

论顾客“消费安全”与品牌战略的关系



众所周知,顾客在消费活动中最容易做出的一种选择,就是在消费能力可以承受的前提下,在众多的商品中选择名牌产品。

这是为什么?根本的原因就是顾客在消费活动中的核心诉求足追求“消费安全”。市场经济有许多口号证明了商品生产者应该关注什么,比如“以顾客需求为导向”“以消费者为本”“顾客就是上帝”“顾客的满意就是我们的追求”,林林总总有很多。

我们要知其然,更要知其所以然。商品生产者的根本目的,就是要把产品以消费者能够接受的价格卖出去。同样的产品可以以不同的价格让顾客接受,顾客选择的是让他有“消费安全”感的产品。如果一个企业让众多的顾客感受到了强烈的“消费安全”感,那么,这个企业就是一个品牌形象优秀的企业,这个企业生产的产品就是“名牌”!所以,从这个角度讲,企业品牌建设的目的是要建立顾客对产品的“消费安全”感。

顾客的“消费安全”感主要体现在以下几个方面:产品的品质保障、售后服务保障、销售价格的公允性保障,以及消费者的尊重性保障、消费者过失的谅解性保障等。这些保障在顾客消费活动中所起的作用各不相同,它们会随着消费者的年龄、时间、环境、经济收入、社会地位等因素的不同而变化。归根结底,名牌就是这些因素的合成。这些因素的优良性通过在商品生产者较长的经营活动和市场中表现出来,最终在消费者心中树立起可以信赖的“消费安全”感,企业的品牌战略即为大功告成。

具体来说,品质保障在“消费安全”感上起首要作用,任何一个消费者不会主动选择一个质量没有保障的商品。

产品的售后服务保障,指的是商品生产者为满足消费者各项售后需求而构建的综合性保障措施及配套体系,消

中铁地产集团党委书记、董事长 吴仕岩

费者通常以承诺兑现的可靠性、服务受理的及时性、上门解决的时效性、服务人员的专业性、售后产品的耐久性,以及售后服务收费价格的合理性,作为衡量保障优劣的主要指标。任何一项指标有所折损,都会降低顾客对品牌的认可。

价格的公允性保障,指的是让顾客感受到某个品牌不会漫天要价,价格不会远超品质档次,售价不会高出市场上同类产品。价格与成本之间、价格与服务之间存在合理性、完美性,即保证物有所值。所以,一个具有品牌战略思维的企业,在产品定价时一定要保持创造良好心态,做到不哄抬物价、不乘人之危、不见利忘义、不唯利是图。最重要的是把握好自身成本与售价的关系,使利润空间始终保持在合理范围内。随着企业生产成本、管理水平的提高,住房产品的价格往往受市场影响较大,变化幅度远超其他消费品。一个具有品牌战略思维的企业,务必在定价上注意顾客的接受度,市场大涨我小涨、产品紧俏我不抬价。

消费者尊重性保障,是指企业对顾客的态度和重视度。越是重要的消费活动,受尊重度影响越大。住房产品足消费活动中比重很大的商品,房地产企业在品牌建设中是否注重对顾客尊重度管理,重要性可想而知。

消费者过失的谅解度保障,是指顾客在消费活动中形成了过失,这种过失造成了顾客自身利益的损失,甚至同时给商家带来了不便或损失。此时企业对顾客的态度决定了对顾客过失的谅解度保障。这个保障的重要性被许多企业忽视。事实上,这一保障在“消费安全”感建立中起着至关重要的作用!必须引起战略性重视。

消费者过失一般分为:被动性过失(包括误解性过失和大意性过失)和主动性过失。被动性过失一般由企业推广误导、企业合约粗略和顾客主观谈判、顾客对产品使用不当导致。主动性过失指的是顾客有意识为了自身利益,明知企业无过

而有意为之的过失。而且越是知名品牌,顾客主动性过失出现的概率越高。因为制造主动性过失的顾客深谙“企业牌子越大,就越忌惮被媒体曝光炒作,影响品牌形象和社会公信力”的爱惜羽毛的心理,从而通过故意造成过失,实现个人不正当利益,甚至“按闹分配”。

一个具有品牌战略思维的企业对顾客的被动性过失的谅解度应当非常高,宁肯牺牲企业的利益,也要尽量对顾客保持谅解,如主动退货、重点服务、安慰性让利等,以期取得消费者对企业的信赖。所以,我们房地产企业对待顾客的被动性过失,必须要有大格局,把品牌建设作为企业头等大事,不能与顾客斤斤计较,把顾客的不是当理由,毫不留情地“公事公办”,这样做必定是丢了西瓜捡了芝麻,表现出来的不是品牌企业应有的责任感和使命感。由此造成的品牌折损,是难以用经济数字和时间长短来计算的!

对于顾客的主动性过失,我们也务必保持“大肚能容天下所有”的良好心态,对顾客超范围的服务要求、强词夺理的合同钻营、可左可右的价格诉求都要在合法合规的前提下给予满足或基本满足。

在房地产经营实践中,企业与顾客的大部分争议都是小价值的争议。俗话说“吃亏是福”,我们绝不能有理不让人,翻脸不认人,轻易把顾客当成“打官司”对象,应尽最大的可能压减销售环节的诉讼数量,让广大顾客充分感受到企业的热情、友善、诚信和高尚。

广大消费者心里有杆秤,因为我们在顾客的过失面前做了让步,即使是顾客的主动故意,他们也会感受到我们的大度和善意,以此增加自己的“消费安全”感。企业的品牌形象在旁观的其他顾客心目中也会更加完美。

总之,如果我们企业能以这样完美的形象出现在市场中,那么我们企业品牌的价值将会得到大幅提升。

中铁十七局六公司 获一项实用新型专利授权

本报福州8月7日讯(通讯员张 涛 陈晓华)近日,中铁十七局六公司福厦客专项目部研制的“装配式格栅隧道二衬钢筋定位装置”,有效解决了隧道二衬钢筋绑扎施工技术难题,获得国家实用新型专利授权。

中铁十七局六公司承建的福厦高铁西山隧道属一级风险源,穿越高富水软塑松散土地段,开挖断面大、地质构造复杂,极易产生支护结构塑性变形、坍塌等风险,施工犹如在“软豆腐”里打洞,在进行二衬施工时存在钢筋定位难题。

他们研制的装配式格栅隧道二衬钢筋定位装置,由外侧环向钢筋、内侧环向钢筋、连接筋等连接构成。他们经过研究,在每根小的外连接筋或内连接筋的顶部开设卡具槽,攻克了传统二衬钢筋绑扎技术工序复杂、工作量大、费时费工、不准确、达不到质量要求等技术难题。该发明结构简单,安装、拆卸和操作方便,应用前景广阔。



中铁十四局四公司牡佳项目部

空陆巡逻 预防山火

本报佳木斯8月7日讯(通讯员赵 涵 张锋建)“巡逻人员请注意,隧道出口西侧山坡有烟雾,请速去排查!”近日,中铁十四局四公司牡佳项目部信息化办公室工作人员操控无人机,向地面巡逻人员发出指令。

中铁十四局四公司承建牡佳客专6标段,穿越吉丰山。吉丰山植被茂密,夏季干燥,极易引发山火。

该项目采用无人机每天定时巡查,构建起空中防护体系。无人机充满电1次可飞行30分钟,刚好能把山区巡航一遍。同时,项目成立安全巡逻队,全天24小时驻守,深入山路两侧,对作业点、树林进行巡护,构成地面防火体系。

“我们领导班子经过分析发现,今年全国发生的几起危害比较大的森林山火,多数是因为随意丢弃烟头引起的。”项目书记陈涛介绍,项目部再次重申禁止所有员工在施工现场吸烟,否则将给予严厉处罚。

为在出现险情能及时调入支援力量,该项目与当地林业部门联系,对原有消防通道进行升级改造,提升了消防通道的通行效率。

据悉,自牡佳铁路开工以来,中铁十四局管段没有发生一起安全事故。



蒙华铁路首座智能牵引变电所成功送电

本报三门峡8月7日讯(通讯员郇彦涛 曹筱璐 郑传海)7月30日,由中国铁建电气化局三公司承建的蒙华铁路首座智能牵引变电所卢氏智能牵引变电所成功送电,为后续动态检测提供了有力保障。

牵引变电所是将电能从地方220千伏电网引入,通过变压器转化为27.5千伏电压,再输送到铁路线上方架设的接触网,为电力机车供电。与传统牵引变电所相比,智能牵引变电所具有全自动(更快)和全覆盖(更广)等优点。

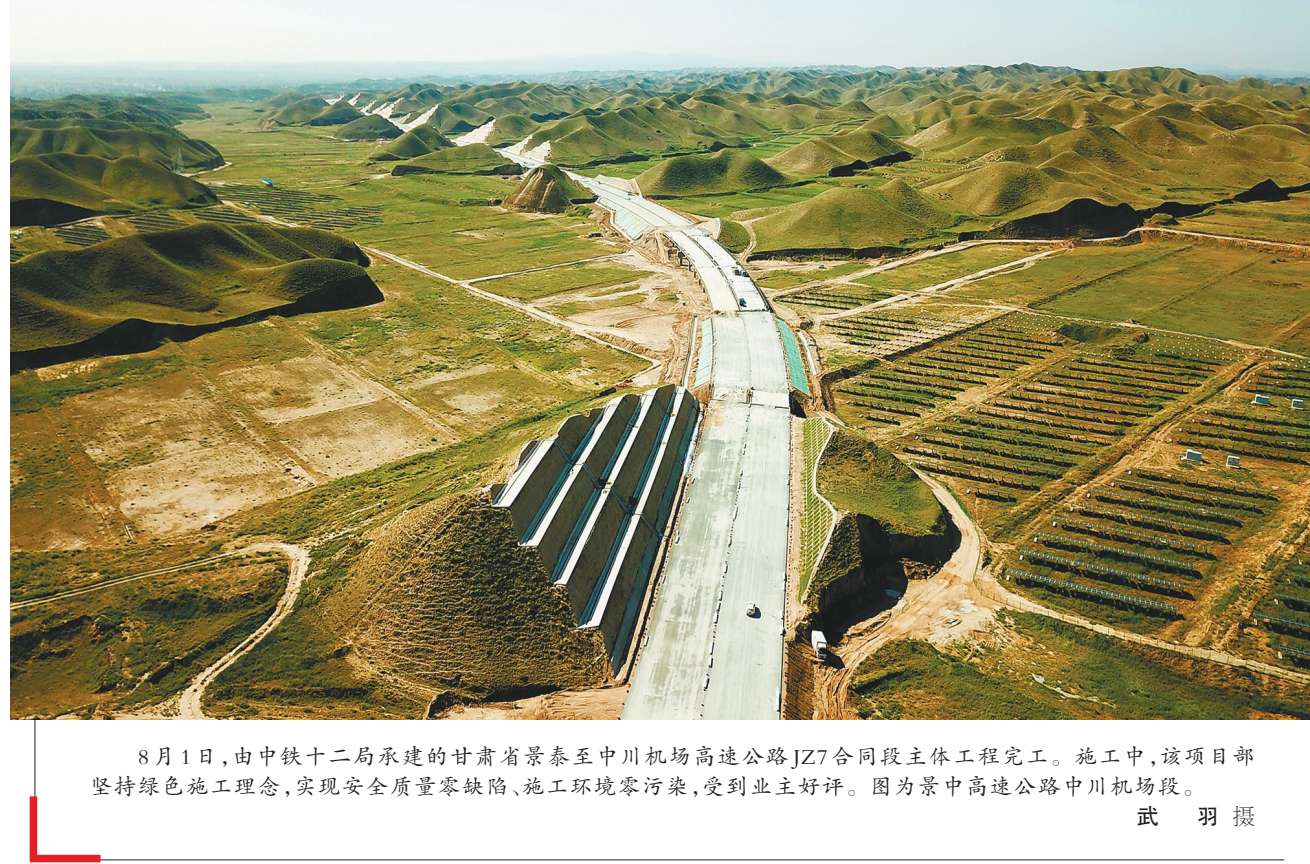
蒙华铁路全长1837公里,是我国“北煤南运”战略运输通道。中国铁建电气化局负责蒙华铁路471.83公里的“四电”集成及相关配套工程的施工任务。

中铁十九局青岛地铁2号线项目

获评山东省绿色施工科技示范工程

本报青岛8月7日讯(通讯员王珺瑶 邹良玉)近日,中铁十九局五公司青岛地铁2号线项目部被评为2018年山东省绿色施工科技示范工程。

中铁十九局五公司承建青岛地铁2号线“一站一区间”。他们采取“每日巡查,定期检查,随时抽查”的方式,对安全环保隐患做到及时发现,立即处置,曾被评为山东省市政工安全文明施工达标工地。



8月1日,由中铁十二局承建的甘肃省景泰至中川机场高速公路JZ7合同段主体工程完工。施工中,该项目部坚持绿色施工理念,实现安全质量零缺陷、施工环境零污染,受到业主好评。图为景中高速公路中川机场段。

武 羽 摄

我在非洲开火车

李财邦 口述 吴 贵 刘雪松 整理

速度显示为零,导致列车在区间被迫停车,影响全线火车运行。下班后,指挥部领导表扬了我。

今年3月19日,我和同事在吉布提纳嘎得站接班后,值乘纳嘎得站和拉布站区间运行。接班后,我像往常一样认真检查机车。当检查到前车钩处时,我发现列车风管悬挂在排障器前方,没有按照规范挂在防尘堵上,而防尘堵悬挂在机车排障器上,直接碰到道床道砟。

面对这个故障,我立即将列车风管挂在防尘堵上挂好,并再次进行了确认检查。事后分析,假如没有发现和排除这

个故障,会给企业带来一定的经济损失。

埃塞俄比亚火车司机对中国铁建司机都很佩服,对中国铁建给他们带来工作机会表示感谢。其中,一位叫德杰尼·格祖·意古的小伙子,是我们组织培训的埃塞俄比亚火车司机学员班的班长。他说我驾驶技术高超,工作仔细认真,非常希望拜我为师,学习机车驾驶技术。

在亚吉铁路,像我这样的火车司机还有很多。今后,我们要进一步刻苦钻研,提高技能,确保每一趟列车都平安运行,为打造“品质铁建”贡献自己的一份力量。

穿越当金山高寒缺氧区

——中铁十七局建设敦格铁路侧记

通讯员 张 雷

科技攻关保质量

“俗话说,隧道施工‘怕软不怕硬’。坚硬岩石地质,使用钻爆法能够快速推进,结构也相对稳定。但是,当金山隧道围岩就像酥心饼干一样酥脆。”在作业面跟前,技术员何健抓起一块岩石,用手一攥,便成了粉末。

为此,项目开展系列科技攻关。2017年10月,该项目主持的“单线单洞高原特长隧道修建及运营保障技术”课题,被列为甘肃省重点研发项目。

为快速穿越断层,项目确定了“快挖、快支、快封闭”的施工原则,缩短工序之间的衔接和等待时间,支护、衬砌、仰拱等快速循环成型,保证了隧道结构的稳定性。

由于普通“台阶法”开挖无法满足出渣需求,项目探索应用“微台阶”法与“预留核心土”法,通过在掌子面开挖上下相差1米至2米的台阶,并预留掌子面核心岩石,既方便出渣,又确保岩体稳定。

我叫李财邦,是一名“80后”,出生在江西省赣南革命老区一个小山村,现在是在中铁十六局铁运公司亚吉铁路运营指挥部的电力机车司机。

要让“中国铁路运营标准”在亚吉铁路扎根发芽,机车乘务员要有过硬的业务能力。我在值乘中遇到过多次机车故障,我都认真查看排除,保证了行车安全,多次被公司授予先进个人等荣誉称号。

每次值乘,我的首要任务就是仔细检查机车,对每一个部件都不放过。在2018年7月的一次值乘中,我在埃塞俄比亚拉布车站进行机车例行检查。在检查到机车走行部时,我发现位于一轴箱端盖的速度传感器连线接头断裂。我立即将情况汇报给英多得机车车辆段,并积极配合维修人员进行修理。

事后分析发现,如果未能及时发现此故障,将直接引起火车的运行监控



日前,随着两根长约500米的铁轨在甘肃省阿克塞县接轨点顺利安装,标志着敦(煌)格(尔木)铁路铺轨工程全面完成。

敦格铁路穿越当金山,全长约616.79公里,连接青藏铁路与兰新铁路,是丝绸之路经济带的重要交通大动脉。当金山隧道全长20.1公里,是全线重点控制性工程,由中铁十七局施工。

施工中,中铁十七局大力进行科技创新,攻克高寒缺氧等难题,创造了我国隧道独头掘进最长施工纪录,成为全线唯一一家捧回中国铁路兰州局集团“兰铁建设杯”大奖的单位,并获得中华全国铁路总工会火车头奖章。

通风供氧保安全

当金山隧道工地的空气含氧量只有平原地区的56%,比青藏铁路沿线地区的空气含氧量还低。

当金山地区平均海拔3300米,冰雪期长达9个月。当地人説:“抬头不见鸟,低头不见草;风吹石头跑,六月穿皮袄”。

受地形影响,当金山隧道采用钻眼爆破、独头掘进方式进行开挖。如何快速通风降尘,成为摆在中铁十七局建设者面前的一大难题。

2013年开工伊始,中铁十七局多次组织科技攻关,同时邀请国内通风专家指导,研究出“三阶段通风法”,将独头通风、接力通风、巷道式通风等多种方法相结合,在当金山打



中铁二十五局五公司

铁建商城系统2.0版 助力降低成本“大头”

本报青岛8月7日讯(通讯员张国庆 况 翔)“铝电缆250米、铜铝鼻子数量20个……总金额11090元,期望到货时间8月1日。”从信息发布到最终送货上门,历时4天。近日,中铁二十五局五公司京沪改扩建项目的这单采购,开启了该公司在铁建商城采购的“2.0时代”。

相较铁建商城1.0版本,铁建商城2.0版本采用“1平台+N应用”的模式,应用人工智能、云计算、大数据、区块链和物联网等技术,整合供应链资源,增加了采购寻源、电子招投标、铁建自营、线下实体店、办公用品采购等服务功能,使铁建商城由单一的物资采购平台转变为“互联网+建筑+金融”综合性电子商务平台,实现对物资集采从询价竞价、分批发货到线上审批与支付的“一键下单”模式。

“以前采购物资要跑各个城市询价,来回折腾不说,往往遭遇供应商垄断报价的情况。现在,只需指尖轻轻一点,就能将全国各大供应商的材料型号、数量和报价等尽收眼底。”该公司从事物资工作8年的杨绍军补充道,“千万不能小看这个平台。拿公司采购铝电缆来说,正常集采可以省下50万元,通过该平台能节省150余万元。”

“仅今年上半年,利用铁建商城采购平台节资率同比提升10个百分点。”在今年6月召开的铁建商城2.0推介会上,该公司物资部副部长况翔介绍了中铁二十五局的成功经验。据了解,2017年11月23日,该公司在铁建商城下了第一笔1045元的成交订单,成为中国铁建较早应用铁建商城采购的试点单位之一。

通过应用铁建商城,该公司不仅实现了普通物资集采的降本增效,还实现小件物资集采从询价竞价到线上审批与支付的全程管控,有效解决了小件物资监管难的问题。

“立式喷淋器 环保又便宜”

本报记者 李秋生 通讯员 徐 瑞 杜进才

在天津市宝坻区甘泉新苑还迁房项目施工现场,立式喷淋器喷射着水雾,看上去就像一座“喷泉”。“立式喷淋器已经推广到宝坻区数百万平方米的工地!”中铁城建集团三公司项目负责人狄春辉介绍。

近日,对于前来取经的同行,狄春辉都倾囊相授:“制作立式喷淋器只需要1根两米长的镀锌钢管,1个网购的喷淋器。物料和制作方法都很简单,关键是经济实惠!”

狄春辉表示:“与工地一路之隔,就是一所小学。要减少噪声污染,更不能制造扬尘,不能对孩子的健康造成影响。”

为此,狄春辉跑了很多工地,询问了不少“明白人”,但是最后效果都不能令他满意。“房建工地围挡与施工现场有一段距离,如果采用围挡喷淋系统,防尘效果减弱。如果采用塔吊喷淋系统,不仅造价高,还存在一些安全隐患。”

那么,房建工地常用的雾炮机,难道不行吗?“当然可以,但是有些贵。”狄春辉算了一笔账。“47万平方米的施工现场,如果要保证降尘效果,至少需要使用30多台雾炮机,仅购置成本就超过10万元,还得由多名工人手动操作、挪动位置,加上人工费就更贵了。”

走进项目部工地,可以看到每隔20米就有1个喷淋器,总共设置了40来个。由于消防管路水压足,喷淋水量大,每个喷淋器喷淋半径均能达到5米以上,基本实现了工地全覆盖。

“通过在扬尘检测仪现场检测,扬尘指数仅为合格上限数值的三分之一,宝坻区扬尘大队多次公开表扬。”狄春辉说。

2018年7月,当金山隧道成功穿越云母和石英岩遍布、长达825米的F5断层,创下国内隧道穿越断层最长纪录。

智慧工地保效率

“洞内含氧量19%,注意组织工人休息和吸氧。”在当金山隧道2号斜井,现场负责人陈凤标向洞内作业人员发出指令。

该项目在施工区域设立了4个气象监测站,并辅以手持监测设备搭建了环境监测系统。管理人员可通过电脑和手机APP实时掌握现场空气温度、含氧量、风速、风向等数据,随时为洞内作业提供参考。

仰拱开挖过程中,掌子面四周若若干个监测点分别放射出红外线。这是该项目与上海交通大学合作研发的仰拱开挖变形实时监控和预警系统,可以对仰拱变形情况进行实时监测,并在出现变形时发出警报。

针对单线隧道狭窄、错车困难的实际,项目还建立了一套交通智能和人员定位系统,管理人员可以通过隧道口的电子屏以及手机APP实时掌握洞内人员和车辆位置,并根据实际情况控制洞内的交通信号灯,确保车辆在洞内高效通行。

2018年8月24日,中铁十七局建设者历经5年艰苦奋战,终于迎来当金山隧道胜利贯通。目前,他们正在进行隧道平导二衬施工、防灾救援风道开挖与支护、救援横通道的开挖与支护等收尾工作。