

# 乌兰浩特卷烟厂 产品合格率达 100% 产品质量“零投诉”

□朱美

截至 2010 年年初,红云红河集团乌兰浩特卷烟厂没有收到一条消费者、零售户对该厂卷烟产品质量进行投诉的信息。企业连续多年取得卷烟产品质量“零投诉”的奥秘在哪里?带着这个问题,记者走进了企业生产车间和质量管理部。

## “零投诉”的秘诀 ——“不能心存侥幸”

3月8日,乌兰烟厂卷接包车间,GD包装机机长吴亚平正像往常一样聚精会神地盯着从生产线上流过的每一盒卷烟产品。忽然,一盒没有封好透明纸的产品进入了他的视线。

“马上停机,进行排查。”吴亚平果断地向机台人员发出指令。

机台人员立刻停下了正在高速运转的包装机,开始对已经封好的卷烟一一进行排查。半个小时过去了,机台人员并没有发现其他不合格产品,这才重新开机生产。

“这次停机使我们机台的产量减

少了,消耗指标也有所增加,但为确保下线的每包卷烟产品都合格,我们绝对不能心存侥幸。”吴亚平说。

企业加入集团后,为实现“红山茶”、“红云”品牌卷烟的同质化生产,集团质量监制组在这里做质量跟踪监督工作,他们在生产车间看到了一线工人规范生产、质检人员严细检查的一幕幕。当他们离开时,对乌兰烟厂职工的评价是,“乌兰烟厂质量管理严、细、实,职工的质量责任意识很强,我们很放心。”发生在卷接包车间的一件小事,更加坚定了质量监制组的判断。

一次,卷接包车间工艺员在进行工艺检查过程中,发现车间的一名操作工未按卷烟工艺要求悬挂卷烟标识,当时这名操作工就要求处罚自己。他说,“今天出现的错误就是自己质量责任意识不强,我要求处罚自己,也是为了给自己提个醒。”

正是由于全厂干部职工强烈的质量责任意识和脚踏实地的工作作风,多年来,乌兰浩特卷烟厂生产的卷烟产品实现了产品行检、抽检和企业自检合格率均达 100%,消费者对质量问题的投诉为零。

## “零投诉”的基础——设备的动态管理

在卷接包车间采访时,记者无意中发

现,早上 8 点,各岗位操作工到岗后,都不是急着先开动卷包设备,而是做着清理设备卫生、查看设备零部件的安装、给设备注油润滑、更换设备小号等一些工作,记者在询问中得知,每天早上 8 点至 8 点 30 分,是车间设备例保时间,他们是在对卷包设备进行维护、保养。

原来,为确保设备稳定运行,进一步提高产品质量,近几年来,乌兰浩特卷烟厂重点在加强设备管理方面下功夫,制定了《设备保养管理标准》,加大设备维护、保养力度,实行周保、月保、项修制。同时,各生产车间还根据车间实际情况分别制定了包括设备运行、技术改造、检查考核等多个管理标准,建立了设备点检、保养、润滑等各项规程,编写了设备作业指导书,加强对设备的动态管理,从而保障设备有效综合作业率,进一步发挥设备稳定运行对产品质量的保障作用。2009 年度,制丝设备故障停机率 0.011%,比目标值降低了 93.9%,卷接包设备综合有

效作业率 88.45%,比目标值提高了 3.45 个百分点,动力设备故障停机率为零,实现了以设备保工艺、保质量的预定目标。

记者在与各车间负责人的交谈中还了解到,在确保设备的正确使用、精心维护、科学检修、保持完好状态的基础上,各车间还不断总结设备的使用、保养、维修、成本控制的经验,应用新技术,研究新工艺,适时更新和改造设备。截至 2009 年,各生产车间在提高卷烟产品质量方面就完成了 200 余项设备改造项目,像《降低 YB69 条盒包装机侧边开胶数量》、《加装 BE 机缺剔剔除装置》、《改造梗丝膨胀机风温调控系统提高梗丝水分稳定性》等成果,均为实现产品质量最优化奠定了基础。

## “零投诉”的保证——质量管理精细化

“对于一个企业,只有产品质量符合消费者的要求,才能赢得市场。我们的质检人员更是把产品质量零投诉作为检验工作的标准。”质量管理科科长雷庆利语重心长地说。

记者了解到,在乌兰浩特卷烟厂,

制丝工段的香料领取、配兑和使用这样简单的工作,生产车间、质量管理、技术监督都要做到三方现场确认,确保品种数量丝毫不差,生产过程中每批次烟叶和烟丝生产结束后当场核对香料的实际用量和理论用量是否出现偏差,及时校准测量设备系统误差,保证精准加工。

作为集团生产厂,乌兰浩特卷烟厂深刻地认识到,提高专业化生产制造水平,确保生产卷烟精品是企业发展的方向。在质量管控工作中,质量管理科从原辅料质量确认、生产过程控制、成品质量检测到仓储运输识别了 8 个关键工序、9 个关键岗位、10 个关键时段、69 个工艺参数控制点,制定覆盖全过程的质量管理办法,随时跟踪质量状态,定期统计分析质量数据,做到生产监控同步化、检测管理一体化、质量责任清晰化、质量纠偏实时化、质量改进系统化。同时,质量管理部门每年相继开展覆盖全员、全方位、全过程的“质量月”活动,通过开展工艺质量培训、演讲和知识竞赛等形式多样的教育活动,提高了员工的技能水平和质量责任意识,保证了产品质量的稳定。

## 一丝不苟 不优不休 江西中烟 召开 2010 年 质量工作会议

近日,江西中烟工业有限责任公司召开 2010 年质量工作会议暨“一丝不苟、不优不休”质量管理年活动启动大会。会议全面贯彻落实公司工作会议精神,紧密联系江西中烟质量管理实际,总结分析了 2009 年质量管理工作,安排部署了 2010 年工作任务并对质量管理年活动进行动员。公司党组书记、总经理郑伟出席会议并讲话,公司有关领导作工作报告。

郑伟在讲话中全面分析了行业面临的新形势和新任务,强调要把握好行业形势的变化,认真落实公司党组的工作部署,切实增强质量管理工作上水平的紧迫感和责任感。一是要以提高全员质量意识为重点,扎实开展“质量管理年”活动。要全力抓好危机意识、员工质量意识的整体提升,形成奖惩分明的质量考核导向。二是要以狠抓管理体系执行为抓手,确保质量管理年活动落到实处。要深入优化、整合公司现行各管理体系的建设,以技术标准为核心,建立健全管理和工作标准,构建规范、有序、高效的基础管理平台,提高体系执行水平;要以“工作上水平”为总体要求,以提高执行力为核心,一丝不苟地按照质量管理体系要求开展工作,做到以工作质量确保产品质量;要充分发挥内部审核的监督 and 保障作用,健全质量信息采集和处理,提高工作质量,促进体系执行质量。三是要以解决质量重点、难点、焦点问题为关键,确保质量管理年活动取得实效。要围绕卷烟产品质量重点、难点、焦点问题开展攻关活动,注重发挥群众的积极性,广泛开展 QC 小组和群众性革新改造活动,营造全员参与的创新氛围,特别是要加强对“质量管理年”活动持续深入的宣传,树立正确的舆论导向,营造良好的质量管理新氛围,并积极落实活动方案的要求,加强活动的管理,抓实抓好各项工作。

会上,公司有关领导作了《一丝不苟 不优不休 努力推进企业质量工作上水平》的工作报告。会议对公司 2009 年质量管理工作进行了深入总结和分析,并对今年“质量管理年”活动、体系建设、质量事故管理、产品质量内部监控活动等工作进行了全面部署。

(郑路)

## 国家局到红云红河集团调研办事公开民主管理工作

近日,国家局办事公开民主管理工作调研组一行在国家局整顿办副主任叶建华的带领下,由云南中烟工业公司党群工作部部长、工会主席许泽陪同,到红云红河集团就办事公开民主管理工作进行调研。集团副总裁武怡,党委副书记、工会主席朱俊英,集团相关部室(中心)负责人,以及昆烟相关领导参加了座谈。

叶建华副主任介绍,此次调研主要是了解集团目前办事公开民主管理工作开展的情况,听取下一步的工作计划,以及工作开展过程中遇到的困难和问题。

副总裁武怡向调研组一行介绍了集团的基本情况和当前“一个践行”、“五个上水平”、“四个强化”的工作重点。

党委副书记、工会主席朱俊英从

对推进办事公开民主管理重要意义的认识、集团主要工作情况、下一步工作打算三个方面汇报了集团办事公开民主管理工作。朱副书记说,集团有信心按照国家局的要求把工作做好,创新开展工作,探索渠道和方法,朝着规范化、系统化、制度化努力。

昆明卷烟厂党委书记杨校平代表昆烟向调研组汇报了昆烟的民主管理工作,汇报结合视频生动、具体、全面地展示了昆烟在此项工作上取得的成果和经验。

叶建华副主任认为集团的办事公开民主管理工作领导重视,工作扎实,态度认真,做了大量实际工作。结合下一步的工作,他提了四点期望:一是深入学习,尽快实现民主管理工作的全面化、系统化、制度化和规范



国家局整顿办副主任叶建华(左三)在集团党委副书记、工会主席朱俊英(左四)的陪同下实地考察。

化;二是进一步完善公开内容,使职工广泛参与、民主决策;三是讲究实效,提升工作质量;四是总结提高,多多交流,学习好的经验和做法。

会后,参会人员到昆烟民主管理

工作示范点生产四部、动力部、生产一部一车间以及生产五部十三车间,就基层民主管理工作进行了实地考察,并参观了昆烟易地技改联合工房。

(陈 雷)

## 常德卷烟厂 开展“第三只眼看问题”活动

近日,随着创建和对标工作的不断深入,湖南中烟工业有限责任公司常德卷烟厂在全厂范围内开展了“第三只眼看问题”活动。

“第三只眼看问题”活动是根据该厂创建与对标的相关工作要求,努力推进生产管理、工艺质量管理、基础管理、设备管理、成本费用控制、安

全管理、队伍建设等七个方面上水平的手段和工具,具体由 1—2 个部门根据平时工作的关联度,选取另外 1—2 个部门对口实地交流,站在第三者的角度查找该部门在平时工作中存在的问题,发现差距和“短板”,提出合理的改进提升意见或建议,并在全厂范围内进行情况发布,经研究评

审被采纳的改进提升意见或建议将进行适当的奖励。

自 2009 年 8 月以来,常德卷烟厂根据国家局和湖南中烟关于开展“现代卷烟制造工厂”创建活动和对标工作相关文件精神,按照“夯基础、强管理、上水平”的年度工作要求,印

发了《“现代卷烟制造工厂”创建活动实施方案》及《对标工作实施方案》。全厂各部门认真对照文件精神,开展了相关工作,召开专题会议进行研讨,制定落实 24 项管理专项提升方案,编发《工作简报》加大宣传以提高认识,邀请管理咨询公司来厂进行创

建对标及管理诊断咨询等,取得了阶段性成效。目前,根据国家局创建优秀基层单位意见,结合湖南中烟创建活动及对标工作和该厂芙蓉王新工房投入试生产实际,该厂把创建与对标确定为 2010 年全厂工作的主线。

(常文)

## 许昌烟机 “六措施”推进创优活动

自中烟机械集团公司部署烟机企业开展创建优秀基层单位活动以来,许昌烟机公司结合企业实际,采取六项措施,扎实推进创建优秀基层单位活动。

**执行上级指示,落实活动意见。**集团公司关于烟机企业开展创建优秀基层单位活动的意见下发后,许昌烟机公司及时召开专题会议,学习贯彻国家局、集团公司有关文件精神,研究部署创优工作;按照集团公司的要求,结合企业实际,研究制定并在公司局域网上公布创建优秀基层单位活动实施方案,明确创优活动的任务、工作目标、评价标准、方法步骤和具体要求,以党支部为单位召开动员会,传达公司专题会议精神,进行思想发动,安排部门创优工作。

**加强组织领导,明确职责分工。**为确保创优活动顺利开展,许昌烟机公司成立了以董事长、党委书记张彦岭为组长,总经理董秀明为副组长,纪委书记魏万昌、工会主席张梅香、副总经理张松军、王向东、吴永胜为成员的创建优秀基层单位活动领导小组,负责公司创优活动的领导和协调,并对领导小组成员进行了分工。同时,领导小组下设办公室,具体负责创优工作的组织、检查、指导和考核,明确了活动办成员的工作职责和具体分工。

**进行广泛宣传,营造良好氛围。**活动之初,许昌烟机公司政工部利用公司局域网、电子显示屏和宣传橱窗,积极宣传开展创建优秀基层单位活动的重大意义、国家局和集团公司

的有关文件精神、公司创优活动的方法步骤和工作要求,为活动顺利开展营造了良好的舆论氛围。通过广泛宣传和教育引导,加深了公司员工对创优活动重要性和必要性的认识,增强了广大员工的使命感和责任感,充分调动了公司员工参与创优活动的积极性和主动性。

**坚持三个结合,开展创优活动。**在实施活动方案时,许昌烟机公司结合企业实际,紧紧围绕全面建设“严格规范、富有效率、充满活力”烟机企业的目标和“重服务、上水平、保增长”的工作任务,认真贯彻公司今年“强基础、重研发、兴文化、上水平”的工作方针,把创优活动与巩固学习实践活动成果、认真落实中长期整改项目各项措施结合起来,与贯标、对标

活动结合起来,与搞好生产经营、促进企业又好又快发展结合起来,狠抓创优活动实施方案的落实。

**加强督促检查,指导创优工作。**为确保创优活动深入开展并取得实效,许昌烟机公司把创优工作纳入年度目标管理和绩效考核,要求各部门结合实际,细化方案,制订措施,责任到人,落实到位。公司活动办按照“重心下移、着眼基层、突出服务、加强基础”的工作方针,督促和检查各部门创优活动的开展情况,加强创优活动的过程监管;公司创优活动领导小组成员按照分工,经常到基层现场办公,指导创优工作,协调解决活动中遇到的各种难题。

**推进创优活动,确保取得实效。**

开展创优活动以来,许昌烟机公司认真贯彻落实集团公司关于烟机企业开展创建优秀基层单位活动的意见,统筹规划,周密部署,以推动企业持续健康发展为己任,以加强班子建设、队伍建设、文化建设、基础管理为重点,以圆满完成各项经济技术指标为目标,以对标为抓手,扎实推进创优活动;公司各部门严格按照创优活动实施方案要求,认真对照优秀基层单位评价标准,结合自身实际,查找差距,及时改进,完成了公司布置的各项任务并已初见成效。

目前,许昌烟机公司正在按照国家局和集团公司的统一部署有条不紊地推进创优工作。

(袁亮)

广丰卷烟厂

表彰 2009 年度先进集体和个人

近日,江西中烟工业有限责任公司广丰卷烟厂发文并在职代会上表彰 2009 年度先进集体、优秀中层干部、先进工作者和先进班组。

2009 年,该厂干部职工认真贯彻落实全国烟草工作会议和江西中烟工作会议精神,围绕江西中烟“两个跨越”的目标任务,以强化角色意识、创新意识、对标意识为抓手,以“管理上水平、技术有突破、队伍增活力”为目标,在全体员工中营造“比学争优”的氛围,企业各项工作取得了较好的业绩。

经民主评选、厂部研究,该厂决定对上述先进集体和个人进行表彰,并希望获奖集体和个人戒骄戒躁,继续在争先创优活动中取得更好的成绩,希望全厂干部职工以先进为榜样,围绕“质量、成本、安全”扎实开展工作,为实现江西中烟“进位赶超”、“跨越发展”目标任务作出新的贡献。

(周坤强)

## 川渝中烟狠抓基地建设 着力提高原料保障水平

2010 年,川渝中烟工业公司将狠抓烟叶基地建设,完善原料工作格局,全面推进物资供应特别是原料保障上水平,积极适应烟叶资源配置方式改革的深入推进和公司品牌的发展壮大。

按照国家局要求和公司品牌发展规划,川渝中烟将立足基地化、特色化、现代化,突出抓好现有烟叶基地布局优化和新增单元选点落地工作,全力争取各方支持,务求在烟叶基地建设中把握主动、抢占先机;紧紧围绕品牌特色风格,着重在四川凉攀等清香型烟叶产区,打造品牌导向型核心原料基地,进一步发展壮大“红花大金元”等优质特色品种,力求在数量、等级和质量上更加适应品牌发展要求,促进产品品质提升、风格凸显;积极参与现代烟草农业建设,加大人才、资金、技术投入,充分发挥科技示范园的辐射带动作用,全面提升公司烟叶基地的“一基四化”水平。

同时,公司将坚持主动参与、深度介入,在进一步密切与产区合作的同时,更加注重强化内部协同,加快形成原料工作新格局。特别是原料、技术部门,将围绕发挥整体效能,在原料研究、需求衔接、基地建设、烟叶收购、联合质检、打叶复烤、仓储醇化及风险控制等方面,健全协同、互动、对接机制,相关人员也将下移工作重心、深入现场一线,对关键环节进行全程跟踪、抓好过程控制,全面提升原料供应水平。

(施惊雷)