

打造引领区域发展新引擎

——潍坊高新区产业发展系列报道之软件信息产业

□ 本报通讯员 沈振江 于杰 本报记者 孙明河

3月20日11时许,潍坊高新区软件园内,随着启动球的转动,被业内称为“文化淘宝”的山东云计算版权登记交易平台正式上线。

该平台可帮助版权人足不出户就能完成原创作品版权登记、实时授权和数字资产管理、费用结算、监测取证等数字版权公共服务。无论是文学著作,还是书画、雕刻等艺术原创作品,只要在该平台取得著作权登记证书,就可让自己的原创作品实现线上交易,所有单位和个人可随时登陆平台购买自己喜欢的作品。通过线上线下的交易体系,全面链接版权创作者、使用者、消费者和运营服务者,贯通了数字出版产业链上的投资、创意、制作、出版发行、衍生开发等环节,打造“文化淘宝”,线上日访问量可达1万人次,注册用户5000人,年登记版权作品有望突破10000件,使潍坊成为辐射山东、连接全国重要的文化产品贸易区。

这对潍坊高新区的软件信息产业来说,无疑是喜上加喜。

刚刚过去的2013年,潍坊高新区的软件信息产业喜事多多:被科技部认定为国家火炬计划软件产业基地、国家新媒体广告产业园区、获批建设国家电子商务示范基地,山东省(潍坊)数字出版基地和中动数字出版创意研发园区、云计算版权交易园区落户该区,承办了2013中国地理信息产业大会、首届中国软件工程标准高峰论坛等全国性大型活动,园区新引进思源信息、果壳视界等高成长性软件信息企业近百家……成为引领区域产业发展的新引擎。

创新呼叫信息外包服务模式

如此多的好事、大事汇聚在一个高新区,自然会引来媒体的关注。对潍坊高新区软件信息产业的创新发展模式,《人民日报海外版》头版头条曾这样报道:“因为潍坊高新,中国服务外包更专业,尤其是智慧密集型的软件服务外包。”

走进潍坊高新区的山东呼叫中心产业基地,你会深刻感受到,这里传递的不仅仅是声音,更是一种创新模式。这是一种在“主辅”市场分离、服务环节细化、提高服务效率和专业化程度的市场竞争需求下,潍坊高新区这家企业凭借敏锐的市场嗅觉,而创新的一种呼叫中心信息服务外包模式。

山东呼叫中心产业基地能提供1万个呼叫中心坐席,已投入使用6000多个。基地目前已入驻阿里巴巴、海尔客服、大地财险、泰康人寿、中国移动、中国电信、顺丰快递等国内外重点客户。无论你是在广西拨打10086查询话费,还是在四川咨询大地财险业务,在北京拨打海尔客服电话报修家电……为你传递服务的声音,都来自潍坊高新区。

今年春节期间,一部展示中华民族传统美食与世界美食魅力的动漫大戏《食功夫》在北京卡酷少儿频道热播,全片讲述了以包子、烧饼、面条等中国传统面食为原型的主角们因各种机缘巧合,登上了“蒸盒”(郑和)号游轮,航海游历世界各国发生各类有趣的历险故事,呈现了一段美食与功夫的传奇。

这是一部动画版的《舌尖上的中国》,融合了最唯美的中国古典画风,最具代表性的中国功夫以及最诱人中国美食。因此,《食功夫》的宣传短片一经推出就在国际市场上赢得广泛好评,先后荣获德国柏林电影节短片奖、韩国首尔第15届国际动画节短片奖等多项大奖。将“舌尖上的中国”和“中国功夫”完美结合,用一种国际认可和喜爱的形式推向了世界。这只推手就是潍坊高新区的山东中动文化传媒有限公司。

该公司已有《精灵萝卜娃》《黑逗木仔奇遇记》《熊出没》的部分剧集等20多部动漫片在央视和各大卫视播出;韩国收视率排名第二的动画片《Tayo》,法国动画片(Me and my rob)(我和我的机器人),也有部分在这里加工。公司董事长李少亚说,“为了更好的帮助国内动漫企业开拓国际市场,我们建立了‘中动传媒动漫经纪平台’,平台集合中国各种原创动漫作品,根据客户的不同需求,推出套餐式服务,为国内动漫企业走向国际市场提供更广泛的舞台。”

开创新汉字排版印刷“光、电”时代

“华光”激光照排系统是中国电子出版领域的先行者,使我国印刷行业从传统铅字排版印刷进步到计算机激光照排印刷,结束了已延续八九个世纪的“铅与火”的时代,开创了

时快捷;备件调用,准确准时;技术支持,全天响应;旧件确认,一次判定;优化流程,结算及时;配件供应,按时交发;强化沟通,优化升级。

于有德介绍说,中国重汽发布了售后服务管理、配件管理等方面的几十个文件,连同前期发布实施的管理文件共同构成了售后服务管理体系框架,各主营销售单位认真贯彻落实服务大会精神,在提高服务及时性、提升服务质量、降低服务成本方面正在逐步改善;主营销售单位建立了售后服务工程师制度,进一步提高了售后服务能力;主营销售单位与相关单位一起,完成了曼技术产品售前技术文件,并开展了曼技术产品服务站布点和星级服务站的评定工作。对于中国重汽今后发展前景,于有德满怀信心地说,“今年国家宏观经济走势良好,政府关注民生,许多车辆到了更新期。重汽自身在产品质量、技术创新、品牌提升等方面也有了重大突破,相信2014年应该是中国重汽的丰收年。”

林林多年前因车祸腿部受伤,成为一名残疾人。这几年一直坚持一边做好自己的生意,一边尽己所能地为残疾人事业做贡献。他的青岛“小时候农庄”,主打怀旧主题的采摘和农家宴,采摘的核心就是草莓。虽然现在规模有限,已经聘用了附近六位残疾人员工。为给更多残疾人提供就业机会,他盘算着扩大经营规模,增加大棚数量。不过由于自己把握不准,他也非常犹豫。虽然早知青岛农业大学有个“草莓教授”,也想去找,“可不知道请这样的专家是不是很贵?”林林告诉记者。

前不久,他恰巧有机会认识了姜教授。“我当面一问才知道,姜教授指导农民是从来不要钱的!快三十年了,一直都是无偿的。”林林当即就把自己的打算告诉了姜教授。

“我一听他想要带动周边残疾人致富,就决定全力以赴支持他!”姜教授说。

就这样,怀着“让残疾人致富”的共同愿望,姜教授决定帮林林把农庄打造成一个既能吸纳残疾人就业,同时又能带动和引导残疾人学习掌握草莓种植技术自己创业的基地。姜教授告诉记者,草莓产业前景广阔,残疾人家庭只要能有一到两个大棚,在当地草莓专业合作社的带动下,一年收入就非常可观,“帮助残疾人,给他们什么都不如给他们技术,让他们在力所能及的情况下,用自己的智慧和汗水致富。”

“退休就是退出工作岗位,可不是给事业画个句号。姜卓俊该退休啦,可‘草莓教授’还不能退。只要跑得动,还得背着这个大包,到处跑!”姜卓俊说。

提起青岛农业大学教授姜卓俊,或许知道的人不多,但一说“草莓教授”,三乡五里的果农没有不认识的。

戴帽子、穿旅游鞋,着轻便冲锋衣或者运动服、背一黑色双肩背包是姜卓俊的标志性装束,他的背包被果农戏称为“背包工作室”。

“姜老师,您这包里面,到底有啥?”带着这个疑惑,3月21日—24日,记者跟随姜教授走进青岛市农村草莓大棚,就姜教授的“背包工作室”进行探秘……

“草莓教授”的背包:走多远背多远

这是个普通的黑色双肩包,唯一特别的地方就是右下角有个小小的草莓标志,是第七次世界草莓大会的标志。这一届草莓大会在姜卓俊等我国一批草莓专家学者的争取下,在北京召开。这个包,当时参会的代表人人都有。

不过,用姜教授自己的话说,这是他的“移动工作室”,上哪儿都得背着。

“里面什么都有,需要什么我都能找出来,跟百宝箱似的。”3月21日上午,在位于青岛市崂山区的青岛“小时候”农庄的草莓大棚里,姜教授正和农庄总经理林林一边交流着,一边从包里拿出个塑料袋。

“你电话里给我一说,我就知道了。喏,看我给你带来什么?喷一遍,马上管用,放心吧!”姜教授边说边把塑料袋打开,拿出两小瓶农药。姜教授来之前,林林在电话里给他说了目前草莓出现的情况,姜教授听着他在电话里的描述,就知道下一步很可能会出现

把客户“奉若上宾”,以“客户价值最大化”作为基本出发点和判断标准。

八年前,重汽在机电行业内率先注册了“亲人”服务商标,其制订的《亲人服务手册》,164页厚,详细规定了中国汽重产品服务政策,售后服务管理规定等相关规定。这一做法在同类企业中独树一帜,被称为中国工业企业企业的第一个服务品牌。中国重汽“亲人”服务品牌的独特性在于它拥有“售后服务一线通”的信息化系统。随着重汽产销规模的快速放大,软件应用系统的薄弱成为严重的制约因素,重汽完成了售后服务一线通后,将上

万家用户,数千家服务站、供应商、生产厂以及集团的职能部门通过一线通有机结合起来。“一线通”可以了解服务点是否修车,送车单位是否把车送到了指定位置,未修车的车辆是否还在指定的停车点、维修服务使用的是不是原厂配件等,有效遏制了虚报冒领服务费、送车费、违规放车等行为,大大降低了营销服务过程中的经营风险和经营成本,服务用户的效率也极大提高。于有德告诉记者。

完善细节“亲人”服务再提升

天下大事必作于细。但于有德以为,重视细节靠理念,而完善细节要靠服务创新。



今年全国“两会”首次将“推广新能源汽车”写入《政府工作报告》后,为山东唐骏欧铃汽车制造有限公司公司带来了利好消息,此前公司产品主要出口到美国、德国等十几个国外市场,如今政策激活了国内市场,订货量大增。图为该公司总装车间技术工刘同盛鑫 张海英摄

车轮绕着用户转

——中国重汽集团副总经理于有德谈“亲人”服务

□ 本报通讯员 孔迎春 本报记者 王 Jian 梁

在亲人服务大会上,于有德提出了2014年中国重汽“亲人”服务工作的总体思路:以亲人服务水平的升级为目标,以全面贯彻落实中国重汽亲人服务、配件管理体系文件为主线,以强化指导培训、竞争考核为手段,使服务流程更加优化、网络布局更加科学有效、精诚合作、互惠互利、共同发展,打造中国重汽特色亲人服务网络体系的市场新优势。

接着,于有德向经销服务网络提出了“主动热情,亲人服务;服从调度,快速响应;诚信经营,遵纪守法”的三大要求。并庄重做出了八项承诺:全程在线,快速决断;单据审核,限

时快捷;备件调用,准确准时;技术支持,全天响应;旧件确认,一次判定;优化流程,结算及时;配件供应,按时交发;强化沟通,优化升级。

于有德介绍说,中国重汽发布了售后服务管理、配件管理等方面的几十个文件,连同前期发布实施的管理文件共同构成了售后服务管理体系框架,各主营销售单位认真贯彻落实服务大会精神,在提高服务及时性、提升服务质量、降低服务成本方面正在逐步改善;主营销售单位建立了售后服务工程师制度,进一步提高了售后服务能力;主营销售单位与相关单位一起,完成了曼技术产品售前技术文件,并开展了曼技术产品服务站布点和星级服务站的评定工作。对于中国重汽今后发展前景,于有德满怀信心地说,“今年国家宏观经济走势良好,政府关注民生,许多车辆到了更新期。重汽自身在产品质量、技术创新、品牌提升等方面也有了重大突破,相信2014年应该是中国重汽的丰收年。”

林林多年前因车祸腿部受伤,成为一名残疾人。这几年一直坚持一边做好自己的生意,一边尽己所能地为残疾人事业做贡献。他的青岛“小时候农庄”,主打怀旧主题的采摘和农家宴,采摘的核心就是草莓。虽然现在规模有限,已经聘用了附近六位残疾人员工。为给更多残疾人提供就业机会,他盘算着扩大经营规模,增加大棚数量。不过由于自己把握不准,他也非常犹豫。虽然早知青岛农业大学有个“草莓教授”,也想去找,“可不知道请这样的专家是不是很贵?”林林告诉记者。

前不久,他恰巧有机会认识了姜教授。“我当面一问才知道,姜教授指导农民是从来不要钱的!快三十年了,一直都是无偿的。”林林当即就把自己的打算告诉了姜教授。

“我一听他想要带动周边残疾人致富,就决定全力以赴支持他!”姜教授说。

就这样,怀着“让残疾人致富”的共同愿望,姜教授决定帮林林把农庄打造成一个既能吸纳残疾人就业,同时又能带动和引导残疾人学习掌握草莓种植技术自己创业的基地。姜教授告诉记者,草莓产业前景广阔,残疾人家庭只要能有一到两个大棚,在当地草莓专业合作社的带动下,一年收入就非常可观,“帮助残疾人,给他们什么都不如给他们技术,让他们在力所能及的情况下,用自己的智慧和汗水致富。”

“退休就是退出工作岗位,可不是给事业画个句号。姜卓俊该退休啦,可‘草莓教授’还不能退。只要跑得动,还得背着这个大包,到处跑!”姜卓俊说。

草莓徒长的问题,而现在是预防的最佳时间。这两小瓶农药,就是专门预防草莓徒长的药。

林林很稀罕地把药接过来收好。姜教授的眼睛一直没离开过地上的草莓,不停地快速扫描着,只要看到有问题的果和叶,他就习惯性蹲下身子随手掐下来,不一会儿,手里就是满满一把。

说到土壤湿度,姜教授又从大黑包里拿出一件工具,这是一个土壤水分和PH计,只要把它的下端插进土壤里,上端的仪表上很快就能显示出土壤的水分含量和干湿度来。

“这就干了一些,你看,土壤水分还不到40%。”姜教授指着表盘递给林林看。另一方面“我刚进棚就感觉温度偏高,应该有27—28摄氏度的样子,草莓果实膨大期的棚里温度最好不要超过24摄氏度,23摄氏度最好。”姜教授说。在场的人都一愣,一两度而已,他都能感觉出来?太神奇了!

“姜老师,您这个,留给我吧!”

话都说到这份儿上了,姜教授爽口答应“给你用吧!”林林高兴地收下,转身递给自己的工人,“拿好了,以后就用这个。”

“草莓教授”的背包:要干什么有什么

姜教授的背包里,好东西还多着呢——笔

科技日报讯(谢建师 柳标忠)3月初,有青年经常昼伏夜出,有人入室盗窃嫌疑。14日晚,该名嫌疑人又溜进某居民楼。泉州边防支队石井边防派出所立即启动监控系统锁定目标,一举将嫌疑人雷某抓获,并查获其盗窃所得人民币16000余元。整个行动从发现目标到逮捕目标所用时间不到6分钟。这是该所实施科技强警战略让违法犯罪无处遁形的一幕。

随着近年石井所在地区人、财、物流流动的日益频繁,社会治安的日趋复杂,辖区治安防范也相应出现了防不胜防的瓶颈问题。该所立足辖区实际和作战需求,不断向科技要警力、要效率、要战斗力,并构建了以科技促防、带动“群防”的工作模式,在整合发挥网络资源优势基础上,建立了一套集实时监控、跟踪监视、录像功能为一体的“全球眼”辖区治安监控系统。通过在辖区重点路段、重点港澳口等重点部位安装“全球眼”监视探头,在派出所值班室安装监控服务器和“电视墙”,组成完整的闭路监控系统,最大程度地实现了对辖区的全时段、全方位、全方位覆盖,变“被动巡逻”为“主动出击”,彻底改变了以往治安管理中“敌暗我明”的被动局面,增强了部队治安防控水平。数据显示,2013年,该所辖区刑事案件发案数较2012年同比下降10.7%,破案率上升5.1%,打击犯罪成效显著。

中国重汽“责任工程师”严把质量关

科技日报讯(通讯员孔迎春 记者王建梁)进入马年,中国重汽质量管理、质量战略进入了“换挡不减速”阶段。“责任工程师”制度就是近日中国重汽质量文化的一大特色。该制度设立了质量目标跟踪体系,使得采购、过程及售后服务等环节的质量控制水平取得明显提升。

中国重汽集团副总经理于有德介绍,早在几年前,中国重汽就通过了GB/T9001:2002质量管理体系认证,主要零部件生产企业均通过了TS16949认证。近几年来,随着企业工艺水平的不断提升和产量的大幅度增加,公司通过开展全面质量管理、零缺陷管理、PPM质量管理、精益管理、5S管理和TS16949质量管理等,质量管理体系不断得到优化和提升。在重卡市场低迷的态势下,中国重汽采取了一系列质量创新举措,逆势而上,产品的主要性能指标保持在行业领先水平,主要产品的性能指标已接近国际水平。

目前,中国重汽在行业内率先实现了质量信息的网络化和生产过程质量控制的智能化、自动化。他们将条码技术运用到重卡产品中,提高了产品质量信息管理水平,使产品的售后可追溯性管理迈上了一个新台阶。同时,加强培训,提升全员的质量意识,建立技术质量风险防范机制和加强质量人才队伍建设,为中国重汽质量管理水平的不断提高奠定了坚实的基础。

博山区筑起群众路线教育“主阵地”

科技日报讯(通讯员苏兵 梁兆帅)为扎实开展好群众路线教育实践活动,焦裕禄的故乡——山东省淄博市博山区积极打造以博山焦裕禄纪念馆(故居)为中心的“主阵地”。连日来,博山焦裕禄纪念馆(故居)每天迎接十几个单位几百人不等的党员干部来馆开展现场教育,参观学习者既有省区的领导干部也有普通党员。

目前,已接待全国各地参观学习团队150余个,扎扎实实地擎起了群众路线教育实践活动的大旗。据介绍,博山区焦裕禄纪念馆(故居),自1967年开馆以来接待了一批又一批的党员干部群众,累计已达300余万人次。

乳山人社局多措并举厉行勤俭节约

科技日报讯(牟丹)山东乳山市人社局近日推出多项措施厉行节约反对浪费,包括严格控制经费支出总额,取消不必要的公务活动,对活动中的资金、资产、资源使用等情况予以公开等。

此外,该局还从实际出发,规范公务接待标准,细化接待环节,严控陪餐人员;推行开短会、讲短话,改进会风,提高会议实效;坚决杜绝各种公款相互宴请、走访、旅游、送礼等现象,厉行勤俭节约,坚持用制度管钱、管人、管事,按照规定安排使用各项经费,加强内务后勤管理;制订下发的文件有针对性、指导性和操作性,不说假、大、空、套话。

武警滨州支队科学练兵谋打赢

科技日报讯(王延良 王伟伟)连日来,武警山东总队滨州支队紧紧围绕“能打仗、打胜仗”的目标,采取多种方式掀起军事训练热潮,有效夯实军事训练基础,提升部队战斗力。在训练中,该部按照先简后繁、先易后难、分步细训的原则,不搞“一刀切”“大锅煮”,对部分接受能力强的官兵,坚持高标准,在“精”字上下工夫;对部分接受能力相对弱的官兵,坚持耐心帮教。目前该部官兵训练热情高涨,训练场上呈现一派龙腾虎跃、你追我赶、顽强拼搏的新气象。