

国网庆云县供电公司营销党支部10名党员“亮身份、亮职责、亮承诺”

“五个用心”优质服务亮旗为民

□司洪波 张坤

国网庆云县供电公司营销党支部现有党员10名,全体党员“亮身份、亮职责、亮承诺”。“1+7”彩虹共产党员服务队总部设在营销党支部,坚持“人民电业为人民”企业宗旨,积极为客户排忧解难,为客户提供电力营销服务、爱心志愿服务以及特色增值服务,着力服务人民美好生活需求,努力践行“为美好生活充电、为美丽中国赋能”的公司使命。

民美好生活需求,勇担社会责任,全力支持脱贫攻坚。彩虹共产党员服务队为4个防疫重要用户、316个企业客户、223个机井通客户提供主动服务,协助客户解决用电安全隐患,护航中小企业共渡难关,确保人民群众安心用电。定期为崔口镇定点扶贫村和尚堂镇21名包保贫困户提供上门服务,帮助销售扶贫农产品,积极为困难群众排忧解难。

优质服务始终专心。以“质效提升”为引领,开展“党建+优质服务”专项行动,各窗口单位设置党员示范岗,党员带头学业补短板;严格落实优质服务“夯基础、补短板、抓关键、树习

惯”四项管控措施,打造素质过硬队伍,高质量解决客户诉求,公司已保持连续7个月零投诉,居全市第一位,全省前三名。

阳光业扩追求精心。成立以党员为核心的关键指标攻坚团队,承担全市居民“零证办电”、企业“一证办电”提升试点工作,精准定位影响指标的关键症结,形成作业指导书在全市推广应用,助力全市“阳光业扩”关键指标取得突破,获得电力便利度指标始终保持100%。

网上国网推广保持恒心。开展网上国网APP推广竞赛活动,7支彩虹共产党员服务队深入小区、企业、集市等群众聚集

区,宣传推广用电办电“一次都不跑”的线上办电新模式,实现网上国网APP推广“量、质”双提升,当年推广运营成效达到60.56%,居全市第三名。

综合能源服务拿出诚心。深度融合业扩报装、用电检查等传统营销业务,积极开展省市重点项目、新建住宅小区等专项调研,党员带头深入目标客户宣传综合能源优势,为客户提供个性化综合能源解决方案,推动储备项目落地实施,以实际行动践行国网新战略。上半年,公司已实现收入678.97万元,完成年度任务的110.22%,全市率先完成全年业务收入目标。

威海市市场监管局 优化服务促进民营经济发展

□赵洪刚

今年以来,威海市市场监管局推出多项服务措施,全力优化营商环境,促进民营经济健康发展。

新冠肺炎疫情期间,助力个体工商户和企业复工复产。以有序推进个体私营企业复工复产为重点,全面落实疫情防控和经济两手抓。通过市局微信公众号发布《全市个体工商户、私营企业复工复产提醒》及《致全市个体工商户的一封信》,宣传省、市应对新冠肺炎疫情支持个体工商户复工复产措施,助力企业复工复产。组织10个调查组深入各区市,采取调查问卷、电话访谈、实地走访、座谈交流等形式,对近千名个体工商户开展调查,并就复工复产率低的问题形成调查报告。印制《支持个体工商户、私营企业“战疫”政策干货汇编》、制定《支持企业复工复产十五条措施》,运用政策支持个体工商户和企业复工复产。

搭建平台,服务个体私营企业发展。印刷《支持企业发展政策汇编》广泛宣传,推动政策落地。举办“助力民企政策法律法规解读暨对欧贸易知识讲座”,组织中欧贸易平台(威海欧美多国际贸易公司)与全市180家企业现场对接。搭建银协

企融资平台,组织与市个私协会签订个协专属“普惠贷”合作协议的3家银行,开展助企融资对接活动。截至5月份,3家协议银行共为3000余户个体私营企业融资约18.3亿元。联合威海职业技术学院开展“2020年民营企业网上人才招聘暨校园双选”活动,229家企业提供就业岗位4653个,签订就业协议2560份。组织50家个体私营企业与威海职业学院对接,提供994个实习岗位用工需求。

优化环境,树立“监管即是服务”理念。围绕做好“六稳”“六保”工作,出台《优化监管服务模式促进市场主体健康发展》的三十条措施,全方位优化“保市场主体”服务。采取审慎包容措施,对疫情期间违法行为轻微并及时纠正没有造成危害后果的,不予行政处罚,运用约谈、警告、责令整改等方式方法规范市场主体经营行为。全面推行“线上许可”模式,实行全程网办和不见面审批,线上办理医疗器械等许可备案事项311家,帮助企业取得7项医疗器械产品生产资质。推进审批提速,办理时限6项全省最快、11项全省第二。

立足职能优势,全方位服务企业。发挥检测机构优势,免费为企业提供全方位“技术体检”指导及检验技术实训64家,减免检测检定费用114.6万

元。实行重点企业驻厂帮扶,加强医疗器械质量管控。组建“知识产权讲师团”,组织高价值专利培育和保护专题培训班,设立知识产权远程教育教室,开展知识产权线上培训。出台《威海市知识产权质押融资风险补偿实施办法》,将知识产权质押融资风险补偿资金纳入“威海市企业信用保证金”统筹解决,在省级基础上上市级再补偿20%,补偿比例达到60%。同时,协调金融监管部门大幅提升知识产权质押融资在科技支行考核中权重,激发银行积极性。上半年质押额1.5亿多元,全省排名前进4位。深化品牌提升、标准领航、认证支持,推进质量提升行动常态化、长效化。优化品牌推介服务,进一步发挥“优品威海”平台作用,常态化推介优质产品品牌。优化标准服务,完成国家标准综合改革试点标准化项目132项,完成率超过85%。依托“威海市标准信息服务平台”和“韩国标准法规信息与预警服务平台”,为企业提供全方位标准技术服务,发布预警信息、技术贸易措施通报、出口受阻信息等233条。大力推动质量管理体系认证,新增各类管理体系认证证书278张。在山东省2019年市政府质量工作综合评议中位列全省A类。

陈庄镇 推动能源企业发展转型升级

□马涛 黄鑫

日前,笔者走进位于东营市利津循环经济产业园内的东营国安化工有限公司,只见工人穿梭,机器轰鸣,一片紧张繁忙的生产景象。

东营国安化工是一家以再生资源循环经济为主导,集废油再生利用、技术研发与推广、石油产品储运和贸易为一体的高新技术企业。今年,是山东省实施传统产业智能化技术改造三年行动计划的第一年。陈庄镇及时对接工信部门,向企业宣传技术改造相关优惠政策,助推国安化工开展技术改造,紧紧围绕废矿物再生资源循环利用提质增效,优化减压精馏、高真空闪蒸和离心萃取技术,同时对污水处理站进行改造,更新环保设施,开展节能系统改造,进一步降低能耗,实现发展绿色化、生态化。

近年来,陈庄镇主动下沉企业,靠前服务,架起服务“连心桥”。以技术改造为突破口,加快企业提质增效步伐。以智能化改造、提升核心竞争力和品牌影响力、延伸产业发展链条、优化升级工艺装备、促进安全绿色发展、推进产业集聚为重点,推动企业转型升级。

山东能源龙矿李楼煤业 “差异化”培训事半功倍

□李斌 铁桥

“我们根据不同岗位、工种和个人需求,在培训的内容、方式上都进行了精准‘设计’,使培训内容真正切中员工需求,取得了事半功倍的效果。”8月18日上午,山东能源龙矿集团李楼煤业安培中心负责人程建平说。

今年以来,按照“党管培训”原则,李楼煤业党委持续深入开展“学法规、抓落实、强管理”活动,坚持因材施教,因材施教,全面推行“差异化”精准培训,使员工教育培训更加具有针对性和实效性,有效激发了干部员工的学习活力,推动“全员素质提升工程”落地,为助力矿井高质量发展提供人才基础保障。

“以往我们虽然也强调精准培训,但受主客观条件限制,依然存在不同程度存在“大水漫灌式”粗放管理情况,导致培训的针对性、实效性并不高。”程建平介绍,他们通过发放调查表、召开座谈会等形式,深入开展培训需求调研,了解掌握了各专业人才结构、各岗位工种等各类群体特点和不同需求。

干什么学什么,缺什么补什么。李楼煤业党委根据各岗位、工种培训所需,对培训时间、内容、方式全面进行量身定制,精心设计课程,精准培训对象,很快形成了《李楼煤业“差异化”培训实施方案》,确保每一名员工都能学有所好、学有所获、学以致用,在工作实践中彰显培训实效。

今年八月初,立足矿井科研开发、技术攻关、升级改造等工作需要,李楼煤业党委以学习新法律法规、新标准、新规程及使用新工艺、新技术、新设备、新材料为主要内容,先后开设了“兴趣学习班”“定向培训班”等多个岗位工种的专题培训班。目前,他们已开展各类培训达130多场次,参训人员800余人。

从以前的“粗放漫灌”变为眼下的“精准滴灌”,李楼煤业党委培训方式方法的变革,彻底打破了常规培训模式,有效避免“一张处方治百病”,受到广大干部员工的欢迎。“这个月,我们俩一块报的机电“兴趣学习班”,通过听老师课堂讲解,现场指导操作实践,使我们对于机电管理技术有了更深入的了解。”李楼煤业综采一队员工从培超、袁丛高兴地表示。

与此同时,李楼煤业党委还精心选拔部分“技术能手”“创新达人”等专业技术人员,走进区队、车间以及井下生产现场,把专题培训课程送到岗位上,不断提高全员的综合素养和实践能力,引领大家将学到的理论知识,以最快、最直接的方式转化为生产力,坚定不移地向实现矿井高质量发展迈进。



近日,在山东能源临矿彭庄煤矿矿区内,志愿者新版照料的水果树已硕果盈枝,采摘后的苹果供职工免费品尝,成为一道脍炙人口的“福利水果”。(郭浩 王泉麟)

质量山东 榜样力量 先进质量管理观澜 ③

□江玉宝

细节决定成败。企业只有从细节入手,生产出满足消费者高品质、多元化、个性化需求的产品,才能赢得更大的市场空间。我省获得第三届中国质量奖和提名奖、第七届山东省省长质量奖和提名奖的企业在打造高质量企业进程中,不放过任何一个细小的环节,通过精耕细作,持续改进,久久为功,打造出行业质量标杆。

坚守匠心 精心打造特色质量

“精心慢酿、守正出新。”青岛啤酒秉承“好人酿好酒”的质量文化,独创了“双叠加三解码质量管理模式”:以酿造消费者喜好的好啤酒为目标,这个好啤酒就是“基础质量+特色质量+魅力质量”的双叠加。通过消费者需求解码、产品解码和工艺解码的“三解码”路径,打造特色质量,满足和引领消费者对高品质、多元化、个性化的舌尖需求,获第三届中国质量奖提名奖。

第一个解码是消费者解码,就是将消费者需求解码为舌尖上的感受。青岛啤酒采用三步法,第一步通过五个渠道对消费者调研,进行数据筛选分析,确定消费趋势;然后由专家参与进行演绎归纳,提出消费者需求的产品概念;最终由公司技术委员会决策确定。

第二个解码是产品解码,就是将舌尖感受解码为数字化的指标。通过感官品评与风味图谱技术解析法,将产品概念解码为产品关键指标。

第三个解码是工艺解码,就是将数字化产品指标,通过三层风味代谢机理研究,和国际领先、先进的六项核心技术,解码出技术标准。

解码出好产品,更要生产出好产品。青啤依托全国酿酒行业唯一的国家重点实验室,构建完善的集成研发管理体系,建立统一的检测标准体系,每一瓶青岛啤酒都要经过1856道质量检测项目的“特别关照”。建立统一的检测方法并运用ERP质量数据系统,实现统计分析,促进质量改进,对质量进行全面监控。原辅材料、半成品、成品等全过程品评把关,所有与啤酒接触的56类材料均进行全面的品评评鉴。

“双叠加三解码”质量管理模式有效地解决了啤酒风味

企业高质量发展 细节决定成败

解码技术、高效低耗酿造技术、啤酒长时间保鲜、酵母代谢调控等方面的行业难题。近3年,青啤产品质量满意度提升了38%,新产品研发周期缩短了50%;高附加值产品销量提升了16.2%,千升酒收入提升了4%;出口国家从71个增加到100多个,出口销量上升了42%,品牌价值提升了61.2%。

同样是打造特色质量,山东金号家纺集团以技术创新为核心,利用全球优势资源,通过与国内外各类设计机构和技术中心合作,实现用户个性化和多样化需求的充分满足,并实现产品的本地化设计,使金号具备与国际化大公司相抗衡的技术创新能力。金号毛巾实施由B类纺织品到A类纺织品的品质提升行动,进一步改进了产品实物质量,超出顾客的期望,提升了顾客满意度。公司荣获第七届山东省省长质量奖提名奖。

持续改进 推动质量不断升级

市场竞争,从某种意义上讲就是质量的大比拼。竞争无止境,质量提升也永远在路上。持续改进是众多企业提升产品质量、增强市场竞争力的重要法宝。

围绕卓越绩效模式的打造,京博石油实施了战略管理改进、过程管理改进、绩效管理改进和战略目标持续提升。战略管理改进。紧密围绕文化一战略一过程一绩效主线,搭建战略分析框架,通过PEST、五力模型、SWOT等科学管理工具的使用,提升战略认知,制定《战略管理制度》,输出“战略管理流程”,推进总体战略不断提升。

不断推动过程管理的改进升级,全面提升过程管理的水平。通过业务路线图的确,对标及多维度评价准确识别出14个全过程及12个关键过程。将相关方识别、调研需求及需求分析整合转换为对过程的要求。根据指标要求采用分层规划的方法将流程进行逐层划分,输出公司流程架构、架构关系图及流程图,实现流程之间的有效承接。通过对流程的评价、改进、创新、分享驱动组织管理变革,按照“流程优化七步成诗法”对流程进行改进,逐渐形成“从点到面”的公司管理体系优化模式,通过优化驱动公司运营管理能力变革和变革管理能力稳步提升。

绩效管理改进。基于公司使命、愿景、价值观、战略和目标,应用价值链分析、过程分析等方法,建立和完善以战略为导向的绩效管理体系,明确绩效管理流程,通过平衡计分卡将战略目标分解为26个一级KPI、73个二级KPI,签订“绩效目标责任书”。通过公司级、系统/部门级、岗位级三个层次的绩效分析和评价机制,确保绩效有效承接,支撑公司战略目标达成。

相比京博石油,山东美晨生态环境股份有限公司通过改进提升产品质量的做法则颇有哲学意味。

该公司制作的PDCA循环管理示意图上,以台阶形象地標示出产品质量从现状不断改进直到形成标准化的质量升级过程。

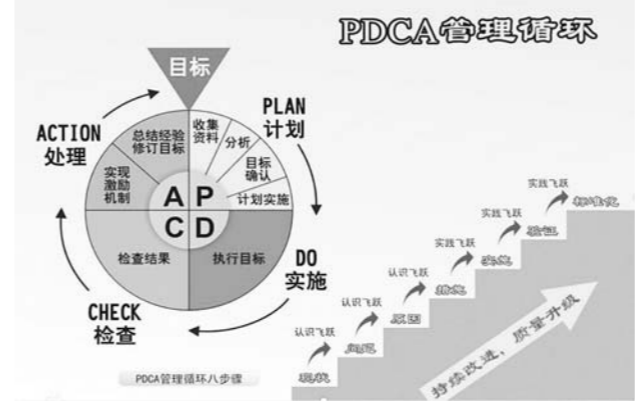
根据PDCA循环管理过程,公司从战略发展需求及内外环境变化出发,为持续改进创造良好的环境,开展自上而下、自下而上、上下结合的改进与创新活动。

“全员参与改进”是美晨公司努力营造的文化氛围,使之融入每个美晨人的血液中,并为之奋斗。公司在管理上始

终坚持“以人为本”,并系统地开展了小团队活动、提案改善活动、“我选我”自我申报活动等培养人才、提高企业内涵的改进活动,通过这些活动在企业内部形成良好的改进、创新氛围。

公司的改进活动包括“软”改进和“硬”改进。“软”改进主要涉及管理方式方法和企业文化的改进;“硬”改进则涵盖营销、研发、制造、物流、采购等价值链上各环节的业务改进,这种“软硬”结合的方式形成了有自身特色的改进管理机制。

制度化的质量改进活动使公司的改进工作不断优化和科学化,他们积累了完善系统的过程改进工具和方法。如图:



美晨生态主要过程改进工具和方法

项目	改进内容	方法
战略调整	战略的制定、部署和调整	SWOT、时间序列分析、水平对比法、头脑风暴法、树图、标杆分析
组织架构调整	管理资源优化、职责梳理	标杆分析、对比分析
业务流程再造	业务重组、流程优化	客户需求分析、流程图
研发改善、设计优化、技术提升	顾客需求转换、设计故障分析和知识管理、工艺流程分析、价值流	客户需求分析、流程图
效率提升	设备故障分析、设备损失分析、防错	老七种工具、统计方法
降低成本	降低质量损失、流程优化	老七种工具、统计方法、流程分析、工业工程
流程改善	流程改善、管理创新	
过程优化	过程质量控制、效率提升、成本降低等	
产品改进	产品质量提升	
改善提案、改善申报	日常不合理的工作细节、工作指引优化、企业运作各个方面	老七种工具、5why分析法
QC小组	细微的改善、小发明、小创新	头脑风暴法、老七种工具

制度化、科学化的质量改进有力地促进了美晨生态科技创新水平和企业绩效的提升。公司连续12年获全国百家优秀汽车零部件供应商称号,荣获第七届山东省省长质量奖提名奖。

“链系统技术领导者”青岛征和工业股份有限公司则运用QC活动、精益生产、科技攻关、产品对标、工艺装备升

精耕细作 严把产品质量关

“天下大事,必作于细。”高质量的好产品首先在于对技术和质量一丝不苟的追求,都是精耕细作的结果。

“质量就是天,质量关系到两个生命(患者、企业)”是瑞阳制药有限公司的质量发展理念。为了打造最有效、最安全的药品,瑞阳制药创设了“五级”闭环式数字化质量管理模式。

该模式通过质量数据的自动实时采集、传输、分析与反馈控制,从产品研发、生产、检验、仓储、销售等环节对药品进行全生命周期的质量管理,对生产过程中的质量控制点,进行全方位全程监控,并实时发布质量数据,从而减少质量管理中的漏洞或盲点,确保产品质量。

公司将风险管理的理念应用于质量管理体系全过程,从人、机、料、法、环等五个环节,识别出各过程中的危害因素并制定与风险水平相适应的改进措施,将风险降至可接受范围。同时建立产品质量预警管理制度,对收集的各产品质量信息进行重点监控,将事后处置、过程监管逐步向前预警转移,借助数字化质量检验管理平台,持续跟踪分析66个主要品种质量数据的变化趋势,通过对质量检验数据的统计与分析,持续提升风险管控水平,提升产品质量。公司获得第七届山东省省长质量奖提名奖。

东明石化融合TQM管理、戴明PDCA循环等经典质量管理理论,结合公司多年的质量管理实践以及炼化行业特点,逐步形成了全员参与质量改进活动,以提高产品质量、服务品质使顾客满意,以提高管理质量推动企业持续健康发展的采购、生产、销售等全流程质量管控模式,有效推动了企业产品质量持续提升和持续健康发展。

为严把源头原料质量关,公司创造了“五统一”集采集结模式,实行统一计划、统一采购、统一验收、统一结算和统一仓储,实现了原料稳定、优质供应。良好的质量控制体系助力公司市场快速拓展,主营业务收入由2015年658亿元提升至2018年1018亿元,荣登“中国企业500强”榜单。

连续荣获第六届、第七届山东省省长质量奖提名奖的新风光电子科技股份有限公司创立“控双源制中坚优质服务质量管理模式”:器件选型采取谨慎的选型、全面的测试、长时间验证、现场应用情况跟踪四步法,每一个新的器件都要经历这样严格的过程,才能批量应用到产品中;坚持“三不”原则,鼓励自检互检,对互检发现问题予以奖励,实行“三线”确认,自检红线、互检蓝线、专检黑线;采用不良品曝光台的方式展示相关不良品,以警示员工,增强质量意识;专检、巡检、首检、末检等过程检验,从操作工艺到工艺纪律全面检查监控,严格执行标准化作业,以工艺文件大于一切的理念进行严格管控;通过全面的数据分析,分析原因,采取对策,实现质量改进提高。新风光公司荣获“中国电器工业最具影响力品牌”称号。

