

新年致辞！



安徒生

尊敬的客户，

2012 年已经过去一个季度，我们很荣幸在第一季度里和数个客户签定了年度合同。作为对您支持的回报，我们保证将持续提高我们的服务质量和水平。

正如我们在前几期里提到的那样，柏坚在 2011 年经历了重组，以便使我们的机构更加符合市场的需要。我们认为目前我们已经达到了重组的目的，并且我们为在 2012 年更好的服务于更多客户做好了充分准备。我们在大中华区拥有 42 个维修点，这使得我们具有充分的能力支撑我们的成长，以便实现我们的目标---成为顶级集装箱维修服务提供商。我们期待和您坦率的交流和沟通。

做为我们扩张战略的一部分，柏坚亦对中国集装箱服务行业的未来进行了评估和预测。我认为，未来市场的明显特征将是量大而利薄。我们正在和数个公司洽谈，以便可以继续扩张我们的业务并且开设更多的维修点。我们会在未来向您继续通告相关信息。我们在寻求发展上的主动性，也带来了一些关于柏坚公司将要出售或者关闭的谣传。我在此再次向各位澄清并否认那些谣传。柏坚将通过包括合并合作在内的各种有利于长期发展的途径，继续致力于集装箱维修服务。

我们在二月底，送别了我们的前总裁薛雅阁先生。薛雅阁先生前往贝宁的海港城市科托努，担任 Coman 码头总裁。我们在此对薛雅阁先生两年来对柏坚的贡献表示感谢！

我们的新任总裁，李志忠先生，将于四月初到任。李志忠先生从 1984 到 2002 年，先后在台湾海陆公司和埃彼穆勒马士基集团担任数职。并于 2002 年派驻上海担任上海沪东集装箱码头有限公司运营总经理职位。李志忠先生从 2007 年至今，担任厦门嵩屿集装箱码头有限公司总裁。他有着丰富的航运知识和经验。我们对李志忠先生的加盟表示热烈的欢迎。

柏坚在此致力于为各位提供优良的服务，我们祝愿您 2012 业务发展，回报丰厚。

安徒生

首席商务总监

电子邮件: paul.erik.andersen@brigantinegroup.com



柏坚升级前海湾和南沙港货柜维修服务

深圳西部 QHW 质量升级



为了更好的服务客户，建议以客户为中心的服务理念，柏坚集团 QHW 堆场对当前的服务质量进行升级服务。其中包括国检服务，特殊柜分级服务，质量自检，客服培训。

- **CWI 服务：**对于客户需要进行货物载测试。
- **特殊柜分级服务：**对于船公司不同的客户需求，提供不同年份及柜况的服务。
- **质量自检：**为了避免因维修质量问题及检验疏漏，QHW 采用多重交互检查，TQC 的质量管理策略，不断提高集装箱维修及检验质量。
- **客服培训：**为了让客户真正感受到我们的优质服务，我们对闸口验箱修箱人员进行了一次全面的客服培训，包括客服礼仪，客户沟通等课程。

GOCT 硬件升级

为了配合 GOCT 的堆吐量，我司对 GOCT（广州南沙港）现有工具，设备及人员的基础上，增加相应配置以提高我们在 GOCT 的维修量。具体增加如下：

- 专业验箱人员从以前的 4 人增加到 8 人；
- 专业维修人员从以前的 12 人增加到 24 人；
- 侧面空箱吊增加一台；
- 焊接设备及其他手动工具增加一倍；
- 另外增加工具维修人员一组。

硬件的升级，不仅提高了单日产量，同时随时做应对客户高用箱量的准备，期待我们能解客户之所需，急客户之所急。



柏坚在台湾打造一流冷柜维修服务



作为亚洲领先的集装箱维修和堆场服务的提供者，柏坚以在亚洲各地区提供专业的冷柜维修服务而感到自豪。以下文字将向您介绍我们在台湾的高品质冷柜维修服务。

在台湾，柏坚本着“集装箱关怀管理”的理念，确保您的冷柜在进入我们的维修场地直到维修结束都得到专业的处理和完美的修复。

我们的团队有超过 20 年丰富经验的工程师，并且我们能够为您修复受到极度损坏的冷柜。我们在高雄码头内外都有设施，来确保您的冷柜得到及时的维护。



港内集装箱修理点

- ✓ 5 号码头，77 泊位
- ✓ 专业冷柜箱体修理
- ✓ 冷柜夹层制造
- ✓ 机组大修
- ✓ 干箱及特种箱维修
- ✓ 冷柜机组全面检查

港外集装箱仓库

- ✓ 高雄裕枫仓库
- ✓ 专业冷柜箱体修理
- ✓ 冷柜夹层制造
- ✓ 机组大修
- ✓ 干箱及特种箱维修
- ✓ 冷柜机组全面检查
- ✓ 集装箱堆存
- ✓ PTI

不论是港内还是港外的服务点，我们都有很好的工作场所确保您的冷柜得到完善的照顾，免除您的后顾之忧。

在港内

- ✓ 12 个维修位
- ✓ 6 吨起重机
- ✓ 所有的维修位都有 2X50hp 风管压缩机
- ✓ 有专门调度集装箱的维修位
- ✓ 自动化台车

在港外

- ✓ 14 个维修点
- ✓ 4 吨起重机
- ✓ 所有的港湾都有 2X100hp 风管压缩机
- ✓ 大部分的工具 通过压缩空气来驱动
- ✓ 等离子切割工具

柏坚客户满意度调查结果



尊敬的客户：

非常感谢您参与 2011 年柏坚客户满意度调查。我们从此次调查中收集到不少宝贵的意见，这些意见有助于帮助我们提高我们的服务品质，从而增强您的客户体验。柏坚从此次调查中认识到我们需要在 2012 年专注以下几个方面：

- 继续提高品质，以便客户可以得到高水准的服务；
- 增强客服水平，提高解决问题的专业性；
- 继续为客户提供具有价格竞争优势的服务。

调查结束的时候，我们也从参与者中抽取了幸运星，他们是：

Hapag Lloyd
Hanjin
Maersk Line
HMM

我们已经为幸运客户送上了一份小礼物，以表达我们对他们的参与的深厚感激之情。

