

把不满意变成满意

——公司“用户至上”主题故事演讲启示之二

■记者 陈岩 通讯员 崔双龙

“面对用户的抱怨,躲着走,不担责,最终失去的不只是用户,更是宝贵的市场。”

“市场就在那里,有更多的付出才有更多的满意,不付出什么也不会有,有的也会慢慢失去”。

“帮助用户就是在帮我们自己”。

“用户至上,不只是一句口号,而是用户至高无上”。

……

不锈钢热轧厂、型材厂的案例和故事告诉我们:用户不满意就是我们提升的空间,只要我们真诚对待用户,就一定能让用户的不满意变成满意。

“你们太钢怎么回事?你们太钢干的这是什么产品?你这厂长是怎么答应的?……”一次走访用户的过程中,型材厂厂长郭光宇刚踏进用户的办公室,一连串的抱怨就跟着上来。原来,型材厂好不容易争取到一个重要用户的试用订单,但产品交付到用户手中时,得到的结果是:“性能不合,退货!”型材厂立即组织从合同到生产全过程技术确认,初步判断,问题可能出在用户加工环节。第二天,郭光宇亲自带队登门拜访用户,这就有了开始用户抱怨的一幕。

耐心听完用户的“控诉”,郭

光宇心平气和地与用户进行沟通,并且承诺:加工难的原因我们帮您分析,加工过程中的技术难题我们帮您解决,加工过程中的工艺标准我们帮您改善……真心实意的帮助最终打动了用户,而经过型材厂技术人员参与的加工工艺改进,让用户的產品全部合格。用户高兴地说:“马上签后续合同!”

回忆起这件事,郭光宇说:“被用户当面数落,确实不好受。但我当时马上带队去找用户,就是想让用户撒撒气,客户气消了,我们才有机会进一步解释,进一步服务,才有可能赢得人家的信任。如果简单地一推了之,往小说,是丢一个客户,往大说,是丢了企业生存的根本。”

正是这样,型材厂一步步把用户的不满意变成了满意,也一步步让太钢的型材产品在激烈的市场竞争中占据了一席之地。

在公司“用户至上”文化理念中,用户的不满意是我们改进和提升的方向。这话说起来容易,但要真正做起来,却需要足够的勇气。

今年年初的一天,不锈钢热轧厂的一个经营例会显得异常安静,技术员们一脸惆怅:经历千辛万苦生产的样品到了用户那里不能完全满足性能要求。眼看交货期要到了,用户又直接发来公函:“逾期交货每延迟一天

扣除总货款的3%。”

一想到还要赔钱,技术员浑身直冒冷汗。而就在这时,总工杨明永站了出来,“我们必须啃下这块硬骨头,不吃就只能等死”。就这样,大家又开始忙碌起来,比对数据、观察操作、点检设备……终于满足了用户的要求,产品全部订单按时交付,用户非常满意!

不锈钢热轧厂职工陶华很有感触地对记者说:“用户手中永远都有更硬的骨头等着我们去啃,用户手中永远都有更难的答案等着我们去交。当热轧人看到这些‘硬骨头’的时候,我们没有认为它难缠,相反地,它给了我们持续改进、浴火重生的机会。唯有不断理解客户的不满意,不断满足用户的需求,才能真正让我们和用户心连心、手携手去共闯难关。”

做菜烧汤,我们也会选择自己钟爱的口味,咸了淡了都会不满意。对于用户,我们要做的就是练好做菜烧汤的十八般武艺,直至让用户满意为止。

公司“两会”指出,“摆脱困境没有什么‘灵丹妙药’,唯有依靠我们尽善尽美的行动,把工作做到极致,才能在竞争中胜出。”尽善尽美的技术、尽善尽美的付出、尽善尽美的服务,把用户的不满意变成满意,这才是我们要的“用户至上”。

■通讯员 张谨 报道

本报讯 5月12日,炼钢二厂党委召开“两学一做”学习教育动员部署会,号召各级党组织与全体党员积极践行“两学一做”,带领、带动全体职工争当岗位能手,争当能工巧匠,全身心投入到降本增效、质量提升等生产经营中心任务上来,为公司打赢生存保卫战,实现“百年太钢梦”助力添彩。

该厂传达了中央、省委和公司关于“两学一做”学习教育的指示精神,对如何开展好“两学一做”学习教育工作进行了安排部署。要求各级党组织和广大党员要夯实“学”这个基础,在学上用真功;抓住“做”这个关键,在“做”上见实效。夯实“学”这个基础,该厂党委对学习作了详细安排,党员领导干部每周集中学习一次、每半个月开展一次中心组学习、每季度组织一次专题研讨、每半年讲党课不少于一次;以落实“三会一课”制度抓党员学习,结合实际在全体党员中开展手抄党章100天、《准则》《条例》硬笔书法、漫画比赛、集中观看《筑梦中国》历史文献片等活动,帮助党员学深、学透。抓住“做”这个关键,在全体党员中开展“承诺践诺评诺”活动,以“亮身边、晒承诺”为载体,激励党员争做“四讲四有”合格党员。要联系降本增效这个最大实际,真正做到思想上有提升、问题上有解决。要加大技术降本增效的力度,以成本变革赢得核心竞争力;要加大质量提升的速度,以优质的产品赢得客户的信赖;要加大流程优化的深度,以准时制生产赢得高生产效率;要加大最美班组评比宣传的热度,以精益求精的操作发扬好工匠精神。同时,该厂党委要求全体党员充分发挥先锋模范作用,在努力争当降本增效、质量提升、流程优化、精心操作的楷模和表率同时,团结和带领广大职工立足岗位,不折不扣完成好本职工作,为打赢生存保卫战贡献更大力量。

炼钢二厂部署「两学一做」学习教育

省国家安全厅离退休干部参观太钢

■记者 薛华 报道

本报讯 5月18日,省国家安全厅离退休干部一行80余人来我公司参观,公司离退部领导热情接待了来宾并陪同参观。

老同志们先后参观了渣场、太钢博物馆和不锈钢工业园。在渣场,讲解员详细介绍了太钢八十多年的发展变化、绿色发展成果、李双良先进事迹和我公司的重点产品。老同志们听得认真,看得仔细,对太钢近年来的发展变化赞不绝口。在博物馆展厅,恢弘

大气的全景宣传片、高大的不锈钢浮雕,让老同志们强烈感受到太钢作为全球最大不锈钢企业的魄力和影响力,老同志们纷纷拿出相机拍照留念。在不锈钢工业园展厅,各种精美的不锈钢制品吸引了大家的目光,纷纷询问价钱,挑选购买。通过参观,省国家安全厅的老同志们对太钢有了更为全面的了解,他们对太钢的技术实力和循环经济发展给予充分肯定,相信太钢定会战胜暂时的困难,实现更好更快发展。

今日看点

各单位深入开展“弘扬工匠精神,争当能工巧匠”主题宣传教育活动,在全公司形成了崇尚工匠、学习工匠、争当工匠的浓厚氛围,今日三版整版刊登来自基层单位的报道,敬请关注。



日前,物流中心通过逐级排查习惯性、重复性和直观性违章违纪行为,分层次确定治理重点、目标和措施,并加大检查和考核力度,全力打好“三反”歼灭战。图为该中心车辆作业区在现场进行自检自查。王旭宏 摄

诠释生命的价值

——记2015年度“感动太钢”人物、热连轧厂2250机动作业区机械点检员高博



■记者 芦文晓

对于热连轧厂2250机动作业区机械点检员高博来说,每天凌晨5点多,从被窝爬起来的第一件事儿,就是把前一天晚上准备的中药喝上一半后,洗漱、吃饭准备上班,剩下

的一半等着晚上回来再喝。这样的日子,他从2012年7月开始一直延续至今。

他并不知道从山西省中医研究所求来的中药是否能够延续他的生命,但他觉得这顿药,也许是他一天生活中最重要的保证。

1974年出生的高博如今已步入中年。1993年,他从太钢技校毕业分配到热连轧厂成为一名卷取作业区的钳工。在高博眼里,钳工可是一个技术活儿,技术学到手,就什么也不怕了。随后,每次设备检修都能看到他的身影,卷取作业区许多检修项目都是在狭小的空间作业,经常在狭窄的空间一干就是

几个小时。由于年轻,肯吃苦,善钻研,几年下来,虽然,“腰肌劳损”找上了身,但他也把卷取作业区的所有设备都“拿下”了。2002年,由于出色的业务技能,他被厂里任命为1549mm热轧生产线的一名点检员,开启了他的点检员生涯。

由于1549mm热轧生产线的设备都是从国外进口的,从处理设备故障到为设备“把脉”“诊断”“治疗”,让高博有了一种自豪感和责任感。

(下转第二版)

