

核心价值观:

以人为本 用户至上
质量兴企 全面开放 不断创新



用质量和服务擦亮品牌

——冷轧硅钢厂赢客户树品牌记事

■记者 张晓鹏

进入寒冬的钢铁行业,让冷轧硅钢的市场越发严峻。面对艰难的形势,冷轧硅钢厂积极实践公司提出的“品种质量是决胜市场的利器”这一要求,坚持聚焦用户服务,致力于为用户提供更全、更好、更快的解决方案,以质量和服务在逆境中求突破,赢得市场和客户。

硅钢号称“特钢艺术品”,由于其生产工艺复杂,制造技术严格,轧制难度大,影响性能因素多,一直是钢铁工艺中的“塔尖产品”。能走上“塔尖”的人不多,能在“塔尖”上站稳更难。这一点,作为冷轧硅钢厂总工程师的张文康和他的团队在与客户打交道的过程中,体会相当深刻。

山东某客户年初生产时,原准备使用其他钢厂的取向硅钢原料。张文康和他的团队得到消息,多次拜访该用户,经过几番交流,客户觉得,太钢的技术实力还是比较强的,于是抱着试试看的心态,先订了太钢300吨的合同。

试用下来,制出的产品合格,那就再订1000吨试试。

就在这时,问题出现了:客户加工过程中出现了大量不合格品,废品率之高令人难以置信。客户请来业内资深的老专家进行指导,初步判断问题出在原材料上,客户立刻向太钢提出质量异议。

救场如救火。接到消息后,张文康和他的团队第一时间赶往现场。他们先是查看了客户的生

产工艺,又了解了不合格品的分布情况,再与太钢提供的硅钢原料相结合。凭借多年的硅钢生产研发经验,他们断定:可以排除太钢提供的原料问题,真正的问题出在客户的生产工艺上。

太钢人的判断与自己请来专家的判断,结果截然相反。就在客户犹豫不定的时候,太钢的技术团队给客户作出承诺:请求客户将剩余原料重新调整工艺进行生产,如果问题解决不了,太钢愿意承担相应责任。

客户还是半信半疑,但似乎也没有别的办法,他们按照太钢团队提出的新方案,把生产工艺作出了调整。

结果出乎意料,产品一次性合格。更令人惊喜是,按照新工艺生产出的产品,产品合格率居然比过去还高出一大截。

帮忙帮到底,冷轧硅钢厂技术服务团队把客户生产该产品的工艺从头到尾仔细梳理了一遍,将原来不合适的地方作出了调整,力求让客户的产品达到完美。

“原来,真正的专家在这啊!”客户的感激之情溢于言表,不停对之前的误会表示歉意。技术团队的每一个人心里都有说不出的喜悦,把这单合同做成不说,擦亮了太钢的招牌才是大事。这件事给客户留下了深刻的印象。

(下转第二版)

持续基础管理
品种质量是决胜市场的利器
聚焦用户服务

营销部紧盯市场提升服务用户水平
坚持用户至上 强化服务理念

强化危机意识
打赢生存保卫战

■通讯员 智喜来 于菲菲 报道

本报讯 在市场竞争异常激烈和用户需求更加“挑剔”的多重压力下,如何更好地服务用户、满足用户的个性化需求,是赢得用户实现双赢的重要条件。为此,营销部邀请管理学专家郑章修先生紧紧围绕“用户至上”的核心价值观,以聚焦客户需求为切入点举行了一系列研讨活动。

为了打造一流的营销团队,营销部在加强职工业务知识、法律知识、英语会话能力等素质培训,不断提高团队服务客户能力的同时,以聚焦用户为主题举行了系列研讨活动。通过研讨,使大家进一步认识到“用户至上”就是要牢固树立“永远让用户满意”的观念。营销人员要始终把自己置于用户的严厉挑剔和审察之下,虚心接受来自用户的意见和建议,不断改进服务,快速响应客户的需求。在严峻的市场形势下,一旦用户的需求得不到满足,公司需要十倍甚至更多的努力去弥补。提供一次让用户满意的服务并不难,难的是长期为用户提供不厌其烦、不畏其难的优质服务,多方位提供个性化、多样化和弹性化服务,始终坚持让用户满意,从而留住老用户,争取新用户。必须从用户的角度出发,全方位为用户提供服务,持续提升服务水平。此外,为充分满足客户的个性化要求,该部以“不让客户为难”为目标,制定了一系列规章制度,严格规范员工行为,确保真正将“用户至上”的理念落到实处。

据悉,该部还将陆续开展“时间管理”“组织协调力”“销售技巧”等专题研讨活动,以全面提升营销人员素质,提高为用户服务水平。

编后<<<

在钢铁行业新常态下,钢铁市场竞争更加激烈,从产品、价格的竞争转变为质量、服务的竞争。紧盯市场变化,及时掌握用户需求,为用户提供贴心、满意的服务,是企业从低迷的市场环境中成功突围的有效手段。面对当前严峻的市场形势,营销部举行聚焦用户主题研讨活动,进一步强化全员“用户至上”服务理念,持续提升服务水平,充分满足用户的个性化需求,在留住老用户的同时不断拓展市场,为公司打赢生存保卫战、全速构建新常态下竞争力作出了积极贡献。

老锯床工的修磨经

■记者 申文丽

自从型材厂快锻作业区将各项消耗指标层层分解到班组,与班组绩效挂钩起来,作为成本总消耗最大的锯床工序就感受到了巨大的压力。锯床本身就是个消耗品,但怎么才能最大限度减少消耗呢?锯床工序甲乙丙丁四个班组都开始动起了脑筋。

然而,在每次的四班评比中,甲班总是排名第一。这一现象引起了作业区领导的关注。按说在相同的作业条件下,甚至甲班产量还比其他班组相对较高的情况下,用的锯条应该多才对,可情况却恰恰相反,甲班锯条使用数量每个月总是大大低于其他三个班组。一开始大家还弄不清楚是怎么回事,后来有人反映下到生产现场后总能看到有一个人趴在地上拿着角磨机修磨锯齿,一打听,才明白了其中原委。

原来,这个人就是甲班的荣政。荣政是一名有着二十多年工作经验的老锯床工,经历了从最早的老式圆盘锯到现在的带锯床的更新换代,由于圆盘锯作业效率低,材料消耗大,作业区多年前就更换了新的带锯床。带锯床锯齿薄,锯屑的浪费少,成本也降低了不少。但是现在厂里天天讲形势,还不定期请专业人员给大家讲些锯床保养维护的知识,荣政是个细心人,好多次课听下来,他逐渐产生了自己修磨锯齿的想法。于是他去市场上买了一台角磨机,开始试着做修磨。

要人工做修磨,不但度不好把握,而且一根带锯床短的4米多,长的能达到8米多,锯齿一个挨着一个,有些磨损不光是在锯齿尖部,侧面有也磨损,具体操作起来难度不小。但不试怎么知道不行呢?买回角磨机,荣政就着手试磨。一开始磨不好,他就多追求质量少要求数量,用磨损的锯齿和领回来的新锯条上的锯齿作对比,反复修磨总结经验,慢慢地荣政感觉自己手感好了很多,对角磨机的使用也越来越有把握。

(下转第三版)

视觉新闻

不锈钢热轧厂通过持续提升产品质量、大力开发高附加值产品,不断开拓市场。图为该厂职工在进行生产作业。
王旭宏 摄



认真贯彻落实党的十八届五中全会精神

尖矿集聚全员力量推动企业发展

■通讯员 郭旭壮 报道

本报讯 党的十八届五中全会召开以后,尖山铁矿积极响应公司号召,结合当前形势,在全矿范围内迅速兴起学习宣传贯彻十八届五中全会精神的热潮。

理论学习宣传到位。矿党委中心组通过认真组织学习全会精神,对全面建成小康社会决胜阶段经济社会发展的指导思想、目标要求、发展理念和重大举措等,进行认真细致的解读。矿党委要求各党支部迅速行动起来,组织全体党员认真学习,把全会精神落实到当前工作中去。矿党群管理科通过局域网、《文化观察》、宣传栏等平台做

好全会精神宣传。

结合实际共谋发展。面对当前极其严峻的生产经营形势,全矿上下开展“与家同在,共度严冬”合理化建议征集活动,引导职工对当前形势有一个清醒的认识,从操作、管理、专技、领导四个方面展开建议的征集活动,群策群力,集聚智慧。在生产组织上,合理安排,从采场的配矿,到选矿的最终精矿的选别,直至过滤精矿粉的产出,加强各方协调,确保精矿质量的稳定。工艺上,不断提升精矿产品质量的稳定率,对矿石可磨选择性进行深入研究,优化工艺,严格控制磨矿浓度,提高磨矿效率,降低成本消耗。设备管理则加大对作业区设备点检、定修情况的检查,查找隐患,并充分发挥首席师工作室的作用,对重点工作、攻关计划,明确相关人员的职责分工,推进设备管理再上新台阶。

目前,全矿上下正齐心协力,奋力拼搏,向全年预算目标冲刺,为明年工作打下坚实基础。

学习贯彻党的十八届五中全会精神