

百分百满足用户，我们能做到

■通讯员 王华

虽然不锈钢市场竞争激烈、用户的要求越来越高，但今年以来不锈冷轧厂没有发生一起因厚度问题产生的质量异议。因为在厚度精度控制上，该厂百分百满足用户需求。

用户满意是唯一的标准

要百分百满足用户，首先要标准上达到用户满意。一直以来，不锈冷轧厂对照用户需求不断修正厚度控制标准。例如，一段时间曾根据用户要求追求负公差交货。但用户的需求多种多样，中间商想要负公差，但终端用户未必赞同。该厂根据用户需求量身定做厚度标准，用户有特殊要求的，只要在合同中进行备注，就是新的厚度标准。他们通过分级管理、特殊需求备注等方式重新梳理厚度标准，在标准上做到与用户需求无缝对接。为了保证最终产品实物百分百满足用户，不锈冷轧厂将与标准值正负偏差0.01mm作为厚度的厂内内控标准严格把关，并将内控标准命中率达到99%确定为厚度精度提升项目的总目标展开攻关。

没有“办不到”只有“想不到”

2013年，不锈冷轧厂厚度控制达

到厂内控标准的命中率不高，今年从1月份开始，厂要求这一指标达到99%。技术科将这个目标下达后，相关作业区“炸了锅”：控制精度提高了一倍，而命中率几乎要达到100%，怎么可能？根本办不到！

零缺陷没有“办不到”，只有“想不到”。厂技术科召开各层级动员会，负责各钢种的技术人员反复宣讲，坚定职工追求百分百的决心；制定厚度命中率指标同轧制单位岗薪系数挂钩的竞赛方案，增强职工提高厚度精度控制的积极性。成立专门项目攻关组，制作完善标准板；各轧机加强测厚仪的点检维护并定期校准；开展机厚仪厚度测量培训提高测量准确率……一系列措施实施一个月后，冷板的内控命中率提高到93%，攻关初见成效。

环环相扣道道精细才能实现百分百

随后的三个月，整体内控命中率始终在93%左右徘徊，指标再未突破。症结在哪里？项目组成立了厚度异常调查小组，对厚度不在内控范围的异常卷逐卷调查分析原因，终于找到症结所在。他们一边分析一边制定更精细的改进措施，根据厚度减薄量修正轧机设定值，他们将轧后厚度与

最终厚度逐一对比，收集成千上万个数据，分钢种分机组制定轧机设定值表，统一设定值；为稳定固化轧机后部减薄量，做到专业化生产，同一钢种尽量固定工艺路线；检验工提高技能，提高准确率；对来料提出更精准的厚度要求。各个环节、步骤做到环环紧扣、道道精细，内控命中率快速上升。

在追求百分百满足用户的过程中，不锈冷轧厂职工也实现了自我超越。4号轧机乙班班长在谈到本班成绩时说：“刚接到99%的指标时，我们认为根本办不到，现在我们班已连续几个月100%，我们自己也没想到！”以前没干成的不代表今后干不成，这种不断突破、不断提升的信心，同样适用完成极具挑战的各项工作。

编后 <<<

“我们能百分百满足用户个性化需求”，不锈冷轧厂敢说必做，表现了其队伍自信和能力自信。打铁需得自身硬，这种自信便是该厂在推动市场、技术、生产、服务深度融合上，广大干部职工通过扎实细致的工作逐步建立起来的，它必将对不锈冷轧厂应对激烈的市场竞争具有积极意义。



营销心语

一块焦炭，从精煤采购、生产到销售，要经过若干道工序最终到达顾客手里。这一道道工序就像锁链一样咬合在一起，形成一条完整的“工序链”，倘若上一道工序“抛锚”，势必影响下一道工序的质量和效率。因此，上一道工序要像对待顾客那样，为下一道工序提供优质的产品和服务。

企业的整个生产运营也是由若干道工序组成的，每道工序都是“工序链”中必不可少的一环，只有上下工序间“手牵手”“心连心”，高效衔接，紧密配合，才能形成一个运转协调的有机整体，从而打造出高质量、低成本的产品。

怎样才能为下一道工序提供优质的产品和服务呢？首先，要提高思想认识。每一个岗位既是上道工序，又是下道工序，在为别人服务的同时，也享受着别人提供的服务。因此，要以“下道工序就是顾客”的理念指导我们的工作，为下一道工序节省时间、降低成本、提高质量和效率提供有利条件，从而形成“人人为我，我为人人”的良好局面。其次，要提高工作标准。顾客就是上帝，我们该为其提供什么样的产品和服务呢？不能仅仅满足于“过得去”，更要“过得硬”，不能仅仅满足于不让不合格品流入下道工序，更要保证从我们手中出去的每一个产品都是精品。

总而言之，顾客的需求就是我们工作的目标，全力以赴，精益求精，将优质的产品和服务交给下道工序，才是上道工序应尽的责任和价值所在。

今年以来，东山矿采取各项措施进行降成本管理，将各项指标逐级分解到人，充分调动了全矿职工的积极性，实现了全员参与、全面降本。图为该矿管带机作业区职工正在修理废旧设备。 王晓燕 摄

下工序就是自己的顾客

■贺佳

营销速递

公司碳钢中厚板 应用全球首台大容量直流变压器

■通讯员 岳永飞 报道

本报讯 近日，全球首台最大容量柔性直流变压器顺利投入运行，公司碳钢中厚板产品成功应用于该设备关键部位。

柔性直流输电技术是新一代高压直流输电技术，在改善电能质量方面有较大优势，广泛应用于可再生能源并网、大型城市电网供电等领域。大容量柔性直流变压器是实现该输电技术的关键设备，对所用钢板选择条件苛刻。公司通过走访，提供产品应用业绩、产品磁导率及焊接性能，最终获得全部订单。

通过制造与质量管理部、不锈热轧厂精心组织生产，确保了该合同保质、按期交付用户，为公司争取后续订单奠定了基础。



复合材料厂拓宽复合圆坩埚市场

■通讯员 白旭峰 报道

本报讯 从复合材料厂销售服务科获悉：某镁业公司与公司营销部日前签订6口金属爆炸复合圆坩埚合同。

金属爆炸复合圆坩埚是复合材料厂2013年开发出来的新产品，这种复合圆坩埚具有产品质量稳定可靠、使用效果好、寿命长的特点。去年年底，复合材料厂为该镁业公司生产了两口坩埚，并于今

年1月份投用。7月份，该镁业公司出具了《复合圆坩埚使用报告》。该报告称，复合材料厂去年年底交付的两口复合圆坩埚质量性能稳定，未出现任何质量问题，使用周期超过合同约定的150天。

今年以来，复合材料厂将开拓复合圆坩埚市场作为一个降本挖潜、创新创效的命题承包项目，由厂级领导亲自负责，组织高效的攻关团队，开展项目工作。该镁业公司又与公司营销部签订

了6口复合圆坩埚合同。

复合材料厂接到6口复合圆坩埚生产任务后，立即组织相关人员进行合同评审。该厂从材料选择到制作过程等生产环节进行翔实安排部署，确保11月底按时交货。

据复合材料厂销售服务科人员介绍，复合圆坩埚销售市场前景看好，国内冶炼镁行业年消耗量在200~400口之间。



一得录

做用户的贴心人

■通讯员 褚玉明

作为售后服务人员常年处在销售一线，每天和公司终端用户打交道。用户在使用公司产品时遇到什么问题都要给我们打电话，希望我们售后服务人员能及时给予帮助，以解决他们在生产中遇到的实际困难。这就需要我们的售后服务人员做用户的贴心人，和用户一起查找问题原因并现场解决，给用户提供一流的售后服务。

一次，山东威海一用户使用公司生产的厚板制作弱酸水池后，发现板面出现腐蚀现象，

用户向我们打来求助电话。当我们到达现场进行查证时，发现用户焊接时将焊渣掉在板表面未及时清理，破坏了板表面钝化膜造成的。原因找到后，我们对用户进行技术服务，使用户遇到的问题得到了彻底解决。

山东一用户使用公司热轧卷板继续轧制后发现板面出现划伤现象，我们在现场和用户查找原因，经过逐步排查，查明是用户轧辊不净造成，用户按照我们的建议立即进行了改进，板面效果立刻发生了新的变化。用户对我们的技术服务非常感谢，连说：“你们售后服务人员真是我们用户的贴心人啊！”



今日

进入四季度以来，大钢鑫磊公司广大干部职工凝心聚力，不畏困难，掀起了向完成全年预算目标冲刺的高潮。图为回转窑看火工正在精心查看窑内燃烧情况。

于石 摄