

专业态度 筑就服务长城

诺霸：做一流产品的服务者



一流的企业做标准
二流的企业做品牌
三流的企业做产品

诺霸（上海）总经理 曾鸿炼

2012年伊始，诺霸上海传来喜报，在全市行业的评比活动中受到公众的最大认可和广大支持，诺霸精密机械（上海）有限公司获得了“2011年度上海城市公众满意度企业”称号，公众满意度调查是对消费决策的正向引导，更是公民声音的集中表达，诺霸上海的曾总谦逊地说：“这是我们全体诺霸人的荣誉，也是我们五金行业的荣耀”。

尊重共荣，做行业的服务者

2011年10月下旬，“年度上海城市公众满意度企业”在国资委、市科委和市文广局等有关部门的指导下针对全市100个行业全面展开，诺霸精密机械（上海）有限公司在工具行业的评比活动中受到公众的最大认可。据了解，其调查的内容包括人气的口碑、业务的水平、社会的责任和行业的诚信等，公众从自身感受与期望的角度来对公共产品的品质表达声音，这个声音让全体诺霸人更加坚定和自信，它以扭矩领域内的专业性折服了大众，从制造业中脱颖而出，配合自身完善的服务，获得了公众的信任和认可。

诺霸是来自英国最高扭矩工具测试的权威，头顶无数光环，进入中国后并未表现出高高在上、唯我独尊的霸气，而是积极融入到中国五金行业并为之添砖加瓦、引路领航。“为客户提供满意的产品，为商家制造长远的商机”，这是诺霸进入中国伊始便制订下的策略。诺霸从消费者角度发散思维，始终走在消费者前面，并不局限于满足客户的现有需求，而是始终比消费者多想一步，由为客户提供基本服务到为客户提供优质的专业性的服务，争取了服务的主动权。

作为世界扭矩工具行业标准的制定者和引导者，在旁人看来，诺霸在中国市场发展壮大是顺理成章的事情。然而诺霸上

海却从未止步对服务的执着和增强，在产品服务方面构思了广阔的发展蓝图，并分几步踏实的实现这一理想蓝图：一是保持产品质量，提高内在竞争力；二是根据市场变化，及时跟进服务体系；三是丰富产品结构，进一步满足客户需求。曾总坦诚地告诉我们：“在企业发展过程中，诺霸对‘差异化’始终很重视。而我们最大的差异化就是建立扭矩实验室及相应的技术服务中心。这会让所有的消费者和终端客户了解到，我们对每一位消费者的承诺都是有理论根据的，每一个产品的性能我们都可以用科学和数据来证实，我们的服务体系不是口号而是实实在在的行动”。

“工欲善其事，必先利其器”，诺霸提出的服务制胜战略并非无水之源。目前，欧洲很多大品牌的公司放弃自主研发扭矩工具，转而坚持使用诺霸的贴牌产品，就是基于对诺霸的品质精准、安全和专业性的信赖。诺霸的产品从最初的原材料选择、品质监控乃至后续管理等多个方面都具备极强的专业性，能令对方甚至双方在此过程中获得长足的成长。曾总告诉我们这是“教学相长的过程”。在诺霸上海未来的发展规划中，基于自身的社会责任，本着“取之于社会，用之于社会”的奉献精神，诺霸希望能在中国的行业内做贴牌，这样可以给国内五金行业带来诸多实质效益。凭借一流的技术研发能力，诺霸会



帮助国内企业研发更好的产品，在短期内提升国内扭矩产品的品质，使中国五金产品获得国际标准的认可，在产业链里形成一个良性的“鱼帮水，水帮鱼”循环，让一个团体带动整个产业链，做一个优秀的行业领军者和服务者。

深耕细作，打造专业精神

每个成功的企业背后总会有一种力量支撑，而这种力量是决定企业成败的关键。诺霸背后的力量是致力于扭矩工具的专业研发。这股力量一直让诺霸坚持做专业的技术研发，每一年都会诞生出一批新的扭矩产品。诺霸的专业精神具体落实体现在每一个细节，从原材料的选择、技术的革新、组装线、检测，产品质量绝不容许有丝毫的折扣，每个环节都做到面面俱到、精益求精。作为世界一流的扭矩设备制造企业，诺霸一直致力于将国际上先进的扭矩技术和专业态度带给世界各国。

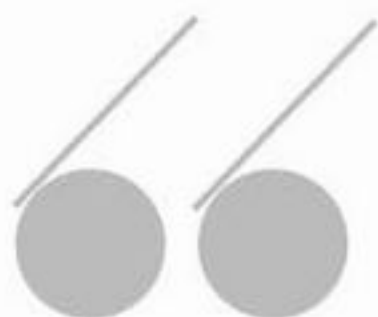
凭借在行业界的权威性和影响力，诺霸有很多机会去兼并和拓宽产品线。但是他们没有急于扩展产品，而是做精做细，在领域中做最专业和最具代表性的产品，为船舶和轨道交通等行业提供强有力的技术支持。诺霸曾为“丰田召回事件”提出解决方案，也曾为欧美航天航空领域提供相关产品。这些高科技产业之所以会选用诺霸，是因为他们的执着和安全性。产品

的优劣与否不仅要自己认同，更重要是让终端客户认同。“术业有专攻”，这句话最符合诺霸的专注和钻研的精神。

诺霸进入中国后，曾总常说的一句话是“一流的企业做标准、二流的企业做品牌、三流的企业做产品”。而这句话不仅是诺霸专业品质和技术核心的体现，也是诺霸发展前进的方向。品质是安全的第一要素，定标准、搞研发、做测试、建立实验室等，这些无一不体现诺霸的专业。

诺霸上海的实验室是诺霸在全球建立的第五个实验室，它完全依照英国原厂配置及要求建立，拥有世界上最顶尖的扭矩技术。同时，诺霸在秉持精益求精的态度的同时，也严把每一个项目和步骤流程的品质关卡，这样才能确保最终出厂的产品具备最高的科技含量与优良的使用性能。也唯有如此，才能精确满足工位所需的扭矩值，进而保障扭矩工位运用的准确性。

“思路决定出路”，诺霸始终走在一条专业扭矩的道路上，带着对扭矩事业的热情与专注，坚持研发生产环保、安全、精准的产品。从建立标准实验室、扭矩中心，积极参与标准制定，到注重教育培训等，诺霸希望能够从点滴之处着手，履行自己的专业精神和社会责任。曾总说：“企业的真正价值不仅在于它盈利多少，更在于其对社会和大众的贡献，我们诺霸的目标就是希望能够用自己的产品和技术为大众提供专业性



专注于产品，专注于技术，专注于服务，诺霸在专业性和服务性方面可谓投注了大量的心血。



的服务，为社会做贡献。”

正如《福特自传》中写道：福特一次次地放弃自己稳定的工作，一次次地进行研究、实验，只因为他心中有一个不需要马拉的车的梦想。福特并不是为了赚钱去造汽车，而是为了实现汽车行业中的一个梦想。诺霸又何尝不是呢？在大家都走多元化扩张之路的时候，诺霸却始终坚持走专业化的道路，专注做扭矩，目的是为了让消费者能够使用到更加精益求精的优质产品。

坚持不懈，规划宏伟蓝图

专注于产品，专注于技术，专注于服务，诺霸在专业性和服务性方面可谓投注了大量的心血。而诺霸上海良好的工作氛围，却又从另一个方面体现一个优秀企业的特质。窗明几净的办公室，专注于工作的员工，接待室的茶具，休息室的启迪文章以及流淌在办公室内恬静而温暖的空气，无处不让人感受到诺霸上海独有的企业文化气息。

作为跨国集团中国公司的负责人，曾总身上散发着中国特有的儒家风范。曾总办公室内不仅陈列着获得英国女王奖时制作的水晶摆设，也悬挂着一幅静美的水墨山水画。作为拥有横跨亚欧美三洲文化背景的领导者，他非常注重在保持诺霸集团自身特色的同时，与中国文化和市场完美融合。

截至到目前为止，诺霸的网页已突破38万人的浏览量，而这个数字正以每周数千的浏览量在不断增加。同时诺霸紧跟时代和文化的步伐，还推出了新浪微博（<http://weibo.com/norbar>），通过短小精悍的140字来快速传播诺霸的案例、新品乃至企业文化与行业资讯。这些举动都在有意和无意间散发出

企业欣欣向荣的生命力，这些举动更无一不体现一个企业的深厚底蕴。

借用曾总喜欢的一句话“预则立，不预则废”，只有在拥有一流的技术基础，完善的服务体系和健全的企业文化，只有在所有准备都做好的时候，这个企业的前行才会是沉着稳健的。就如这次公众满意度调查对诺霸上海近年来所有成绩所给予的肯定一样，这次调查也再一次证明了诺霸的国际实力及受欢迎度。回顾诺霸在行业内的发展，让我们更加坚信诺霸上海获得的荣誉确实是实至名归。

在获得荣耀的同时，诺霸上海的业绩也呈现出逐年增长的态势，每年都会有新的突破和发展。2008年和2009年的经济危机使得国内很多企业业绩下降甚至倒闭，但这场危机不仅没有给诺霸上海造成任何影响，反而给诺霸上海提供了发展契机。而在整体经济形势不太稳定的2011年，诺霸上海仍然以稳固的走势，保持明显增长态势。

谈及下一步规划，曾总充满信心。他向记者描述了诺霸上海的美好愿景，“下一个5年，我们要在中国市场引入产品组装线，做OEM。同时，还是要注重‘内功’的修炼，做好人才培养，包括技术与研发人才的培养。技术人员配合非标设计，强化推广销售力度，加强产业整合及贴牌生产，在诺霸的成长足迹里续写华丽篇章”。

诺霸上海发展进程中可圈可点的篇章不能尽数，面对未来，诺霸有自己的信念和坚持。我们有理由相信，诺霸的明天依旧是无比辉煌的。过去的荣耀和光环都会留给岁月，诺霸上海将站在新的起点，再次启航，为中国五金行业的发展铸就万里长城！