

更多价值·尽在其中

MORE VALUE IN ACTION

以MT86为代表，临工80吨级矿用车是国内大吨位宽体矿用车的标杆，整车大量采用了工程机械方面的技术，通过加厚高强钢板车架，加强型推力杆及平衡轴，优化前悬，骨架式货厢专利技术等，得到了市场的广泛认可。



Contents

目录



·总顾问: 于孟生
·副总顾问: 支开印
·主编: 王国超
·副主编: 霍宗德 于晨伟 巩庆升
·编辑: 王开鑫 李纪鹏 李芹



销售热线: 0531-66590968
服务热线: 0531-66590779

01 MARKET / 市场篇 / ①

- 缅甸经销商总经理Mr.YON ANN的远见卓识
泰国矿山之上的“服务之神”
——记代理商ACT公司总经理Mr.Cha特别关注服务的故事
- 风景秀丽之下的突破与无奈
草原之上的年轻“雄鹰”
鄂尔多斯亚佳机电董事长——刘学平
- 适合的才是最好的!
——泰国某矿山老板Mr.Surasee

11 TECHNOLOGY / 技术篇 / ①

- 临工重机简介
中国最大的矿用卡车生产车间

15 PRODUCT / 产品篇 / ①

- 系列产品
矿山设备、矿山运输辅助设备、矿山钻机及井下装运设备

17 INTERVIEW / 访谈篇 / ①

- 临工打造“中国式矿车”
——临工重机总经理支开印谈“中国式矿车”
- 临工矿用车“放心营销”闯滩海外市场
——临工重机营销总公司总经理王国超

21 SERVICE / 服务篇 / ①

- 临工矿山机械产品培训班
在缅北战火中绽放
前线进行曲
——记临工矿车服务工程师王德浩缅甸矿区服务心得
- 临工“高·大·全”驻进青藏高原
矿区驻矿服务工程师——尹彦强
- 哈萨克族小伙子在临工
矿山机械服务站的成长之路
- 重机营销服务部介绍
全面解决客户购买产品的后顾之忧,让客户做到“买的省心,用的放心”。

31 PARTS / 配件篇 / ①

- 把握当下,展望未来!

33 EXHIBITION / 展会篇 / ①

- 播种中东
——LEADWAY 亮相迪拜汽配展
- 临工重机矿山机械产品
参加南非宝马展
- 飞龙在天·耀世出击
——临工集团矿山机械产品亮相2014上海宝马展
- BICES 2015
第十三届中国(北京)国际工程机械展



来自临工集团的高端声音

——临工重机董事长于孟生

2015年临工重机取得了良好的市场业绩和工作成绩,这离不开全体员工的共同努力,更离不开新老客商对临工的信任和支持,在此表示感谢。

2016年对于临工重机来说,是新起点、新团队、新格局、新机遇的一年。公司上下要抓住发展机遇,认清战略目标,下定决心做大做强;通过整合内外部资源,以客户需求为导向,为客户提供解决全套施工方案的产品和技术,做中国矿山机械行业的领导者;

为实现这一目标,临工重机现阶段的战略任务可以概括为“四、三、二、一”:

四个支柱业务板块发展壮大;

三个加强:加强人才队伍的已经和规划;加强提高科学管理水平;加强创新;

两个提升:提升技术,学习和实践先进的技术和理念;提升营销,组建高素质、有能力的营销团队,执行铁打的营销工作纪律;

一个目标:利用三到五年时间,全面实现主营业务市场占有率第一。

要完成这一战略任务,需要我们加强团队建设和团队学习能力提升;提高工作效率,主抓人均效率和执行力提升;完善绩效体系和激励机制;做好企业文化建设;落实安全细节和安全责任。让我们为实现临工重机新的任务目标努力加油。



产品“教师” Mr.YON ANN

缅甸经销商总经理 Mr.YONANN的远见卓识

缅甸是有着悠久历史和深厚文化的国家，南传佛教源远流长，在经历了长期的动荡与不安后，如今这一古老国度的焕发出勃勃生机，基础建设与矿产资源开发呈现井喷式发展，临工矿用车辆抓住机遇，强势进入这一新兴市场。

YON ANN 是临工矿用车辆在缅甸的唯一代理商，从 2014 年与临工合作开始，就孜孜不倦的钻研车辆知识，并深入矿区，贴合客户需求，用专业的视角审视客户矿山运营情况，为客户提供优质的产品和服务。

特别是在人才、资源稀缺的服务领域，YON ANN 敢为人先，服务先行，以优质的服务带动客户二次购买，完美诠释了服务营销的核心理念。通过在缅甸储存了 600 万人民币配件，保障配件供应到位，并响应临工驻矿式服务模式，积极招兵买马，配合临工进行服务团队建设，派驻矿区服务人员达百余人，确保在客户需要的时候，随时能够看到临工服务人员的身影。

YON ANN 相信，只要真诚服务客户，以临工对临工品牌的无限热忱，必能打动感染客户，相信在缅甸这片沃土上，在 YON ANN 为代表的临工人坚持不懈的推动下，临工品牌必将深入人心，焕发无穷生机！



缅甸玉石矿场景



泰国矿山之上的 “服务之神”

——记代理商ACT公司总经理Mr.Chai特别关注服务的故事

11月份的济南，已是天寒地冻，而在泰国却是绿树成荫，阳光灿烂。Chai脸上的笑容就宛如这灿烂的阳光一样，时时刻刻向外界传递着正能量。

Chai中文名周镇辉，是泰国ACT公司的老板，其公司专营二手工程机械设备、破碎锤、底盘配件等，2015年初与开始与临工合作，在不到一年时间，Chai就带领团队在泰国市场创造销售矿车48台的行业奇迹，上演了一场市场占有率从零到行业领先的完美逆袭，人们不禁要问，秘诀在哪里？Chai笑着说，我是用真诚的服务赢得了客户。

合作之初，还没有实现销售，Chai就已经准备好服务人员，储备配件，配备服务车辆，这让不少意向客户解除了后顾之忧。

ACT公司临工矿用车的首批销售是在在泰国南邦省销售了12台MT86，Chai对这个市场的发展潜力十分看好，琢磨着如何更好地服务当地客户，他想到了在矿区周边建立一个矿区服务站和配件库，并着手在矿区周边买下了一块土地用于服务站的建设，这一做法与临工倡导的驻矿式服务模式不谋而合，临工当地销售服务团队了解到Chai的想法后，给予了肯定并共同对方案进行完善和推动，目前在双方共同努力下，服务站正在紧锣密鼓的建设之中。

Chai不仅仅在资源投入上重视服务，更有一些感动客户的服务故事让人称道。有客户反映工厂标配的举升泵举升速度有点慢，Chai第一时间联系工厂，看能不能匹配功率更大的举升泵，但是国内市场并没有合适的配套部件，Chai急客户之所急，托关系在其他国家寻找，最终在韩国找到了一款合适的产品，Chai自费购买了12台该款举升泵，派人免费给客户更换，达到了客户的要求，他的这一举动不仅感动了客户，也是对临工矿用车服务致胜、创造价值、提升品牌精髓的切实体现；Chai不计一时得失，为达成客户满意不算小账，通过让客户满意来赢得客户，为临工矿用车在泰国市场成长奠定了坚实基础。

Chai不仅在经营管理中贯彻服务致胜的理念，作为老板也曾亲自出马为客户解决难题。在一个炎热的下午，一个用户反映1台临工矿用车空调因压缩机故障无法制冷，司机酷热难耐无法作业，而生产任务又急，急需维修服务，不巧的是当时所有服务人员都被派出执行其他服务任务，Chai得到消息后，二话不说，立即带上配件亲自驱车赶到现场，为用户换上新的压缩机，解决了用户的燃眉之急，客户知道经销商老板亲自服务，感动的连连称谢。

发生在Chai身上这样的服务故事常常上演，在他的带领下，ACT公司“服务之神”的事迹被越来越多的客户传播和称道，相信在今后的发展之道上，Chai秉承的“服务制胜”理念和临工品牌定能完美融合，在泰国市场必将结出累累硕果。



公司领导与Chai在施工现场的合影



BEAUTIFUL ENCOUNTER



泰国北部露天煤矿客户对临工矿车竖起大拇指





越南下龙湾的美丽风景

风景秀丽之下的 突破与无奈

说到越南的山光水色，首先要数下龙湾。下龙湾的风光秀丽迷人，闻名遐迩。没有去过的人，都想去看一看；去了那儿，又常常流连忘返。传古代有一群白龙从远方飞来，被这里的绮丽风光所吸引，从天上下来留在海湾里。白龙翻腾激浪，化作千姿百态的奇山异岛。在1500平方公里的海面上，山岛林立，星罗棋布，姿态万千。有的一山独立，直指蓝天；有的两山相对，一水中分；有的峰峦重迭绵延十几公里，一派美好的景象。

然而在离下龙湾不足20公里处，却开辟了大大小小几十个露天煤矿，仅仅一山之隔的两处却呈现出截然不同的景象，一处碧海蓝天，一处烟灰弥漫；一处峰峦映波，一处开山挖炭；一处海风习习，一处机器隆隆。

笔者有幸结识了煤矿剥离工程的一个老板——后老板，他向我们介绍到：“他的工程队伍下大约有50多台来自中国的矿用车，每台车一趟可以拉到40方土石，一个月下来50多台车，可以运输125万方，一年下来就是1000-2000万方的量，就相当于一个小山头就被我们铲平了”。很明显后老板被他们车辆高效的运输效率而深感自豪，却没有领会到我们却被这个“高效”的效率担忧着，一个又一个山坡消失了，若干年后，我们还能不能看到美丽的“海上桂林”——下龙湾。



露天矿远处的下龙湾风景



科普小贴士



下龙湾位于北部湾西部，是越南北方广宁省的一个海湾，风光秀丽迷人。风景区共分为东、西、南3个小湾。因其景色酷似中国的桂林山水，被称为“海上桂林”。



鄂尔多斯境内地下有储量丰厚的能源矿产资源，截至2012年已发现具有工业开采价值的重要矿产资源有12类35种。已探明天然气储量约1880亿立方米，占全国三分之一。已探明稀土高岭土储量占全国二分之一。鄂尔多斯市已探明煤炭储量1496亿多吨，约占全国总储量的1/6。如果计算到地下1500米处，总储量约近1万亿吨。在鄂尔多斯市87000多平方公里土地上，70%的地表下埋藏着煤。

草原之上的年轻“雄鹰”

鄂尔多斯亚佳机电董事长——刘学平



“草原雄鹰”刘学平

花若盛开，蝴蝶自来。

一个白手起家的人，用十年左右的时间，成长为拥有近十家公司、资产数亿的企业集团——德容投资集团，在这里虽然有时势造英雄的运气，更有雄鹰一样睥睨天下的理念，也有舍我其谁、当仁不让的气概。

最初的他从呼和浩特一所大学路桥专业毕业后，进入当地的东方路桥集团，从一个施工员干起，一直兢兢业业，出色的完成工作。天生的狂放不羁加上机缘的巧合，那种不安分的心使他极力的想摆脱这种按部就班的工地生活，再加之当时的煤炭市场开始启动，土方剥离利润丰厚，使他选择了养机械设备，短短几年自卸车拥有量从无到有迅速增加到600台左右，更加之配套挖机等工程机械设备，一度拥有员工到近3000人，人生的财富也就在此过程中得到迅速爆发积累。

财富的积累使得投资的热情被疯狂所点燃，在土石方、地产等相关的领域持续迅速投资，先后投资地产、热力、路桥、石材、养殖、商贸、工程机械等领域，为整个集团的发展构筑了一

个宏伟的蓝图，集团的核心人才也得到空前集聚。

雄鹰志空千里，雄鹰也需要涅槃。

一只鹰，生命进行到一段时间以后，需要需要将羽毛拔掉，喙磕掉，指甲拔掉，然后重新生长出来，完成生命的重新升华。

2012年，房地产业遭遇调控，随之钢铁、煤炭、水泥价格走低。整个的中国经济开始步入换挡减速的新常态。特别是以能源为支撑的鄂尔多斯更是首当其冲，土方剥离大面积的停工，房地产业极度萧条，终于集团的现金流断裂，整个集团的运营出现困难，刘总也几近到了破产的边缘，时势不予也。

你若精彩，自有安排。

在此艰难的时刻，个人和集团公司都需要突破，寻求自我救赎之道。

从哪里来，到那里去？

土石方剥离依然是集团公司的主业，寻求的救赎之道也必须从主业上来。也就是必须找得到合适的机械设备提供方一起来合作共赢以应对当前的困难局面，以此来完成自我的突破。

经过双方的相互考察刘总非常认可临工集团济南重机有限公司的的矿山机械设备，临工重机也对刘总在鄂尔多斯地区的实力及影响力相当的认可，一拍即合，双方在合作的道路上一路走来。

亚佳机电先后完成装载机、挖掘机、矿用车的销售，自用矿用车达80多台，临工重机矿山机械在鄂尔多斯地区形成巨大的影响力。

旗下土石方剥离公司国力机械在临工集团济南重机有限公司的大力支持下，逐渐步入正规。

经历了经济的严重下滑，疯狂浮躁的心也在这一轮的洗礼中得到沉静。再也不是那个意气风发的少年郎，而是经历风雨后的沧桑从容。也是涅槃之后的重生。

新常态下相扶一路走来，风雨中荣辱与共，经过了风雨的洗礼，浴火的涅槃，这只雄鹰也将飞的更高、更远。我们的事业也将更加欣欣向荣。





鄂尔多斯境内地下有储量丰厚的能源矿产资源，截至2012年已发现具有工业开采价值的重要矿产资源有12类35种。已探明天然气储量约1880亿立方米，占全国三分之一。已探明稀土高岭土储量占全国二分之一。鄂尔多斯市已探明煤炭储量1496亿多吨，约占全国总储量的1/6。如果计算到地下1500米处，总储量约近1万亿吨。在鄂尔多斯市87000多平方公里土地上，70%的地表下埋藏着煤。

草原之上的年轻“雄鹰”

鄂尔多斯亚佳机电董事长——刘学平



“草原雄鹰”刘学平

花若盛开，蝴蝶自来。

一个白手起家的人，用十年左右的时间，成长为拥有近十家公司、资产数亿的企业集团——德容投资集团，在这里虽然有时势造英雄的运气，更有雄鹰一样睥睨天下的理念，也有舍我其谁、当仁不让的气概。

最初的他从呼和浩特一所大学路桥专业毕业后，进入当地的东方路桥集团，从一个施工员干起，一直兢兢业业，出色的完成工作。天生的狂放不羁加上机缘的巧合，那种不安分的心使他极力的想摆脱这种按部就班的工地生活，再加之当时的煤炭市场开始启动，土方剥离利润丰厚，使他选择了养机械设备，短短几年自卸车拥有量从无到有迅速增加到600台左右，更加之配套挖机等工程机械设备，一度拥有员工到近3000人，人生的财富也就在此过程中得到迅速爆发积累。

财富的积累使得投资的热情被疯狂所点燃，在土石方、地产等相关的领域持续迅速投资，先后投资地产、热力、路桥、石材、养殖、商贸、工程机械等领域，为整个集团的发展构筑了一

个宏伟的蓝图，集团的核心人才也得到空前集聚。

雄鹰志空千里，雄鹰也需要涅槃。

一只鹰，生命进行到一段时间以后，需要需要将羽毛拔掉，喙磕掉，指甲拔掉，然后重新生长出来，完成生命的重新升华。

2012年，房地产业遭遇调控，随之钢铁、煤炭、水泥价格走低。整个的中国经济开始步入换挡减速的新常态。特别是以能源为支撑的鄂尔多斯更是首当其冲，土方剥离大面积的停工，房地产业极度萧条，终于集团的现金流断裂，整个集团的运营出现困难，刘总也几近到了破产的边缘，时势不予也。

你若精彩，自有安排。

在此艰难的时刻，个人和集团公司都需要突破，寻求自我救赎之道。

从哪里来，到那里去？

土石方剥离依然是集团公司的主业，寻求的救赎之道也必须从主业上来。也就是必须找得到合适的机械设备提供方一起来合作共赢以应对当前的困难局面，以此来完成自我的突破。

经过双方的相互考察刘总非常认可临工集团济南重机有限公司的的矿山机械设备，临工重机也对刘总在鄂尔多斯地区的实力及影响力相当的认可，一拍即合，双方在合作的道路上一路走来。

亚佳机电先后完成装载机、挖掘机、矿用车的销售，自用矿用车达80多台，临工重机矿山机械在鄂尔多斯地区形成巨大的影响力。

旗下土石方剥离公司国力机械在临工集团济南重机有限公司的大力支持下，逐渐步入正规。

经历了经济的严重下滑，疯狂浮躁的心也在这一轮的洗礼中得到沉静。再也不是那个意气风发的少年郎，而是经历风雨后的沧桑从容。也是涅槃之后的重生。

新常态下相扶一路走来，风雨中荣辱与共，经过了风雨的洗礼，浴火的涅槃，这只雄鹰也将飞的更高、更远。我们的事业也将更加欣欣向荣。



China's largest mining car production workshop

中国最大的矿用车生产车间

临工重机简介

临工集团济南重机有限公司(简称:临工重机)是临工集团(含山东临工在内的23家子公司)的全资子公司,公司位于山东省济南市高新区。

临工重机主要研发制造:矿车及矿山运输辅助设备、钻机及井下装运设备和高空作业机械等三大系列产品,以及轮胎等关键零部件。其中矿车产品已是种类最齐全、销量最大的核心业务。

公司本着“全套方案,全部解决”的经营理念,实施“零距离管家式服务”的服务模式及理念,持续创新,不断拓展产品线,为客户提供安全、高效、可靠、环保的产品。



恢宏壮阔的临工生产车间





生产车间内景



生产工厂供客户选用的库存



生产中的“临工人”



试车场占地约10000平方米，包括试车跑道和功能测试区两部分。试车跑道全长约1KM，包含直线跑道、回转头地以及颠簸和扭曲路况，满足行车制动、最高车速、转弯直径、车辆直行等动态参数检测，并通过颠簸和扭曲检测车辆应对恶劣路况的可靠性。功能测试区占地约1400平方米，包括车底检查平台、掘起力和牵引力检测地锚，能够满足车辆底部的检查及维修工作，同时2种地锚装置可满足水平80T及竖直方向30T的拉力检测。



试车场地



矿山运输辅助设备



• 矿山平地机
Mine leveling machine
MG190 MG220



• 大型装载机
Wheel Loader
LG968 LG978
LG9120F



• 矿山推土机
Mine bulldozer
LD165 LD230
LD320



• 大型挖掘机
Excavator
LG6225E LG6360E
LG6400E LG6460E



• 矿山压路机
Mine road roller
RS18 RS20
RS26

矿车设备



• 宽体矿车
Mining Truck
MT76 MT80H
MT86 MT88



• 轻型矿车
light mining truck
CMT65



• 小型矿车
Small Mining Truck
MT50

钻机及井下设备



• 钻机
Cutting drill
WD150



• 地下运矿车
Underground Mining Truck
UK-12



• 地下铲运机
Underground Scraper
WJ-2



支开印总经理在演讲

临工打造“中国式矿车”

——临工重机总经理支开印谈“中国式矿车”

导语：临工矿机用“中国式矿车”的产品理念，专注明星产品的研发，顺利实现低谷起飞

临工矿车四年专注矿山市场，不断完善产品线，为客户提供全套解决方案，在矿山市场成功逆袭。从无到有，从有到规范，从规范到优秀，从优秀到卓越，曾经为“生存而战”的临工重机已经进入良性发展阶段。此外，临工重机所倡导的“明星产品”理念与“模块式”的管理方式成为公司业绩增长的双引擎。为此，临工重机总经理支开印接受本刊记者专访，与读者分享了临工矿机逆势增长背后的“秘密”。

《工程机械周刊》：中国矿用市场近两三年都在萎缩，临工矿机却是逆势而上，原因何在？

支开印：临工矿机在进入矿山市场之初就确定了发展思路：怎么给客户更大的价值。按照这个思路，我们拓宽了整个产品线，利用我们以前大量的客户资源成功实现“矿车+挖掘机/装载机”的销售模式，同时我们不只是提供产品，而是为客户提供一整套的解决方案，客户得到了实惠，反过来也促进了临工矿车的发展。

另外，基于临工在工程机械行业的技术储备优势，我们提出了“中国矿车”的概念，大幅度地对传统的矿用市场进行改造。首先是把车体加宽，这种宽体矿用市场满足了客户对载重量的需求，从中获得更多的利益。我们把“汽车技术和传统艺术机械”相结合的原理很好地解决了加宽后带来的可靠性问题，比如转向系统、举升系统在重卡自卸车、汽车自卸车上都是两个独立的系统，我们把转向液压系统和举升液压系统，合成一个油箱。小改动解决了大问题，原来在100度以上的油箱使用温度经过改动下降了50度，使车辆故障率大幅下降，成本也降低。

此外我们还把驱动桥的总速率提升了20倍，整个扭矩朝后移，降低变速箱的要求，大幅度提高可靠性。后续我们还将做更多的这方面的改进尝试。把土方机械可用的技术移植到矿车上，这种移植不是为了技术而技术，是为了解决客户在实际使用产品中出现的。

《工程机械周刊》：除了这种技术移植的思路，临工矿机还有那些竞争力？

支开印：从纯技术角度来讲，临工在行业内拥有较大的优势，此外销售和服务也是我们保持竞争力的重要因素。与其他企业采用价格战的方式不同，临工从一开始就注重市场策略，利用临工集团完善的销售渠道渗入市场。产品卖出去只是第一步，我们后续用服务做保障，解决摒弃其他企业“车卖完了就不管”的做法。

此外在代理商的设置上，我们比较谨慎，有些企业在一个国家设置的代理商高达五六个甚至更多，代理商之间常陷入恶性竞争。我们的做法不是这样，我们坚决保护代理商的利益，在一个国家或地区只设置一家代理商，增加代理商做市场的动力。

《工程机械周刊》：临工重机进入市场，如何定位？

支开印：我们做矿车不是权宜之计，是战略性的产业方向。在公司成立的时候，我们内部有过讨论，是进入混凝土机械还是农业机械，最终我们还是进入矿山机械，围绕矿山开采提供全套解决方案，并不断完善公司的产品线。全球最大的工程机械企业卡特彼勒也是这种模式，它也是我们的标杆。

当然，这样做对我们来说具有一定的挑战性，因为矿山的施工环境差、劳动强度大、工作时间长，用户对矿山设备的性能及可靠性要求比通用的工程机械要高很多，这种要求对我们来说，既是挑战，也是动力。基于我们在工程机械领域的经验与技术优势，这些挑战都顺利化解。依照目前的市场形势来看，也说明我们当初进入矿山机械市场是一个正确的选择。

《工程机械周刊》：临工重机所提倡的精细化、规范化管理具体是什么模式？

支开印：我们的管理模式由各个模块组成，从上至下分为公司战略、产品定位、品牌文化、生产运营、销售服务等几大板块。公司战略主导整个管理流程，产品定位始终跟市场对接，根据用户对产品的不同需求、不同的市场，我们推出相对应的产品。以我们过去的经验，市场不能乱投产品，一定要符合市场需求。但是在一个市场只推一款产品。另外，公司的品牌建设、营销建设全都服务于公司战略目标，各个板块之间是一个有机体，相互支持，相互促进，分工不同，但都是朝一个方向发力。

《工程机械周刊》：公司提车的“明星产品”是个什么概念？

支开印：明星产品作为是整个品牌的支撑与载体至关重要，如果没有这个载体，对临工矿机这个品牌来说不合适。所以我们决定要打造公司的明星产品。我们定义的明星产品不只是某个方面的优势，它是一个综合性的概念，包括产品性能质量的提升、成本的降低、操作的舒适方便性等等，这是在产品方面。明星产品最核心的要素是没有短板，在产品生产过程中，通过迭代优化、分类提升，消除产品短板，培植亮点。和同类产品相比，你无我有，你有我优，亮点就是我们的核心竞争力。

《工程机械周刊》：临工矿机对海外市场有怎样的打算？

支开印：目前来说，临工的MT86宽体车已经被国内客户认可了，海外市场才刚刚开始，我们现在在缅甸、越南、泰国等东南亚及非洲国家，临工的宽体车都是跟外国品牌竞争，但用户对我们的评价和口碑一点不差，因为我们产品的高性价比和可靠稳定性，通过“走出去”，海外用户已经开始接受和使用临工的产品。有个海外用户曾对我们反映说“临工的车开起来更稳，行驶在崎岖不平的道路上也不打滑。”

《工程机械周刊》：临工矿机在产品开发的过程中注意哪些细节问题？

支开印：工程机械行业在产品的设计生产上存在很多的浪费，针对这个问题，我们提出“经济研发”的概念。首先注重研发流程的高效；其次是整机上不要有多余的东西，一切从客户的真实需求出发，满足客户需求同时不增加客户购车成本；最后产品开发一定要符合经济生产的需要，在产品阶段按照模块化、标准化的要求进行设计，包括时间线的控制，也是按标准化模块操作，临工矿机不能存在浪费的功能。





临工重机营销总公司总经理王国超——

临工矿用车“放心营销”闯滩海外市场

导语：海外用户需要放心的产品，无论是在性价比上、质量上，还是服务上都要尽善尽美，临工重机营销总公司总经理王国超的“放心营销”理念让其矿用车海外市场闯关成功

7天之内的思考

在泰国北部某煤矿，28台MT86矿用车忙碌在矿区运输线上，站在一边的矿主苏拉西一脸欢喜，想想数月前买入这批车的历程，嘴角一丝笑意闪现。常年用小松100吨的刚性自卸车，全球矿山不景气，泰国也未幸免，对成本的控制成了苏拉西挥之不去的、每天起床必须考虑的事情。高油耗、高投入、高昂的售后维护成本，让这些刚性自卸车成了“鸡肋”，用吧成本高，不用吧前期大量的投入回本成问题……

“在跟苏拉西第一次见面，我发现他对我们的产品将信将疑，对于我们说的产品如何如何好他毫不为之所动。直到他来了两次中国，在临工矿用车生产基地反复考察，终于答应先发两台车到矿山上试一下，试两个月，如果真的好他就打款。”随后临工重机将两台MT86运往苏拉西的矿山，本想等两个月再跟苏拉

西跟进下的王国超，意外地在一周后就收到了这两台车的全部款项，另外，苏拉西增加了28台车的订单。

“这只是第一批，明年我再定上40台。”苏拉西对满脸惊讶的王国超这样说，“这个车我们的司机都想开，速度不慢，发动机动力也不差。跟600万一台的刚性自卸车相比，临工矿用车的价格更低。刚性自卸车号称载重100吨，但实际也就是70~80吨，而临工矿车拉60吨没问题，而且保养成本很低，同时车体宽大，开起来又稳又安全。”

现在是拨算盘、算成本的时代，增效降耗成为用户第一关注重点，真正能帮用户省钱的设备似乎成为矿山主的香饽饽。“让用户放心”王国超一句话总结说，海外用户对产品的需求就是放心的产品，从产品性能、性价比、产品质量、售后服务让他们放心才能改变他们固有的观念。

打通矿山全产业链

2011年涉足矿山市场，正是“一年全面导入、二年快速发展、三年挑战行业第一、四年引领行业”的跨越式发展理念的指导下，已经在市场上打出China Mining Truck (CMT) 中国矿用车新品牌。2015年海外市场实现超1000台宽体矿用车的销售业绩，11月初在中国南方某口岸上演多年不见的“车海”，数百台MT86宽体矿用车排列整齐在海关整装待发。在国内更是以400余台的销售业绩高居同行业同类产品的销售榜首。打造矿山专用的宽体矿用车产品，打造矿山运输第三类运输模式，这只是临工重机现阶段的任务。

“我们现在正在跟世界知名钻机企业谈合作，将来会以满足矿山从爆破到运输全部环节所需的产品，为客户提供‘全套方案、全面解决’的产品理念。”王国超在谈及2016年的市场规划时向记者透露说，未来矿山市场上所有需要的产品临工集团济南重机有限公司都能提供。

在临工集团市场管理部的工作计划中有一个明显的变化，增加矿山前端设备成了新的工作重点。在计划书上记者已经看到以临工矿用车、井下矿用车等为代表的剥离、铲装、挖掘、运输及矿山专用路面设备等产品琳琅满目，临工重机正在向成为为客户提供矿山施工“全套方案、全部解决”的产品和施工方案提供商的目标跑步前进。





临工矿山机械产品培训班 在缅北战火中绽放

临工集团矿用车辆在猴桥口岸通关开赴缅甸

北国大雪飘，南国绿树摇。缅甸正在经历几十年来最大的政治变革，大选风云涌动，缅北战事不断升级。

而此时，中国矿用行业领导品牌—临工集团(LGMG)在缅甸不断斩获批量订单。近期，大批临工矿用车辆陆续抵达缅甸，交付到客户手中。缅北局势不稳，炮火连绵不断，但是面对客户殷切的操作及服务培训需求，临工集团毅然决定，携手代理商CHU KABAR公司，将培训班开到矿区一线去，服务到客户家门口，帮助客户早日将设备投入到矿山开采中，实现价值共赢。临工集团营销总公司王总表示：战火不是我们为客户提供服务的阻力，客户的需求就是我们的冲锋号，我们一定要顶上去！

经过紧张筹备，在隆隆的炮火声中，临工集团矿用车辆培训班于11月20日在缅北战略城市——密支那帕敢地区 火热开班。本次培训共组织缅甸大客户车队管理人员、驾驶员、服务维修人员等30余人，培训6天，重点是向缅甸大客户介绍成功的矿山施工案例、临工矿用车辆操作保养、故障诊断维修等内容。这也是临工集团继8、9月份在曼德勒举办两期培训班后的又一次集中培训。

用临工的矿车，我放心!
——客户 KOARFAR

通过与大客户管理人员切磋交流矿山施工管理经验，拉近了与客户间的距离，提高了客户矿山施工管理水平；对驾驶员培训，使其掌握临工矿用车辆的正确操作保养方法，正确使用车辆，减少车辆故障，提高车辆出勤率，同时传授其省油小窍门，降低车辆运行成本支出；对客户维修人员按照矿车各个总成进行系统培训，使维修人员能够对故障作出迅速的判断，及时的修复故障；同时还进行实战特训，对发动机、变速箱、驱动桥、举升油缸等各大总成件进行反复拆装，使其在技能上有一个质的突破。

通过本次培训，客户及服务商对临工矿车有了更深入的了解，掌握了保养和常规维修的技能，纷纷赞誉临工矿车全生命周期的服务理念，对临工集团产品信心倍增。“我使用中国的设备20多年了，跟几十家中国的厂家打过交道，他们到缅甸举办培训班的很少，能来帕敢办培训班的，临工还是第一家，他们真是服务到家门口了。能这样为客户着想的厂家，我相信他们的，用临工的矿车，我放心！”客户KOARFAR如是说。

2015年矿山机械行业寒冬依旧，但是临工集团本着“精确营销，服务制胜，培训先行”的理念，通过有针对性的产品提升、精准的营销定位、服务布局，使得矿用车辆业务逆势增长。国内市场占有率稳居第一，海外市场更是接连实现突破。如今，在东南亚、在南亚、在中东、在非洲，已有千余台临工矿用车辆在各大矿山施工作业，与国外知名品牌矿用车辆同台竞技。临工集团正以良好的产品质量和服务，打造海外市场首选的矿山机械品牌！





Front March 前线进行曲

前线没有好的环境，
有的人发现了前线的美，
有的人发现了前线的苦。



——记临工矿车服务工程师王德浩缅甸矿区服务心得

一首铿锵的《分列式进行曲》唤醒了沉睡的矿山，沉寂一夜的工地又被机器的轰鸣填满；

露天开采的矿区内到处是裸露土石，简易的道路两侧只有稀疏的植被，矿车驶过卷起漫天的尘土，远离城市物质缺乏，生活用品的稀缺的程度不是我们习惯大超市采购的人所能忍受，习惯在城市中大小饭店任意饕餮的人也很难品味单调的食堂伙食；就是在这样的环境中，有一群坚韧的人，他们并不是矿山员工，却牢牢的钉在矿山冷硬的土地上，他们就是临工驻矿服务工程师；

他们中有人已经半年没有抱过自己的小孩，家里的大小事情更是帮不上忙，而只要对讲机里响起矿车司机报修的声音，他们就会如收到冲锋命令的战士一往无前；在服务部门通常习惯

把到现场服务称为到“前线”，这是最恰当不过的比喻，更是对驻矿服务工程师自我奉献精神的一种诠释；客户的需求就是要求我们冲锋的命令，即使大雪封门、风沙漫漫、大雨倾盆也不能阻断我们前进的路。

想享福就不要上“前线”，没有坚韧毅力的人“前线”不适合你，只有经历过“前线”的苦和累，直起腰身，原来矿区一望无际的荒野也充满了粗犷的美，石缝间不知名的野花也流露出别样的妩媚；只有临工驻矿服务工程师才能发现、体验这种美，只有临工人能认同这种妩媚，因为我们代表临工，我们为实现临工理想来到这里，扎根这里，将临工美誉传播到这里，这是每一名临工驻矿服务工程师使命和担当。



青藏高原，世界海拔最高的高原，被誉为世界屋脊、世界第三极，以其高海拔、寒冷、空气稀薄著称于世。由于其封闭险恶的自然地理条件，是少数未经人类充分开发的处女地之一。其生物多样性和丰富的矿产资源蕴藏量，具有极大的开发、利用、科研价值，是我国大西部开发战略的重要地区。

临工“高·大·全”驻进青藏高原

矿区驻矿服务工程师——尹彦强



交付了设备，同客户老板详细的进行了服务站建设的沟通，老板表示为了做好设备的维修保养，维修场地、配件库房等基础设施马上开工建设，其他硬件尽可能配置齐全，前期的购买的设备只是个开始，只要厂家支持做好服务，设备用着好，后期的订单还将源源不断。我们临工推行驻矿服务的理念，就是为了贴近客户，保证服务及时，提高设备出勤，让客户买的舒心，用的放心，能为客户创造更多价值，我们的付出必有回报。

MT86在矿区的道路上穿梭往返，满载的是客户对美好生活的期望，古老、沉寂地表下丰富的矿产，要用这矿车输送到人间，这离不开司机、维修工每天对设备认真的保养和维护，日复一日的辛勤劳作，换来的必将是沉甸甸的收获；诗人海子把德令哈描述为雨水里一座荒凉的城，这份荒凉正被临工矿车的轰鸣打破，我们的临工矿用车正在这里生根发芽，积蓄力量，临工品牌必将在这雪域高原上迸发新的辉煌。

青藏高原北部，青海海西蒙古族藏族自治州东北部，有一座只有10万人口却分属19个民族的小城——德令哈，德令哈是蒙语，意为“金色的世界”，这个已探明有16种矿产，拥有60多座矿床的高原小城，迎来了来自山东临工的贵客，魁梧彪悍的临工MT86矿山专用车风尘仆仆的赶到，为这金色的世界又添加了一抹亮色。

抵达客户工地，我们受到客户热情的迎接，一位司机大哥急切的围着矿车左右打量，就像集市上看到玩具和美食的儿童，跃跃欲试的样子让人忍俊不住，上车兜了一圈下来，他内心的欣喜更是洋溢在脸上，我急切的想知道我们的设备表现如何，不禁上前攀谈“大哥，感觉如何”，“试好了，舒服、稳当！不光看着壮实，开着平稳，驾驶室视野好，板簧车桥，大级别平衡轴，还有好多细节都是别家车赶不上的，不愧是号称能适用全工况的矿山设备”，“呵呵，听口音大哥是咱山东人呀”，“是呀，小老乡，这是咱家乡来的设备，我一定会好好爱惜认真保养的”，大哥言语里充满了对家乡设备满满的信心和喜爱，在离家数千里的高原上，能用上来自家乡的设备，又有谁能抑制住这份喜悦和亲近之感呢？



Create value
and
enhance brand



哈萨克族小伙子 在临工矿山机械服务站 的成长之路

阿力是临工服务部普通服务人员，他已经在片区服务了4年。为了维修设备，他经常奔走在茫茫戈壁，虽然条件艰苦，但是尹训全认真敬业，高质高效的服务获得了客户与同事的肯定。有一次，代理商交付给客户的矿车油缸三、四节突然不能伸缩，代理商在客户那里受了委屈，打电话劈头盖脸就给阿力一顿批评。阿力虽然也很委屈，但还是耐心地与客户进行了电话联系，客户在电话中讲不清楚操作流程，只是不停地抱怨。阿力只得一边把客户的责备和抱怨照单全收，一边耐心地请客户描述具体情况。经过分析，阿力立马就明白了这根本不是什么质量问题引起的故障，只是客户在运输过程中或者操作过程中造成了线路损坏或者插头松动，并表示会立即赶去处理。这么跟客户说了之后，客户还是不相信，觉得阿力就是在拖延时间，并为自己找借口。阿力当机立断，顶着风沙从驻地出发，坐了3个小时的车，并在天黑之前赶到了客户那里，一分钟之内解决了问题。客户当时很惊讶也很感动，没想到自己的诉求这么快就能得到解决，而且对这个小伙子面对抱怨不反驳、不推卸责任的态度非常感动，当面就电话中的过激言辞向阿力道歉。事情反馈到代理商那里后，代理商的领导也向阿力道歉，但阿力并没有就自己的委屈进行责难，而是跟代理商交代以后需要跟客户如何进行交流，以后如果碰到这种情况怎么联系他处理，还有需要准备什么资料以及如何规范操作等细节。

阿力在临工工作不到两年的时间里，一心扑在工作中，驻外天数已经近400天。他的家乡在新疆哈密，远离家乡和父母的日子总是令他充满思乡之情，但他还是认真地坚守着自己的这份选择，他觉得在临工找到了自己发展的平台，也找准了自己今后人生的方向。在与临工一同成长的过程中，他学到了扎实的专业知识并且丰富了自己的人生阅历。

提起家乡时的他总是很自豪地说“我们新疆好地方啊，天山南北好牧场”，愿开朗乐观、勤奋好学的哈萨克族小伙在临工的平台越走越好，越走越精彩！



重机营销 服务部介绍

临工集团(济南)重机服务部秉承“成为中国工程机械行业中最令客户满意和最值得推荐的品牌”的公司愿景，通过“创造价值，提升品牌”“高效专业、可靠信赖”的服务理念，努力实现“厂、商、客”三方共同创造价值。



01 价值服务

本着“追求为客户创造更大价值”的核心理念，全程参与到产品的售前、售中及售后服务工作，使价值服务贯穿山东临工矿用产品整个生命周期，通过“工程机械技术与矿车的完美结合”和“工程机械产品与矿车的完美组合”，通过“追求高出勤、追求大吨位、追求全工况”，努力实现为客户创造更大价值。

产品服务过程从客户的矿山开采方案策划入手，开展矿山开采设备选型及合理搭配、设备维护保养、设备报废处理等一系列内容，帮助客户合理规划，减少不必要的浪费，实现更大价值。

02 管家式服务

所谓管家式服务，是要改变过期被动响应客户服务请求的服务模式，引入主动服务理念，想在客户前面，主动协助客户对设备的运营和维护做出规划，并推动客户合理保养和使用，将因保养、使用不当造成得分设备停工控制到最低水平，从客户矿车出故障我来修，变为客户矿车的运营和维护我来管，成为客户矿车运营管理的“大管家”。

03 营销式服务

产品销售前，服务人员与销售共同去用户施工现场实地考察，了解矿山的运用情况、施工情况，通过实地考察，填写工况调查表，

并根据实际工况要求匹配性能适应的车型及货箱。

服务人员根据施工工况、路况及用户的管理情况，编制相应的服务方案，包括各类培训的需求、易损件的储备明细及数量、服务资源的配置情况及服务商管理等方面内容，为用户提供最全面的售前支持，让用户用的放心，全程无忧，提升用户的满意度。

车辆交付前对车辆进行全面检查，发运过程中出现的问题彻底解决，对预知的故障点进行系统排出，并做预防措施，实现真正的“预防式”服务，保障车辆交付用户后，性能最佳，赢得用的信赖。

车辆投入运行前，对用户的驾驶员进行车辆使用保养方面的培训；对用户的管理人员进行车队管理方面的培训（三好、四会方面），保障车辆的良好运行。



1、临工重机走访刚果客户，为客户提供矿车操作和保养等技能培训

2、缅甸客户服务人员参加临工重机举办的校企联合培训班实践操作培训

4、临工重机为海外客户驾驶员进行驾驶技巧和保养技能的培训

3、客户服务人员参加临工重机举办的校企联合培训班理论学习

5、临工重机在缅甸为客户司机和服务人员举办维修、保养技术培训



临工重机 管家式 服务 让客户 买的省心 用的放心

创造价值·提升品牌



04 预防式服务

“预防式服务”，在客户使用车辆过程中，坚持做到“预防为主、防治结合”。通过驾驶员现场培训等方式，使驾驶员在车辆日常使用过程中，做到规范操作车辆；通过服务人员技能培训，保证服务人员在进行故障诊断和排除时，能够做到“大故障不发生，小故障早处理”。

对服务商进行配件管理帮扶，帮助服务商建立安全库存模型，使配件采购“有法可依，有缺必补”，避免因缺少配件，导致车辆无法及时修复的事故发生。

05 一站式服务

为客户量身定制最优矿山开采机械配比方案，提供“铲装平压运”全套解决方案，一站式解决客户需求。通过系统化服务培训，精准化配件投放，规范化服务体系，标准化服务模式，全面解决客户购买产品的后顾之忧，让客户做到“买的省心，用的放心”。

06 标准化服务

推行“标准化服务”，除了要求服务商在服务工具、工装等方面统一使用外，还要求服务商严格按照规定流程进行车辆服务工作，并分别在“维修场地”、“管理制度”、“服务流程”、“配件仓储”等方面进行严格规范，提升服务商服务现场标准化管理。



把握当下，展望未来！

配件公司于2012年跟随临工集团济南重机有限公司的成立而诞生，经过3年的不断创新，配件公司已由起初的配件收发室转型为集服务与销售于一体的综合运营公司，并且于2015年5月正式更名为临工集团济南配件公司，成为集团子公司，开始独立运营。所有的一切离不开每一位员工的辛勤汗水，付出必有回报，每一位员工也得到了自我价值的展现与提升。接下来简单介绍下配件公司的组织架构与运营情况。

临工集团济南配件公司主要经营矿山设备、混凝土设备及高空作业设备等产品的批发零售业务，始终坚持服务至上、效率为先的经营理念，规模不断扩大。配件公司拥有国内外50余家服务代理商，经营范围合理分布，产品远销东南亚、非洲等区域，规模同时不断扩大。

配件公司下设综合业务室、仓储管理室两大科室及财务核算员、销售业务经理两大岗位。综合业务室主要负责部门综合管理、国内外业务对接、物流发运跟踪及配件供应商、物流承运商的管理工作。仓储管理室主要负责以现场5S为作业指导的相关管理与执行工作。财务核算员为配件公司专职财务，主要负责日常运营的财务核算工作。销售业务经理主要负责配件的销售业务及大客户营销等工作。也正是凭借着每位员工的积极进取精神与团结协作的意识共鸣，使得2015年预计销售总额将较2014年翻两番。

在取得良好业绩的同时，我们也应清楚地意识到市场竞争力在不断加强。例如，在实际的运营过程中会发现，出保车辆的购买力随时间推移大大降低。经过分析可见，我们销售配件的价格相比市场价较高，这也是购买力下降的主要原因。配件公司若想取得销售业绩的再次飞跃，首先，除了坚持原厂品牌形象，还需大力优化开发供应渠道，在配件品质与价格上占据市场的绝对优势。其次，销售人员还需加大市场营销力度，扬长避短，主动出击，在保证市场服务的同时进行全方位赢得销售利润。

随着矿车国外业务的激增，矿车配件业务已迈向国际。随着高空作业设备的上线，其配件产品也孕育了巨大的发展空间。在这机遇与挑战并存的时局下，配件公司的每位员工也已做好准备，为更好的实现自我价值，为实现配件公司的腾飞而奋斗！我们始终坚信我们的未来不是梦...



包头泰德配件营销案例

包头泰德土石方工程有限责任公司是一家专业从事矿山剥离运输的公司，与公司业务合作多年，是公司忠实的经销商及大客户，拥有临工矿车二百多辆。除此之外，包头泰德也与公司建立了长期的配件供应合作。在配件合作前期，包头泰德公司为了减少资金占用，节约公司开支，车辆更换维护中的配件全部为市场副厂配件，价格低廉，无质量保证，导致车辆待修时间长，出工率低，最终财务核算成本利润后，车辆盈利性表现不高。偶然的公司领导市场走访，包头泰德公司总经理云总向公司领导道出了自己的苦衷，公司领导随即帮助进行多方面原因分析，最终归咎于车辆副厂件的使用原因，抱着试试看的想法，包头泰德公司订购了一批原厂配件用于车辆维修，更换上原厂件的车辆明细故障变少，出勤率升高，而后包头泰德公司与配件公司签订了长期的配件战略合作协议，配件、油品、轮胎全部使用公司原厂件。截止目前，包头泰德公司从我公司订购配件的比例已经达到全国配件销售占比的一半，于此同时，包头泰德公司也在运输盈利性方面赚到了更多利润，真正实现了双赢，从使用原厂配件中得到了实惠，给全国所有的配件经销商树立了榜样。



临工重机矿山机械产品参加南非宝马展

9月15日, 2015年南非国际建筑机械、矿山机械及工程机械车辆展览会(BAUMA CONEXPO AFRICA 2015), 暨第二届南非宝马展在约翰内斯堡成功开幕。临工集团济南重机有限公司以强大的阵容参加这一非洲工程机械行业盛会, 展出全系列产品, 得到众多用户的青睐。



播种中东 LEADWAY 亮相迪拜汽配展

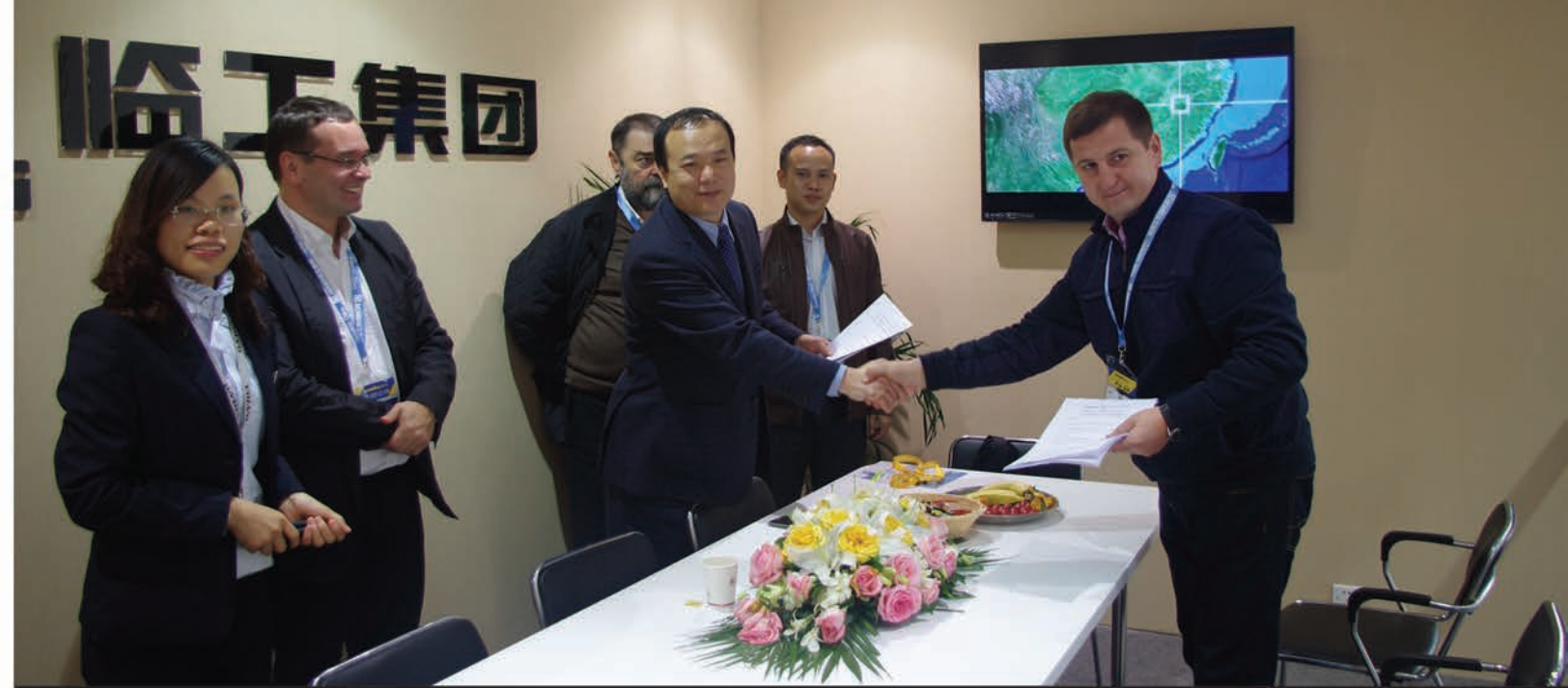
2015年6月2日至4日, 中东地区汽车配件及轮胎领域最具影响力的展览会Automechanika Dubai在迪拜国际展览中心成功举办。本次展会成功吸引了来自130个国家的1889个厂家及30800名专业观众的参加。临工集团济南重机有限公司携三款Leadway轮胎产品高调亮相本次展会, 是Leadway拓展中东、北非市场的重要一环。

本次展会Leadway 展位共吸引了意向客户100余批次, 其中很大比重为专业轮胎代理商和轮胎用户, 他们对于Leadway轮胎优秀的产品设计、明确的产品定位, 完善的售后服务, 及作为临工集团济南重机有限公司轮胎配套商的产品应用, 表示出了浓厚的兴趣。



飞龙在天·耀世出击 临工集团亮相2014 上海宝马展

2014年11月25日，全球最具影响力的国际工程机械、建材机械、工程车辆及设备博览会2014上海宝马展 (Bauma China) 在上海新国际博览中心隆重开幕。在本次宝马展中临工集团济南重机有限公司以“全套方案、全部解决”为主题，携旗下矿山机械、小型建筑设备、物流机械、路面机械、橡胶轮胎等五大系列23款整机产品盛装亮相。



BICES 2015

第十三届中国(北京) 国际工程机械展

9月22日-25日, BICES 2015——第十三届中国(北京)国际工程机械展将在中国国际展览中心新馆举行。来自全球的重型机械制造商将在为期4天的时间里尽情展现装备制造的魅力。作为国内工程机械领先企业, 临工集团济南重机有限公司携13款精品盛装亮相, 与国内外同行同台竞技。



临工矿山机械
发展之道
DEVELOPMENT VIEW 总第4期

 **LGMG 临工集团济南重机有限公司**

www.lgmg.com.cn



LGMG

更多价值, 尽在其中
MORE VALUE IN ACTION

临工集团济南重机有限公司
LINGONG GROUP JINAN HEAVY MACHINERY CO.,LTD.
生产地址: 济南市高新区科嘉路2676号临工工业园
办公地址: 历下区中润世纪广场5号楼
Lingong Industrial Park,2676,Kejia Road,Gaoxin District,Jinan
OFFICE,Building 5,Zhongrun Century Plaza,Lixia District
E-mail:sales@lgmg.com.cn
Tel:+86-531-81666372 Fax: +86-531-81666853



临工集团官方微信

临工打造“中国式矿车”

临工“高·大·全”驻进青藏高原

——矿区驻矿服务工程师尹彦强

适合的才是最好的!

传统的自卸车无法满足我们的需求, 刚性车价格太贵。

