

售后服务培训会有感



● 许杨娇

2016年初,技术部协内销部、人事部,在生产基地召开了新年首场省级代理售后服务培训会;培训分理论、实操和考核三大部分,培训时间为5日、6日、7日三天。此次会议精神的是传达售后服务的重要性;努力确保我们的服务人员能快速有效地解决客户反映的问题,提升客户满意度;同时也为2016年大力推广国内市场奠定基础。1月4日,各省级分公司售后服务代表便陆续来到宁波,一切都是有序的进行着。5日上午,欧莱科总工程师张汉杰以售后服务的重要性及产品故障提问揭开了培训会议的序幕。下午1:30,结构工程师郑师做了详细的产品介绍,不瞒你说这可是他工作以来的第一次会议讲解,用广东话来形容:“猴赛雷”。

6日早上8:00不到,大家又悄悄的忙碌起来了。工作人员把当日要用的演练产品,工具都有序的摆放在会议室桌面上,准备实操演练;我们的郑工、邵工以及严主管都在会议室认真教代表们认识产品内部构造;事后,代表们为他们的付出频频点赞,纷纷附议道:“这次培训受益匪浅、所获颇深。”对于下午的实操考核均信心满满,我们工作人员看在眼里,喜在心里。7日,我们把理论考核地点安排在了全球市场服务中心。虽然天蒙蒙细雨,但是依然不影响我们的情绪。工作人员早早的就在酒店楼下等候,8:30准时出发,把代表们送到服务中心开始最后的理论考核。签到完毕,



新闻回顾

- 【1月1日-3日】 “欧莱科杯”第三届乐清市青少年象棋围棋锦标赛在温州乐清市隆重召开。
- 【1月3日】 福建意向代理到欧莱科总部参观考察。
- 【1月5日】 新疆客户与欧莱科公司正式签约新疆省级代理。
- 【1月7日】 欧莱科新产品新闻发布会暨2016年SDU论坛年会进行第一次彩排。
- 【1月8日】 欧莱科全国省级代理市场售后服务团队在全球市场服务中心参加结业典礼。
- 【1月9日】 南非客户来欧莱科生产基地参观,非常认可欧莱科产品并购买样机回国试用体验。
- 【1月12日】 欧莱科四川分公司在成都隆重开业。
- 【1月15日】 欧莱科公司分别与福建、贵州等客户签约省级代理。
- 【1月18日】 欧莱科新产品新闻发布会暨2016年SDU论坛年会在欧莱科总部宁波圆满召开,各界与会人数达600多人。
- 【1月19日】 欧莱科2016年全国首场招商大会顺利举行,并成功签约湖北省级代理及数十家县级代理。
- 【1月20日】 全国省级分公司领导30多人在全球市场服务中心召开2016年市场营销统筹计划会议,并确定2016年度各省销售指标。
- 【1月22日】 2016市场运营服务发展规划培训会在全球市场服务中心召开;下午,为做好年底产品保质保量生产动员大会在生产基地召开。
- 【1月24日】 欧莱科董事长刘先国先生一行4人赴广州、深圳对多家公司进行考察,并深入探讨项目合作。
- 【1月25日】 第二次知识产权贯标内审顺利进行。



看看你对欧莱科的水处理产品了解多少?

售后服务人员上岗考试题

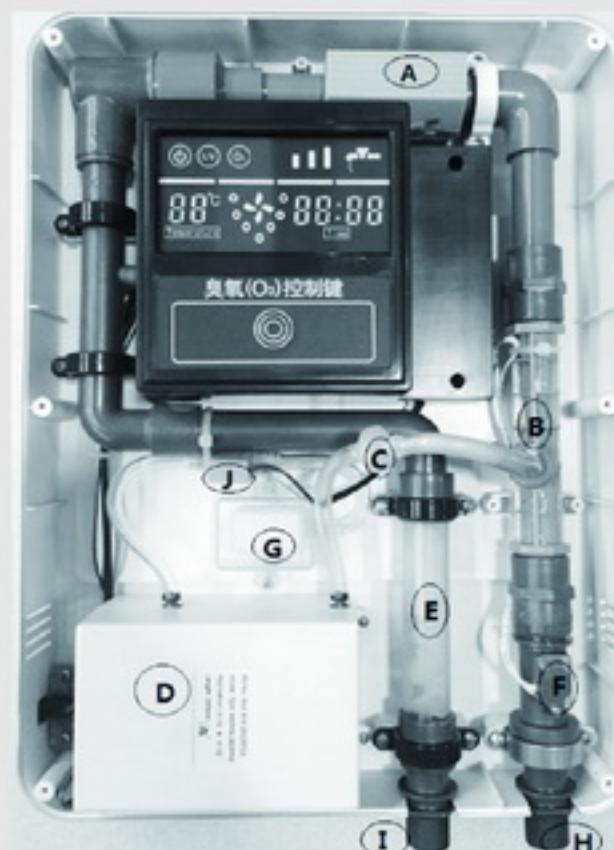
(45分钟完成 满分100分)

省份: 姓名: 总分:

一、看图填空(50分,每空5分)
请将下图中配件字母与名称数字在表格中对应填写完整:

- 名称数字代号(1-10):
 1-进水口
 2-水流开关
 3-文丘管
 4-磁化器
 5-臭氧发生器
 6-UV灯模块
 7-气流传感器
 8-单向阀
 9-静态混合器
 10-出水口

图中配件字母代号	名称数字代号
A	
B	
C	
D	
E	
F	
G	
H	
I	
J	



二、单项选择题(20分,每小题5分)

- 1.方水系列水处理产品什么情况下会出现03警报()
 A.水源压力过小 B.水流量偏小 C.气路水回流 D.电源未插
- 2.下面哪一项不是水处理产品通水后不启动的原因()
 A.水流开关信号板松动 B.环境湿度太大 C.水源水压过小 D.长时间使用过80度以上热水
- 3.下面哪一项不是产品出水无活氧气味的原因()
 A.水源中细菌微生物过多 B.出水流量很小 C.气路堵塞 D.水压为3公斤
- 4.下面哪一项不会触发水处理产品的漏水警报()
 A.管道泄漏 B.温度过大水汽凝露 C.报警片短路 D.气管脱落

三、判断题(20分)

- 1.产品出现03警报并不一定表示产品臭氧发生器已经损坏。()
- 2.产品出水无活氧气味即表示产品功能已失效。()
- 3.距离文丘管进气嘴更近的一端为文丘管的进水端。()
- 4.洗衣系列产品和厨浴系列产品水管接口相同,且配套的连接软管可以通用。()
- 5.水处理器系列产品中与水流开关相邻连接的外部接口是出水口。()

三、判断题(20分)

请描述欧莱科水处理器的主要功效:

(答案在本期内查找)

2016年01月

公司统一刊号:OLK-140526 / 浙江欧莱科机电制造有限公司总部 主办

投稿热线:0574-89212170

欧莱科董事长刘先国先生携全体员工

祝全国人民新春快乐,猴年吉祥!

欧莱科2016年新产品新闻发布会
暨SDU论坛年会圆满落幕

● 黄丽丽

【内容摘要】
 2016年1月18日,我们相聚在宁波,共同见证“科技为先、创新无限”的欧莱科新产品新闻发布会暨2016年SDU论坛年会的召开。中国航天科技中将傅新民、中国著名书法家孙信德和各级政府领导,全国省级分公司总经理和员工代表、战略合作伙伴、供应商和一直支持欧莱科发展的各界朋友以及欧莱科总公司全体员工共同出席本次大会,同时浙江电视台钱江频道、经济频道等多家媒体为大会做在线报道,与会人员达600余人。

在过去一年里,欧莱科的不断发展,离不开大家的耕耘和付出。为了感谢一直以来为欧莱科辛勤付出的员工,本次年会特意选出优秀员工代表上台领奖。主持人激情洋溢地宣读《2015年度获奖名单》。由欧莱科董事长刘先国和人力资源总监沈林林以及其他几位领导为获奖员工颁发荣誉证书、奖杯、礼品红包等,并分别对他们的工作进行了表扬与肯定。

晚宴尾声还有一个插曲,在刘董事长完全不知情的情况下,欧莱科全体员工和到场的所有来宾一起为董事长刘先国先生庆祝生日,随着生日快乐之歌的响起,由工作人员缓缓推着生日蛋糕走上了舞台,大屏幕上滚动播放着所有员工为刘董事长送上的生日祝福。这个小插曲把整个晚会推上了高潮。最后,晚会在欧莱科全球市场服务中心演唱的一首《相亲相爱一家人》的歌

声中结束。

欧莱科每一次的创新,都是一种超越。新产品盛大发布和SDU论坛年会的圆满结束,将会为欧莱科注入新的血液,开启新的健康养生之路,相信欧莱科势必将在创新的理念延续下去,全力以赴致力于为客户打造高科技、健康、养生、环保的新产品。对于未来,我们充满信心,让我们在未来的日子里一起期待欧莱科更多的产品问世吧!为我们美丽的地球做出贡献!

欧莱科全新的梦想即将起航,这是我们的选择,也是我们的坚持。在欧莱科新产品新闻发布会暨2016年SDU论坛年会闭幕时刻,让我们再一次感谢欧莱科所有分公司团队的努力,感谢我们一起走过的岁月,感谢相信我们,支持我们的伙伴,让我们一起继续努力拼搏、努力实现梦想、一起加油!



鞭炮声中辞旧岁,台州行中迎新春

● 周夏超

2015年的最后一天,刘总携全球市场服务中心部分工作人员和客户一同坐车前往台州——全国第一家活氧体验中心。

经过一个月的设备调试,目前台州的活氧体验中心已顺利运营有一个月。宾客满座,络绎不绝。从客户的反应来看,效果明显,反响激烈。给每一位客户都留下了惊艳的初体验效果,在他们心中种下了经过活氧沐浴而萌发的种子。

在一楼的产品展示区已经明确显示出来新年的气息,不管是装饰彩球,还是印有莱科冠名的红酒瓶,到处充满着新年欢乐的气氛。所有的客户和员工都聚集在茶厅里,

的第一天,在工作中迎接。在过去的一年里,有汗水,有鲜花,我们不断汲取经验,在成功中更上一层,项目、技术、产品和管理,每一天都在进步,都在前进。而这次台州之行的完美体验,正是我们努力的结果。

当新年的倒计时钟声响起,所有人手持一瓶我们欧莱科人自己的啤酒,鲜红色的瓶子映衬着我们因刚泡完浴而微微泛红的脸庞,璀璨的烟花在体验中心的上方绽放,“欧莱科”三个字在点点灯光下光彩闪耀,绚丽多姿。在刺耳的鞭炮声中,所有人对着月亮举杯畅饮,高声喊出:“欧莱科2016,必然再创辉煌!”

欧莱科2016年全国首场招商大会



重要的日子一个接一个，欧莱科的光彩熠熠夺目，18日年会，600多位宾朋满座，隆重揭开了欧莱科的2015年！19日招商会，150多位意向代理来到现场，共同见证了四川、新疆、福建、贵州、湖北五个省代理正式签约仪式。并与厦门、泉州、余杭、江干、天津、瑞安、山东区、路桥、临海等城市地区总代理签约意向协议合同。隆重揭开了欧莱科的2015年！



雄鸡破晓，带来黎明，欧莱科2016年初首场招商会，为整个市场带来新的生机与活力。

会议伊始，欧莱科董事长刘先国先生发言，言语句句直抵人心，感人至深，令人折服。作为欧莱科的第一开拓者和领袖，他付出了最多的辛劳血汗。皇天终不负有心人，会议现场进行了四川、新疆、福建、贵州、湖北五个省级代理的正式签约仪式。

随后，招商快车总经理、副总裁、首席策划师——陶海翔先生发言，陶总将负责

欧莱科广西玉林分公司正式挂牌开业



● 张曾秧

日前，欧莱科广西玉林分公司于玉林市金玉路49号盛大开业。在1月9日开业仪式上，欧莱科市场招商部总监马贤先以及广西玉林分公司覃总在现场共同为广西玉林分公司剪彩，马总表示：“只有真诚、实实在在地回报用户、回馈社会，才能获得社会大众的认可、信赖和支持，这也是我们欧莱科企业迅速发展的驱动力。我们将一如既往，用一流的服务、一流的产品，为每一位使用欧莱科产品的用户提供完美的环保生活。”

据了解，新店采用了全开放式体验式的展厅设计，并拥有独立的产品展示区、产品体验区和行政人员办公室，在为广大有环保意识的有识之士提供专业化的高科技环保产品销售服务的同时，也致力于欧莱科品牌形象文化的传播。

当天晚上玉林分公司还举办了盛大的开业晚宴。到场嘉宾络绎不绝，济济一堂。在产品展示环节之后，他们纷纷对欧莱科与众不同的理念和不走寻常路的产品表示了赞同和认可。



“欧莱科杯” 第三届乐清市青少年围棋象棋锦标赛顺利召开



● 张曾秧

据悉，乐清市教育局为普及和推动乐清市青少年棋类运动的开展，进一步提高乐清市青少年棋类运动的水平，丰富业余文化生活，激发青少年热爱体育的热情，促进青少年德、智、体、美的全面发展，举办了“欧莱科杯”第三届乐清市青少年围棋象棋锦标赛。大赛于1月2日在乐清市青少年宫拉开盛大的序幕。

此次盛况空前的青少年围棋象棋锦标赛是由共青团乐清市委员会、乐清市教育局、乐清市体育事业发展局共同发起，乐清市象棋协会、乐清市围棋协会协办，并由浙江欧莱科企业独家冠名赞助的一项青少年棋类竞技大赛。

大赛云集了省内外2000多名中小学围棋象棋爱好者，据统计，参赛人数与其家长共达到近3000多人次。本次大赛象棋设高中组、初中组、小学甲、乙、丙组共计五个组别；围棋设高中组、初中组、小学甲、乙、丙、丁组共计六个组别。赛程设置九轮比赛，采用积分编排计算成绩。在公平公正、文明礼貌的氛围中，各参赛选手冷静思考、沉着迎战，不畏强手，一路过关斩将，展现了高超的棋艺和良好的精神风貌，赛出了风格、水平，充分展现了我国当代青少年棋手朝气蓬勃、敢于拼搏的精神风貌。经过两天的紧张赛事和激烈角逐，共有50位选手和团队在个人项目和团体赛中夺得了冠军，一举拔得头筹。

大赛的一等奖奖品均由浙江欧莱科企业独家赞助，其中包括方水负氧离子空气净化器、活氧空气净化器、深受小学生喜爱的手机智能健康宝盒。

负氧离子空气净化器可以释放出负离子，有镇静、催眠、镇痛、镇咳、止痒、利尿、增食欲、降血压之效。活氧空气净化器释放出来的活氧能将空气中的细菌消灭，并能中和、分解各种有毒物质，去除一切恶臭。手机智能健康宝盒能释放波长240~280nm的紫外线，可破坏细菌病毒中的DNA或RNA分子结构，造成细胞死亡，从而彻底消毒效果，在杀菌消毒的同时还能对手机进行充电及香薰。该款科技感十足的产品收到了许多参赛小选手的喜爱。他们的家长也纷纷对这款高科技产品的性能产生了浓厚的兴趣，因为这款产品不仅可以为手机消毒，还能对青少年的文具、手表、饭卡等日常生活小物件进行杀菌消毒，以及香薰，所以深受中小学生及其家长的青睐。

在锦标赛的尾声，乐清体育局局长刘斌先生以及欧莱科市场招商部总监马贤先生一同为获奖选手颁奖。欧莱科的环保产品正在走进家家户户，造福所有需要健康的人们，改善我们身边的环境。

**汇聚天府之国
欧莱科耀世登场**



● 杨广力

初次台州活氧浴考察有感



● 张阳婧

欧科大家庭的一员，我感到十分自豪。

31日晚到达台州后，首先与集聚一堂的全国各地的代表们进行了聚餐。代表们近的来自杭州，远的来自新疆，不由让人感叹活氧浴项目广阔的潜在市场。与代表们的交谈中，我深刻体会到了他们对欧莱科公司的信任与期待。作为一名欧莱科员工，我们也应该对公司前景心怀信心，奋发努力，不辜负客户们对于公司的深厚期待。

晚饭后，我们前往台州门店体验了活氧浴。体验中心装潢大气而精致：客房的装修风格多样，温馨而舒适。泡完活氧浴之后我筋疲力尽地瘫倒在按摩床上，全身不停地冒汗，感受到身体内的毒素不断地被排出的舒畅感。配合上工作人员的轻柔按摩，生活工作的压力一扫而光。虽然没有涂抹护肤品，但是皮肤不但没有干燥感，反而润滑如新生儿。活氧浴排毒养颜、舒缓身心的功效果然名不虚传！

1月1日0点整，公司员工与门店工作人员和各地代表一起在活氧浴体验中心门口迎接了新年。腾空而起的烟花、震耳欲聋的鞭炮预示着2016年的欧莱科定会蒸蒸日上、实现跨越性的发展。我对于自己能够见证、帮助实现欧莱科的进一步扩大深感荣幸。虽然作为一名新员工，我还有许多不足之处，但是我愿意加倍努力，与欧莱科共同成长！



年会第一次彩排有感

● 杨广力

2016年元旦刚过，新年的气氛也愈发浓郁，办公室的布置、年会的彩排等等，无不凸显欧莱科十足的年味和浓浓的人情，1月7日的第一次彩排更是让整个公司的年味锦上添花。

1月7日，以“SDU新产品新闻发布会”为主题的公司年会即将到来，工作之余，公司各部门年会节目也在紧张的排练着，大家悉心准备，积极踊跃。动人的独唱、优美的舞姿、气势磅礴的大合唱、感人的特制MV展、精心策划的surprise环节……加上精彩又不乏幽默的主持，整个彩排完美落幕，让公司年味倍增！

在年会彩排时，一个在公司工作数年的同事感触颇深：“参加公司的年会已好几次，对本次年会的评价我只能用两个字来表达，那就是‘用心’。特别是我们全体同事的大合唱企业之歌《大自然的灵魂，是我们的责任》。整个部门登台表演，歌声振奋人心。还有特意制作关于部门、公司的MV、每人一段视频的祝福，将这首讲述‘集体意义’的歌曲诠释得淋漓尽致，真的花了不少心思，肯定是年会的亮点！”

每一个节目都有独特的精彩，每一份付出都会换来别人的点赞，年会节目的准备是大家用心良苦的结晶，欧莱科全体员工已经做足了完全的准备，蓄势待发，摩拳擦掌。希望大家在年会的第二次彩排以及即将到来的年会上展现最好的自己。加油！



讲述华丽年会幕后的故事

● 周夏超



2016年欧莱科SDU论坛年会盛况空前达到了史无前例的规模。高端、大气、上档次这类词语在这次年会中得到了完美的诠释。

然而，台上一分钟，台下十年功，在这次完美年会背后，是多少幕后人员日夜兼程的付出，是多少工作人员日以继夜的心血，又是多少个欧莱科人日日夜夜的辗转反侧。每一个在台上光鲜亮丽的演讲背后，凝聚的是整个团体的支持和力量。

我想起到我们在寒冷的夜里，在风中苦苦等待货车；我想到因货车抛锚，所有人毫不犹豫卷起袖子开始推车；我想到由于手推车不够，连女同志都搬着比人还大的箱子，不停地装卸货；我想到为了把所有礼品装进几百份礼品袋，大家忙得连腰都直不起来；我想到凌晨一点，技术部的工作才刚刚开始；我想到在百忙之中站在角落里扒两口饭可能又要去忙的人，太多的我想到，却还有更多我没有想到的艰辛。

酒店管理人员看我们这么积极地忙进忙出，女生当男生用，男生当团队用，跟我说了一句话我记忆犹新：“我特别佩服你们公司的企业文化，我就看你们工作的那股劲，就觉得你们公司一定很好。”是啊，我停下来看着整个会场，所有人都忙碌在自己的岗位上，积极且关切的神色，专注且用心的表情，无时无刻透露着：我们是一个团队，一个坚忍不拔，勇往直前的团队。我们所有的行为都呼喊着同一个企业文化，为我们客户更成功的价值而努力和服务。

一个成功企业背后，必不可少一个极其优秀的团队，而我们正是这样一个团队。我们欧莱科人的团队精神在这次年会里体现得淋漓尽致。这次年会的华丽落幕正是这个团队的结晶，也是一艘航船要启航而发出的响亮的号角：这只是一个开始，在未来，我们要向更多的人展现我们的风采，我们誓做全球水、气处理设备的第一品牌。而今天的我们已经准备好了，准备好的迎接风浪，迎接雨雪，迎接成功的彼岸。

提升自己的专业水平。一份耕耘一份收获，我们要谦虚，要实干，做事不贪大、做人不计小、细节决定成败。

最后，我愿和大家一起，为欧莱科更辉煌的明天而奋斗。

售后服务人员上岗考试题正确答案：

一：4、3、8、5、9、2、6、1、10、7

二：C B D D

三：√ × √ ×

四：消毒、杀菌（有此四个字即可）

新出发 新动力 | 入职感悟

能力，也更好地加强了工作技能。
岗位也是如此。认真做事，应该是一种工作习惯，因为工作也是一种学习，认真则多学。

其

实，无论

是新

员

还

是老

员

都

必

须

要

充

分

调

身

动

能

性

，

时

刻

保

持

续

学

习

，

时

刻

保

持

学

习

，

时

刻

保

持

学

习

，

时

刻

保

持

学

习

，

时

刻

保

持

学

习

，

时

刻

保

持

学

习

，

时

刻

保

持

学

习

，

时

刻

保

持

学

习

，

时

刻

保