

行业聚焦



# 靠服务走出与客户的双赢之道

“这里是崂应客户服务中心,您要求更换的传感器将于今日送达,送货安装人员将与您继续联系。”在山东省青岛崂应光电环保产业园,记者见到了刚刚参加完春季巡检的杨涛正在接听电话,要赶往一家环境监测第三方检测机构。“全国各地的客户可以随时拨打400-676-6892服务热线,我们保证在24小时内处置顾客反馈的质量问题。”杨涛说。

从1988年创建至今,通过近30年的发展,青岛崂山应用技术研究所不仅在生产涉及环境大气监测、环境水质监测、环境应急监测、技术计量检测等领域的高科技精密仪器设备,也建立了完善的服务网络。崂应专业、便捷、高效的客户服务,在业界赢得了广泛赞誉,也使其成为我国环境监测分析仪器设备的领军企业。

## 定期“体检”,防“病”治“病”

在崂应,像杨涛这样的客服人员,维修工程师共有50多名,散布在全国26个服务站。他们不仅负责有关崂应产品的故障咨询、仪器维修、应用培训、事件投诉等,还主动提供每年两次的义务“体检”,也就是春季、秋季巡检。

“今年崂应的春季巡检从2月中旬正式开始,主要针对新老用户,巡检范围涵盖20余个省份和直辖市,持续5个月,主要内容是了解产品使用过程中的问题,并提供相应的技术支持,同时进行售后跟踪,切实提高客户满意度。”杨涛向记者介绍说。

据了解,定期对仪器进行“体检”并采取预防性措施,如参数调校、更换组件耗材、清洁维护等操作,能实现仪器的高性能运行,避免因仪器故障而中断正常工作。可以说,崂应的定期巡检大大降低了使用风险,减少了实际损失。

因此,尽管春季生产和研发工作繁忙,崂应仍然组织了60多人参加巡检,为方便前往实验室、监测站,特别是深入工地施

工现场、加油站及野外监测现场,崂应还出动了20余辆巡检车。

“通过定期巡检,我们不仅能够帮助客户解决在产品日常使用中存在的问题,更重要的是,可以通过客户的反馈明确市场导向,积累更丰富的经验,并将这些宝贵经验应用于产品生产和研发之中,形成良性循环,真正实现企业与客户的双赢。”杨涛说。

## “疗效”好不好,客户说了算

记者搭乘崂应环保技术交流服务车,来到了青岛谱尼测试有限公司。谱尼环境事业技术部研发部经理胡永平告诉记者,像这种更换过滤嘴、传感器的事情,基本只要1-2天就能完成。据他介绍,保持手边备有常用零配件对维持设备系统运行和收集数据来说非常重要,使用原厂认证的零配件也能大大延长设备的使用寿命。而对于维护设备运行的关键替换部件,甚至十几年前的型号,崂应都有库存,并且都能提供快速发送、快速替换,“崂应的设备能达到生命周期中的运行时间最大化。”

记者注意到,除了替换部件本身,客服人员并没有收取其他任何费用。据云南坤发环境科技有限公司负责外出采样检测的叶广达介绍,从2011年购置崂应空气与废气检测仪器设备至今,公司已近30台崂应产品,总共产生的维修费用却只有3000余元。

“烟囱上发现的问题,烟囱上就能得到指导处理。”这是叶广达对崂应的评价。

除了返库维修,更常见的情况是监测人员在工矿企业、野外现场遇到设备故障或使用问题需要马上解决,这就对技术服务提出了更高要求。由于地点偏远、条件恶劣、时间紧迫,现场维修服务显得至关重要。

叶广达至今还难以忘记自己在云南省马关县的一次烟气采样经历。那是一家从事锌矿冶炼的企业,“我们在80米高的

烟囱上采样,连续几次都显示没有流量,不符合理论值,当即便打电话给崂应的客服。技术人员马上判断是由于烟枪太短,没有伸进烟囱中心。”叶广达说,根据客服建议,在更换了4米的烟尘取样管后,采样测定顺利完成,证明的是因为炼锌厂采取无动力排放,流速小,平常使用的1.5米烟尘取样管太短,以致于未接触到烟气的最大流量处。“成立初期,我们也购置过其他品牌的监测仪器,一旦出现故障只能返回昆明检修,十分不方便。而崂应建立了技术人员直接与使用人员沟通的平台,用最快的速度、最准确的方法帮助我们解决疑难杂症。”专业的人,专注做事。这个距地面40米高空中的电话,恰恰体现了崂应客服在诊断、解决故障时,既准确又及时。

## 贴心服务,从头开始

“除了修东西,你们还管什么?”面对这个问题,杨涛笑着跟记者解释,一个完整的销售流程应当至少包括售前服务、售中服务和售后服务3个部分。“在当前市场环境下,售后服务被放到特别突出的位置,很少有人研究分析售前服务问题。售前服务是客户和企业之间的纽带,作用不可忽视。”

产品未到手,服务已先行。去年,新的《固定污染源废气硫酸雾的测定 离子色谱法》发布后,胡永平第一时间走访崂应,在客服的组织下,向销售经理、研发负责人提出了新需求。仅仅一周,他就拿到了符合新标准、便于现场操作的采样分析仪,这种可定制的服务方案在环境监测设备的实际应用中发挥了很大作用。

此后,在山东省固定污染源监测技术培训班上,崂应客服和技术人员又为山东省各级环境监测站及环境监测公司技术骨干100余人做了相关培训,通过理论讲解和模拟操作,帮助与会者熟练掌握硫酸雾排放监测技术。

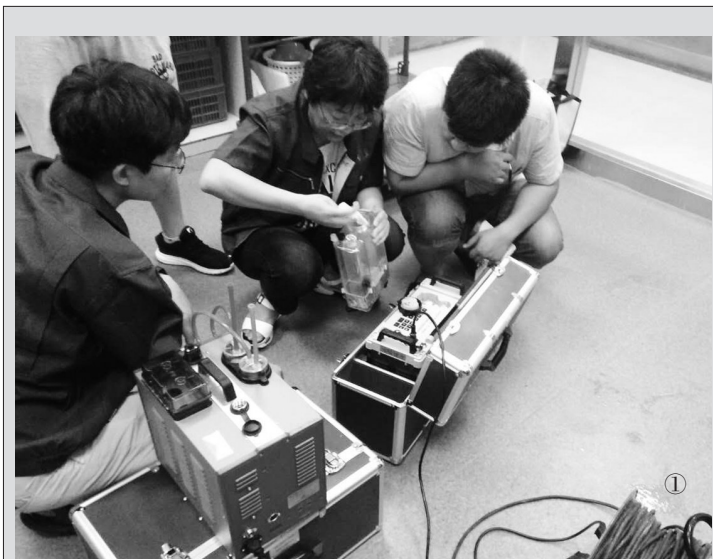
“专业技术人员会带着新产品上门。”据胡永平介绍,作为一家专业的大型第三方检测机构,员工对常规烟尘烟气监测仪的使用已相当熟练,但只要出现新领域的新设备,崂应都会主动提供产品培训。“我们第一次购买二噁类采样仪,就有两名专家来教授产品性能和操作方法。”

去年,随着全国各地加油站实施储油、加油油气排放控制标准,油气回收检测逐渐成为常规检测。但是,能够对油气回收系统的液阻、密闭性、气液比等参数按照国标进行检测的仪器却寥寥无几。而崂应早在2010年就启动了相关产品的研

发工作。当叶广达所在的企业购入崂应油气回收多参数检测仪时,这款产品不仅能满足国家标准,而且根据用户使用习惯,进行了许多人性化改进,提高了便捷性、易用性。为了让叶广达他们更好地了解和掌握监测仪器,崂应不仅制作了讲解视频,还带着操作工去加油站进行实操演示、手把手教学。

“满足标准被称为‘能用’,我们的目的是‘好用’,也就是必须很好的满足用户需求。”崂应董事长助理说,想人之所未想,急人之所急,体贴入微、快人一步,崂应以服务缔造了巨大的生产力。

霍桃



图①为崂应客服人员对客户单位进行巡检。图②为崂应环保技术交流服务车整装待发。

## 环博会精彩纷呈见证中国绿时代

2017年4月18日,以“聚焦环博会,见证绿时代”为主题的第十八届中国环博会展前新闻发布会在北京召开,宣布5月4日~6日正式在上海举办。

自2000年创办至今,中国环博会一直植根上海,辐射全球,逐步发展壮大。中贸慕尼黑展览江刚总经理介绍了中国环博会在环保大时代背景下,紧扣水务、固废、大气、土壤修复各个环保产业链的趋势,将以10万平方米的规模,携手各领域1500余家顶尖国际品牌商和日益强大的中国军团,为超过6万人次的专业观众提供深入交流平台。

伴随环保产业蓬勃发展,中国环博会规模呈现“井喷式”快速增长。第十八届中国环博会将使用上海新国际博览中心W1-W5和E1-E4 9个室内展馆,并于展馆外搭建近3000平方米室外展区,展出总面积达10万平方米,较2016年相比,本届展览面积增长近40%,参展企业数量也同比增加超过20%。中国环博会已不仅仅是亚洲最大、最高品质、最具权威的环保展,也已成为继慕尼黑黑环博会IFAT展后的世界第二大环保展。

本届展会将展出2万余项环境治理解决方案,囊括了水与污

水、供排水、膜与水处理、海水淡化、废水零排放、海绵城市、污泥处置与资源化、垃圾处理与回收、垃圾收集与运输、城市道路清扫与维护、废弃物能源与资源化、土壤与地下水修复、废气回收与治理、烟尘与粉尘治理、室内空气净化、环境监测与检测等。本届展会将有11个国家和地区展商参展,展出面积达5000平方米,他们带来了世界最先进的环境治理解决方案。此外,展会同期还将举办“海外环保买家采购对接会”,由各海外支持单位组织多个海外买家团,与环博会的参展商进行精准匹配,在展会现场举办超过150场的采购配对活动,助力国内环保技术走出去的步伐。

展会同期举办的“中国环博会高峰论坛”今年将全面升级为“中国环境技术大会”,以重量级的嘉宾、全方位的论题、专业性的组织为导向,围绕国际环保、水务、固废、大气、土壤修复、环境监测、创新技术七大分论坛,开展30场高品质论坛400余次技术交流。

闵婕

## 高能环境成为国内首家国际固协铂金会员

作为行业领先的环境系统服务提供商,高能环境在固废处理领域深耕多年,成为国内行业先驱和领导者。近日,高能环境加入国际环保组织,为固废行业的国际化发展助力。

2017年2月,高能环境成功加入国际固体废物协会(International Solid Waste Association, ISWA),成为国内首家铂金会员企业。日前,ISWA主席Antonios-Mavropoulos先生,总经理Hermann Koller先生发来贺信,对与高能环境的合作前景表示期待,并希望双方深度合作,互相支持,共同推动固废行业加快发展。

ISWA是一个全球性的专业固体废物管理协会,致力于促进

固废行业的可持续发展。成为其铂金会员后,高能环境将定期参加ISWA危废工作组、医废工作组以及废物填埋工作组举办的培训活动,并与国外专家进行互动交流,推动固废产业升级和转型发展。

高能环境历来注重国际化交流与合作,并于2006年加入“国际土工合成材料协会(IGS)”以及“国际土工合成材料施工协会(IAGI)”等国际组织,助力中国企业“走出去”。此次与ISWA的牵手合作,预示着公司加速了国际化发展步伐,也将为固废处理行业的国际化发展带来新的动力。

邓灵燕

## 农田重金属污防技术交流会将举行

中国土壤环境修复产业技术创新战略联盟(土盟)联合轻工环境保护研究所、航天凯天环保科技股份有限公司等单位,定于5月25日~27日在湖南省长沙县召开“2017全国农田重金属污染防治技术交流暨湖南农田修复试点项目考察”。

针对农田土壤重金属超标的现状,作为国家农田修复试点省份——湖南,结合本地实际,进行了多种技术、多种模式的农田污染修复探索与实践,成效显著,值得全国同行们通过技术交流和考察这两种方式,了解

目前农田改良与修复领域的新技术、新材料和管理实践。

会议组织形式为“会前培训+主题论坛+新产品新技术展示+试点项目考察+产业技术实验基地共建”等内容,“20余位行业权威专家+10余位企业专家”将进行新技术介绍及相关案例解读,预期会议规模400余人。

会议报名、赞助、展位预定,请拨打咨询电话:010-69940671、17777824665、18910796692,也可登录官网www.soil-lm.com,下载相关资料。

## 信息速递

### 污泥固废处理

专业生产高湿高粘污泥固废处理处置资源化利用成套设备,拥有自主知识产权。应用领域:造纸、纺织、皮革、电镀、城市污水处理、制药(抗生素药渣)等污泥;有锅炉烟气废热也可利用。现有用户300余家。

焦作市真节能干燥设备研发有限公司  
电话:0391-7557666  
网址:www.zjngz.cn

### 江阴中新水处理设备

- 承接污水站升级改造、提标扩容及维修工程;
- 提供地表水净化设备、离子交换器、机械过滤器、活性炭过滤器、除铁除锰过滤器、化学除油器、全自动软水器、气浮设备、反渗透纯水设备。

电话:0510-86651822  
网址:www.jy-zx.com

### 污水处理新技术

快速固液分离系统,同时进污水,同时出清水,固液分离,沉淀污泥不用设备即可制成块状,和建沉淀池相比可节约资金70%~80%,运转费用可节约70%~80%,特别适用于河道黑臭污水的治理,比地下管网治理可节约资金,对排污企业、污水处理场可先使用,满意后再付款。对治污公司应聘技术顾问。

联系人:梁广勋  
电话:13598755351

### 土壤水源污染检测综合治理

工业污水和市政污水未处理时污染物含量是经污水处理厂处理后国家排放标准的20倍~80倍,北京华清净宇环保科技有限公司四年的调研发现绝大多数的污水系统及厂区施工缝、桩柱边缝、围堰边缝处,污染物的渗漏极其严重,渗漏对区域土壤、水源造成严重污染,并影响厂区周边农作物安全,威胁人类健康。

- ◆如您不确定是否存在渗漏,华清净宇可协助您检查确定,如无渗漏,不收费。
  - ◆如您确实存在渗漏,华清净宇会为您设计不停产解决渗漏的创新方案,能止住渗漏,并培训防渗漏专业维护团队。
  - ◆对于新建工业项目或工业园区,可为您制定项目防渗技术规范,如您认为不可行,不收费。
  - ◆对于承揽的项目,承诺保修三年,也可签订长期维护合同。
  - ◆华清净宇服务的项目,可签订合同,如无效造成污染,公司愿意赔偿并承担相应的法律责任。
- 电话:18611551299姜女士 18201135072李先生  
电话:010-62352990 邮箱:hqjyhb@163.com

### “国家重点环境保护实用技术”专栏

#### 新型综合重金属废水处理设备

哈尔滨先锋环保设备制造有限公司具有环境工程设计、施工、运营等资质,公司生产的XFZ型旋流化学一步法综合重金属废水处理设备经全国20多个省、市上千家用户使用,受到用户的好评。公司根据现行最新电镀行业规范及环保部门要求,研制出达标、减量、零排放型综合电镀废水处理设备,并申请了国家专利(专利号:ZL 2012 2 0275426.4、ZL 2012 2 0275428.3、ZL 2012 2 0275425.X)。用户可根据当地电镀行业规范要求订制设备。

设备适用于电镀、化工、表面处理等行业含铬、铜、锌、镍、磷、砷、镉等综合重金属废水处理,并能处理氰、氟等废水,规格为0.5-25T/H。设备体积小、耐腐蚀性强,操作、维修方便,自动化程度高,运行费用低,处理后的水可达标、减量排放和回用。公司已通过ISO9000质量体系认证,并连年被评为“守合同重信用企业”。

地址:黑龙江哈尔滨市学府路430号(150060) 联系人:王开亮  
电话:(0451)86666199 86666299 传真:(0451)86666228  
E-mail:xfhbbs@126.com

### COD氨氮总磷金属离子测定仪

双晖京承服务热线: 4008-902-305

- \*水中COD、氨氮、总磷、总氮、pH、电导、ORP、溶解氧、金属离子、盐类、毒害物质50多项指标;
- \*单指标多量程、单参数、双参数、6参数、30参数、60参数等可自定义多参数;电极一比色一消解一体化机、实验室台式、现场便携式、智能式等多种型号;
- \*排放检测、水处理、生产用水、饮用水、中水、养殖水;
- \*COD测定仪收录在《水和废水监测分析方法指南》第四版;
- \*COD符合检定规程JJG975-2002,取得CMC计量认证。

销售热线:010-62146053  
官网 http://www.bj-cod.com

### 废水处理技术

新乡市天盛环保公司系中国环保设备百强企业、中国环保工程50强企业,荣获多项国家专利。是专业治理废水、废气、废渣、噪声并生产多种节能产品公司。

超氧氧化还原废水处理装置(CYH型),涵盖了电絮凝、电芬顿二项技术,用于重金属或电镀废水处理,可达到国家标准。用于有机废水一次处理可达到进管网标准,电解后联合生化处理可达到一级A标准。2016年8月通过国家级科技科技成果鉴

定,列入国家重点推广项目。特点是投资省、运行费用低、易管理、维护、占地面积小、使用寿命长,确保稳定达标。

该技术主要应用于:重金属废水、有机废水、乳化液废水、生化前预处理及生化后终端处理、城市水处理场、景观水、恶臭水、垃圾渗透液处理等。▲承接节能环保开发及工程承包。▲诚聘各地营销经理及环保人才。地址:新乡市新渡路尚村路口南 电话:13703739200(梁总) 0373-3718970(传真) Http://www.xjnhb.com E-mail:jnhbsb@163.com

**ESSE**  
Environment Sustainable System Engineering

**FOSS®6+1**

脱磷+脱硝+除尘+脱汞+

废水处理+固废处理+绿色可循环建材方案

中晶环境科技股份有限公司  
联系电话:4000-360-365

**天津霍普环保科技有限公司**

霍普环保作为一家全国性的专业环境治理提供商、高新技术企业,天津市级研发和成果转化中心,依托自主研发平台拥有核心专利与专项新型数百家,公司长期坚持以生物技术为核心,将污染物处置资源化、效益化的循环经济理念视为发展根本。集设计、装备制造、工程总承包为一体,为服务对象提供EPC、BT、BOT、PPP等多种建设和运营模式。

霍普环保更有效地专注于有机废气综合治污、工业废水高效处置及第三方治理运营外包,为客户提供整体综合性环境解决方案。公司拥有全国性销售及网络,为客户提供贴心的7×24小时服务。我们是霍普人,我们一直在为绿色中国不懈努力着。

地址:天津市西青区中北镇中北大道与星光路交口节能大厦21-22层  
电话:(022)59653965 18722561659  
网址:www.tjhope.cn E-mail:linan@tjhope.cn