，重复的事情认真做。简简单单的生活，生命也更加健康快乐。大脑如果思考太多，忧虑的事情太多，反而会影响身体的健康。

现在的我，更加积极热情的对待我的工作，“细中见精”，“小中见大”，以“复杂的事情简单化，简单的事情正确化，正确的事情重复做，重复的事情认真做”的心态对待我的工作和生活。

昆明分公司 范江林

## 坚守岗位 义不容辞



自2014年7月底出现埃博拉病毒，世界卫生组织于当地时间9月2日表示，埃博拉病毒在刚果金引发31人死亡，53例确诊，另有185人正在接受观察。埃博拉的死亡率高达90%，是目前发现死亡率最高的病毒之一远高于其它病毒。

从8月22号刚果金出现疫情开始，截止9月2号，已经由2人攀升到31人，该病通过血液、飞沫、排泄物等途径传播。现在正是旱季与雨季的过渡期，蚊子数量剧增，这也会加速病毒的传播速度。我驻矿工程师在工作期间难免要与当地黑人工程师接触。寝室4个人除我公司海雁工程师与黑人工程师接触相对少以外，其他3人均与黑人工程师需要天天接触（一人是维修工，一人加油工，一人现场调度），同时食堂有3名黑人员工和一

名中国厨师负责他们的一日三餐，这样也增大通过饮食感染病毒的机率。此时已经人心惶惶，短短的10天时间死亡人数就达到31人并且还在增加，这只是官方给出的数据，没有统计又有多少呢，谁也不清楚。谁都无法预测下一秒身边的人谁会感染。

在这样严峻的形势下，我公司工程师海雁依然坚守岗位，承受被感染的风险每天为客户的车辆提供维修服务，当地的生活条件也很艰苦，吃的水果都很少，工程师经常患口腔溃疡，而且一旦在当地感冒，只有输液才能痊愈。海雁工程师面对这样严峻的考验从未退缩，依旧每天默默的工作着，处理好每台故障设备，保证客户车辆的出勤率达到95%以上，得到了客户的高度评价。

售后服务部 韩艳娟

## 服务小看法



摄影 / 谭国跃

工作间歇大家在一起学习

时光荏苒，光阴似箭。进入公司第五个年头了，工程机械随着市场经济的下滑进入了低迷环境。我们作为驻点矿山服务的服务工程师，如何和服务企业融为一体共渡难关将成为我们今年以至以后的重要课题。

在市场经济低迷的大环境下，无论是我们公司或者是我们服务的企业都将面临严峻的挑战。我所在晋宁磷矿今年的主题是“降本增效，节能减排”，提倡的是“修旧利废，自主修理”，提高“客户满意度”将是我们的主题。让客户更加的信任我们，如何提升客户满意度我作如下几点看法：

第一、古话说的好“欲正他人，必先正己”。

要使客户相信自己首先要考虑自己有什么能让客户相信的，我认为：

首先：是我们自身的专业技能及服务到位认真负责。

其次：设备巡检、巡查，提前做好配件、备库，巧妇要有米可炊。

再次就是形象，如服务车卫生、工装安全帽等。

最后就是遵守矿山规章制度及特殊设备使用规程等。



摄影 / 谭国跃

跟客户一起查看故障确定维修方案

第二、沟通。沟通是连通人与人直接的一座桥梁，只有沟通才会使我们的工作和生活变得更加美好。

沟通能：

1、信息的透明化，能了解各自所需，急人之所急，对症下药。

2、信息的反馈程度，了解事情进展情况，信息的反馈程度。有效沟通是一种动态的双向行为，而双向的沟通对信息发送者来说应得到充分的反馈。

3、建立双方友情。

最后就是我们大家的心态、态度。国家提倡一方有难，八方支援，我们也要以主人翁的姿态融入公司融入企业，同舟共济度过2015，相信明天会更好。

昆明分公司 胡跃明

## 忆往昔 2014 系今朝 2015

2014，就这样匆匆的与我们说再见，匆匆那年，包头分公司的兄弟姐妹手牵手，肩并肩奋战了365个日日夜夜，一起守护着我们的“小家”，一起守护着在外漂泊游子的“避风港”。不让她受欺负，不让她被外界环境所压倒。因为我们知道，只有她平安存在，我们才可以自由自在、快乐的生活。



2015年2月5日，为了欢送2014年的酸甜苦辣，为了庆贺我们的“小家”——包头分公司的又一年，在包头分公司高经理的提议下，我们在包头市白云鄂博矿区青莲酒店组织了一次全员聚餐。同时，还邀请了合作方巴润的部分领导。他们的到来并没有使聚会变得不自在。聚会中每个人都畅所欲言，说说自己在2014年的开心事，烦心事，已经解决了的事情，待解决的事情；每个人的脸上都洋溢着灿烂的笑容，彼此间似乎在传递着喜悦和希望；那一刻，“牙齿一族”出尽了风头，“笑纹一族”也不甘示弱；那一刻，充满了关爱、温馨，象征着2014年是有爱的一年，蕴含着2015年是创新的一年。

时间都去哪儿了，欢送了2014，迎来了2015，新年新气象，新年新征程。

2015年3月14日，为了迎接崭新的一年，为了感谢春节期间默默无闻一直坚守在岗位上的“包头分公司最可爱的人”——值班人员，为了预祝包头分公司业绩再创新高，在包头分公司高经理的提议下，我们在包头市白云鄂博矿区金川园组织了“开年饭”。聚会当天，外面的风特别的大，风把地面上的沙土卷起来，打在脸上还

有一丝疼，但尽管如此，也没有阻止每个人聚餐的强烈想法，伴随着高经理的新年致词，伴随着酒杯与酒杯的碰撞声，伴随着大家伙的欢呼声，开始了本次的“开年饭”。聚会中，大家互说着过年时发生的趣事，说着近期工作的开展情况，说着新一年的新计划；大家彼此敬着酒，送着祝福，有的甚至还要连续敬酒连续送祝福；为了听到每个人的动听的歌声，为了证明大家对2015年的信心满满，大家玩起了数字接龙游戏，答错者“奖励”为大家唱歌一首。

聚会接近尾声，包头分公司全体兄弟姐妹一起唱了《朋友》：“朋友一生一起走，那些日子不在有，一句话一辈子，一生情一杯酒，朋友不曾孤单过，一声朋友你会懂，还有伤还有痛，还有你还有我。”

歌词写的是如此的真实，歌声唱的是如此的感人，那一刻，我深深感受到一股力量在我们每个人身旁回旋，那是团结的力量，那是不服输的力量。让我们呐喊：2014再见！2015我们来了！2015！我们能行！

包头分公司 杜晓楠

## 行万里路 时时保平安



在这个春暖花开，万物复苏的季节，到处都是一片繁荣景象！

2012年入职盛世股份以来，我一直脚踏实地，一步一个脚印的做好公司安排的每件事，服从公司领导的安排，我作为一名司机，深知把车开好是很容易的事，但要做到“车行万里路，时时保平安”，就不是一件简单的事了，这不仅需要驾驶员具备娴熟的驾驶技术，更需要具备良好的职业道德，要有较强的事业心、责任心，在行车中始终牢记“安全”二字，始终遵循微笑服务的方针对待每位客户，保证了公司领导及客户用车的及时、周到、安全。

三年多来，我和同事的朝夕相处，让我体会到车队里同事的朴实与实干，任何时间的加班加点都从未有怨言，目前，我作为司机主管，我知道是领导对我工作上的认可与信任，我不仅仅要开好车，更要从一个普通司机的思想转变成一个负责的管理人员，要做好车辆的出车任务安排，还要做好车辆的保养、维护、月检、合理控制燃油及润滑油的供应、车辆的证件办理和数量变更、档案管理等工作。

我力求尽心尽力的完成每件事情，感谢车队各位同事对我工作的理解与支持，在工作中我们互相学习共同提高，为公司成长壮大贡献我们的微薄之力。

车队 呼万兵

## 找到自我价值



时间犹如一把细沙，总是在不知不觉中从指间溜走。记得刚从学校毕业，即将进入社会时的迷茫与彷徨，让我不自觉的自问：我行么？我能做好么？我能更好的融入社会么？我应该怎么做？做什么？这也应该是很多初踏入社会者共有的迷惑吧。我怀着一种忐忑和期待的心情加入了盛世股份，在新环境中我不断的成长，这期间也帮我一一解开了我的困惑。一转眼的时间我已经在盛世股份工作快一年了，在这一年中有过欢笑，有过悲伤，但更多的是让我找到了自己的位置，提升了自我价值。

根据公司的工作安排，今年年初我被调入到了靖江办事处工作，刚来不久，便接到了客户要求我们给设备

进行保养的工作，这是我来到这里的第一个工作任务，我告诉自己一定要完成好。当天我们去了工地现场，对设备进行有序的保养：放机油、拆卸滤芯、记录时间等。当更换机油的时候发现机油不够，由于库房距离工地比较远，为节省时间，与客户商议派车辆到库房取油品，经过认真检查和设备使用情况，对设备擦洗清洁，排除隐患、异常。

到下午6点把设备全部保养完成。然后清理打扫场地，虽然这不是多么大的维护项目，但是一点一滴的工作都是为我积累宝贵的技术经验，让我不断的得到点滴的进步，找到自己的价值。

靖江服务站 唐建飞



**VOLVO**

SD200

盛世股份  
为您提供最有特色的  
运输解决方案

