

## 有助解決環境污染

這一系列技術創新仍在繼續，在提高車輛行車便利性和提高安全控制模式同時，中國輕型電動車多項核心技術也為未來開發微型電動汽車的控制系統奠定了關鍵技術的產業化基礎。從中國現有的經濟發展水準，及輕型電動車產業迅猛發展的態勢來說，讓每個人都有轎車坐是有一定距離，但是，讓每個人根據自身的經濟狀況和實際需要選擇節能型的交通工具是切實可行的。歐盟兩輪車經銷商協會秘書長 Anne Roetynck 表示，中國與其他歐美國家截然不同，畢竟依歷史原則，在發展的國家騎車人口會比開車人口還多，而電動自行車的推廣，取決更好的環境及不斷改進的實用性，面對發展中國家著重於電動車的發展，將不失為解決發展中國家環境污染的一種方案。

在研討發展論壇上，與會貴賓一致認同，中國在國際舞台上扮演愈來愈重要的角色，

電動車是中國現階段最具國際競爭力的產業。一些業界人士也認為，輕型電動車技術和產業化在中國的快速發展，正在拉開全球交通工具電動化的序幕。可是儘管中國輕型電動車產業有領先世界水準的技術作保障，但在沒有完善配套的管理體制正式出台前，仍必須面對正處於落後局面的現實，所以希望中國能為爭取良好發展環境而努力。如何引導消費，加強管理才能對推動電動自行車產業的發展引起良好作用。



▲中國簡易鋰電池產量近3年呈現倍數成長。



▲中國電動車的驅動應用已備有完整的技術。

# 八方電機談輸歐經驗

文◎王清華

**蘇**州八方電機成立於 2003 年，從成立之初就注重研發並生產高品質的電動自行車用電動機，現已發展成為以外貿為主導的高新技術企業。2008 年生產 38 萬台，其中為出口歐洲電動車配套的電機達 22 萬台，占公司總銷量的 60%。幾年來，隨著產品不斷出口歐洲，八方同廣大客戶建立起了緊密、長期的合作關係。幾年的合作，讓八方體會到做好歐盟市場，企業必須具備以下五個優勢：

## 1. 強大的技術開發團隊

因為電動車在歐洲等國家屬於新興行業，大多數客商對產品瞭解並不多，但市場發展又比較快；各個國家使用條件、法規等與中國又大不相同，因而，要想更好地配合客戶開拓國際市場，我們就必須具有強大的產品開發、創新能力。這樣，才能又快又好地開發出適合市場需求的產品，像八方電機就有一支由八位專業人才組成的強大的技術隊伍，每年都有四到五



▲八方電機總經理王清華。

款新品投入市場。產品的開發週期一般在兩個月時間就能滿足客戶需求，這就為客戶提供了寶貴的時間。

## 2. 品質優先、價格合理

歐洲客戶對產品的品質要求較中國、美洲等客戶的要求要高得多。首先，為了降低返修費用及對品牌的不利影響，歐洲客戶非常強調產品的可靠性、穩定性，應杜絕批次品質事故的發生，否則將對其品牌造成致命打擊，因而客戶對供應商的要求就是產品的一致性要好、故障要少、使用壽命要長等。因此供應商要有完善的質保體系，關鍵部件及整機均要檢測合格才能出廠，減少不良品流入市場。因為市場競爭的激烈，在產品品質穩步提高的同時，應不斷擴大市場份額、降低成本，為客戶提供質優價廉的產品。

## 3. 著眼未來，逐步建立共同發展的戰略合作關係

大多數歐洲客戶對中國企業製造的產品多少有點不放心，因而前期進展往往比較緩慢，這就需要業者耐心地做好產品品質工作，根據客戶的要求不斷改進產品，有的客戶與我們從開始接觸到批量供貨，前後有三到四年的時間，但公司著眼長遠，

對客戶的合理要求總是盡最大能力去改進，隨著產品的不斷完善，雙方的信任度也逐漸增加，最終，雙方建立起長期合作關係。所以，八方一直堅信：只要把自己的產品做好了，本著長期合作的願望，不管花費多長時間，最終還是會贏得客戶的信任和支援。

## 4. 服務至上

服務不要簡單地理解為只做售後，售後服務只是其中的一小部分，如果產品品質穩定，售後服務自然會很少。一旦有品質問題，業者就應快速反應，將品質問題處理在萌芽狀態，減少用戶投訴。對品質投訴反應速度非常重要，要立刻妥善處理。另一個方面，服務前期，包括從產品開發開始，盡可能多地接納客戶諮詢及技術方面的溝通，並對客戶進行技術培訓。培訓不能只講電機，而應按一套系統來介紹（包括電池、控制器等），讓客戶對整套系統有更深刻的瞭解。為了方便客戶，盡可能多將這一套系統推薦給用戶。這樣一些小問題客戶也能自己處理，增強客戶處理問題的能力。八方電機每年都派出專業技術人員到歐洲等國家，對用戶進行回訪，一起探討產品的改進和技術培訓，得到客戶的贊同。

## 5. 加強溝通

因東西方文化、語言及地域差異，溝通比較困難，所以必須主動走出去，多接觸他們，對他們的文化、生活多作瞭解。只有相互瞭解、溝通才順暢，雙方才容易達成共識。

總之，合作要以誠信為本，產品品質要穩定可靠，產品開發要以客戶需求為導向，不斷創新，這樣才能促進合作雙方的共同發展。



作者簡介：王清華，現任蘇州八方電機科技有限公司總經理。