

# “寒冬”里“零库存”的奥秘

## ——唐口煤业真心真情赢客户青睐

□ 本报通讯员 程双卿  
本报记者 左丰岐

今年以来，煤炭市场持续低迷，不仅造成煤价持续下滑，而且各煤矿库存积压严重，甚至已经影响到了正常生产。然而，位于济宁的山东能源淄矿集团唐口煤业却一直保持了“零库存”的良好态势，甚至7月份创出煤炭月销量40.6万吨的历史新高。日前，记者来到唐口煤业探访“零库存”的缘由。

8月26日，气温高达35℃，记者在唐口煤业看到了一番热火朝天的销售景象。在像蒸笼一样的湿热厂区，拉煤的卡车排着队不断地驶入磅房，煤场上七八辆铲车不停地挥舞着巨臂奔忙，一座座小山似的煤堆很快就被削去了一截。

走进山东能源淄矿集团唐口煤业公司营销科长冯科的办公室，气温似乎并没有下降多少。此时，冯科正一边摇着纸扇，一边与客户通电话。见记者进来，他急忙放下了纸扇，指了指已经脱掉漆面且全非的沙发，示意记者坐下。“真是不好意思，空调坏了好几天了，一

直没得空找人修理。”放下电话，冯科擦了擦满是汗水的额头说。

“我们搞销售的，为了调研市场，长年奔波在外，吃小饭馆住小旅店，早已习惯了，办公室也没空收拾，这些家具都用了好几年了，这也说明我们这支队伍艰苦奋斗的企业精神一直没有丢。”冯科笑笑说。

在煤炭滞销的大环境下，他们之所以能上演销售热潮，并在7月份创下了该公司煤炭月销量40.6万吨的历史记录，艰苦奋斗的精神似乎是其中因素之一。在与其他人谈话的过程中，记者也感受到了这一点。

“因为我们时常要出去谈业务、调研市场，回访客户，所以吃饭、睡觉根本没有正点，方便面和那件破大衣则是冯科长办公室最常见的两样东西，因为这，嫂子没少埋怨他，但这也是我们打开销路的保证。”销售员张光宁说。

“前段时间，一位南方客户凌晨1点多来矿拉煤，由于吃了变质的食物导致食物中毒，几乎不能站立，我们及时将他送到了公司卫生所，连夜打上了吊瓶，并派专人陪护。”张光宁说。

第二天，那位客户稍有好转便要离开，销售人员担心他再出意外，便执意要求他再观察治疗两天。其间，销售人员寸步不离，每到吃饭的时间就买来饭菜，直到客户的身体完全康复。说起这件事情，该公司的客户无人不知。

“要是发生在我身上多好啊，也能感受一下那无微不至的关怀。”济宁鼎基贸易有限公司经理张峰对此十分“羡慕”，“就是冲着这点，我们只认‘唐口煤’”。

“做好每个细节，用真情留住客户是我们不变的宗旨，寒冬酷暑对于等待发煤的客户来说，最是难熬，因此，我们还建立了专门的休息室，开水、茶叶、矿泉水、西瓜等物品一应俱全。”冯科说。

“曾经有位浙江的新客户，因为没找到港口货位便不想购煤了，正巧我们的另一位客户在森达美港口有闲置货位，通过连夜协商，我们答应给他增加发运量，他这才同意让出港口，当天晚上，浙江的客户便顺利将煤炭装船。”销售员李国梁说。

后来，这位浙江客户时常对别人说：“当

时真的不抱任何希望了，正准备撤回公司，他们的销售人员却连夜帮忙联系了货场，想不买都不好意思。”

“并不是说我们的煤炭比别人的质量好多少，价格便宜多少，之所以我们拥有源源不断的客户，是因为我们注重用客户培养客户。”冯科说，通过老客户引荐、推荐其他客户的方式，会大大提高成功的概率，甚至比业务员自己去推销效果要好得多，今年就有杭州钱潮电力燃料有限公司、江苏丰泰燃料有限公司等10多家客户都是在老客户的引荐之下成为了唐口煤业新客户的。

“现在的煤炭市场很透明，煤炭的质量也相差无几，要想在竞争日益激烈的市场中提高销量，只有不断地提高服务质量，用真情留住客户，用信誉赢得客户。”冯科说。

### 双降双提双保 增强发展活力



#### 送书到区队

□ 邹战本 徐宁 报道  
山东能源肥矿集团工会狠抓员工安全素质提高、业务技能提升，扎实推进“创建学习型组织、争做学习型员工”活动，指导基层单位开展丰富多彩、形式多样的文体活动和读书活动，不断丰富员工的业余文化生活。图为肥矿集团工会为曹庄矿生产区队的员工读书角送来了新书。

## 岱庄煤矿 重奖有贡献员工

□ 陈凯 谭启孟 报道  
本报济宁讯 近日，山东能源淄矿集团岱庄煤矿掘进二队维修工裴洪建和孙敬立，因自主维修综掘机而分别获得2000元奖励。“加大对有贡献员工的奖励力度，就是为了激发员工潜能，增强创新开展工作的积极性和主动性。”该矿党委书记苏守玉说，重奖有贡献员工是该矿为挖掘职工潜能采取的措施之一。

8月初，该矿掘进二队在11607皮带顺槽施工过程中，掘进机突然发生故障无法作业。若返厂维修，需要20多万元维修费。得知这一情况后，该队维修工裴洪建和孙敬立为最大限度降低维修费用，连夜对综掘机的油泵进行拆检，对油泵的所有部件一一检查、清理，同时更换了油泵10多条管路。经过10多个小时努力，综掘机重新开始作业。“当时我们就是抱着‘死马当活马医’的心态，没想到竟能维修成功，矿上还给了我们这么高的奖励。”裴洪建表示，在今后工作中，他不仅要加强自身业务学习，同时还要大胆创新。

据了解，为提高职工的综合素质，挖掘潜能，该矿定期开展职工技能大赛、岗位练兵、技师评选等活动。还以激发职工创新工作积极性为目的，定期在全矿开展技术创新、技术攻关“十大创新成果”等评选活动。今年1至7月份，该矿广大职工共创新项目100多项。其中，鉴定科技项目3项，上报集团公司管理创新项目9项。

# 全员考核·链式结算·自动自发

## ——“5F”协同管理法系列报道之四

□ 本报记者 左丰岐  
本报通讯员 魏俊泉 盛文坛

近日，山东能源肥矿集团梁宝寺公司再次召开内部市场化管理工作推进协调会，进一步理顺各单位及科区队、班组与个人之间的货币结算关系，按照服务与被服务执行市场化有偿运作。据悉，梁宝寺公司在“5F”协同管理法的指引下，构建形成了“压力逐级传导、责任全程覆盖、工作全员落实”的机制，不仅实现了减人提效，还激发了市场活力，形成了全员自动自发的良好氛围。

作为肥矿集团“5F”协同管理法的“试验田”，梁宝寺公司积极推进全面质量管理、全面预算管理、全面风险管理、全面对标管理、全员绩效管理五大内涵在全面标准化智慧矿山的架构下高效互动运转，推动“5F协同管理法”深层落地，植根每个区队、每个班组、每个岗位，区队班组管理逐步由过去的行政命令、被动服从向自主管理、主动执行转变，增强区队自主、班组自治、个人自律的主观能动性。

日前，该公司整合了全公司40名下料员工，组成专业化下料队，取代原来分散于各单位的120名下料工。虽然人员减少了，但服务质量和效率却提高了，并且很少出现过去送料失误、丢失等现象。现时，各生产单位也提高了市场意识，用多少材料要多少，尽量减少材料

闲置和浪费。该公司经管中心负责人柴学民在解释原因时说：“目前该公司生产经营和后勤服务的所有项目，大到做一个工程，小到一个生产工序，都有价可计，价格关系无处不在，“市场”无处不在，经济关系成为各市场主体之间的基本关系，各个单位、个人也从“发工资”转向“挣工资”，从而全面调动了员工的积极性。”

梁宝寺公司为此构建了以岗位为基点，以“三大标准”（技术、管理、工作）为基础，以“智慧矿山”为平台，以安全质量、生产经营、风险防控、党建绩效、责任追究、文明环境“六大考核系统”为支撑的“1316”全面标准化管理体系。并且在此基础上，通过导入全面预算和市场机制，促进了每个岗位诚信履职，提高了产品和服务质量，“人人都是经营者、岗位都是利润源”变为现实。同时，突出廉洁风险、安全风险、经营风险等，强化各层级风险预控，采取分级监控、定期评估、动态警示等措施，形成以岗位为点、以程序为线、以制度为面的风险防控机制。

同时，他们形成规范的建标、追标、兑标、升标“四个流程”，建立完善自我分析、寻找标杆、对照分析、制定措施、落实整改、总结评价、循环提升“七步闭环”运作机制，构建安全质量管理、生产技术管理、经营管理、财务管理、人力资源管理、基本建设管

理、科技信息管理、企业文化建设“八个对标体系”，着力解决用人多、效率低、成本高问题，努力使岗位工作标准保持先进性，以岗位标准执行情况兑现岗位业绩考核薪酬。并且，逐步构建起三个支撑体系、三种考核方式、五大板块、六种类型、八个层级的“33568”全员业绩考评体系，实现了由“发工资”到“挣工资”转变，形成了“压力逐级传导、责任全程覆盖、工作全员落实”的机制。

据介绍，目前该公司生产辅助单位的设备维修与综机中心建立了链式结算关系，简洁明了，更加激发了各方活力。每月初，该公司提前为各基层单位下达修理费用数额，各单位自负盈亏，节支多收入高，反之亦然。这一改变不仅让过去因设备引发的推诿扯皮现象不复存在，还出现了综机中心主动向其他单位推销维修及自制加工等服务增加收入的现象，而设备使用单位则千方百计保养设备避免维修开支。

“今年三季度以来，公司旧管路、旧轨道转运费用节约资金60余万元，这说明我们回收队已经高效运转起来了。”梁宝寺公司董事长、党委书记、总经理张斌介绍说，“5F”协同管理法初步融入了企业生产经营管理全过程已经显现出应有的效果，下一步将加快“5F”协同管理法的反复锤炼、论证、优化，使之成为克难攻坚、挖潜扩能、熬冬蓄能的重要手段，努力保持安全生产经营形势平稳。

## 长城一矿构筑 安全生产“双向”机制

□ 欧阳宝塔 边岱印 郭靖 报道  
本报鄂尔多斯讯 近日，山东能源新矿集团长城一矿突出“全员参与”，注重“多措并举”，畅通安全渠道，使安全生产与全员主动参与相结合，与闭环管理措施有效结合，突出重点，突出管理难点，构筑起了安全生产“双向”机制，推动企业可持续安全发展。

为强化职工的安全意识，该矿通过班组长、安监员轮值，切实强化班组长安全责任，提高班组长综合素质，推进班组自治。同时加强联责联保监督检查，明确职责范围，落实安全责任，让职工互相督促，互相监督，做到自己的安全自己管，他人的安全要尽责。为强化现场管理，该矿坚持安全工作人人问、个个管。严格执行矿级领导带班、值班制度，值班领导对照井规定，按标准、按时间、按职责做好重点部位、关键环节的现场跟班检查，对生产现状、存在问题、需注意的事项及时归类处理，确保“解决问题在井下，工作重点在现场”。

另外，为确保各项制度和现场管理工作得以实施，该矿还从加强矿级领导、部室区队负责人、班组长、员工四级队伍作风建设入手，工作上遵循“有命令、有执行、有效果”，安全生产、经营管理、基层组织建设等工作坚持从实际出发，不断强化、灌输执行力理念，增强干部职工服从、负责、诚实、敬业的精神，提高工作的自觉性和主动性。

今年以来，该矿积极应对形势，抓安全全员参与，统筹兼顾，强化责任落实，加强组织管理，提升了安全管理水平，促进了企业安全平稳发展。

□ 本报通讯员 刘瑜 陈运峰  
本报记者 李振 报道

在江西北水城聊城，活跃着一支年轻而又充满激情的队伍。正是他们，在狂风肆虐后的村庄，在遭受停电闷热的午夜，第一时间出现在现场，让水城人民感受到光明和清凉，感受到高品质的电力服务，这就是国网聊城供电公司彩虹服务队。

“党员服务队就是客户的‘电管家’。我们存在的意义，就是让客户享受到更加安全、优质的供电服务。”聊城供电公司彩虹党员服务队队长马焕成经常把这句话挂在嘴边。如今，每周一次的“水城彩虹六进”活动已成为这支服务队雷打不动的“规定动作”。在广场，在社区，在学校，在企业，宣讲节能常识，示范安全用电，检查用电设备，无处不见队员们忙碌的影子。通过建立社区经理制度，彩虹党员服务队为社区配备专职服务经理，公示服务范围、服务经理照片和联系电话。实行“结对帮扶”制度，每3名队员负责一个乡镇供电所，与驻地农电工一起深入田间、集市、农户家中，宣传安全用电常识，进行用电普查，全面消除隐患。重要客户是聊城市工业生产的中坚力量。为服务好重点

# “彩虹天使”活跃“江北水城”

客户，助力聊城经济社会发展。今年以来，彩虹党员服务队先后为全市69个重要客户排查用电隐患279项，督促整改问题256项。对居民用户的服务同样不打折扣。今年7月25日，聊城普降暴雨，最大降雨量达到259.5毫米，很多居民家中进水。“电器受潮或进水后贸然使用会很危险，我们必须及时通知客户。”彩虹党员服务队队员袁红波告诉记者。当晚，他们便紧急印刷安全用电宣传材料，等水稍弱就兵分六路，分赴阿尔卡迪亚、中通时代家园等小区，站在住户家中给居民发传单，告诫大家不要随便使用电器。直到晚上8点，他们才拖着被雨水淋湿的身子返程。截至目前，彩虹党员服务队共进行现场服务393次，客户满意率由96.75%提高到了99.32%。

## 彩虹亮水城 传递正能量

为更好地服务客户，聊城供电公司设立首问负责制、一岗多能、一对一综合柜员服务等管理模式，让每位客户都能“进一扇门，找一个人，办所有事”。每名队员的一言一行都代表着供电公司的形象，只有自身素质过硬，才能做好优质服务，才能让客户信得过，才能提升社会美誉度。为此，聊城供电搭平台、摆擂台、设奖台，评选“服务明星”，竞争“岗位能手”，彩虹党员服务队每月开展一次“优质服务再提高”活动，每半年进行一次“创先争优促发展”演讲比赛，交流经验，互促互进。供电服务助力城市发展建设。今年以来，聊城市加快了棚户区改造步伐。彩虹党员服务队队员主动上门，为拆迁居

民现场办理销户登记、信息查询、电费回收、开具证明等业务，早上6点开工，晚上7点后才收工，仅用一周时间就办理完毕3000余户居民的销户登记。“认真践行为民服务宗旨，树立优质服务良好形象，是公司上下认同的价值理念。”聊城供电公司总经理孙旭日说。

在做好本职工作的同时，彩虹党员服务队积极践行“善小”。朱老庄中心敬老院是彩虹党员服务队的重点帮扶点之一，队员们经常利用周末时间去那里帮着打扫卫生，与老人聊天，还自己编排了快板书、数来宝等节目为老人们表演。于集镇中心小学一年级学生翟文文是一名孤儿，右腿残疾，种种不幸让她变得十分孤僻。队员们常常去看望她，与她交朋友，陪她做游戏，还买了一把小提琴送给她，孩子的脸上露出了久违的笑容。“将‘善小’融入彩虹党员服务队建设，将企业文化润物无声地渗透到优质服务中，是我们建设彩虹党员服务队的中心思想。”聊城供电公司党委书记陈儒群经常这样讲。

想客户所想，急客户所急，用真诚和爱心，传递着青春的正能量。自2011年10月成立以来，聊城供电公司彩虹共产党员服务队紧跟客户的需求，传递着服务客户的真情。2013年8月，该服务队被国网山东电力授予“十佳彩虹共产党员服务队”称号。

## 曹庄煤矿 员工充分享有健康权

□ 赵丽 报道  
本报肥城讯 “这次能和家人一起出去旅游真是太开心了！我们玩得很尽兴，现在回来了不好好工作都觉得对不起企业！”8月24日，刚从胶南旅游归来的山东能源肥矿集团曹庄矿掘二区员工刘树荣兴奋地回答着接站工作人员的问候。

据了解，近年来曹庄煤矿工会坚持“把好事办实，把实事办好”的指导思想，把员工疗养工作作为维护员工合法权益，促进广大员工身心健康的大事来抓，采取多项积极措施，使员工在游玩水中身心得到放松。据悉，该矿对劳动强度大、职业危害重的一线员工，让其暂时放下紧张的工作，分批次到胶南、青岛、烟台、威海进行为期一周的“荣誉疗养”，以调节身心；对患有职业病及常见病的员工，组织其到泰安、临沂进行一个月的“康复治疗”，以增强其体质；对患有矽肺的员工每年均组织其到集团公司第二医院进行两个月的治疗，为其“洗尘”。今年以来，该矿已有210余名人员参加了各种疗养，使员工们真切地感受到了企业的关爱。

## 山东电科院 连夜试验赶工期获赞誉

□ 胡志宏 张劲 报道  
本报济南讯 日前，国网山东省电力公司电力科学研究院技术人员为给华电百年电力公司争取工期，连夜对#6锅炉进行了大修后锅炉冷态空气动力场试验，受到了电厂赞誉。

为响应国家节能减排的要求，华电百年电力公司利用大修机会进行了#6锅炉的低氮燃烧改造，为验证改造效果，山东电科院技术人员对#6锅炉进行了大修后锅炉冷态空气动力场试验。因大修项目多，工期紧，在具备锅炉空气动力场试验条件前，技术人员提前赶到现场，及时准备好了仪器、仪表、工具，并进行了详细的技术交底。为了不影响白天大修现场的其他工作，给厂里争取工期，技术人员把空气动力场试验安排在夜间进行。经过3个多小时的测试，获得了炉内的风速分布情况，验证了炉内冷态空气动力场情况良好。

## 济宁供电 夏季大讲堂圆满结束

□ 李军 报道  
本报济宁讯 8月23日，济宁供电公司举办的第七期夏季大讲堂结束。本期培训的结束，标志着该公司2013年“夏季大讲堂”画上了圆满句号。

举办“夏季大讲堂”是济宁供电公司深入开展“培训年”活动的一项重点工作，也是该公司创新人才培养理念和人才培养方式，全面提高队伍能力素质，推动公司持续健康发展的重要举措。自6月28日以来，连续举办了7期夏季大讲堂，培训内容包括管理素养、传统文化、电网技术、心理素质等方面的课程。通过集中授课的形式，既带给干部职工一场知识风暴，一次及时充电，又留给大家思想上的鞭策、对未来的思考。“夏季大讲堂”先后有4000多人次参加，激发了大家学习的乐趣，启迪了大家对学习的思考及应用，强化了自我学习意识，在公司系统形成思考问题、研究工作、创新措施，提升业绩的良好氛围，真正达到工作学习化、学习工作化的目的。

## 龙场煤矿成立 “爱心牵手服务中心”

□ 刘洪亮 辛仲伟 报道  
本报贵阳讯 山东能源贵州矿业公司龙场煤矿“爱心牵手服务中心”日前挂牌成立。出席揭牌仪式的公司党委副书记、纪委书记、工会主席王均均称：“龙场煤矿的这一创举，为密切联系群众开辟了一条新路子。”

龙场煤矿地处贵州省毕节市的黔西县，员工大都来自山东能源新矿集团。由于远离家乡，员工在户口迁移、医疗证办理、驾照年审等方面遇到诸多困难。该矿在充分调研论证的基础上，决定成立“爱心牵手服务中心”，负责职工诉求受理、确认、转办、跟踪、督办、反馈、满意度调查；定期走访摸排困难职工信息，及时开展协调救助；对家庭有矛盾纠纷的职工做好调解、疏导、劝解工作，防止事态扩大升级；设立“职工物品收发站”，对邮件、转送物品等代收代管，方便职工领取等。该矿党总支要求服务中心在运行过程中，逐步建立健全各项管理制度，为职工排忧解难发挥积极作用。