

一言九鼎 锡柴精芯服务赢口碑

■ 陈燕 文 / 图

2012年,一汽锡柴以“精芯服务”先行为策略,把服务体系建设提升到战略层次,打出了一系列“精芯服务”升级的“组合拳”,以战略上的主动和行动上的超前,实现了市场低迷逆境中的平稳发展。销售收入90亿元,市场份额提升0.8个百分点,总资产周转率、流动资产周转率等运行能力指标位居行业第一,成为2012年发动机行业的最大亮点。

“体检”新模式,精芯服务实现“无缝对接”

一言九鼎的“精芯服务”不仅是信守服务承诺,更是服务过程中的诚信经营。为确保发动机问题预先发现、预先解决,锡柴正通过创建全新的服务模式,为用户提供检测、预防、改善、跟踪的超前化的“体检”服务项目。目前已对无锡、南京、南昌、哈尔滨公交等客车用户提供了这项“体检”服务,今后触角将延伸至全国,并在此基础上形成了一套指导客户日后操作的运营流程。

一系列融质量、效率、服务、亲情于一体的全方位专业化、终端化的“精芯服务”举措,实实在在地解决了客户的难题,赢得了客户的高度认可——

“有了锡柴这么专业的技术服务,我们的车队就放心;锡柴的服务承诺不是口号,而是行动。”无锡公交公司凤翔分公司保修负责人周忠民望着分成三组的锡柴技术服务工程师们在2012年这个七月流火的酷暑天气里,顶着烈日,有序地跟车采集数据,细心地对每台发动机进行外观清洁度、整车配置、电气系统、发动机的运行状态以及车辆的保养情况进行逐项检测……他非常感动,“近几年来,无锡公交新增的匹配锡柴发动机的车辆创历史之最,无论是车辆发动机品质和锡柴服务品质都有了很大的提升,锡柴目前96%以上都是匹配锡柴发动机的公交车客,锡柴精芯服务从购车开始就始终与我们车队无缝对接。”

“未雨绸缪的全面体检,对存在故障隐患的零部件进行了防患于未然的提前更换,锡柴是国内第一家。”2012年10月17日,在南昌公交顺畅维修中心,南昌公交机务处熊伟平处长对锡柴主动上门“体检”模式非常赞赏,“锡柴承诺的执行让人佩服,锡柴在发动机使用5年后还对用户进行服务巡检,充分体现了锡柴对用户的负责精神”。他说,自第一批107辆锡柴南昌公交车于2007年5月11日驶出南昌公交公司后,2012年5月10日,望着锡柴技术服务小分队冒着酷暑,连水都顾不得喝一口就进入到一项项专业的体检项目中,南京公交扬子分公司机务



科长刘明非常感动,他指着车窗外川流不息的公交车流对记者说,难怪锡柴是近年连续中标南京公交最多的发动机厂家了,仅仅南京扬子分公司就从2009年起,更新的车辆几乎100%匹配锡柴发动机,这归于锡柴精芯服务所作出的庄严承诺,从来就不是流于形式,而是重于泰山的庄重誓言。

锡柴能够重新强势回归南京,并从零到近2000台的市场份额,不仅仅是数量上的飞跃,更是锡柴人把“精芯服务”作为赢得市场主动权的重要砝码。”2012年9月20日中午时分,在称为长江三大火炉的“石头城”内,望着锡柴技术服务小分队冒着酷暑,连水都顾不得喝一口就进入到一项项专业的体检项目中,南京公交扬子分公司机务

科长刘明非常感动,他指着车窗外川流不息的公交车流对记者说,难怪锡柴是近年连续中标南京公交最多的发动机厂家了,仅仅南京扬子分公司就从2009年起,更新的车辆几乎100%匹配锡柴发动机,这归于锡柴精芯服务所作出的庄严承诺,从来就不是流于形式,而是重于泰山的庄重誓言。

快捷“响应速度”,精芯服务追求用户“满意度”

锡柴用户服务室培训主管告诉记者,锡柴服务体系建设日益规范、高效,全力提升服务响应速度,是用户满意度大幅度提升最

直接的集中体现。

“锡柴400服务热线服务比110还迅速”。山西解放车用户老薛也切身感受到了锡柴的“快捷”的服务。去年12月10日午夜,老薛的车突然出现异响无法行驶,打了锡柴400服务热线,20分钟不到,就接到锡柴河津服务站电话,认真询问他所处的位置和情况,立即组织救援人员前往救助。深更半夜,天寒地冻,150里的山路,当1个多小时后,老薛用惊讶的目光迎来了服务人员。锡柴服务人员诊断发现,只是气门调整螺丝松动后引起气门间隙过大造成异响,立即更换了气门调整螺丝、调整了气门间隙,发电机正常工作了,老薛激动地握着锡柴人的手说,你们的服务真好,下次买车,我一定还买锡柴发动机的解放车。据悉,锡柴目前在全国有1500余家服务网络,在全国服务覆盖半径达到了50公里无缝对接。这对保证客户服务,特别是对外出服务提供了硬件保障,一旦锡柴发动机出现问题,可在第一时间到现场服务。

深圳公交用户认为,锡柴不仅凭借着其产品的雄厚技术优势,更是锡柴在深圳为公交服务快捷“响应速度”所建立起的延续性优势,为锡柴发动机一次次中标起到了推波助澜的作用。事实证明,深圳自2006年锡柴首批国三“种子机”进驻深圳公交客车市场以来,其采用的国际领先的四气门技术所带来的环保省油优势及快捷的品牌服务,不仅赢得众多用户的青睐,且每年以800余台的速度递增,成为深圳公交客车发动机市场最大的亮点。截止到目前,锡柴国三以上发动机客车深圳市场进入量已突破5000辆。

为了区域服务响应速度,锡柴不仅在国内很多大城市都建立快速“专用配件储备库”,并通过实行“点对点”配件直供,大大减少了调件时间。同时建立了一套电子监控系统,对调件采取全程监控、100%回访到终端用户,确保调件及时到位率。目前锡柴已详细规定了1000公里以内、1000公里以上在规定时间内到位率必须达100%。为提高服务响应速度,锡柴不仅提高了服务站的服务质量及硬件设施,而且全面运行了服务系统—TDS系统。特别是“推广异地终审模式”,大大缩短了结算周期。同时为提高柴油机故障解决的速度,锡柴专门成立了市场服务技术支持小组,收集、建立典型故障案例库,在TDS系统信息交流平台上发布,及时指导解决了市场中各种发动机疑难杂症,问题及时处置率达到90%以上,得到了服务站和用户的高度赞誉。

很多锡柴用户反映,“锡柴快速故障判断的准确性和问题处理的时效性已走在同行前列。”一言九鼎,服务先行,把服务体系的提升提升到战略层次,这使得锡柴在发动机行业的服务满意度不断攀升。

元煤矿区物管公司为弱势群体排忧解难

赤峰元煤矿区物业管理公司党委切实把工作的重心放在解决员工群众最关心、最直接、最现实的利益问题上,为保持矿区稳定奠定了良好的基础。

赤峰元煤矿区物业管理公司成立后,承接了元宝山矿区生活后勤服务、环境建设、离退休职工、大集体、公病亡遗属等诸多方面的管理工作。针对老矿历史遗留问题多、贫困群体多、离退休职工多的实际,公司党委从保持矿区稳定这一角度出发,切实为职工群众解决一些实际问题。为确保信访工作渠道畅通,他们逐步建立和完善了信访工作各项管理制度,认真对待和及时处理员工群众日常生活方面存在的各种问题,变上访为下访,积极化解矛盾,力求把问题解决在基层。对于一些员工群众关注的热点难点问题,他们主动访访并组成由公司党政主要领导、分管信访领导、有关部门负责人参加的下访工作组,深入基层员工群众中去,比照法律或政策依据,认真做好信访解释工作,多次避免了可能发生群体上访的事件。

面对矿区贫困户数较多的实际,该公司还建立健全了贫困户档案,实施规范管理。几年来,公司各级党群组织在对员工和离退休职工进行调查摸底和走访慰问的同时,对困难家庭逐一建立档案,并坚持每季进行一次档案清理工作,对新增贫困户建档,对脱贫户撤档,实行动态管理,并结合实际实施了“扶贫解困工程”。在帮扶解困工作中,公司党委还建立了以党委为总站、双退管理中心为分站、离退休26个支部为联系点、每个离退休支部选3-5名骨干党员为联系人、每名联系人承包到联系户的离退休人员思想生活状况联系网络。对列入困难户和患病的生活状况职工不定期地进行家庭走访,及时了解每个家庭的生活状况及需要组织帮助解决的问题。还开展“发挥余热献爱心”活动,组织部分有劳动能力的离退休老党员帮助家庭困难、孤寡无助的离退休老同志做一些力所能及的事情,有效缓解了离退休职工生活上的困难和思想上的压力,促进了离退休职工队伍稳定和矿区的安定。

(刘贵)

古城酒业股东及职工大会总结去年展望未来

2月26日上午,新疆第一窖古城酒业有限公司四届三次股东、三届三次职工大会暨2012年工作总结表彰大会隆重召开,古城酒业300名员工参加。奇台县总工会主席王琴,奇台县工商联党组书记、统战部副部长王殿录等领导也参加了此次会议。会议由古城酒业项目总监、总裁办主任富宏主持。

会上,古城酒业总经理汤学源作了题为“振奋精神、务实创新、开拓奋进,实现跨越、全面提升古城酒业综合竞争实力”的营报告,报告指出2012年公司在区、州、县各级政府的关心支持下,在全体干部员工的努力下,紧紧围绕“更新观念、提升品牌价值、创新营销、整合优势资源,全面提高企业运营质量”的发展主线,不断改善产品结构,创新文化营销,在危机中抢抓机遇,在困境中寻求突破,在竞争中赢得主

动,全年实现销售收入同比增长13.5%;上缴税金同比增长15%。2013年古城酒业要紧紧围绕奇台县“大产业、大园区、大城区”的战略规划,加快构建现代产业体系,加强自身建设,主动作为,加大资源整合,实施品牌运营,强化终端直销,优化营销队伍,精耕细作市场,全力推进雄鹰计划的实现。

公司董事长周文贵作了题为“描绘蓝图、科学决策、调整结构、依法治企”的第四届董事会工作报告,提出未来的竞争是观念、信息、商业模式、服务的竞争,我们要在规范制度,提升管理、技术创新上下功夫,要在做强做优上下功夫,要在干部人才队伍建设上下功夫,践行酿造美酒、奉献社会、造福员工、贡献地方的企业使命与企业价值观,要用新的理念指导工作思路,发挥董事会、监事会的决策监督检查职能,经营

运行层的执行结果职能,把决策的自上而下和执行的自下而上有机结合起来,确保三年雄鹰计划的实现,使企业发展再上新台阶,全员早日过上小康生活。

财务总监蔡利,工会主席杨国华分别作了《2012年财务工作决算和2013年财务预算(草案)的报告》和《2012年工会报告》、《2012年监事会报告》。本次大会公司一如既往地组织全员为“古城大爱”基金捐款。据统计本次大会共计捐款13482元。目前共注入资金约100万元,用于扶危济困、捐助助学等30多万元。

会上公司对2012年涌现出一批管理规范、业绩显著的先进集体和克难奋进、工作成绩突出的优秀共产党员、中层干部、青年岗位能手、优秀团干、业务精英等进行了表彰。

(周芷伊)

只要功夫深 废旧变成“金” 临涣矿修旧利废一年抱回个“金娃娃”

大修修旧利废,去年一年就节省设备材料投入1675万元,拉动吨煤综合成本下降10元左右,这让淮北矿业临涣矿深切尝到了练内功、深挖潜,向管理要效益的甜头。今年年初,该矿又制定并实施了年修旧利废额计划1800万元、奋斗目标2000万元的举措,要再抱一个“金娃娃”。

面对严峻的经济形势,这个矿十分注重开源节流,在加强企业内部管理、强化修旧利废上下功夫。从去年年初开始,召集基层单位负责人和修旧利废人员进行座谈,在充分民主协商的基础上,与企业内部市场管理紧密结合,对全矿130多种物资按照原值的30%制定了修旧利废计算价格,在每月的5日之前,通过OA办公系统下发各基层单位物资回收及修旧利废指标,每周一、三、五的下午由经营管理部、机电科、安监处机运科三家有关人员有物资回收和修旧利废指标的基层单位进行登门现场考核验收,并规定各基层单位拿出在册职工工资总额切块

的10%与物资回收及修旧利废挂钩,按照实际产值÷计划产值×10%所得的最终数值对基层单位进行全员奖罚,同时规定各基层单位的管理人员占奖励或者处罚总额的40%,工人占总额的60%。

物资回收和修旧利废指标刚开始实施时,矿上的一些干部职工由于习惯了以往的粗放型管理,一时很难适应,在每个月的考核中,多数基层单位都是处于受罚的尴尬境地。但矿上坚持节流原则不动摇,认准了的就雷打不动,几个月下来,在每个月考核中受到奖励的基层单位越来越多,去年底以来,每个月只有一两个基层单位完不成物资回收及修旧利废任务指标,修旧利废、深挖内潜的风气已经在全矿蔚然成风。保运二区原来有物资回收及修旧利废人员10人,后来核定为2人,人员锐减,但他们开动脑筋,另辟蹊径,动员休班在家的职工到矿里进行物资回收及修旧利废工作,按照每工作一天可以拿到150至200元报酬的原则,在专业

人员的指导下开展工作。这样一来,既解决了物资回收及修旧利废人员不足的问题,节省了矿上的设备和材料投入,又让大家增加了收入,达到了一箭三雕的效果。

为了节约成本,该矿在物资和材料管理上,实行一面一档、一面一清管理制度,从掘进刚开始施工时,就对工作面建立档案,对投入的各种材料进行明确记录,在工作面完成后交给综采准备区进行安装时,要求掘进区离开,3天内将材料清理完毕,否则将受到经济处罚。综采准备区在进行安装时,再建立档案,对链板运输机、皮带运输机等各种设备进行全方位记录,完成安装工作后,综采区能够使用的设备转交给综采区,综采区不能使用的设备全部升井。同时,综采区进行采煤期间,实行现场跟踪管理,每周进行3次现场物资、材料、设备清查,月底核对,对丢失的物资、材料、设备按照原值的3倍进行处罚。去年8月份,综采一区因在生产过程中丢失铁背板,受到了10万多元的经济处罚。另外,

东胡集企业奋力干新春 勇夺首季红

大年正月初六,伴随着春天的旋律,淮安龙腾手套有限公司复工投产,车间内机声隆隆,暖意融融。该企业生产的滑雪手套,源源销往美国、法国、捷克、巴西等国家。总经理姚中仿对干好新一年、争作新贡献充满信心。位于东胡集的宏远包装、子禾箱包、天焱灯配、永达制衣、明如工艺玻璃以及34家民营板厂等企业,也相继开工投产。全镇工业系统大干当前,夺取首季开门红的气势如火如荼,方兴未艾。

春节过后,江苏涟水县东胡集镇党政领导就深入企业,动员早复工、早投产、早见效,帮助解决生产经营中遇到的问题和困难,开辟生产经营的“绿色通道”。一是帮助企业招工。龙腾手套、子禾箱包是劳动密集型企,招工较多。镇领导要求各村想企业所想、急企业所急、为企业选送员工。经过不懈努力,已分别向这两个企业送工60多人,缓解了燃眉之急,逐步达到满负荷生产。二是解决融资困难。宏远包装、万盛床垫因订单充足和扩大生产缺少流动资金,分管工业的人大主席杨立彬与金融部门联系,分别贷款15万元,为企业降“及时雨”,送“雪中炭”,生产经营渐入佳境。三是组建合作社,“抱团”闯市场。该镇34家民营板厂和6家木材加工企业,以前都是单枪匹马生产经营,行不成气候和规模优势。通过整合资源,组建了“广财木材加工合作社”,吸收40家木材加工企业入社。在原料收购上联购分运,避免无序竞争,降低了生产成本。在产品销售上互帮互带,互利互惠。企业总量、固定资产投资、用工、效益创“四个”全县第一,目前正在寻求合作伙伴,上马多层板项目,在产品深加工上做足文章,形成育苗、植树、加工、销售的产业链,形成周而复始的循环经济。四是开展“比、学、赶、帮、超”活动,掀起大干快上的热潮。

浙商投资的砖瓦厂,干快上热后开发的多孔砖系列产品,成为市场上的“香饽饽”,今年2月下旬初就开机生产,比往年提前10多天。车间里、坯场上、大窑内,到处是忙碌的身影,到处是大干的场景。裕翔工艺品厂是浙商投资的出口创汇项目,节后一手抓生产经营,一手抓提高效益,1-2月份已实现开票销售收入400多万元。宏远包装厂是打工骄子孙洪波返乡创业兴办的企业,面对今年源源不断的订单,目前正在加班加点生产,满足市场需求。坐落在县经济开发区的惠丰机电项目,是马厂村女大学生孙羽佳投资3000万元建成的企业,节后生产经营空气红火。落户小垅村创业点,投资过亿元的“海连猪业”项目,上海老板吴爱军计划今年开发对虾养殖和上马屠宰生产线,把项目“蛋糕”做大,把效益发挥到极致,把“海连猪业”打造成东胡集镇的旗舰型企业。

(徐春生 陈裕)

大江工业公司 风压监控报警装置获专利

近日,重庆大江工业公司自行设计研发的风压监控报警装置,喜获国家知识产权局颁发的《实用新型专利证书》,标志着该公司在技术创新和技术进步上又迈上新台阶。

点焊工序是在汽车零部件生产过程中将数个冲压件或标准件组焊成一个功能性焊接的工序,而强度是保证焊接质量量的关键环节,风压则是影响焊点强度的三大要素之一。该公司工程技术人员针对点焊作业过程中,风压不足会导致焊接电极压力偏低,致使在焊接时不能充分压合,从而易出现炸点、熔穿等焊点质量不良的问题,以及现有的点焊设备中由于缺少直观检测压缩空气压力的装置,造成压缩空气压力低于规定值时,焊接人员不能及时发现压缩空气压力不足,从而造成焊接件存在质量缺陷的现象,开展技术攻关活动,找准切入点,自行设计研发了风压监控报警装置。有效地减少和杜绝由于风压较低产生的产品质量问题,使产品质量和生产效率得到了提高。

(马占超 郑婧)