

选择**悉奥**
选择**成功**

Choose us Choose success



悉奥控股有限公司
XIAO HOLDING CO., LTD

地址：浙江杭州临安临天路108号

邮编：311300

服务热线：400-826-9700

<http://www.China-XiAo.com>

今日 XIAO TODAY
悉奥 第18期
2014年5月15日出版
内部刊物 免费交流
鼎力打造工程涂料第一品牌

本期导读：

学会尊重其实并不难
服务型社会，事事皆服务
做生不如做熟
真石漆工程专题分析



封面人物：2013销售状元—王兵



HAPPY NEW YEAR
2014
YEAR OF THE HORSE

新年獻詞

匆匆走过2013年，我们迎来了全新的2014年。对于懒惰懈怠的人来说，过去的一年并不会留下什么痕迹，但对于勤奋努力的人而言，2013年必定留下了他一个个坚实的脚印。

对于悉奥来说，2013年亦是值得庆贺的一年！这一年，我们更名为悉奥控股有限公司，企业平台更为宽广；这一年，我们的销售业绩大放光彩，再创历史新高；这一年，我们工程施工管理平台更稳固，更灵活；这一年，我们实现了市场营销、工程管理、法务掌控三大突破，使我们的企业管理水平更迈上一个高度。

市场环境风云变幻，竞争愈加激烈，我们都一一克服了，不仅如此，我们更要抓住这房地产企业和建筑涂料企业的洗牌浪潮所带来的机遇，跨上更高的台阶。当然，企业的成长和发展离不开各位员工的奋斗和努力，没有大家的齐心协力、披荆斩棘，悉奥走不到今天！同时也感谢一直以来支持悉奥的各位新老客户和合作伙伴及社会各界朋友。在此，我要对大家致以衷心的感谢！

悉奥控股有限公司总经理

目录

CONTENTS

EDITORIAL DEPARTMENT 编辑部



主编 黄金谦 副主编 夏小良 副主编 黄锡 责任编辑 董亚青



编辑 范黎明 编辑 马勇军 编辑 喻光炎 编辑 袁观根



编辑 王新军 编辑 陶志培 编辑 王晓飞 编辑 连城



编辑 施建升 编辑 章奕婷 编辑 雷佳丽 编辑 赵敏谦



编辑 汪泽宇

公司风采 Company Elegant Demeanour

- 02 | 悉奥时讯
- 04 | 销售状元颁奖盛典胜利闭幕
| 专题:服务
- 10 | 学会尊重其实并不难
- 13 | 服务型社会, 事事皆服务
- 14 | 服务就是己所不欲勿施于人
- 15 | 好服务就是好产品

营销策略 The Marketing Strategy

- 17 | 报价也有大学问

管理纵横 Management Aspect

- 18 | 好习惯, 你坚持了吗
- 19 | 做生不如做熟

科技之光 Cutting-edge Technology

- 21 | 2014年涂料行业压力与发展共存

鲁班讲堂 Engineering Management

- 23 | 常见建筑涂装问题及处理对策
- 25 | 工作随笔——真石漆稠度测定
- 26 | 真石漆工程专题分析

员工心声 Employees' Voice

- 28 | 工匠之心
- 30 | 无规矩不成方圆
- 31 | 夏日夜晚
- 31 | 做好自己的工作

行业动态 Industry Dynamics

- 32 | 2014年中国涂料、颜料行业工作年会召开
- 34 | 油漆消费税亮相, 涂装业上演水油接力赛

知识百味 Joy and Knowledge

- 36 | 职场漫画
- 37 | 生日祝福

出版日期: 2014年5月15日
主办单位: 悉奥控股有限公司
地址: 浙江杭州临安天路108号
服务热线: 4008-269-700
传真: 0571-6381 3189
投稿邮箱: zhejiang.xiao@163.com

悉奥时讯

XIAO NEWS

车间举行2月读书学习会活动

2月10日下午, 车间会议室举行2月读书学习会。总经理黄金谦主要就《涂料工程施工管理办法》进行了详细解读。黄总从施工前准备、施工中规范、施工中管理、项目经理(班组)奖惩和工程督查五大部分展开, 详细阐述了如何提高我们的建筑施工管理水平。

2013年销售状元颁奖盛典暨发展论坛胜利闭幕

2月21日至23日, 悉奥涂料举办了为期三天的“第三届悉奥涂料销售状元颁奖盛典暨第九届中国建筑涂料工程之光发展论坛”。各路业务精英共聚一堂参与了此次盛会, 不仅交流了工作经验, 分享了市场动态, 同时还加深了彼此的感情。23日, 大会胜利闭幕。



参加2014年中国涂料、颜料行业工作年会

3月19日, 中国涂料、颜料行业工作年会在福建莆田隆重举行。有来自全国的涂料生产企业、涂料用原材料生产企业、涂料装备生产企业以及相关行业的400余名代表与会。悉奥涂料总经理黄金谦等一行人也应邀出席了此次会议。会议围绕着“解读国内外涂料形势, 引领企业健康发展”的主题, 同时各位专家学者从当前经济走势、涂料行业经济运行、VOC防控政策与对策、涂料及相关行业技术新进展等方面展开讨论。此次会议

为行业搭建了交流平台, 为企业带来了宏观和行业的信息, 为促进涂料行业的健康发展奠定了基础。



公司安全生产许可证到期换证通过审查验收

2014年3月18日, 临安市安全生产监督管理局组织专家组对公司安全生产许可证到期换证现场审查, 对公司安全生产许可证换证进行现场审查验收。在公司副总经理夏晓良、生技部经理兼总工程师连城的陪同下, 审查验收专家组认真检查了安全生产管理工作, 并通过实地查看、翻阅详细资料, 一致认为, 公司完全符合省市安监局对安全生产许可证的安全要求, 同意通过对公司安全生产许可证换证的审查验收。公司副总经理夏晓良代表公司感谢省市安监局领导以及审查验收专家组对公司安全生产许可证换证的审查验收, 公司也将本着“安全高于产量、安全高于效益、安全高于一切”的指导思想, 一如既往地做好安全生产工作, 不断提升公司安全管理水平。



市危化品重点监管单位负责人第十次会议

3月26日下午, 临安市危险化学品重点监管单位主要负责人第十次会议在临安东方假日酒店举行, 公司办公室主任童亚青参加了本次会议, 会议由安监局副局长方兴高主持, 会议主要内容: 1、安监局综合科王金龙组织学习《中共浙江省委、浙江省人民政府关于加强安全生产促进安全

发展的意见》等有关文件; 2、方兴高副局长总结了2013年安全生产工作, 并分析安全工作的薄弱环节, 明确2014年安全生产工作任务; 3、安监局书记郭志龙就安全监察工作提了几点要求; 4、安监局局长徐正勇最后作重要讲话, 首先徐局长简要总结和分析前面领导的讲话, 并肯定了上一年度安全生产工作, 并就今年安全生产工作提了三点要求。



2014年第一期新员工入职培训

4月2日, 公司2014年第一期新员工入职培训在车间会议中心开课了。来自公司的24名新员工带着求知若渴的心情参加了为时半天的入职培训课程。总工程师连城和办公室主任童亚青讲解了公司的概况、制度、相关产品的介绍及安全知识的教育, 方便了新员工更快地融入悉奥这个大家庭来。



黄总参加商业模式研习班

4月13日, 总经理黄金谦赶赴北京参加由盛景网联咨询培训集团举办的为期三天的“迈向卓越——中国商业模式创新与资本运营研习班”。研习班上, 多位讲师向在座企业家们分享了商业

模式的创新、重塑和再造, 通过大量国内外经典案例洞悉企业成功的秘诀, 指导了在座企业家们如何充分掌握商业模式的创新。



悉奥涂料第二届职工乒乓球锦标赛

4月25日下午, 悉奥涂料第二届职工乒乓球锦标赛火热举行。公司里的各路乒乓球高手们摩拳擦掌, 跃跃欲试。很多未参加比赛的员工也纷纷到场助威呐喊, 观看高手们的乒乓对决。激烈的比赛也引来许多馆内的乒友驻足观看, 一时间, 球馆里热火朝天, 气氛热烈。经过一下午的激烈拼搏, 选手们的排名一一落地, 最终, 来自市场部的吕力人获得了冠军, 总经理黄金谦获得了亚军, 来自技术部的汪泽宇获得了季军, 让我们祝贺他们!



车间举行4月读书学习会活动

4月30日下午, 车间举行公司例会暨4月份读书会活动。市场总监范黎明向大家解答了市场实务工作中的政策问题的疑惑并讲解了直销政策执行中的一些问题。副总经理马勇军分析了多个真石漆工程施工中存在的问题, 并分析了问题产生的原因, 提出了应对方案。最后总经理黄金谦作总结性发言, 并分享了市场部建设工作及分公司的管理经验, 还谈今后一段时期里的工作重点。



» 公司领导为四位销售状元颁奖

第三届悉奥涂料销售状元颁奖盛典 暨第九届中国建筑涂料工程之光发展论坛 胜利闭幕

文/本刊编辑部

新年的2月21日，风和日丽，阳光明媚，在这样一个美好的日子，为期三天的“第三届悉奥涂料销售状元颁奖盛典暨第九届中国建筑涂料工程之光发展论坛”在浙江省临安市钱王大酒店隆重举行。

往日里在奔波在各省的业务精英们此刻都回到临安，共聚在钱王，参加这一年一度的盛会。会议第一天的内容令人耳目一新，走出会场，来到室外，是迈向大自然的“大明山赏雪松，畅滑雪”活动。

远离尘嚣，融入自然，抛下种种烦恼，心随景静。



» 白雪、绿树、清泉勾画出一幅美景

野外拓展

早上8点半在钱王大酒店正门集合，9点准时出发，4辆大巴满载兴致勃勃的参会人员浩浩荡荡赶赴大明山，一路上大伙有说有笑，大约一小时的车程就到达了临安大明山景区。之后换成景区小交通上山。几天前，临安恰巧下过一场初雪，虽然市区已然不见雪的踪影，但此刻的大明山，仍然白雪皑皑，一路蜿蜒而上，积雪映射着明媚的阳光，显得晶莹剔透，融化后汇成了小溪，潺潺而流，特别有意境。山区的气温比市区要低许多，但大伙一点都感觉不到寒冷，有的只有兴奋和激动。

我们乘坐索道上山，途经冰封的大明湖，再走少许几步就来到了海拔1200米、面积达2万平方米的万松岭高山滑雪场。面对如此宏伟的滑雪场，众人都跃跃欲试，虽然都



» 坐缆车越过皑皑白雪别有一番滋味



» 雪中漫步，有说有笑



» 大明山脚下合影留念

从千米雪道滑下，需要的不仅是技巧，更多的是勇气。

是一帮从未滑过雪的朋友，但都迫不及待地换上雪具要试试身手。随着传送履带把众人慢慢送上坡顶，大家慢慢在山顶聚集，站在上面往坡下看去，陡峭的坡面，千米长的雪道，还是让人倒吸一口凉气。胆大的已经先玩起来了，鼓足勇气往下冲，但大多数人还是没掌握要领摔得不轻，好在底下柔软的雪层，摔一跤也并不觉得疼。几趟下来，大家也渐渐掌握了“内八字”技巧，摔跤次数也少了，越滑越起劲，完全一扫之前的胆怯，开始尽情享受这冬日里的滑雪激情！千米长的雪道只要几秒钟就下来了，那种感觉无与伦比，就一个字“爽”！

滑雪真是一项极耗体力的运动，滑不到两个小时就已经疲惫不堪。大家陆陆续续地归还雪具，结束了自己的首次滑雪之旅。虽然脸蛋吹得冰凉，但是身心是火热的，都还沉浸在滑雪的兴奋劲当中。第一天的内容圆满结束。

» 穿上雪具，准备出发



» 皑皑白雪下
映照着悉奥人的风采

» 千米雪道，我来了！



» 谁都有摔跤的时候



回归讲堂

会议第二天的内容是销售状元颁奖盛典暨工程之光发展论坛，地点安排在钱王大酒店贵竹厅会议室。大会的主题是“涂谋，漆导，赢天下”。出席本次会议的公司领导有，总经理黄金谦、副总经理兼法务部经理夏小良、副总经理兼市场总监范黎明、副总经理马勇军、企管会各领导以及各分公司经理，此外还特别邀请了杭州态乐化工有限公司总经理/浙江省粘接技术协会建筑涂料粘接委员会副主任/浙

江悉奥涂料有限公司高级顾问贾根林，以及临安市劳动局劳动监察大队大队长胡森根出席本次会议。

上午的第一个议程是2013年悉奥涂料销售状元颁奖盛典。首先由市场总监范黎明宣读2013年度销售状元名单。销售三公司业务经理王烈、销售三公司业务经理王兵、销售一公司业务经理龚洁、销售六公司业务经理叶景荣登2013年度悉奥涂料销售状元之位。公司总经理及副总经理为各位销售状元颁发荣誉证书及现金红包奖励。

颁奖典礼之后，总经理黄金谦

为大家作了《机会人生，涂赢天下》的精彩演讲。在演讲中，黄总分析了当下房地产市场形势以及房地产集中度与建筑涂料的关系，提出了应对市场变化的策略，同时还借用几个小案例阐述了为人处事的道理，让在座与会人员受益匪浅。

下午会议的第一个内容是市场总监范黎明的《如何选择适合个人发展的企业平台来创业》的演讲。范总首先谈了创业者选择企业的三个重要刚性指标——企业、产品和制度，着重阐述了为何企业的选择对创业者来说至关重要，最后还介

» 回归讲堂，洗耳恭听



“涂谋，漆导，赢天下”是对本次大会的最好阐述。

绍了悉奥的发展规划、三个纵深和三个突破，对有志创业的人大有启发。

新颖的访谈形式

之后便是令人耳目一新的《涂谋，漆导，赢天下》访谈，市场总监范黎明担当主持人，邀请总经理黄金谦、生产部经理兼总工连城、特邀嘉宾贾根林和胡森根作为访谈节目的嘉宾，一一在演讲台上的沙发就坐。访谈主要形式是问答，由台下观众提问，台上嘉宾回答。访谈环节的现场气氛热烈，观众提问热烈，问题集中在涂料产业分析、悉奥的成功经验、新型产品取舍、劳务纠纷处理、工程现场管理、十佳涂料的评选、直销模式及关系营销的探讨等几个方面，在座嘉宾都给予解答，解了提问者的心头之感，令人受益匪浅。访谈嘉宾与全体参会人员齐聚一堂，畅所欲言，共同交流了2个小时左右，因时间关系，有些朋友的问题来不及解答，略微有些遗憾。会议第二天的议程圆满结束。



» 新颖的访谈式授课

» 总经理黄金谦作《机会人生，涂赢天下》的精彩演讲



“想去哪里？我在哪里？天气怎样？”是一个令人深思的哲学问题。



» 副总经理马勇军探讨了如何做好技术应用工作



» 工程部经理施建升浅谈工地现场管理

施工管理是我们各项工作的重中之重，也是在座与会人员迫切要交流的话题。

交流施工管理经验

会议第三天，主要由总经理黄金谦、工程部经理施建升以及副总经理马勇军为大家作演讲。黄总演讲的主题是《如何完善我们共同的专业化平台》，详细解读了悉奥涂料最近颁布的《涂料工程施工管理办法》，向在座的项目经理及施工班组转达了一个中心思想，那就是只有完善和提升我们共同的专业化平台，我们才能在房地产及涂料企业的洗牌大潮中站稳脚跟，才能持续繁荣壮大。工程部经理演讲的主题是《涂料施工现场工地管理与服务》，介绍了工程现场管理经验，着重谈了施工前期的准备工作、施工中的管理服务工作以及施工完工后的后续管理服务工作。最后，副总经理马勇军作了《配合工程施工管理，做好技术应用工作》的演讲，指出成立技术应用中心的必要性，简单谈了技术应用中心的组成和职责，还谈

到了《涂料工程施工管理办法》的一些见解。

至此，为期三天的“第三届悉奥涂料销售状元颁奖盛典暨第九届中国建筑涂料工程之光发展论坛”终于落下帷幕，圆满结束。悉奥涂料历经十三载的发展和积淀，现如今不仅能够为广大房地产企业承揽高水平的涂装施工，而且产品也荣获浙江省建筑涂料十佳品牌，悉奥已经傲然屹立于工程涂料企业之林，成为工程涂料的领导品牌！

尾声

过去的一年是悉奥涂料成立以来销售额最高的一年，我们将一如既往地秉承这十三年来的务实之风，继续满怀“崇文、尚德、励新、厚生”的新时期临安精神，相信在公司领导的正确决策和全体员工的辛勤奋斗之下，公司会取得更大的成绩！

P14
学会尊重其实并不难

P14
服务型社会，事事皆服务

P14
服务就是己所不欲勿施于人

P14
好产品就是好服务

专题 Hot Topics



» 车间一角

学会尊重 其实并不难

文/黄金谦 总经理

六楼大妈家的空调启动后，只出风不制冷。维修人员上门拆开一看，是需要添加冷冻液了，加液后顺便将空调出风口的过滤网清洗了一遍，跟大妈说空调用久了要清洗，否则既会影响出风量，还会滋生病菌，那样送出来的风对身体不好。

空调修好了，师傅收拾好工具提箱出门，跟大妈说再见。大妈并没有立刻“砰”地关上门，而是扶着门对着楼梯口的师傅说再见，开着门目送这位师傅离开，看到他拐过楼梯口，才轻轻关上门。

一扇门的尊重

我们可以试想一下，此刻即使外面寒风刺骨，这位师傅的心里也是暖的。因为他前脚离开，背后随之而来的并不是

“砰”的一声沉重而冰冷的关门声，而是大妈对他晚三秒钟再关门的尊重。

做市场经常要拜访客户，一般都会有这种经历，但不一定会有相同的过程。可能双脚刚刚踏出客户家的门，门就在后面“砰”的一声重重关上了。那一声惊得震响，也许这不是客户的本意，也许是他家阳台门开着，风将门带上了。但是，尽管如此，那瞬间在身后重重关上的门，还是让人心里掠过一阵寒冷。此刻“被尊重”的感觉悄悄溜走。

被尊重的感觉

一天，分公司经理老刘一个电话打给李明业务经理，说重庆项目的80万工程款已进账，11万的业务

如果能听到来自客服顾问的电话策划、咨询、关心，此刻的内心，才会领悟到这个职业的欣慰，才会感受到这种付出的尊重。

费已可以拿，问他先给汇上还是等你回来再说。此刻，业务经理李明即使在外寒风刺骨，他的心里也是暖的。其实，这80万工程款都是通过李明催收才能汇到账的，李明也知道有业务费可拿，但就是因为一通额外的电话，让李明尝到被尊重的温暖。

同样一天，业务经理张天出差



» 总经理黄金谦与临安东升食品杨总在“商业模式研习班”上合影留念

回来，敲分公司经理老赵办公室的门没人，便打电话给老赵。张天问道“我在你办公室门口，你没有在，是出差去了？”

“我有点私事，今天来不了了，你回来找我有事吗？”老赵回答。

“我就是想回来坐坐，聊聊近期的业务情况，顺便结点上次还未结的业务费。”张天说。

我的内心谁懂

业务经理，一年四季奔波在外，千辛万苦千方百计，饱受同行业残酷竞争的风雨，遭受过无数客户的白眼，这种痛只能往自己肚子里咽。在快捷酒店里、在火车上，如果能听到来自客服顾问的电话策划、咨询、关心，此刻的内心，才会领悟到这个职业的欣慰，才会感受到这种付出的尊重。

回公司来，有人等着接待，一杯茶、一条凳子、一个笑脸、一句辛苦了，谈谈业务、唠唠家常、叙叙酸甜苦辣，难得回来喝个茶、辍一顿，都是人之常情，尊重之需要。有点牢骚、投诉都属于正常，只要有换位思考，本着诚恳、诚心去解决问题，站在对方的立场，争取最多的政策支持，这都是理所当然。有时候，哪怕是提出一些无理苛刻的要求，也应委婉拒绝，不可伤其自尊。

跑业务缺少资金支持，是常有的事。一天，张天欲向公司预领点业务费，解决其业务攻关的燃眉之急，到了财务科，告知其目的来意。财务人员当众告知张天，你的那笔工程款还迟迟不催收回来，哪

服务就是己所不欲勿施于人

文/黄锡 总经理助理

一把坚实的大锁挂在大门上，一根铁杆费了九牛二虎之力，还是无法将它撬开。无奈，只好聘请小巧玲珑的钥匙来试试，只见弱不禁风的钥匙轻轻地钻进锁孔，轻巧地一转身，大锁就“啪”地一声打开了。粗大的铁杆不解地问：“论身体你没有我大，论体力你更是比不上我，为什么你就轻而易举地就把它打开了呢？”小巧的钥匙说：“因为我最了解他的心。”

我们常常谈服务，生产部要服务好分公司，分公司要服务好业务经理，业务经理要服务好客户，但很少具体谈到什么才是“服务好”。服务其实是很虚的一个词，单从字面意思来看，是根本无法告诉你怎么做的。在我看来，不管什么部门，不管所从事的岗位，服务的本质，其实就是一种“己所不欲，勿施于人”的态度。

服务需要同理心

“己所不欲，勿施于人”，出自孔子的《论语》，意思是说，自己不希望他人对待自己的言行，自己也不要以那种言行对待他人。细细想来，如果你踏入别人的办公室，你当然不喜欢自己被别人冷落，被别人晾在一边无人问津，好不容易搭上个人问事情，他一脸“我很忙，别烦我”的态度，冷言冷语把你回绝了。谁都不想这样被对待。那好，如果有人踏进你的办公室，也请别那样对他！请热情地招呼他，请耐心地听他讲话，同时请泡上一杯热茶请他坐下。这就是一种“己所不欲，勿施于人”的态度，你想得到的对待，也必定是别人想得到的，那么就请那样对待他

吧。
“己所不欲，勿施于人”，用现在一个很流行的词汇来概括就是——同理心。同理心就是说，在人际交往过程中，能进入并了解他人的内心世界，能够体会他人的情绪和想法、理解他人的立场和感受，并站在他人的角度思考和处理问题。拥有一颗同理心，才能有一番好的服务。比方说，分公司下了张水包水样板单，可车间过了递交期限还是没能做好，在三番五次的催促之下，总算勉强完成了。可是此时双方都心怀怨气，分公司抱怨车间效率太低，车间抱怨分公司不考虑车间忙碌情况，将制作期限定得过短。双方各执一词，一时间争吵声不断。

多为对方着想

其实冷静下来看看，其实双方都有自己的道理和苦衷，分公司方面因为客户催得紧，总是想早点把样板做好送过去，以免丢了单子；而车间方面因为恰逢样板制作忙碌阶段，单子堆积忙不过来，制作期间还碰上公司举办的乒乓球比赛，又少了些人手，而且期间快完成的样板因双方事先没沟通清楚样板的

规格导致分公司不满意推翻重做，一来二去，时间就耽误了。你说哪方无理取闹？双方都有理。造成这种局面的就是因为少了一颗同理心，如果能怀着宽容与理解去做事，可能就结果会不同。如果车间能够理解分公司经理那种心急如焚的心态，就能做到即便忙碌也会牺牲休息时间加班加点，放弃公司的活动，并及时有效地和分公司经理沟通，并在规定时间内完成任务；如果分公司经理能感受到车间人员其实是放弃了自己宝贵的休息时间在拼命赶样板，就不会无端指责，也不会白白辜负了车间人员的一番心力，毕竟谁都不想一番努力之后得到的反而是指责和误解。

可能这两种处理方式结果不会差太多，可能后者也仅仅是将样板早一天半天做完而已。但是，给人的感受大相径庭，一个是相互理解相互努力共同完成目标的正能量，另一个是相互指责相互推卸责任的负能量。一个让人感受人情的关怀和温暖，是一种“好服务”，另一个让人感到沮丧和灰暗，是一种“差服务”。

拥有一颗同理心，就能处处想着别人，也就能处处体现出“好服务”。其实，服务的本质也就是如此简单。



» 整洁的技术应用中心

好服务就是好产品

文/黄鑫 销售四公司

在激烈的市场竞争中，产品和服务是两大关键因素。在中小企业越来越多，产品愈来愈同质化的大环境下，只有服务才能创造差异，才能创造更多的附加值，所以，优质的服务才是现今征服客户的最有效手段。

举个简单的例子，大家应该都去吃过西餐吧，一份牛排定价一般在100~200元之间，而实物成本却只要几十元钱，为什么上座率还是那么高呢？当然好吃是必须的，我认为更关键的还是因为他们提供了良好的环境和优质的服务。

那么，怎样才能提高我们的服务水平呢？

使服务积极化

有相当大一部分人以为给客户提供服务仅仅是销售人员在销

售过程中应客户要求而产生的一种被动行为，如果客户不提，你也不闻不问，那么想要拿到订单是绝无可能的。服务应该是主动的，当公司要求你接待一个新来的客户时，你会怎么提供服务？是直接给他一套公司资料让他自己看还是一边给他介绍我司企业文化及产品特点一边询问客户意见呢？显而易见，后者的服务更加能够引起客户的关注。服务更应该是全民化的，不仅是市场部人员，其它部门成员也有提供服务的义务，并不能片面的以为“哦，我是××部门的，给客户服务是市场部的事情，和我没关系”，哪怕是在走廊上偶遇客户，你也应该面带微笑以示礼貌，并且可以主动询问是否需要帮助等细微的服务，也能极大的增加公司在客户心中的地位。

使服务品牌化

生产商不但要打造企业品牌，产品品牌，还要打造服务品牌，像我们黄总提出的“打造工程涂料第一品牌”，这就是企业品牌，并且我们所有的悉奥成员也正在为这个目标而奋斗着。但是，在服务质量越来越被人们所重视的情况下，我们是否应该打造出专属于我们的服务品牌呢？大家应该听说过IBM公司吧，它是全球最大的信息技术和业务解决方案公司，他们的口号就是：IBM就是服务。只要你是IBM的客户，无论你在什么地方，不管是什么时候，只要你拨打IBM的800号热线，他们就会为你提供服务。可以说，正是因为对客户服务的重视，才会得到客户的满意，也才会让IBM获得更大的成功，让IBM成为一个跨时代的经典。

使服务正当化

有的企业为了把产品卖出去，绞尽脑汁在“服务”上下功夫：一，客人来了，专车去接，车最好用大奔，如果能警车开道，那更好；二，客人到了，美女去陪，吃喝玩乐，从头到尾一条龙服务，直到客人尽兴为止；三，等到客人睡了还要使点美人计。其实，这哪里是服务，这已经变成了另一种变相行贿。热情好客，尊重对方是好事，但是一旦超过了这个界限就会让客户产生不好的感觉，让人搞不清楚我到底是来买你们的产品还是你们的这些“服务”本身。因此，我们的服务就必须适当并且规范。如果客户要求的服务是与当地法律法规相冲突的，或者是高于企业的服务成本时，我们应该在礼待客户的同时，不予以服务。我相信，只要我们的客户服务是发自内心的，是真正把客户当做与自己同生共死

每个企业的服务都带有不同的特色。IBM是贴心，联想是免费，还有海尔是“真诚到永远”。那么，我们悉奥从事工程涂料十几年，我们的优势在哪里？我认为是专业。

的利益共同体的，我们就一定能赢得客户的肯定和支持。

使服务全场合

客户服务已经不局限于售后服务，从售后开始向售前、售中、售前前移，已进入全场合服务阶段。在我们悉奥，市场部分管经理就是一个对外的窗口，是全场合服务的最好体现。因为，当我们的业务经理去接洽一个工程开始，我们分场经理就已经开始售前服务了：给客户介绍我们的产品，对客户提出的问题给予解答等等，当工程进入施工阶段时，我们分场经理更是合同双方的中转过或枢纽点：双方的联系人及文件传达者，施工质量的监督，施工中问题的妥善解决等更是全场合服务的着重点，在项目交付后，我们也与客户保持紧密联系，出现问题及时解决。虽然在全场合这方面我们的大部分分管经理都已经做到了，但是，我们怎么样才能在这些环节上更好的体现我们悉奥的服务，让客户享受过一次就记在心里呢？用海尔的一句话形容就是：以百分之百的热情弥补工作中可能存在的万分之一失误。

使服务差异化

在产品、技术日趋同质化的今天，唯有在品牌和服务上下功夫，于是服务差异化也应运而生。对于“差异”，可以从三个角度去理解：一个是竞争对手没有而我们自己独有；二是竞争对手虽有但我们的更好；三是独辟蹊径，完全有别

于竞争对手的做法。例如“IBM就是服务”，这一理念被其带入中国，事实上IBM确实存在有别于竞争对手的服务优势：IBM全球服务部可以为客户提供基于软硬件维护和零配件更换的售后服务，这是很多企业都能提供的服务，但是IBM还能提供诸如独立咨询顾问、业务流程与技术流程整合服务、专业系统服务、人力培训等一系列信息技术和管理咨询服务，从而满足客户日益复杂的、个性化的需求，这就是IBM的差异化服务。再如2002年6月7日，联想发布统一服务品牌——“阳光服务”，宣传今后每年六月上旬的第一个周五作为联想的客户日，可以为联想客户提供名为“七彩阳光”的七种免费服务，这也是一种差异化服务。甚至我在上甘路口还看到过一家室内装修店打出这样的广告：把装修交给我，

您放心上班去。不难看出，这些企业的服务都带有不同的特色，IBM的是贴心，联想的是免费，还有海尔的“真诚到永远”等。那么，我们悉奥从事工程涂料十几年，我们的优势在哪里？我认为是专业，而且是很多涂企都不具备的外墙涂料施工方面。不管是施工前，还是施工中，甚至施工后，我们都有一整套完善的工序使涂料达到最优效果。就像黄总在发展之光论坛上说的“做别人所不愿意做的才能更快成功”一样，涂料施工一直是大部分涂企不愿意做或做不好的，如果我们抓住这个差异化，并加以强化和完善，其一定会成为我们推动市场的加速器。

总之，加强企业客户服务已迫在眉睫，这必将成为我们销售的另一战略手段。

用心，才能使产品卓越



报价也有大学问

文/黄鑫 销售四公司

报价是我们市场部人员的基本技能之一，也许有人会说，这不是很简单嘛，根据出厂价格表套套好了。其实这里面也有大学问。

非整数价格法

比方说客户需要做份真石漆报价，价格在70元/m²左右，那么我们就可以报69.9元/m²，虽然每平方米只降低了1毛，但是却能有效激发消费者的购买欲望。这种把商品价格定成带有零头结尾的非整数的做法，销售专家称之为“非整数价格法”，这种策略的出发点是认为消费者在心理上总是存在零头比整数价格低的感觉。经过相关人员调查发现，“非整数价格法”确实能够激发出消费者良好的心理呼应，获得明显的销售效果。因为“非整数价格法”虽与整数价格相近，但他给予消费者的心理信息是不一样的。

去零化整法

与之对应的还有一种“去零化整法”，就是在原本报价基础上带点零头，例如70.25元/m²，这样报的原因是一般情况下首次报价时，客户肯定会要求我们适当降低价格，这样我们就可以“勉为其难”的把价格降到70元/m²或者直接降到69.9元/m²，大家可千万不要小看这相差的0.35元。芝加哥大学的肯尼斯·维斯尼斯基教授的一项研



富阳野风山

究表明，当地连锁杂货店的人造奶油价格从89美分降至71美分时销量上升65%，而价格再降2美分，也就是69美分时，销量猛增222%，令人叹为观止！2美分大有价值。这种做法既给足了客户面子又为公司赢得了利益，何乐而不为呢。

弧形整数法

“8”和“发”虽毫不相干，但广大的中华同胞还是把“8”当成“发”，而且仅指发财的发。据有关市场调查发现，在生意兴隆的商场，其中商品定价时所用的数字，按其使用的频率排序，先后依次是5、8、0、3、6、9、2、4、7、1。这种现象不是偶然出现的，究其根源是顾客心理消费的作用。带有弧形线条的数字，如5、8、0、3、6等似乎不带有刺激感，易为顾客接受；而不带有弧形的数字，如1、7、4等相对而言就不大受欢迎。所以，在大型商场，知名超市的商品销售价格中，8、5等数字的出镜率最高，而1、4、7则出现次数少之又少。因此我们在报价时的数字应用上，应结合我国的国情：很多人喜欢8这个数字，并认

为它会给自己带来发财的好运：4字因为与“死”同音，被人忌讳；7字，人们一般感觉不舒服；6字，因中国老百姓有六六大顺的说法，6字比较受欢迎。以后我们报价就可以多用5、6和8，少用4和7。这叫“弧形整数法”。

成本加成定价法

最后再介绍一种比较简单的报价方法，叫“成本加成定价法”，也就是说在报价时，我们将所用材料的成本，到目的地的运费，税金和管理费等费用先测算出来，再根据当地涂料市场定位和消费水平来决定加成比例，这样既保证了成本，又能针对市场有一定的弹性。采用这种方法必须在当地做过充分的市场调研，不然很容易因考虑不周被当地的竞争对手钻了空子。

这些虽然都是报价中的小细节，但是千万不能因小而忽之。托尔斯泰曾说过：一个人的价值不是以数量而是以他的深度来衡量的，成功者的共同特点，就是能做大事情，能够抓住生活中的一些细节。只要抓住了这些细节，你就是成功者。

好习惯，你坚持了吗

文/罗雄飞 销售行政

坚持，用中国现代汉语词典解释就是：持之以恒，持续某一件事至成功的意思。用英文解释就有：persist in、insist on、persevere in等等。

“坚持”这个话题，已经属于老生常谈了。能否做到坚持，很多时候是因时而异的。理由很简单：主观上，每个人的思想和观念肯定不一样；客观上，每个人的社会背景，生活的社会环境也都不相同；再加上任何事物都是一个正反两面、矛盾的相对体。生活中的每一个人都是如此，譬如我内心中总住着一个积极的我，却还住着一个充满惰性的我。这样造成了我对许多事情的抉择都是进行激烈的思想斗争后才能决定的，至于结果如何就在于我对该件事的认识程度和坚持的深度了。

灾难面前的“坚持”

2014年伊始，却多灾多难。“MH370空难”、“韩国海难”、“云南枪击案”等重大事件频频发生。譬如韩国此次的“岁月”号事件，临阵脱逃的船长和船员都成了千夫所指，这虽然无可厚非，但是毕竟人的自私是与生俱来的本能，这些逃兵只不过是自身的“坚持”败给了自己那可悲的“自私”而已。面对灾难，谁也不敢拍着胸脯保证一定不会成为逃兵。反观历史上另一次著名的海难——“泰坦尼克号海难”，相信大家虽未经历这次海难，但都能通过看这部电影了解，那位62岁的老船长爱德华·约

我常常叮嘱自己千万不要给孩子再找理由不上课，不然她会把学习作为无关紧要的事，在孩子心里有了这观念，可以说完了，将再也学不好。

翰·史密斯，他始终坚持留守泰坦尼克号，最后随着巨大的船体一同葬身海底。两次海难成了鲜明的对比，老船长爱德华内心“坚持”，在生命的尽头仍心系乘客，而韩国船长的“坚持”已然节节败退，内心已经被恐惧和自私占领，那仅存的道德也已荡然无存。

小事的“坚持”

大是大非面前，能够做到坚持，弥足可贵，而在生活中鸡毛蒜皮的小事里，坚持也同样重要。比如，要从小培养孩子养成一个坚持的习惯，做到有始有终，不中途放弃。家长的态度和理念就尤为重要！我就拿身边自己的事说说吧，上周女儿老师说：怎么又请假啊？上课不持续，可是要影响孩子学习进度的！我说：最近她感冒；过了一个礼拜，我又说：最近女儿手指被车门夹了，舞蹈动作做不了。回头想想，女儿都还未曾提出退宿，作为母亲的我却开始替她找起了借口来请假。这实在不应该！想想如果刮风你不去、下雨你不去、心情不好你不去、家里来客人你不去……这么懒散的学习态度，“坚

持”的好习惯怎么培养？我真的深深认识到，假如你已决定做一件事，就千万别后悔。我常常叮嘱自己千万不要给孩子再找理由不上课，不然她会把学习作为无关紧要的事，在孩子心里有了这观念，可以说完了，将再也学不好。

别做一台打卡机

常言道：做一天和尚，撞一天钟。做一天和尚怎么也应该敲两次钟，才能有始有终。可很多人却只敲一次钟，又或者连一次钟都不敲；既然做了和尚，甚至坚持的心都没有，那又何必为之呢。小和尚念经，有口无心。意思是小和尚念着经，人在庙里心不在。工作心不在焉的人不在少数，似乎为打卡而上班，上班只为打卡！这种工作状态要不得，这只会让自己成为工作的奴隶，丧失一颗进取心，沦为一台打卡机。须知坚持的不是打卡，而是坚持自己的一路向北的梦想。

坚持就是好习惯，坚持就能培养好习惯。能认识到自己的颓废，正确认识自己，养成必要的好习惯也还算孺子可教！

做生不如做熟

文/黄锡 总经理助理



打乒乓球也讲究熟练度，熟练程度越高，失误就越少，就越能打出精彩的回球。

常言道：做生不如做熟。意思就是说做不擅长的事倒不如做擅长又熟练的事。这句话通常用在选择工作的时候，“做熟”有发挥自己的专长来做事的意味。

人天生对熟悉的事物有偏好，有喜爱，做熟悉的事，又或者和熟悉的人做事，都会刺激大脑皮层中的舒适区，在大脑中产生一种舒适感。奥地利维也纳大学的美学心理学学者赫尔穆特·莱德指出，人们熟悉的东西往往被认为是好，而陌生的东西则会被当作差，有可能甚至被认为是危险的。

熟悉的优势

我们的大脑就是倾向于熟悉而拒绝陌生，在很多方面都能找到例子。比如说足球、篮球等需要团队协作的运动，队员间的相互熟悉程度就显得尤为重要，熟悉度高就能减少糟糕的传球和协作失误。在军事方面，一个小分队成员如果没有长久的模拟训练磨合，想在动乱的战场上披荆斩棘也是痴人说梦。在

医疗方面，主刀医生、护士、麻醉师之间协作同意也需要长年累月的多次配合。

哈佛大学商学院的罗伯特胡克曼教授曾谈到过这样一位骨科医生。一般医生需要花一至两个小时的时间置换手术，他只需要20分钟。他一年做的置换手术的数量是第二名的2.5倍。而且，他的手术效果更好，并发症也少。究其原因，原来他有一支固定的护士和麻醉师班底，团队中的一些人已经和他工作了整整18年！他说，要不是他们之间培养了极高的熟悉度，手术也不会那么神速了。

打造默契的团队

就企业管理而言，团队熟悉度同样非常重要。团队成员间的彼此关系能很大程度上影响整个团队的表现。现代商海之争已经是团队之战，散兵游勇成不了大气候，要想取得好成绩必须得依靠团队，以团队之力赢得最后胜利。悉奥涂料的阿米巴模式也顺应了这个竞争大浪

潮，将一根根力量羸弱的单个筷子凝聚成一捆捆坚不可摧的筷子簇，各个分公司以小组组织、大功能的姿态迎接挑战。

虽然管理者们都知道团队熟悉度能提高业绩表现，但是很多人都低估了团队熟悉度的深远影响。牛津大学曾做过一项研究，对印度某

某软件公司，当团队熟悉度提升

50%

软件的差错率会降低

19%

超出预算的概率会下降

30%

团队整体表现提升

10%

熟悉度的优势



国防

美国的军队领导者试图维持特种部队的人员组成情况，旨在提高部队的团队熟悉度，以便能更好地应对诸如阿富汗那样的动乱环境。



体育

一项针对职业篮球队的研究表明，团队熟悉度的提高能减少配合的失误，减少糟糕的传球，更能打出精彩的比赛。



航空

研究表明，73%的民航空难发生于飞行员之间首次合作驾驶飞机。此外，疲惫但熟悉度高的飞行员的失误仅仅只有那些精力充沛但彼此不相熟的飞行员的一半。



医疗

众多数据研究表明，在外科手术中，团队熟悉度的重要性已不言而喻。一支熟悉度高的团队表现更为出色。

家软件服务公司的1004个发展项目以及涉及其中的11376名员工进行了考察，调查了员工的合作程度、开发软件的缺点数量，以及他们对开发截止时间和预算的坚持程度等情况。结果发现，当团队熟悉度增至50%时，软件差错率降低了19%，预算的超出率降低了30%，在客户眼中，团队的整体表现提高了10%。为何彼此熟悉的团队能有如此卓越的表现？原因在于熟悉度高的团队成员之间易于交流，不像那些陌生团队那样常常会发生沟通不畅的情况，而且交流顺畅还能使团队成员充分分享各自的经验、知识，有助于方案更好地实施。而且，作为一个团队征战，竞争优势也颇为明显，因为竞争对手无法通过挖角某个成员来获得整个团队的能力，单个成员的表现其实只有在团队中才能发挥。

熟悉度靠时间积累

高熟悉度团队的优势非常明显，那么我们应该如何组建高熟悉度团队呢？首当其冲的就是要“熟悉”。一回生二回熟，或许三五个月的磨合不足以打造默契团队，那

么三五年呢？时间的打磨会逐步增加成员之间的熟悉度，相互之间也会变得相知知底起来，你擅长跟客户沟通但不擅长产品知识，他擅长产品知识但做事粗枝大叶，我擅长严密的数据整理和归档但和客户谈判就差三分，每个人的优缺点都慢慢暴露，在一个项目的工作分工上就会有的放矢因人而异，每个人都会分配到其擅长的工作领域中去，避免了瞎子点兵的错误指挥，整个团队的战斗力自然也就上去了。如上文所述的骨科医生，没有团队18年的磨合，哪能做出如此卓绝的手术？

三五年的历练与磨合，往往很多人耐不住性子，特别是朝气蓬勃的年轻一辈。据某研究机构调查全球17个市场3万名员工后发现，24至29岁的人中间有70%曾考虑过

离职。年轻人离职率也有目共睹，作为“用脚来投票”的一代，只要工作一不顺心就会想到跳槽换工作。30岁以下的年轻人往往不知道自己想要什么，而且跳槽的成本不高，风险也不大。其实，我们应该想想，自己在目前的岗位上是否已经待的足够久，已至于已经完全掌握了这个岗位的职能、技能，了解到了所涉及工作的所有细节并已经达到了一定的深度，甚至到达了瓶颈。与其处处作为生手，不如在一处练就一门熟手，这对以后的职业规划与个人发展都是大有裨益的。

我们往往在纠结于选择的时候浪费了太多精力，一圈下来，仍是两手空空，在彷徨之时，不如静心。“做生不如做熟”并不仅仅是对职业的付出，而又何尝不是对人生的达观态度。☒

与其处处作为生手，不如在一处练就一门熟手，这对以后的职业规划与个人发展都是大有裨益的。



河南紫台一品

2014年涂料行业压力与发展共存

随着国家相关节能环保政策的逐步出台，涂料行业也必须顺应这一历史洪流。节能、减排、环保，将是今后涂料行业发展的一大趋势。

文/本刊编辑部



国务院总理李克强曾在2月12日主持召开国务院常务会议，研究部署进一步加强雾霾等大气污染防治。2014年全国地方“两会”也纷纷把节能、环保、减排列为关注焦点。作为化工行业之一的涂料行业，也必然要直面“环保压力持续增大”的问题。一切迹象表明，在生产过程中向“节能减排”方向发展是涂料企业所必须走的一条路子。

1月7日，为贯彻落实《大气污染防治行动计划》，环保部与全国

31个省(区、市)签署了《大气污染防治目标责任书》，进一步落实地方政府环境保护责任。为保障目标如期实现，国务院将颁布考核办法，每年对各省(区、市)环境质量改善和任务措施完成情况进行考核。对未通过考核的地区，环境保护部将会同组织部门、监察部门进行通报批评，并约谈有关负责人，提出限期整改意见。

这一个在新年伊始便释放出来的信号，说明了国家政策在对待未来经济发展上的一种态度：以绿色

在发展的过程中，普遍为涂料企业所忽视的，是生产过程的节能减排问题，在发展过程中能较好处理生产过程中的污染排放问题的企业也只是个别。

发展为方向。更为重要的是，这种力度的环保政策在往届政府中并不多见，而在新一届政府上台后频频出台。有理由相信，在新一届政府的执政期内，包括涂料行业在内的各制造业将面临着越来越重的环保压力。

在严苛的政策之下，环保涂料在过去的一年里可谓是“骤然升温”，不管产品质量如何，至少目前的情况是，几乎没有一家企业不是表示要“向环保方向”发展的。但是，在发展的过程中，普遍为涂料企业所忽视的，是生产过程的节能减排问题，在发展过程中能较好处理生产过程中的污染排放问题的企业也只是个别。

在2013年，涂料行业上下游产业基本都经历了一次“节能减排”的洗礼，包括一些大品牌在内的无

数家具生产企业、钛白粉生产企业等都因为生产过程中的污染排放问题而登上“黑名单”。甚至在家具行业，相当一部分的家具企业登上“黑名单”的主要原因就是在生产过程中使用的涂料释放了大量的有害气体。涂料行业虽然在过去一年里所经历的“节能减排风波”相比家具漆而言要小一些，但可以肯定的是，涂料行业早已在政策的黑名单中了。

只是，目前政策的执行更偏向于涂料成品，而涂料生产过程的监控相比要少一些。因此在过去一年，“节能减排”所带来的洗牌效应并未引起太多的重视。但这并不代表在未来的发展中，涂料行业依然可以成为节能减排运动中的幸运儿。

如果在未来的发展中，针对涂料行业生产过程中污染排放问题的排查整顿力度加大，我们的企业是否有足够的力量来应对变化？在环保政策不断出台、各地方政府实行问责制、地方绩效考核不再只看GDP且加重环保比重之后，对企业生产过程中污染排放问题进行更加严厉的管控，几乎已经成为能够预见得到的结果。国务院在2012年8月印发的《节能减排“十二五”



» 整洁的技术应用中心



» 井然有序的成品车间



» 春色中的慕丽场

» 绿荫下生机勃勃的生产车间



规划》中，明确提出了“调整优化产业结构”和“淘汰落后产能”的主要任务，因此对于素来被认为属“三高两低”产业的涂料行业，通过淘汰落后产能来实现产业结构优化，只是时间问题。

在未来的发展中，涂料企业除了像其所宣传的那样，在环保涂料特别是水性涂料上发力的同时，也应该协调发展生产过程中的“节能减排”工作；只有这样，才是真正的环保。也只有这样，才能改变外界对涂料行业“高污染高排放”的印象，增强企业自身在环保政策压力下的抗压能力。

常见建筑涂装问题及处理对策

文/本刊编辑部

建筑涂料的涂装是一个系统工程，除了要做到涂料本身的质量过硬之外，还需要在施工环节加以严格控制，做到工艺、工法、工具、工序的四统一，才能起到比较理想的涂装效果。在上一期《今日悉奥》的《涂层弊病产生的主要原因和解决方法》中，我们已经谈到了一些常见的涂料涂层的弊病及其解决方法，在本文中我们将继续介绍常见的建筑涂装问题及其处理对策，希望能抛砖引玉，对大家的工作有所启发。



» 常见施工弊病：局部不规则发花



遮盖力不良（透色）

现象：虽然施涂数道涂料，但却未能达到希望的色泽，仍然露出底材或底材的颜色

| 成因 | 对策 |
|---------------|---------------|
| 着色颜料的遮盖力差 | 选用较不透明的颜料 |
| 涂料底涂、面涂色泽配合不当 | 底色用浅色或接近面涂颜色 |
| 涂料配合、混合稀释不当 | 充分搅拌、不可过度稀释 |
| 涂膜厚度不足 | 施涂适当厚度的涂膜 |
| 被涂物边角形状影响 | 针对各种形状给予适当的涂装 |
| 在未干底层漆上做上层涂装 | 待底层漆干透后再做上层涂装 |
| 基层太湿，不易涂刷 | 干燥基层后涂刷 |
| 局部地方漏涂 | 顺次涂刷，避免漏涂 |

刷痕、辊筒痕

| 现象：涂刷时，涂膜不平，硬固后留下刷毛痕迹 | |
|--------------------------------|----------------------------------------------|
| 成因 | 对策 |
| 涂料不佳，涂膜缺乏流平性 | 加添加剂改善其表面张力 |
| 毛刷材质差，施工技术差 | 底色用浅色或接近面涂颜色 |
| 速干性涂料以涂刷来作业 | 充分搅拌、不可过度稀释 |
| 涂料的施工黏度过高，而稀释剂挥发速度太快 | 施涂适当厚度的涂膜 |
| 选用的毛刷过小，或毛刷过硬，或毛刷保管不善，使毛刷不齐或干硬 | 要选用大小和刷毛硬度合适的毛刷，涂刷动作应轻巧，用完后应洗净保存，刷毛不齐的毛刷尽量不用 |

龟裂、裂纹

现象：裂纹常发生在上一层涂膜，并非单指上涂而言，龟裂则常发生在下层涂膜或基底。两者现象均是在涂膜上生成线状、多角或不定状裂纹，通常龟裂与裂纹会相伴而生。

| 成因 | 对策 |
|-------------------|---------------|
| 硬化剂添加比例过多 | 正确且适量添加硬化剂 |
| 涂料上、下系统不合，涂料系统不匹配 | 调整涂料系统间的相容性 |
| 下层涂膜未干即进行上涂 | 让下层涂膜干固再行上涂 |
| 涂装时，一次施涂过厚 | 适量涂布，不可一次过厚 |
| 涂料不良，缺乏延展性 | 慎选涂料或添加可塑剂 |
| 涂层太厚，表干实不干 | 施工中每遍涂膜不可过厚 |
| 受有害气体如二氧化硫等的侵蚀 | 施工中应避免有害气体的侵蚀 |

泛碱

现象：涂料涂于水泥或灰墙后，涂膜表面局部或大部分区域会出现火山状的盐碱析出，使该处的涂膜破坏，此种现象称为“泛碱”。

| 成因 | 对策 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 底层水泥或灰墙面固化不良，碱性高。墙面有碱性物质存在。涂漆后将基层封闭，造成水汽不能渗出，形成不平衡状态，导致底层中的碱性物质、盐类析出，使漆膜丧失附着力而脱落 | 涂漆前对含水分的基材进行处理并使之充分干燥，彻底中和墙面的碱性物质。在配置涂料时，选择透气性好的乳胶漆等。 |

疤痕

| 现象：涂面修补不当，形成疤痕状 | |
|----------------------------|-----------------------------|
| 成因 | 对策 |
| 脚手架穿过墙面，拆架后修补基底不平造成疤痕 | 基底修补与大面一致 |
| 修补处喷点大小、密度与面积不一致 | 修补面积适当加大，重喷时要注意采取保护措施 |
| 接搓处，由于重喷导致喷点大小、密度与修补处明显不一致 | 如疤痕明显，则需要以分割线为界，整块涂漆铲除后重新施工 |
| 因流平性差，出现流坠或厚薄不匀，漆雾雾化不良 | 掌握喷涂技术，控制涂膜厚度均匀一致 |

针对涂料施工中常见的质量问题，如果采取积极的预防或挽救措施，还是能够有效地降低发生问题的概率。除了要做到生产质量管控，杜绝产品质量问题外，加强施工管控也是一项必不可少的工作。只有做到生产与施工二者的严密配合，才能确保涂装工程的完美进行。

工作随笔 ——真石漆稠度测定

文/王团乐 生技部

真石漆的稠度对真石漆施工工序中喷涂时的掉砂现象有一定的影响。真石漆太稠时施工有难度；太稀则砂子上墙时的粘度太低，都将造成砂子掉落。因此在真石漆施工顺畅的情况下，应尽可能加强真石漆的稠度，有助于掉砂问题的解决。现就真石漆为例，简单谈谈真石漆稠度的测定方法。

实验仪器

处理过的注射器、玻璃板、砝码（500g）、秒表、直尺、调色刀。

实验步骤

用处理过的注射器，取试样20ml（不留空隙），然后将试样压在玻璃板的中央，再将另一块玻璃板轻轻地平放在试样上，上面压上砝码，同时开动秒表，经60秒后，取下砝码，用直尺量出试样流展扩散的直径，记录其直径厘米数（量三次，取其长短轴的平均值）。

实验结果

测出来直径的范围为8.00~11.00cm。详见下表。

| 编号 | 工程名称 | 色号 | 生产时间 | 直径 |
|----|---------|---------------|-----------|--------|
| 1 | 香溢花园 | 香溢S-13082302点 | 2014.4.11 | 10.2cm |
| 2 | 皇冠国际 | 皇冠S-12041602点 | 2014.4.12 | 8.4cm |
| 3 | 滕小六 | S-14030703 | 2014.4.16 | 9.3cm |
| 4 | 滕州政府 | 滕州-白 | 2014.4.1 | 10.4cm |
| 5 | 滕州政府 | 滕州-白 | 2014.4.12 | 10.5cm |
| 6 | 滕州政府 | 滕州-白 | 2014.4.16 | 10.5cm |
| 7 | 滕州三泰 | 滕州-白 | 2014.4.12 | 9.7cm |
| 8 | 滕州三泰 | 滕州S-13121401 | 2014.4.10 | 10.1cm |
| 9 | 滕小六 | S-14041501 | 2014.4.19 | 9.8cm |
| 10 | 金色水岸 | 金色S-14041005点 | 2014.4.11 | 9.4cm |
| 11 | 文一国际前期 | 文一S-14040701 | 2014.4.15 | 10.5cm |
| 12 | 千高润建材市场 | 千高润S-13102103 | 2014.4.3 | 10.3cm |

实际感觉稠度2>3>4，测出的直径2<3<4，符合
实际感觉稠度7>8>9，测出的直径7<9<8，不符合
实际感觉稠度10>11>12，测出的直径10<12<11，不符合

当稠度相差大的时候，感觉出的稠度与测出的直径相符合。若稠度相差小时，很难感觉出稠度差异，由于实验也存在误差，可能使实验结果与理论的有差异。

实验总结

此测定方法是对真石漆的稠度进行判定，能够对车间生产的真石漆稠度进行很好的控制，以确保产品的稳定性，但实验存在一定误差，精确度需要进一步的提高。

真石漆工程 专题分析

文/马勇军 副总经理

随黄总、范总等一行人视察了湖州、南通、海门、常州、金华及西安等地的工程现场，工程情况有好有差，特别是有个别真石漆工程不甚理想。下面就简单分析部分工程来探讨问题出现的规律性，主要是为交流经验，希望能抛砖引玉，对大家有所启发。

纵观几个做得不理想的工程，主要问题集中在：局部表面不规则发花，局部有剥落现象，竖横施工搭接痕迹非常明显，活动架上施工印迹明显，返修印痕较多，不同班组施工质量有差异等等。

简单分析下出现这些表象的原因：

- 1、材料批次有色差，且施工在同一立面上，引起施工搭接处有痕印。
- 2、工期紧，在步架上批完腻子后立即刷底漆，在较潮湿的墙面上喷施真石漆。
- 3、一遍成活，表面浮砂多且没有罩光。
- 4、自主施工，多班组同时进场，管理细部不到位。特别是双色真石漆中点子喷洒不匀和部分班组自行掺水施喷。
- 5、黑底漆滚涂不均匀，局部用料量明显不足。
- 6、保温砂浆强度、平整度不达标，而腻子也大多数一遍成形。
- 7、气候、气象等客观条件明显存在质量隐患。



» 常见涂料施工弊病

- 8、真石漆易落砂，施工性，抗水白性有待提高，批次间稳定性不够。
- 9、施工停顿不在分割线处。
- 10、交接处喷涂未做特殊处理，与大面喷涂手法一致。

问题总结：

- 1、关于修补。
工程修补是难免的，土建工程出现缺陷也是客观存在的。
①修补不是办法。真石漆分格线顺直是很重要的外观质量标准，一旦出现瑕疵再尽力修补也是很难达到清晰悦目的效果，一条细线极有可能影响到一大片的涂膜的外观效果。这些往往是主观不重视引起

的，实践中发现使劲在修线条的班组往往做不出较好的成品来。从这角度来看要尽可能减少修补，哪怕花了几倍精力修补都难以达到整体一致性，况且由于个别建筑物构造原因有的甚至几乎根本无法修补。
②修补是要有方法的。总的要求是点面结合，易大不易小，施工洞、拉接筋部位修补最为典型，一般只留洞口位置待修补的方法是极不可取的，至少要成块起面修补，以免留下一个个的“补丁”。同时要注意时间、施工要素具备方能进行修补，即要在工艺、工序、工法、工具与原先施工时高度统一，所以修补真是个“技术活”。
③修补不是为了掩盖质量问题。在平时对接工作往往听到班组在讲“我会好好修的”就极有可能

存在质量隐患了，再多的“好好修”也无法到达最完美的状态。切莫利用修补来掩饰施工质量问题，再多的修补也不及一次成型。

2、再次强调“四统一”。必须二遍成活喷涂罩光漆

要求平时对真石漆工程督查就从这几方面入手，从签订施工合同开始，与技术应用中心对接到实际大面积施工都要保持一致。案例工程中许多现象与此有关。

3、加强产品质量管理，提升产品施工适应性

针对冬、夏季气候条件变化要作适当调整，切实掌握产品颜色与彩砂、级差配置的合理性，宽泛的施工性能是良好成品质量的有力保证。批次间质量稳定性是内控产品质量的重点。国标中无产品粘度的检验方法和指标，生技部正在试验真石漆粘度的检验方法和指标。悉奥真石漆十几年的产品历史和75%产品份额更要求实实在在成为行业标杆，引领行业石漆涂装更上一层楼。

一个好的作品需要市场、工程、生技等各方面共同造就，任何一环疏忽都会出问题，所以相互配合、层层把关非常重要，现在迫切需要形成齐抓共管局面。无论何种弊病，无外乎管理问题、技术问题，希望公司各管理层，特别是各分公司经理多注重管理层面的问题，不要“越位”，出现质量问题要通过现象分析本质，切勿马虎、不懂装懂，技术问题来不得半点虚假！

4、理论联系实际，加强工程管理

《涂料工程施工管理办法》已于3月正式颁布实施。其中在



» 优秀工程案例：金色春江



» 优秀工程案例：创富兰庭

“二、施工中规范”章节中的内容就是真石漆施工操作规范，内容非常结合实际。特别在“2、基础处理；3、中涂层处理；4、面涂层处理；（4）揭撕分格线。（5）清理与罩光”对规范操作表述非常清晰，公司上下有关人员必须学习掌握，尽快应用到实际工程中，特别是工程部、技术应用中心在工地对接中要有的放矢，灵活应用，要使广大班组领会这样做的真实意图，突出与施工班组的认同感。

5、施工注意事项

与普通的外墙涂料不同，真石漆有许多独特的特性，比如自重较大、成膜及干燥时间长等，因此，在施工过程中需要注意多种问题。

- 1) 为了保证涂层的整体性，底涂料、主涂料和面涂料应为同一生产企业的产品。每层涂料需干燥后才能进行下层涂料施工。

2) 针对不同季节，不同气候，不同温度，不同湿度合理安排施工。应避免在气温低于5摄氏度、相对湿度高于85%的环境条件下施工。也不能在大风天气里施工，以免主涂层材料干燥过快而引起开裂或表面粗糙程度不同或感官颜色差异，对此应予以注意。

- 3) 由于涂料干燥时间较长，应注意天气预报，做好施工安排，避免在雨、雪来临前施工。
- 4) 同一墙面同一颜色应用同批号的涂料施工，当同一颜色批号不同时，应预先混匀，以保证同一墙面不产生色差。

5) 外墙喷涂施工应由建筑物自上而下进行，材料的涂饰施工分段应以墙面分格缝、阴阳角或落水水管为分界线。

- 6) 根据沿海地区抹灰层可能用海砂，砂浆含盐重等特性，采用XA-003抗盐析专用底漆。

工匠之心

文/黄锡 总经理助理

日本有一家机械加工坊，主人叫做辻谷政久，虽然他是一位79岁的老人家，但从1996年亚特兰大奥运会开始，连续承担了其后三届奥运会的比赛用铅球制作业务。他制作的铅球有着几乎完美的中心和重心，这哪怕是用最新电脑科技的精密车床也无法办到，所以他被誉为代表日本精密加工技术水平的著名工匠之一。

工匠达人

在日本，像辻谷政久那样的工匠不在少数，而且没有哪个国家像日本那样喜欢工匠。比起当官、当企业家，老百姓反而更愿意当一名工匠。技艺高超的工匠会被称作“工匠达人”，会广受民众的崇拜。辻谷政久就是一名典型的工匠达人，他饱含一颗工匠之心，能够静下心来把简单的事务重复成千上万次从而达到炉火纯青的精进状态，能把一颗简单的铅球制作到完美状态，这就是一种“工匠精神”。

匠心磨砺产品

我们的工作何尝不要一种“工匠精神”？饱含“工匠精神”去工作，会提高我们的产品质量。这也是工匠精神的初衷。直观点说，工匠精神就是将质量从99%提高到99.99%，使产品从合格迈向卓越。如果在涂料调色的时候，能够想想，自己怎么做才能将色差控制得



» 做事要有匠心，做涂料亦是如此

更好；在调试小样的时候，能够想想，自己怎么做才能将效果做得更加逼真；在样板包边的时候，能够想想，自己怎么做才能将样板包得更精细更服帖；在灌装的时候，能够想想，自己怎么做才能少漏点材料在桶外……带着一颗工匠之心去做事，做起事情来必然越做越好，使产品不断改进，不断完善，不仅能将质量从60%迈向99%，更能企及那难能可贵的99.99%。已故的苹果之父乔布斯就是一位极具“工匠精神”的人。乔布斯可以在加班加点9个月后仍然推翻iPhone的设计，就因为他不喜欢原型机的造型；他会说服设计师努力将苹果电脑的开机时间加快了20多秒；他会与设计师争论界面窗口的矩形圆角哪个好看。可以说，没有“工匠精神”就没有现在的iPhone。

工匠精神使人精进

伴随着产品质量的提高，我们自身的技艺也得到锻炼和提升，一件巧夺天工的产品，必然出自一位

鬼斧神工的工匠达人之手。在追求产品卓越的同时，我们的技巧、能力、才华也一同获得升华。乔布斯创造了iPhone，同时iPhone也升华了乔布斯，让他成为一名成功的企业家、艺术家、更是一位工匠达人。虽然我们做不到那样的高度，但是这其中的道理应该也大同小异。工匠与其手中的产品，应该是一体的，卓越的产品也会给工匠带来卓越的回报，使工匠的自身价值提高。前面所说的那位铅球制作工匠，曾有美国公司邀请他，提供周薪2万美元前去做技术指导。一位做铅球的工匠居然可以有2万美元的周薪！这实在令人唾舌！虽然我们不必去做一名真正的工匠，但是如果我们能将本职工作做到卓越，我们就能拥有较高的核心竞争优势，就能在人才市场上占得一席之地。“拿多少钱，干多少活”，这是不少人在工作中的习惯思维，这种想法不可有，总是这样会断送你的达人之路，应该反着想，抱着“干多少活，拿多少钱”去做

有人说，虽然是金子总会发光的，但首先你得是一颗金子。但是，即便不是一颗金子而是一块石料又如何？我们也可以凭自己的努力将其打磨成一尊巧夺天工的佛像，依旧可以发光。

事，做得越好越优秀，拿到的自然会越来越多。

静心而不浮躁

最重要的是，“工匠精神”使人静心。试想，没有哪位工匠达人是可以一蹴而就的，哪个不是默默地挥洒着汗水、挑灯苦战，用无数个日夜换来自己手艺的精纯。在这一路的磨砺过程中，也逐步练就了一颗“静”心，别人在浮夸地生活而你始终在努力，别人在潇洒地虚度而你始终在进步，别人成天在做白日梦而你一直脚踏实地。这样一颗“静”心在现在这个浮躁的大环境下是难能可贵的。有人说，虽然是金子总会发光的，但首先你得是一颗金子。但是，即便不是一颗金子而是一块石料又如何？我们也可以凭自己的努力将其打磨成一尊巧夺天工的佛像，依旧可以发光。重要的不是质地，而是附加在上面的努力和汗水。

80后的另一种思路

命由天定，运由自造。年轻一辈更应用“工匠精神”去改变自己的命运。人们常说，80后是夹缝中的一代。他们没有赶上中国改革开放后财富爆炸的那一个时代，那时候的第一拨人像返城知青，甚至劳改释放犯，反而因为找不着工作，被逼无奈当了个体户，没想到抓住机会成了万元户。他们也没能赶上互联网的第一波浪潮，70后、60后抓住机遇创立了众多知名的互联网公司，比如百度、腾讯、搜狐、阿里巴巴，可80后直到初中甚至高中才刚刚接触电脑，等到大学毕业互联网留给他们的机会已经不多，而他们的信息的获取渠道和前辈们相差无几，但他们跟前辈们相比又缺少了经验的积累和

世事的历练。可以说，80后处在了几代人的夹缝之中，他们能做似乎只有等待，等待60后和70后退休。除了无奈的等待，我们还能做什么？资深媒体人和传播专家、央视《经济与法》制片人罗振宇倡导我们应学会一种“U盘化生存”的生存状态，个人不依附于任何组织，基于兴趣，打磨专长，与其他人进行时时协作，在市场中找到个人定价，即“自带信息，不装系统，随时插拔，自由协作”。说白了，其实就是一种“手艺人”的状态，提升自身技能，让市场来评估你的价值，如同一筐萝卜抬进菜市场，只要萝卜足够新鲜，总有人给出合理的价位买下。U盘化生存并不一定要脱离组织，成为一名自由职业者，相反，在组织内同样可以“U盘化”的心态自居，以“手艺人”的标准来要求自己，以“工匠精神”来磨砺自己。假以时日，自己的价值逐渐累积起来，市场会给你一个公道的价位。

“手艺人”就是工匠精神淋漓尽致地体现。“手艺人”给了我们不一样的思考，给了我们不一样的人生态度。“手艺人”的活法也给出了在夹缝中生存的80后的另一条出路，追求“手艺”，追求工匠精神，就是在追求自己的梦想。

以“U盘化”的心态自居，以“手艺人”的标准来要求自己，以“工匠精神”来磨砺自己。假以时日，自己的价值逐渐累积起来，市场会给你一个公道的价位。

延伸阅读

资深媒体人罗振宇是时下热门的自媒体脱口秀《罗辑思维》的主讲人。该书自见解独到、幽默风趣，以“有料、有趣、有料”为口号。罗罗自嘲自己是大家闺秀，甘愿读完自己读书，然后把书的内容读给大家听，保证读的内容比盘多，营养比家丰盛。

无规矩不成方圆

文/裘丽莎 综合办



» 公司企管会会议

不知不觉我来到悉奥已有两个多月了，所负责的各类工作当中就属考勤最让公司里的同事们所熟悉了。工作当中难免会让人觉得不自由了。自由，是每个人向往的东西，但我认为自由并不意味着受约束。

一条小河静静地流淌着，岸就陪伴在它左右，这样的日子过了很久。每一个人，都被一些规则所约束着，那么，想要获得自由，就必须无视这些规则吗？终于，有一天，河水再也无法忍受终日与岸为伴的无聊生活。于是，河水决定冲破岸的束缚。有些人想要得到所谓的“自由”，就决定无视公司规则的束缚，最终的结果，还是受到了公司规章的惩罚。最后，河水渴望“自由”，终于冲破了岸的束缚，但是，河水没有了岸的束缚，自己

也走向了灭亡。

没有规矩，不成方圆。没有任何约束的自由，也不是真正的自由。追求这种所谓的“自由”，自己最终的结果很可能会和那想要冲破岸的束缚的河水一样——自取灭亡。

自由与约束，两个看似矛盾的话题，并非无法共存。追求自由的时候，不要忘记还有你必须要遵守的规则。被规则所约束，并不意味着失去自由。公司的制度也是如此，它并不是为了剥夺大家的自由，它只是为了公司更好的发展。公司发展的越好，那么大家的工作不是越有保障、越有升值空间吗？

在古典名著《西游记》中，孙悟空如果没有紧箍咒的束缚，就绝不可能随唐僧取得真经、修成正果，兴许还会再被五指山压上个五

百年吧！

平时的我们，也被许许多多的东西所约束住：在家的時候是各项家规；在读书的时候是各类学校校规；在马路上的时候是各类交通规则；在社会上的时候是各类国家法律法规……也许有人会觉得有了这么多的约束，自己很不自由，可是如果没了这些约束，学校还是学校，社会还是社会吗？俗话说：“国有国法，家有家规”如果谁都不遵守任何规则，这个世界将是一种怎样的情景？

不要去学习河水，因为追求自由并不意味着去冲破岸的约束。那也许会让你得到和河水一样的下场。

没有规矩，不成方圆。追求自由，也不要忘记规则的存在。☺

夏日夜晚

文/赵敏谦 生技部

难得清凉的夏日夜晚，感觉淡淡的静谧。虽然还闻不到那浓郁的草香，可心中的知了早已开始鸣唱。

看了一本书，《victory and loneliness》，挺好的。学士，博士，院士，你通过努力，可以得到梁思成曾经得到的一切头衔，但有样东西是你努力得不到的，那就是梁思成的“爱物”之心。

梁的境界之高以仰之弥高，钻之弥坚形容不为过，无论是事业还是生活。反省自身，却有着太多的不足。做事冒冒进，做人优柔寡

断，自是落得下乘。结果本因自己承担，奈何作为群居社交动物，做不到独“恶”其身。如果在我知道或不知道的情况下做出了什么错事，请原谅我的冒失。本想彼此了解，却造成了这番境地，就像一个孩子，犯了错误，造成麻烦，尽管是无心的。这并不是原谅自己的托词，而是对自身无知的讽刺，因为我还不知道改怎样去偿还。

张爱玲说过：脏与乱与忧伤中，到处会发现珍贵的东西，使人高兴一上午，一天，一生一世。虽然这本是上升到了国家的高度，但

在普通生活中也可见一斑。不是很愉快的经历中，也是有着很多的美好，能让人在回忆时莞尔一笑。人生若只如初见，何事秋风悲画扇。

我们又何苦执着的追寻那白云苍狗般的结果，一心想着抓住夏日凉风的尾巴。开始又何尝不是一种结果，拥有难道就不是贪婪？☺



做好自己的工作

文/王团生 生技部



追求美好的未来，并不是追求完美，每天点滴的进步，充实自己，创造更好的公司。不要让自己追求完美成为执行的阻碍。

抓住最基本的，才能走得更

远。记得刚进公司的时候，连工就让我们看书，让我们了解公司的历史，了解公司的产品，更要去了解什么是涂料。当然，要想真正地去了解还要学习很多。但我相信，对基本的东西掌握的越透彻越能做好自己的工作。

把握好现在，每个人心中都有一个未来的自己，但往往“理想很丰满，现实很骨感”在这样的落差下，我们不要做后悔当初的事，也不必总想当年怎样了。只有把握现在，才不至于让骨感的现实变成骨髓。工作，不是等待暴风雨过去，而是要学会在暴风雨中跳舞，当我们遇到挫败走过曲折时，可能会哀

怨世道的不公。但抱怨是留给碌碌无为之人的。真正的成功者，会用更多的时间反思和提高自己。我们没有能力改变世界，要的是更好，更快的改变自己。

说到底就是做好自己的工作，即便你有再伟大的梦想，也抵挡不住傻傻的坚持。喜欢足球的人可能知道，英超红军利物浦的杰拉德，33岁的他，坚持到现在终于可以为利物浦得到一个英超冠军了。一切的一切并非嘴上说的纸上画的那样简单。

来到这里，爱上这里，做好自己的工作。成为职业的高手，提高职业水平，让公司更具竞争力。☺

2014年中国涂料、颜料行业工作年会在福建莆田隆重召开

文/本刊编辑部

3月19日，中国涂料、颜料行业工作年会在福建莆田旷远锦国际酒店隆重举行。中国涂料工业协会会长孙莲英及协会代表，三棵树涂料股份有限公司董事长洪杰，国家统计局中国经济景气监测中心主任潘建成，国家环境保护部污染防治司处长刘孜，清华大学化学系教授洪啸吟等专家学者出席此次会议。有来自全国的涂料生产企业、

涂料用原材料生产企业、涂料装备生产企业以及相关行业的400余名代表与会。悉奥涂料总经理黄金谦等一行人也应邀出席了此次会议。

会议围绕着“解读国内外涂料形势，引领企业健康发展”的主题，提出了“美丽中国，涂料行业在行动”的倡议并正式启动，同时从当前经济走势、涂料行业经济运行、VOC防控政策与对策、涂料及



» 众多涂料企业参加此次工作年会



» 中国涂料工业协会会长孙莲英



» 三棵树涂料股份有限公司董事长洪杰



» 总经理黄金谦参加中国涂料工作年会

相关行业技术新进展等方面全方位反映了2013年中国涂料、颜料及上下游行业的运行状况，并对2014年行业走势进行了预判。会上，中国涂料工业协会孙莲英会长做《2013年中国涂料行业经济运行情况及未来走势分析》报告。她指出10年间，中国涂料发展迅猛，产量从2004年的298万吨增至2013年的13035万吨，增长了4.37倍；涂料产业总产值从2004年的539.91亿元增至2013年的3416.78亿元，增长了6.33倍。孙莲英表示，但2013年涂料产量增速放缓，同比增长3.58%。2013年涂料行业平均售价2.62万元/t，同比增长13.42%；行业平均利润率6%，同比增长11.10%。

据孙莲英透露，由于环境污染严重，国家为加强环境治理，目前环保部、税务总局和财政部正在研究“要对产业结构调整指导目录限制类的溶剂型涂料增收消费税”，预计政府会给涂料企业2-3年的调整时间。

中国涂料工业协会在会上启动了“美丽中国，涂料行业在行动”倡议活动，号召全国涂料企业及产业链企业节能减排，减少VOC等有害化学物的排放，促进涂料产业向绿色环保的水性漆方向发展。同

时，由中国涂料工业协会主办的《中国涂料》杂志英文版也在此次年会上首次对外发行。

国家统计局中国经济景气监测中心主任潘建成作《当前经济增长与改革形式分析》报告。他指出，中国经济增长中牺牲环境和不计后果的生产方式带来的潜在危险的忧虑，呼吁生产企业应朝着绿色、节能、可持续的方向发展。随后，国家环境保护部污染防治司处长刘孜做《我国大气污染状况与VOC控制对策》演讲。分析了当前国内空气

污染形势和VOC控制的方案。涂料专家、清华大学化学系教授洪啸吟做《辐射固化技术与辐射固化涂料》技术讲座。三棵树涂料有限公司董事长、全国人大代表洪杰作了《从“两会”看涂料行业发展机遇》讲话。从两会文件分析了中国涂料的机遇和挑战。此次会议为行业搭建了交流平台，为企业带来了宏观和行业的信息，为促进涂料行业的健康发展奠定了基础。

晚间，参会嘉宾前往参观三棵树涂料股份有限公司总部，并欣赏由三棵树公司献上的“三棵树之夜”文艺晚会。至此，2014年中国涂料、颜料行业工作年会圆满闭幕。

“解读国内外涂料形势，引领企业健康发展”，是本次中国涂料工作年会的主要议题。



» 济南巴黎都市

油漆消费税亮相 涂料业上演水油接力赛

文/本刊编辑部

传统油漆消费税政策将出台，污染环境、有毒的传统油漆将面临产业整合。在大气治理的倒逼和政策扶持下，水性涂料等环保型涂料将迎来快速发展机遇。

近日，消息人士透露，环保部、税务总局和财政部正在联合研究对产业结构调整指导目录限制类的溶剂型涂料增收消费税，政策出台之前预计会给涂料企业2-3年的调整时间。

这一消息意味着，国家将从政策层面推进涂装产业的转型升级，传统的高污染、高耗能的油漆将迎

来政策上的巨大压力，利润空间将进一步缩小。

水性漆仍占不小比例

目前我国涂料年产量接近1300万吨，环境友好型涂料使用率不足50%，而欧美发达国家为70%-80%。从应用类别来看，占涂料市

场45%的为建筑装饰涂料，基本为环保型涂料，水性占比90%，而粉末涂料约8%。另外近50%市场为溶剂型涂料，易挥发甲醛、苯等有毒物质，对环境影响较大。

一直以来，油漆都因为高污染而广受诟病，只是因为国内消费习惯和产业结构的原因，油漆才长期占据着市场的主导。

资料显示，传统油漆约50%的含量为有毒、有污染、可燃烧的有机溶剂，这些溶剂在涂料成膜过程中挥发到空气中去，不仅造成资源的极大浪费，而且还影响污染环境和空气，油漆挥发产生的VOC气体也是造成雾霾的罪魁祸首之一。

水性漆获政策扶持

近几年来，随着国内产业结构调整 and 升级，以及人们的消费意识更健康和环保，水性漆开始在一些领域逐渐替代油漆，一大批水性漆企业也开始崭露头角，产能得到进一步释放。

相比油漆使用有毒、有污染的有机溶剂做稀释剂，水性漆则是以

无毒无污染的水为稀释剂，而且不含苯、甲苯、二甲苯、甲醛、游离TDI有毒重金属，无毒无刺激气味，并可以在木器、金属、塑料、玻璃、建筑表面等多种材质上使用。

也正因此，水漆被认为是传统油漆的“完美替代品”。未来伴随着油漆退出历史舞台，环保节能的“水漆”将接力油漆成为涂装行业的主力军。而且，业内人士预计，“油漆消费税”一旦落实，将变相地拉近水漆与油漆的价格，受益的无疑将是水漆，所以，油漆消费税也是变相扶持水性漆的政策。对产业结构调整指导目录限制类的溶剂型涂料增收消费税，将使水性

漆企业迎来利好。

节能环保是大趋势

数据显示，随着石油等原料价格持续走高，油漆企业本就已经微利化，对产业结构调整指导目录限制类的溶剂型涂料增收消费税，油漆行业10%左右的平均利润将难以保证，未来很难生存下去，无疑将加速落后产业的淘汰升级，可以肯定的是，国家通过调控手段的干预，将让涂料行业进一步走向环保。

水性漆等环保涂料符合国际科技发展趋势，将成为传统油漆的升级换代产品，引领绿色涂装新格局。☒

分享您的历程，分享您的人生！

——《今日悉奥》约稿启事

人生可以是一场说走就走的旅行，
人生可以是一次百转千回的历练，
人生也可以是一个引人入胜的故事！

分享您的精彩瞬间，
分享您的心路历程，
分享您的人生感慨，
请将这些美好记录下来，

《今日悉奥》期待与您共同珍视这一华美时刻！

投稿方法： 投稿文章题材不限，具体可以参考本刊目录所设栏目，字数不限，同时欢迎摄影作品。投稿邮箱zhejiang.xiao@163.com。本启事长期有效，欢迎来稿，获选刊登将会获得数额不等的稿费。

DESPICABLE ME 2 职场漫画



在这完全属于您的一天希望能带给您快乐，
愿在未来的日子里锦上添花，
祝您生日快乐！

*On this special day and everyday, may happiness be around you,
Happy birthday and many happy returns.*



4月

4.05 王成波
4.08 王家志
4.16 章奕婷

5月

5.01 夏小良 5.09 袁丽莎
5.01 雷佳丽 5.31 王莲英
5.07 赵章益

6月

6.03 罗雄飞 6.13 蒋伟平 6.25 孙 策
6.03 纪洪飞 6.19 王 芬 6.25 赵敏谦
6.05 徐建平 6.23 陈建群 6.27 赵 洁



*A sound sincere greetings, A beautiful blessing
一声真挚的问候 一份美好的祝福*