

# 石材业悄然兴起“成品交付”服务

■本报记者 蔡静琦 文/图

过去的一年,上百家外地石企回流至水头。除了让水头石材市场更加热闹以外,还把外面那套成熟的销售和服务体系带到了水头,从而也加速推动了水头石材“成品交付”时代的到来。

“以往水头企业是将石材批发给全国的经销商,再由各地的经销商卖给终端客户。而现在更多的水头企业是在各个城市寻找合伙人,继而为终端客户直接提供一站式的成品交付服务。”山水矿业联合创始人王信茂说,“成品交付”时代已经来临,今年他就接了特别多的成品订单。

## 外企回流倒逼终端服务升级

“这几年,全国推行环保整治,之前一些在北京、天津、上海等地打拼的石材人都回流到了水头。2021年,云浮也来了特别多的企业。”王信茂认为,这并没有什么不好,反倒加速了水头石材行业的洗牌,也让原本粗犷的本地石材商开始注重产品的精细化,更重视营销和服务。

王信茂坦言,过去以接工程和批发为主的水头企业,并没有太强的服务意识。而一直在终端打交道的外地经销商,他们更懂得如何打动消费者,一个圆满的成品交付,涉及设计、运输、安装等一系列售后服务。在过去,这些看来相当烦琐的工序,如今水头企业也一应揽了下来。

在全国工商联石材业商会专家委员会成员白利江看来,不管是回流的石材企业,还是本地的石材企业,都各有优势。像外地回流企业,虽然在营销和图纸深化等服务上,可能比本地更胜一筹,但他们在资源方面没能进行很好地把控。而本地石材商最大优势就是对资源属性的了解,以及对加工质量的把控。

他举例道,之前有个外地石材公司承接了河北唐山一个大型项目,20栋的精装楼盘需要用到大量的石材复合板,这些楼盘的大厅地面全部选用“东方白”。为了将成本压到最低,该公司直接去矿山点料,然后再交由湖北通山的企业生产,最终做出来的产品出现大面积的暗裂和空鼓,整个项



▲石材“成品交付”时代已经来临,图为一石材厂即将交付的产品。  
▲工人认真研磨每个细节。

务商,而不是品牌代理商。“我们改的不仅仅是一个名字,还有经营模式,我们服务商是靠服务去盈利的,而不是靠挣差价。说白了,就是大家的价值观一致了,才能共同推动成品交付这件事情的落地。”

## 产业聚集助推厂商一体化

在中石投供应链负责人张鸿凌看来,水头之所以能进行成品交付的另一个主要原因在于,产业的聚集效应。

“在水头经营石材的企业本来就有上万家,每年外地还在源源不断地回流。现在全世界都找不到第二个地方石材品种能比水头齐全的了。”张鸿凌说,水头石材经营者众多和产品齐全,不但可以缩短石材采购时间,价格上也有优势。

在与用户交接中,张鸿凌发现,很多客户原本都是就近选材,最终发现很难配齐想要的产品,又跑到了水头。“这几年,水头的产业聚集效应越来越明显,一些用户根本都不考虑其他石材集散地,直接就来了水头。”王信茂说,随着产业聚集的加剧,未来这样的用户只会越来越多。而成品交付,就不是像过去那样,只做简单切割排版就完事了。首先要考虑产品质量能不能做好,其次设计搭不搭,最后安装行不行。

王信茂认为,只有把用户的顾虑一次性解决,他才会安心地交给你

做。因而预排版就显得尤为重要了。

为了让用户在装修前就能提前预览最终的装饰效果,他会在选完产品以后,利用智能排版,做出几个排版效果供客户选择。如此一来,不仅让用户心里有个底,也避免了安装以后出现不必要的争议。

他还举了个例子,一个用户来到石材厂,大家都觉得他是来买石材的。但如果走入用户内心,其实他来是买成品的,就是一个完整的结果。石材作为半成品,它后期涉及设计、运输、铺贴等一系列的售后服务,石材要把这个流程走完了,才叫成品交付。

“实现成品交付的前提,就是将过去客户看不到、摸不着的东西可视化、体验化。以前我们做营销更多的是停留在各种招数当中,目的是促进成交。而如今要站在客户角度思考问题,比如房子设计、售后服务等。”王信茂说,未来石材不再是简单的石材,是一项从材料到服务的全过程。

“之前水头贸易市场发展强势,很多人提出‘厂销分离’这个概念。认为可以把生产这块剥离出去,只做贸易中心。但事实证明,只有厂商一体化,才是大势所趋。这几年不管是贸易商还是生产商,都回流到了水头,再次把全国的客户带到了水头。”张蓉蓉认为,水头的政策、产业优势太明显,加上其他各种外界因素的助推,石材的整个成品交付过程,最终都会由水头厂家来实现。

# 杨绍娥:异国他乡,拿到一张价值9.8万元的返程票



三联机械  
S.L. MACHINERY

■本报记者 李杨瑜

“再过一周就隔离结束啦!可以回家过年啦!”1月24日上午,泉州市三联机械制造有限公司售后服务部工作人员杨绍娥,在电话里欣喜地跟记者分享道。因工作需要,2021年,杨绍娥坐上了飞往阿联酋迪拜的航班前往沙迦,尽管手头工作早已完成,但疫情缘故让他不得已滞留了两个多月。其间他焦虑过,也着急过,但从未有过抱怨恼怒,在防疫大局面前,杨绍娥敢于担当、乐观向上的精神令人钦佩,也体现出了三联机械创新管理工作的“破局之道”。

## 疫情期间回国“一票难求”

2021年7月中旬,还在安徽出差的杨绍娥,收到了公司一项“特殊”的工作任务——办理签证,前往阿联酋安装一套整机砖机设备。处理完手头上的各项待办事务后,8月28日,杨绍娥从泉州出发前往广州,坐上了飞往阿联酋迪拜的航班。“到达沙迦跟客户汇合,便开始商讨设备的安装计划。”顶着45℃的高温、暴晒及饮食习惯的不适应,杨绍娥每天只能尽量多喝水,身着两件工作服来抵抗强烈的紫外线。

而为了确保安装工作按照约定时间交付,杨绍娥人还没到现场,就已经



三联机械工作人员杨绍娥(右)在海外为客户做售后服务。

跟客户沟通好,做好设备提前报送清关等各项事宜,直至运送到项目处。“公司排除万难,不仅要货物完好交付给客户,也要保证设备正常运作使用。”据三联机械售后服务部李部长介绍,该项目订单是在2019年签订,交货日期为2020年初,因各方问题,客户到了2021年才要求交付提货。

“在客户的全力支持配合下,各项安装工作都相当顺利。很快,我们便对设备厂地进行规划,开始设备调试、生产,并对客户的操作人员进行培训。”杨绍娥回忆道,涉及语言沟通问题,他用翻译软件;遇上太专业的名词,有时候也会求助公司外贸部同事,或者连比带画地解决问题。

有着近20年砖机行业经验的杨绍娥,凭借着丰富的安装经验和熟练的安装技术,如期完成了整机、搅拌机、配料机、水泥粉罐等设备的安装,还根据当地的原材料和客户需求,调试好原材料配方,让生产出来的产品效果达到最佳。

时间到了2021年10月15日,这一天完成所有售后安装培训工作的他,没能等来如期回国的航班,尽管有些沮丧,但还是期盼着能有好消息。“此行并非首次出国工作,也曾先后到过阿曼、沙特阿拉伯、阿联酋、埃及、阿尔及利亚、乌克兰、哈萨克斯坦、越南、马尔代夫等国家。由于疫情特殊性,回家之路暂时受到阻断,可以理解也能克服。”杨绍娥心里清楚,回国一票难求,只能安慰自己“苦”中作乐。

## 以人为本理念令人动容

随着时间的推移,全球疫情带来的影响,远比杨绍娥想象的复杂多变。“安装培训期间,客户有免费提供食宿,滞留时间一长,远远超过了客户所能承担的。经过客户与公司的友好协商,公司总经理当即就拜托迪拜当地的朋友,在中国城找到一家华人开的宾馆,并租下了房子。一来中国城华人多,二来食宿也方便。”杨绍娥感

慨,在客户的帮助下,他顺利抵达了迪拜,也多亏了公司领导在迪拜的这位朋友,双重“保护”让身处异国的他感受到了温暖。

等待航班期间,杨绍娥也没闲着,每天除了花时间充电学习,只要一有机会,就会去做核酸检测和血清抗体检测,为回国做准备。“这两个多月做了11次检测,当时为了便捷,住到了迪拜中国城,后面得知除了要到大使馆指定的检测机构检测外,阿提哈德航空也有要求。由于阿布扎比飞往上海是阿提哈德航空执飞,起飞前第7天,要在阿布扎比的G42核酸检测机构加做一次核酸检测和血清抗体检测。起飞前6小时还要在该机构做一次快速的核酸检测阴性才能回国。”杨绍娥分享这些过程时仍心有余悸,尽管所有检测报告都合格,但还是很焦虑。直至2022年1月3日到了机场,拿到登机牌,过了安检口,悬着的心才落下。

出国难,回国更难。杨绍娥感慨,拿到这张价值9.8万元的返程票,心里沉甸甸的,说不出滋味。“有喜有忧,喜的是当时是瞒着家人出国,终于可以给家人一个交代,平安回家团聚;忧的是这张返程机票来之不易,公司不惜一切代价,发动各方力量,得到了大使馆、省、市相关部门和社会组织及客户的帮助,让我没有后顾之忧。”

“公司这种以人为本、无论花多少钱、多少代价,都要把员工从国外接回的魄力,着实令人感动。”杨绍娥坦言,他十分热爱这份工作,喜欢三联机械这个家庭,也从未后悔过,再有一次机会,他也会做同样的选择。而今,杨绍娥已完成了第一轮上海14天的隔离,目前正在老家湖南怀化进行第二轮隔离中,虎年第一天,他也将与家人团聚。



资讯

## 数字经济核心产业领域创新企业 符合条件速申报

本报讯(记者 苏清彬)近日,记者从南安市工信局获悉,《福建省数字福建建设办公室关于征集推荐2022年全省数字经济核心产业领域“独角兽”“未来独角兽”和“瞪羚”创新企业的通知》已经下发,申报单位需在2月14日前将相关材料报送至市工信局信息化管理科。

根据通知,申报企业需在福建省内注册,具有独立法人资格,近三年未发生环保、安全、知识产权以及违法失信等不良行为,属于数字经济相关领域。

对于“独角兽”和“未来独角兽”创新企业,需满足如下条件:已获得过私募机构、知名天使投资人或所在产业核心企业投资且尚未上市,具有创新性强、增长速度快、未来发展潜力大的创新企业。其中:“独角兽”创新企业,市场估值达10亿美元及以上;“未来独角兽”创新企业,市场估值达1亿美元—10亿美元。申报企业需提供2021年度估值说明,理由依据等支撑材料。

对于瞪羚企业,则要求具有“专、精、特、新”特点,拥有国际或国内领先的技术水平或代表产品,营业收入和市场份额高速增长,成立时间不超过10年。需满足下列标准之一:2021年度营业收入在1000万元—5000万元的企业,近三年营业收入平均增长率20%或营业利润平均增长率10%以上;2021年营业收入在5000万元—1亿元的企业,营业收入平均增长率15%或营业利润平均增长率10%以上;2021年营业收入在1亿元以上的企业,营业收入平均增长率10%或营业利润平均增长率10%以上。

值得提醒的是,申报企业需提供2019—2021年度审计报告。近3年内企业一次性获得风险投资1000万元及以上(或等值外币)。申报企业需出具验资报告,投资方为母公司或实际控制人或本公司持股平台的,不认定为风险投资。若投资方为个人,则需说明该投资人的产业及行业背景。

## 福建省应急设备商会会长陈金聪 获聘中国建设贸促会智库专家

本报讯(记者 李杨瑜)日前,经中国国际贸易促进委员会建设行业分会咨询研究中心复核和初审,并经会长办公会议审定发布了关于聘用46名智库专家的通知。其中,福建省应急设备商会会长、闽消防科技有限公司董事长陈金聪获聘为中国建设贸促会智库专家,聘期两年。

据了解,中国国际贸易促进委员会建设行业分会于1996年由住房和城乡建设部批准设立,是由建设行业有代表性的人士、企业和团体组成的民间国际经济贸易组织,在住房和城乡建设部直接领导下开展工作,是建设行业开展国际经贸和投资的主要渠道之一,对于建设行业实现国际化具有重要促进作用。

20多年来,陈金聪一直致力于应急设施的设计、生产、施工、检测、评估、维护等工作,拥有丰富理论知识和实践经验。陈金聪表示,获此荣誉是中国建设贸促会对他在建设行业领域专业技术能力的充分认可。接下来,他将充分发挥自身专业特长和作用,依托福建省应急设备商会平台汇聚力量,蓄势赋能,积极献计献策,勇于开拓创新,为建设行业贸促事业的高质量发展作出应有贡献。

## 泉工股份召开表彰大会

本报讯(记者 李杨瑜)日前,泉工股份2021年年终总结暨表彰大会在台商总部举行。现场,颁发了精益求精之星、精益团队、优秀新人、优秀员工、营销精英、技术创新、优秀项目、优秀管理者、优秀团队、20年忠诚等10个奖项。

“众人拾柴火焰高,这个时代,一个人已经走不远了,需要一个集体共同努力,朝一个方向前进。”泉工股份总经理傅鑫源对员工提出希望:2022年国内外营销部能主动扛起战斗的大旗,坚持“以客户为中心,持续为客户创造价值”,用心服务好每一位客户,专注本职工作的同时不断提升自我,为自己为公司也为社会创造更大价值。

会上,4位优秀员工代表轮流上台发言。他们表示,非常幸运能够加入泉工这个大家庭,获得奖项既是荣誉也是动力,今天的成绩是明天的新起点,今后将不断提升自我,做出更出色的成绩。

## 亚陶汇一号隧道窑成功点火

本报讯(记者 苏清彬 通讯员 刘莉)26日上午,亚陶汇一号隧道窑点火仪式举行。

泉州亚陶汇建材有限公司总经理吴坚在仪式上进行动员讲话。他表示,2022年,在更大的机遇和挑战面前,全体人员将紧紧围绕“提质、扩产、创新、降本、增效”的十字工作方针,努力创造生产和销售新纪录。这是公司首次年底举行点火仪式,也标志着生产工作提前启动。“今天一号隧道窑点火启动,为公司应对日益增长的订单需求提供了新的底气,公司将持续不断为广大消费者及经销商带来质优价美的卫浴产品。