



《诚信载道》

连载七十

□ 魏建国 著
(接上期)

诚信,开启“大民航”和谐之路

倡导和谐理念,构建和谐社会,是以胡锦涛同志为总书记的党中央在思想理论上的重大创新,体现了社会主义的理想追求,贯穿着马克思主义的科学精神,表现了党对执政规律的文化自觉。随着中国加入WTO过渡保护期的结束,中国民航运输企业将在更高层次、更大范围、更广领域参与国际竞争,航空市场的竞争环境将进一步激烈。机场作为民用航空的重要组成部分,是地方对外开放和旅游形象的窗口,被誉为城市第一名片,需着力构建以确

保航空平安、诚信服务旅客、发展充满活力和内外关系和谐为主要内容的和谐机场。诚信在社会、组织、个人之间具有很强的持续效应。当有损害企业诚信的事件发生后,恢复信心的速度是很慢的。这会让我们付出昂贵的代价。

诚信机场创建工作,是一个系统的工程,也是一项长期的工作任务。创建诚信机场的意义在于通过创建活动,结合机场当前运作的薄弱之处,不断创新管理、创新服务,发挥优势,拓宽市场,打造候机楼服务品牌,为新旧机场的平稳过渡打下坚实的基础,最终把昆明机场打造成为面向东南亚、南亚,连接欧亚的国家门户枢纽机场,促进云南省经济社会的发展,争创国内领先、国际一流的航空强省。为此,创建诚信机场办公室多方努力,形成行业内心往一处想、力往一处使的和谐局面,不断提高机场整体服务水平。

诚信实例 发挥联动协作机制 提升诚信服务品质

现场协调行李手推车
为解决昆明机场候机厅行李手推车摆放位置不合理的情况,昆明机场创建诚信机场办公室于2010年7月16日上午召集昆明机场物业管理部和云南机场地服公司相关负责人,在候机楼二楼出发大厅入口处召开现场协调会。

创建办在走访调查中了解到,旅客反映昆明机场候机厅行李手推车摆放位置不合理现象较为严重,主要表现在行李手推车摆放位置距出发大厅入口较远,摆放过于集中,不方便乘机旅客运送行李时取用。同时,有僱使用行李手推车扎堆的现象易造成候机厅入口旅客拥堵。为配合“诚信机场”创建工作,提升昆明机场服务品牌,昆明机场创建办联合机场物业管理部和地服公司3家单位经过实地考察和现场调研,共同协商后达成一致意见:在场地有限的情况下,由物业管理部科学合理规划行李手推车的摆放地点,将原来停放行李车的1个停放区域增加至3个停放区域。分别在候机厅入口2号门至3号门间、6号门旁增加停放行李车区域,并增设相应的引导标识,方便旅客取用。

地面服务公司针对候机厅新增行李手推车摆放地点增加员工进行管理。按照原有规定,每5分钟对散落在大厅内的行李手推车及时回收,按划定区域摆放。对于有僱使用的行李手推车扎堆造成候机厅入口拥堵的现象,地服公司对工作人员进行严格管理,为每个出发大厅入口配置两名有僱行李手推车服务员,以适应旅客的需求。并将手推车管理纳入地服公司班组管理考核,从制度管理上保证诚信机场的创建。

联动协调航班延误工作
2011年以来,民航局提出了开展保障航班正常和大面积航班延误应急处置专项整治的工作要求。昆明机场的安全、正点和优质服务需要机场范围内的各航空公司和驻场单位的通力协作,云南民航对外的整体形象需要创建诚信机场各成员单位共同维护。

面对航班延误这个难题,诚信机场创建办主动发挥联动协调机制,运用各成员单位的整体联动作用,积极配合解决旅客与机场间的矛盾,从而增强机场的整体凝聚力,提升企业的对外形象。一旦昆明机场发生不正常航班大面积延误时,各保障单位能够迅速行动起来,有效地实施不正常航班的服务工作,务工作因信息传递不到位和服务工作滞后导致旅客情绪过激的现象发生。

(待续)



“攻坚克难 逆风扬帆”——走进中国重汽手中的“王牌”系列报道

融合:把握历史机遇的战略之选

——聚焦中国重汽成都王牌高点对接、蝶变上扬的背后

■ 本报记者 赵健

在激烈的市场竞争中,企业之间的并购与联合已成常态,其愿望皆是通过资源整合,取长补短,形成合力,从而产生1+1>2的“叠加效应”,达到做强做大的目的。2010年9月28日,中国重汽收购重组的中国重汽集团成都王牌商用车有限公司在成都成立。而这一天,距原成都王牌的高层前往济南与中国重汽开始接触洽谈不足100天。因而,有媒体把原成都王牌与中国重汽双方一见如故、一拍即合喻为当下流行的“闪婚”。

时至今日,已成为国内重型汽车行业的楚翘——中国重型汽车集团有限公司全资子公司的中国重汽成都王牌以崭新的姿态、饱满的热情,焕发出新的勃勃生机,正在着力放大加入中国重汽所产生的“叠加效应”,也正积蓄着力量,期待着实现跨越式的大发展。

积极利用国家产业政策

在2008年以后至今,中国重汽通过资本运营的方式,加快了企业在国际和国内的合作步伐;控股柳州运力、组建华威专用车、合编大同齿轮、重组成都王牌、成立海西公司和新疆公司、成功与曼公司签署战略合作……在一系列令人眼花缭乱的“重拳”出击后,中国重汽加快了企业规模扩张的速度,迅速发展成为国内行业中唯一一家拥有发动机、变速器、车桥等关键零部件全套配套体系的企业。同时,中国重汽的产品结构也由单纯的生产重卡发展为中、轻、特、客全系列商用车和工程机械并举的综合商用车产品生产体系。

当然,如此密集的“大手笔”操作,在彰显中国重汽超强品牌魅力、雄厚的资金实力以及高瞻远瞩的市场眼光的背后,如何能消化扩张后的阻力,取长补短,整合优势,形成合力?这些都在人们心中存有或多或少疑虑。

对此,中国重汽集团党委副书记兼中国重汽成都王牌商用车有限公司董事长、党委书记韦志海阐述认为,在中国重汽发展的历史上,盲目扩大是有过惨痛教训的!所以,今天的中国重汽对于兼并重组企业是有一个基本原则的,首先要看该企业的加入是否对中国重汽的发展起到良好的作用,中国重汽还要能管理好这个新加入的企业,同时,还要做到使新加入的企业与中国重汽同步发展,三者缺一不可。这样看来,中国重汽选择成都王牌的加入显得成



中国重汽对于兼并重组企业是有一个基本原则的,首先要看该企业的加入是否对中国重汽的发展起到良好的作用,中国重汽还要能管理好这个新加入的企业,同时,还要做到使新加入的企业与中国重汽同步发展,三者缺一不可。这样看来,中国重汽选择成都王牌的加入是理性的而又前瞻的。

熟而又理性。

据了解,2008年以前,中国重汽没有大张旗鼓地推进对外合作,很大程度是由于那时把企业发展主要精力放在提升自身的竞争实力上。2007年11月,中国重汽在香港成功实现了红筹上市,募集资金超过了90亿港元,解决了企业发展中最为头疼的资金瓶颈制约问题。到了2009年初,为了应对席卷全球的金融危机,国家汽车产业振兴规划把中国重汽列为重点支持的八大汽车集团之一;此外,在2009年7月中国重汽在和德国曼公司签署的战略合作中,又得到了曼公司的入股资金以及技术的支持,所有这些都为中国重汽积极推进对外合作提供了有力的保障。

韦志海说:“我们是紧紧跟随国家的发展战略,把国务院推进汽车产业兼并重组和企业的入股资金以及技术的支持,坚持以市场为导向,寻求合作双赢,实现企业做大做强,进一步发挥中国重汽在重卡行业中的龙头企业作用,这也是作

为国有龙头企业在行业中应尽的责任和义务”。

合理调整企业产品布局

经过改革重组十年的发展,特别是“十一五”期间,中国重汽坚持自主创新,在依托加快产品研发,调整产品结构,全员推进精益化管理,大力提升产品质量,实施区域化战略,其各项主要指标平均年增长45%以上,大大高于行业平均水平。中国重汽在行业中的地位和影响力发生了明显的变化,其产销规模已进入重卡行业世界前三位,技术实力也已运行质量一直引领着国内重卡行业的发展。

如今,中国重汽提出了“打造百年基业,争创世界一流”的宏伟企业愿景,努力打造百万辆级企业。为此,中国重汽着力“四强四优”建设。“四强”就是自主创新能力强、资源配置能力强、风险管控能力强、人才队伍强;“四优”就是经营业绩优、公司治理优、布局结构优、企业形象优,使企业具有国际竞争力。

围绕“十二五”发展规划,中国重汽总的目标是要在坚持科学发展、实现转变调整的过程中,坚持销售发展,2000亿元,重卡的质量、技术水平达到国际先进水平。产品结构由现在单一生产重卡发展为中卡、轻卡、特种车、客车全系列商用车和矿用车辆、码头作业车辆、高附加值工程机械、吊车并举的产品格局,产品满足国内外目标市场的需求。这样的目标,客观上要求企业要合理地调整产品结构布局。

一般情况下,只要按照科学、规范、严格的程序和流程,采取积极的措施防范合作中的风险,兼并重组后的企业都会尽快健康运行起来,而如何通过资源整合,推动转型发展,把重汽成都王牌建成西南重要的商用车生产基地,则是要深入研究和重点解决的问题。

于是,中国重汽成都王牌在董事长韦志海、总经理靳文生的带领下,首先从优化产品结构入手,对原王牌成熟畅销的产品进行了全面的开发改造,结合底盘的优化配置,改进设计驾驶室,开发更新换代新产品和微型卡车产品,在大力推广7系列新产品的同时,巩固并提高老产品的竞争力。在此基础上,公司积极开展精品工程活动,着力提升内饰质量,对现有产品进行大刀阔斧的工艺提升;优化底盘匹配,大力提升整车可靠性,使其更具竞争力;在中重自卸车上,积极推广欧虎、乾隆系列,提高市场占有率;在巩固现有自卸优势的基础上,大力推广平板车;努力推广轻卡系列产品;将王牌公司系列改装车型全面导入市场。

韦志海坦言,通过对不同文化、价值观、经营理念的融合,以及市场营销、服务、物质配套全链条的进步和规范整合,2011年,重组仅一年的重汽成都王牌便在国家宏观经济环境不利因素影响的情况下,依托整个产业链的良性互动和全体员工的努力,达到了重组后恢复性产销增长,并略有赢利的经营目标。

现在看来,中国重汽与成都王牌双方一见如故,一拍即和的“闪婚”,这背后更多地是中国重汽选择了成都王牌,选择了四川,选择了西部,同时补充了中国重汽公司的产品链,而成都王牌汽车则成功登上了中国重汽这样的大企业舞台,并完全融合进入集团的发展步伐,实现双方资源的互补性。

今后,中国重汽还将从资金、市场、技术、文化、管理等方面给予了重汽成都王牌最大的支持。中国重汽力争经过3到5年时间,投入数亿元资金,把重汽成都王牌建成生产能力达40万辆规模,拥有中、轻、微等多系列快速生产生产基地,真正成为集团快速扩张,挥师西进的桥头堡,人们有理由期待,一个全新的,充满活力的重汽王牌,必将崛起于中国西部!

突破 抢先 协同 共赢 玉柴机器 2013 年营销服务大会在杭州举行

1月15日,玉柴机器2013年营销服务大会在杭州举行。大会以“突破、抢先、协同、共赢”为主题,全面总结了广西玉柴机器股份有限公司2012年市场营销和服务工作,介绍了2013年重点技术和产品,提出了2013年47万台发动机销量目标,发布了玉柴服务战略规划。

2012年,尽管国内外经济形势风云变幻,行业市场竞争激烈,面对行业大幅下滑的严峻情况,玉柴机器股份有限公司苦练内功、拼搏奉献,沉着应对市场压力,专业细分,准确定位、精心布局,在逆势中寻求突破,竭力抓住每份订单,用辛劳与汗水收获了丰硕成果:销售发动机43.1万台,销量下滑幅度远低于主要竞争对手,并以超过排名第二的竞争对手11万台的优势,继续保持行业第一位置,市场份额提升了将近3个百分点。

在市场营销方面,玉柴股份公司突破细分市场,亮点纷呈。新一代重型发动机YC6GMK得到市场认可;轻型发动机实现逆势增长;6米以上客车配装市场份额超过60%,持续领航客车动力行业;国Ⅲ以上电控发动机连续两年销售超15万台;气体发动机市场保有量超6万台,卡车发动机销售超万台,引领校车动力新发展;进一步巩固在30装载机、空压机、矿用车辆标杆动力地位;90马力水稻收割机和125马力以上玉米收割机动力引领行业;船电动力销售量首次成为行业第一,创行业唯一增长的“玉柴现象”。

在服务保障方面,玉柴股份公司2012年总体服务满意度为88.08分,排行业前列。实施产品全生命周期管理;YC55系统开发升级进入运用阶段;电控、气体/混合、公路车、大船电等细分市场和新品服务平台迅速建成;海外服务网络日趋完善,服务保障工作进一步提升。其中,“重机专项”、“客车新能源专项”、“农机专项”、“全程跟踪,驻点保障”等特色服务效果显著。



玉柴股份公司总经理吴其伟



玉柴股份公司副总经理钟玉伟



玉柴股份公司代副总经理王利民



玉柴股份公司销售公司副总经理张延



吴其伟(右一)、王炜(左一)与获“特优服务站”荣誉的代表合影。

玉柴股份公司总经理吴其伟在讲话中强调,2012年成绩的取得得益于玉柴在经营质量上的提升,得益于玉柴在各细分市场的均衡发展,得益于公司里面精益运营的推行。2013年,玉柴将在内部管理中加强协同,通过商品力、制造力、营销力、体系力评估玉柴在市场竞争中所处的地位。营销服务工作要进一步细分和转型,推行全面收益工作,加强营销服务管理,关注服务政策在整个市场的地位和竞争优势。

大会中,玉柴股份公司代副总经理王利民作市场营销工作报告,玉柴股份公司销售公司副总经理张延作服务工作报告,玉柴股份公司副总经理钟玉伟作重点技术

和产品介绍,玉柴股份公司总经理助理兼销售公司总经理高强主持大会。

对2012年营销服务业绩突出的单位及个人,大会现场表彰了“特优服务站”、“优秀核心服务站”、“配件服务特别贡献奖”、“悍虎油品销售重大贡献奖”等。

作为玉柴服务站的典型代表,玉柴湛江广恒服务站在大会上介绍了经验。站长余广恒认为,最基本的是做好服务,随时保持服务到底,做好每个客户的服务,从而通过服务促进销售;其次是玉柴有丰富的配件资源,做好配件服务站才能更好地发展。2013年依然是挑战与机遇并存的一年,玉柴将会在“专业细分,可靠适用;精益运营,

质量提升;协同创新,内涵增长;专项突破,国四抢先”经营方针的指导下,以市场为导向,以专业细分、持续提升客户价值为基础,以精益运营、持续改善,产品品质和经营质量提升为核心,全面统筹和系统布局,苦练内功,协同创新,通过内涵增长,增强企业QCD核心竞争力,进一步提升公司抗市场风险能力,充分把握玉柴在各细分市场的机遇,抢占国Ⅳ柴油、国V气体机市场先机,在行业新一轮整合洗牌的残酷市场竞争中,实现细分市场的逆势增长。玉柴将与所有合作伙伴共享市场、技术、产品成果,共享发展的机会,持续与主机厂、经销商、服务站、供应商等的协同发展,实现共赢,为推动我国社会经济发展和振兴民族工业再做新贡献。

1月15日晚,玉柴机器2013年营销服务大会招待晚宴也在杭州太墟湖假日酒店金色大厅举行,1000多名玉柴机器的主机厂代表、经销商代表、服务商代表、配件经销商代表参加盛宴。

玉柴股份公司党委书记宁兴勇在祝酒词中说道,感谢大家为玉柴发展所作的贡献,虽然我们没办法改变经济环境,但我们坚信在我们这个团队的共同努力下,将取得最大的成就,让我们共同期待。

开场一段激情昂扬、《荧光水鼓》让大家感受到春的气息,感受到了玉柴春天。“我们走在大路上,意气风发斗志昂扬……朝着胜利的方向。”新一届YC服务体理事会议事们与玉柴股份公司、销售公司领导合唱歌曲《我们走在大路上》,现场热血沸腾,掌声雷动。

《你是一棵大树》,玉柴员工李彩娟为大家演唱了一首玉柴创作歌曲,展现了玉柴茂盛的枝叶和顽强的生命力。

江南美不胜收,晚宴表演节目江南韵味十足,赏心悦目。江南舞蹈《小城雨巷》的姑娘撑着油纸伞,独自彷徨在悠长又寂寥的雨巷,描绘了江南水乡柔情女子在雨中漫步的唯美景象。江南舞蹈《江南寻梦》让我们在诗与画流动的旋律里寻梦江南。

(梅昌富)