

以高水平专业服务为用户创造更多价值

专·悦2011五菱汽车服务技术比武大赛完美落幕

□ 于丹

不久前,为用户“量身定做”服务——“专·悦 2011 五菱汽车服务技术比武大赛”全国总决赛在柳州完美落幕。据了解,来自全国 1400 家服务中心经过两个多月时间里的初赛、区域赛的层层较量,决出了 35 家优胜队伍晋级总决赛。最终,邵阳市宝菱汽车销售服务有限公司获得大赛特等奖,临沂华舜汽车销售服务有限公司、上海五菱汽车销售有限公司、陕西省汽车贸易公司、柳州市景顺车辆服务有限公司、常州市东安汽车销售服务有限公司获得今年的一等奖。

一年一度的五菱汽车服务技术比武大赛是上汽通用五菱服务系统水平最高、规模最大的技术竞赛,迄今已连续举办 6 年。作为提高维修技能,强化



标准化作业范围的重要举措,邀请用户参与到大赛中,开展用户座谈考察会。这次总决赛设用户组评委是五菱汽车服务技术比武大赛的一大亮点,从服务层面践行了上汽通用五菱“为

客户创造价值”的企业理念。“用户的参与使比赛能更好地达到‘以赛代练’的目的,也更加直接地获得用户对于服务的需求意向。”上汽通用五菱销售公司总经理杨杰向记者说,企业通过

持续性地举办服务技术比武大赛,使得五菱商用车服务中心的标准服务流程执行能力和专业维修诊断能力都获得了很大的提升。

这次与以往比赛不同的是,今年的考试车型选定的是去年 9 月上市的新车型——“紧凑型商务车”五菱宏光。考核的主要内容包括解决连环故障、针对相同故障现象分析不同故障原因、发现隐蔽于保养中的例行保养问题,以及大量与车型和操作相关的题目。据杨杰介绍,“选取五菱宏光作为比赛用车,目的在于使五菱各服务站进一步熟悉目前的新车型,强化各维修技师对五菱宏光的维修业务技能,不断打磨自身的服务及维修水平,给客户带来更为优越的服务体验。”

据悉,2004 年,上汽通用五菱率

先在业内实施服务品牌化战略,推出了“专业服务,放心托付”的服务品牌。目前,上汽通用五菱全国销售、服务网点已超过 1400 个,现有硬件条件可满足 145 万 / 年的销售需求,430 万保有量的服务需求,并率先在全国推行“航班服务”,定期对特定区域客户进行集中式、预约式维修保养服务。据全球领先市场咨询公司 JDPower 最新公布的用户满意度调查结果显示,五菱汽车的用户服务满意度处于行业领先水平。今年前十个月,上汽通用五菱累计销量已达 106 万辆,特别是在市场增速放缓的情况下,上汽通用五菱在微车领域的市场份额更增至 46%。相信通过不断历练,五菱商用车服务站的各项服务技能将获得更大程度地提升,以更高水平的专业服务为用户创造更多价值。

一展古城青春活力 再现古城感恩行动

古城酒业成功举办“2011感恩日”青年员工座谈会

本报讯 11 月 23 日,新疆第一窖古城酒业有限公司组织全体行政人员及 44 名青年员工,带着心中的感恩共同参加的以“成长、履职、奉献、感恩”为主题的“2011 感恩日”青年员工座谈会,在该公司会议室圆满举行。

古城酒业执行总经理许秀莲作重要讲话,她说:“青年员工是企业人才建设的后续梯队,要一专多能,要为企业成长成才的道路上定好位,做好职业生涯规划。”她说年轻人要做时代的引领者、创业者、传承者,并针对青年人的优势、劣势,以过来人的身份对青年员工寄予了殷切的希望……

“很荣幸成为古城酒业这个大家庭中的一员,希望我的存在能为古城添砖加瓦,能让周围的人感到愉快。在今后的工作中我将发挥自己的优势,注重方法、注重过程、心态平和,在考取人力资源经理师的同时,提高自身业务能力,使自己能够借助古城酒业的团队力量,成为一名企业内外业务精炼的培训讲师。”这是古城酒业人力资源部青年员工张琴在此次座谈会上的精彩发言。为了解青年员工思想动态和工作状况,搭建交流沟通的平台,促进古城酒业青年员工成长,发挥广大青年员工在古城酒业的生力军作用,此次座谈会主要围绕彼得·杜拉克的“我是谁?什么是我的优势?我的价值观是什么?我在人际关系上承担什么责任?”这些经典问题展开座谈,44 名青年员工分别在座谈会上发言。

会后,部门青年员工针对“公司管理制度、薪酬制度、福利加班、车间工作环境、干部管理方式”等提出问题和意见建议,与公司领导进行了面对面的思想交流、沟通以及合理化建议的解答。古城酒业工会、监事会主席杨国华在解答上述问题和合理化建议的同时做了小结性发言。在座青年员工备受激励和鼓舞,大家纷纷表示,在今后的工作不仅要以更加饱满的激情面对工作和岗位,不甘示弱,充满自信,彰显古城青年员工的阳光风采,还要做到更加勤奋学习,更加脚踏实地,更加开拓进取,更加努力工作,做社会需要的人才,在扎实深入学习和工作实践的同时,要用行动诠释精神,用进取实现青春的价值,用业绩谱写绚丽的篇章,用奉献精神无悔的人生,在与古城酒业共同成长与发展中走向更大的成功和辉煌!

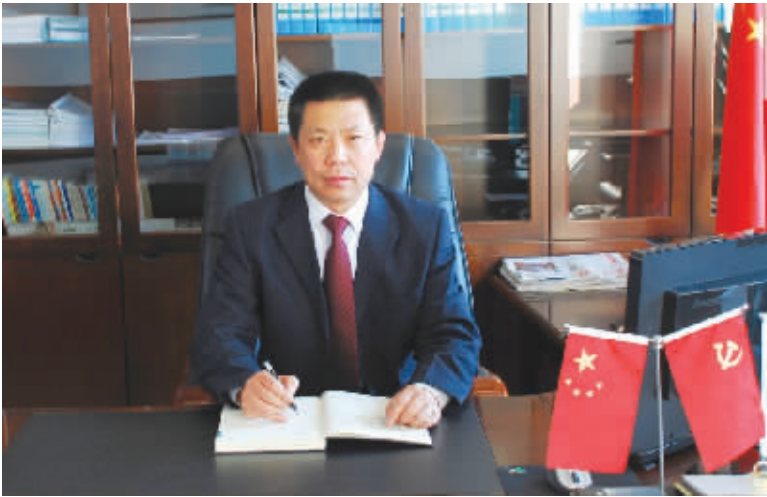
(王娟 马文婷)

赤峰巴林右旗农电局“三手”抓农村安全用电

近日,在深入推进秋季安全大检查过程中,内蒙古巴林右旗农电局从宣传、防范和监督等三个方面入手,狠抓农村安全用电管理,效果明显。我们采访了该局局长吴晓峰。

吴晓峰说,我局结合开展“强意识、防风险、筑基础”主题安全活动和正在进行的“秋检”工作,把农村安全用电管理作为一项重要工作来抓。

“第一手”抓宣传。为了加大农村安全用电宣传力度,让农牧民“放心用电、平安用电”,我局统一印制了“农村安全用电宣传单”,利用抄表例日的有利时机,农电工深入嘎查(村)、田间地头、农贸市场、学校课堂,大张旗鼓地宣传农村安全用电常识,并在田间地头、村头、市场等重要地点电线杆上张贴“高压危险、注意安全”等字样的宣



◎巴林右旗农电局局长吴晓峰

传标语,随时提醒农牧民要注意安全用电。坚持安全用电从娃娃抓起,对农村牧区小学生进行普及安全用电知

识,向小学生发放安全用电画册,通过通俗易懂的语言宣讲安全用电常识,播放“安全用电宣传片”。

“第二手”抓防范。将线路设备分线、分台区承包到人,责任人定期或不定期对线路设备进行大范围巡视检查,发现线路对地距离不够、线下建筑物、线下树障和线下堆草等安全隐患,及时处理,以绝后患。还对客户漏电保护器使用情况进行检查,发现损坏或退出运行的,及时进行更换和投运,以确保农牧民人身安全。

“第三手”抓监督。充分发挥“95598”服务热线的作用,让每个用电客户都成为“安全用电监督员”。

安全监察人员经常深入到农村牧区对线路设备安全运行状况进行监督检查,发现问题除了限期整改外,还要对责任单位和责任人进行处罚。通过一系列的举措,巴林右旗农村安全用电得以规范。

(王长泉)



◎更换氧枪



◎烧氧放渣



◎维修铅口



◎齐心协力清炉结

□ 都艳梅

伴着晨起的第一抹阳光,走进河南豫光股份公司直接炼铅厂熔炼工段。国内首条直接炼铅生产线,点缀着火红的液体和蓝色的身影,整齐洁净的生产现场,一条闪闪发亮绿色通道,让我忍不住步伐昂扬,虽置身于火热生产的现场却有参观游览的惬意。

这是豫光最大的一个生产工段,该工段的核心工艺是豫光自主研发的液态高铅渣直接还原生产。火法冶炼这个特殊的行业,加上大面积的生产现场,他们是如何将这

一片,各负其责,即便三班中有一班责任人轮休,也不会影响工段整体卫生状况。

卫生责任到人后的第二天,工段长范七营就发现个别卫生区有些脏,就要求当事人整改,可整改到什么样的标准,大家都有些模糊。

于是他想起一个办法:让各责任人按照之前的规定将现场卫生整理好后,找他们拍一张照片并张贴与各责任区的墙上,以后的检查就按照照片上的标准执行,可谓自立标杆,自起自超。工段卫生检查也不兴师动众,就是在随意走动的时候,发现不合格的,就用手机拍下,作为

以后考核的依据。这种方法很容易被职工接受,也提高了大家主动保持卫生的积极性。

点检制度延伸到安环管理

推行安全环保点检的起因,是去年试产期间,该工段五楼控制室发生空调着火事件,因为巡检不到位,影响了最佳的处理时间,导致停炉。事故发生后他们积极前往移动公司、丹尼斯、文化城等窗口单位学习,并建立了灭火器、室内消防水箱、火灾报警器三级点检制度。

点检制度一直是设备管理的一个机制,今天他们用“拿来主义”直接延伸到安环管理上,着实是个创新。比如,建立消防设施三级点检制度,首先是岗位职工日点检,工段长、调度周点检,分厂安全环保员月点检。其次,点检制度明确各级点检的职责、点检周期,详细规定了点检形式、内容、方法,将所有的点检置于大家的监督之中。

现在,职工到岗后每天必须按照点检内容要求进行点检。工段、调度、安环员进行监督,一年来职工们的点检习惯已经养成,加上工段规定的,所有交接班及班前班后会必须学习安全生产制度,灌输安全生产思想,职工的安全意识也更加根深蒂固。做到安全生产提前管理,实现全年零伤亡。

于细微处见精神

里的角角落落保持得如此整齐、洁净,让我忍不住一探其究的渴望。

现场卫生小包干

作为生产单位,班组交接是每班的必修课,据了解卫生交接就是很重要的一个方面。但大面积的现场给交接工作带来了很大的压力,且两班之间的推诿扯皮现象屡见不鲜。

针对于此,该工段打破常规,将卫生区按人头分下,170 人各包一片,各负其责,即便三班中有一班责任人轮休,也不会影响工段整体卫生状况。

卫生责任到人后的第二天,工段长范七营就发现个别卫生区有些脏,就要求当事人整改,可整改到什么样的标准,大家都有些模糊。

于是他想起一个办法:让各责任人按照之前的规定将现场卫生整理好后,找他们拍一张照片并张贴与各责任区的墙上,以后的检查就按照照片上的标准执行,可谓自立标杆,自起自超。工段卫生检查也不兴师动众,就是在随意走动的时候,发现不合格的,就用手机拍下,作为

“效益年”里出新招

针对该工段三炉一窑连续化生产,该工段以放渣前后安全渣线为纽带,逆向思考,综合判断考评前道工序的数据指标,实现一体化管理。

为加大烟化炉冷渣处理量,提高次氧化锌产量,他们改变以往习惯性的操作,改变炉时由 120 分钟 / 炉改为 100 分钟 / 炉,合理控制前床热渣量,由原来的每炉 35 包渣量,减少为 3 包渣量,每班由 6 炉增开为 7 炉,加大冷渣配入量,提高次氧化锌产量。

这一年,他们积极响应公司“效益年”号召,加大处理量和渣杂料处理量。面对渣类物料多,炉况不稳定的情况,狠抓单班有效处理量,最高单班有效处理量达到 36.5t/h;其次,改变渣杂料配入方式,提高渣杂料处理,在入炉品位较低的情况下,有效保证渣量和粗铅产量,为副产品氧化锌和硫酸创造高产的有利条件。

从小处着眼看全局。据我了解,今年在各级领导的支持下,该工段工段长范七营利用自己设备管理的特长,积极思考,创新管理。在许多企业贪大创先,大发展的时候,我却希望这种“于细微处见细心和耐心”的创新管理在我们的工段乃至班组中更多一些。

亚宝药业获“山西省红十字奉献之星”奖

日前,在太原召开的山西省红十字会建会百年纪念大会上,亚宝药业荣获由山西省文明办、省红十字会联合颁发的“红十字奉献之星”奖。这是亚宝药业在建塑文化品牌、履行社会责任上获得的又一殊荣。

亚宝药业在发展的过程中,始终秉承用心做药、造福社会的理念和价值观,热心公益事业,担当社会责任,达则兼济天下,情系贫弱孤残,关注社会民生。去年上半年,董事长任武贤在对贵州赫章县药材资源的考察途中,毅然捐款 20 万元资助这里的因灾辍学的学生就学。接着,任武贤又参加山西省光彩事业促进会在革命老区左权县的考察,捐款 100 万元资助老区教育事业。今年 3 月,亚宝又一次捐款 100 万元。此前,汶川地震亚宝捐药捐款 400 余万元;玉树地震捐药捐款 320 万元。几年来,亚宝药业通过红十字会等为社会公益事业捐款捐药价值 3000 余万元。亚宝药业在热心公益上的诸多善举,受到了社会各界的广泛赞誉,被评为“全国扶贫龙头企业”,获得了“山西省博爱金奖”,董事长任武贤还被授予“中国公益勋章”。

(索玉祥)

大江 18 米国Ⅳ高车新产品公告正式发布

近日,重庆大江工业公司生产的 GKZ18(国Ⅳ)型高空作业车新产品公告在国家工业和信息化部公告上正式发布,预示着该车型从此可以向市场投放,这标志着大江高空作业车又添新成员。

为快速应对国家环保总局实施国Ⅳ排放标准政策的变化,大江公司研发部门积极进行国Ⅳ新产品的调研和技术开发储备工作,于去年 5 月份研究成立首台 18 米国Ⅳ高车新产品开发项目,并于今年 5 月顺利完成样车,并通过国家工程机械质量监督检验中心检测,目前已准备投放市场。该 18 米高车主要满足市政路灯,园林,高架桥维护和电力等多种高空作业车需求,定位在高、中端技术市场,即采用进口和国产轻型单排座底盘进行全新开发设计,同时在控制系统上进行集成化创新设计,采用电液比例控制技术和触电开关限制技术,使工作更加平稳、安全。在臂架结构设计上进行大胆创新,统一采用有限元分析进行精确设计,以达到轻量化设计和降低设计成本的目的。

(马占超 薛祥瑞)

禹州电力公司全体员工学习法律法规

近日,河南省禹州市电力工业公司邀请河南君志合律师事务所律师、公司法律顾问杨志华律师在公司开展“法律法规知识及实务讲座”。此次讲座对提高员工的法制意识,规避企业经营风险,增进企业依法治企的能力,推动公司各项管理沿着法制化的轨道运行具有积极作用,公司全体员工受益匪浅。

(杨绍远 乔新建 周晓军)

东胡集举办食品安全监管培训班

日前,江苏涟水县东胡集镇举办各村食品安全协管员培训班。东大工商分局发放了培训资料,东胡集工商所长葛海军针对当前食品安全监管的新形势、新情况、新要求,诠释了这项事关国计民生工作的重要性、必要性、迫切性,并对食品安全监管的实务操作作了辅导。镇长姜并旭要求食品监管一着不让,一丝不苟,一抓到底。上下联动,齐抓共管,把食品监管工作提升到新水平,确保人民群众吃上放心食品。镇安监办还对近期的食品安全大检查作了具体布置。

(郑君 陈裕)