

# 不能把一块不合格板交给用户

■通讯员 白旭峰

随着复合材料厂一批铝钢复合板交货期的临近,铝钢复合板生产即将进入尾声。

80多包铝钢复合板整齐地摆在车间,就像出征前夕一个个整装待发的士兵。复合材料厂生产科科长王虎成看



图为铝钢复合板生产现场。  
栗宁 摄

着这种场景,长长地舒了一口气。的确,这段时间,生产线的职工没日没夜、加班加点,干得很辛苦,是该舒缓一下紧张的神了。突然一阵手机铃响起,王虎成接完电话后,立即快步走向生产线。

原来,在紧张的生产中,为了赶进度,生产线把经过几次筛选再筛选之后的22块规格尺寸不合、外观有轻微缺陷需进一步加工的铝钢复合板暂时搁置了,偏偏这批合同还欠16块铝钢复合板。

这批搁置的复合板有的两端宽度不一,有的是长度方向刀弯严重,有的是端头复合不良,有的直角度不达标,有的表面有竖线,有的端头有死弯,有的以上几种情形兼而有之。为保铝钢复合板质量,作业区生产线的职工几乎把能想的办法都想到了,依然束手无策,就建议生产科补产几块复合板,重新切割加工。

接完电话后,王虎成就明白,矛盾一旦交到这儿,压力就会顷刻而至。他脑海里瞬间联想到几种可能补救的办法:补产既浪费成本,说不定还保不了交货期。不补产进行修复,如今企业把质量信誉看得至关重要,产品质量问题决不能有丝毫的闪失。一旦修复不成,劳民伤财,这也需要敢于担当

责任的勇气。

王虎成在现场查看了这批复合板以后,迅速拍板定案,先发扬工匠精神,采取一切措施进行补救,实在不行再进行补产。总之,不能把任何一块不合格复合板交付给用户。

接下来,王虎成挑选了科里最得力的助手张爱忠,组成攻关小组,用游标卡尺、直角尺、测厚仪等工具逐一22块不合格复合板进行测量,逐一制定处理措施。

处理过程中,他们时而彼此交换意见,时而指导、监督、矫正一线职工的操作方法。一次较平不平,就再进行一次;整体矫平不行,就采取局部矫平;端头死弯避不开,就采取先切割一头,然后切割另一头,确保长度在正常公差范围内;对直角度偏大的板材和复层超标的铝板,找最好的技术工人打磨。

4天时间里,王虎成和张爱忠硬是发扬工匠精神,扎根生产一线,和技术工人一道,进行一次次卡量、一次次琢磨、一次次打磨、一次次锯割、一次次矫平。只要一有成功的希望,他们就不放弃。最终,从22块不合格复合板里加工出16块合格品。他们急企业所急,发扬工匠精神的行为受到了厂领导的表扬。

## 服务在于细致

■王晓秋

台湾的王永庆是著名的台商大王,他15岁的时候在台南一个小镇上的米店里做伙计,深受掌柜的喜欢,因为只要王永庆送过米的客户都会成为米店的回头客。原因非常简单,就是比别人多做了一点:他不是像一般伙计那样把米放下就走,而是找到米缸,先把里面的陈米倒出来,然后把米缸擦干净,把新米倒进去,再把陈米放在上面,盖上盖子。王永庆还随身携带两大法宝,第一个法宝是一把软尺,当他给顾客送米的时候,他就量出米缸的宽度和高度,计算它的体积,从而知道这个米缸能装多少米。第二个法宝是一个小本子,上面记录了客户的档案,包括人口、地址、生活习惯、对米的需求和喜好等等,用今天的术语来说就是客户档案。到了晚上,其他伙计都已呼呼大睡,只有王永庆一个人在挑灯夜战,整理资料,把客户档案转化为服务行动计划。于是这些顾客就成为这家米店的忠诚客户。后来,王永庆自己开了一个米店,因为他重视服务,善于经营,生意非常好,后来生意越做越大,成为著名的企业家。这个故事给我们的启示就是:服务在于细致。

记得很多年前,营销部客服中心服务人员因操作不规范,经常发生外地车辆道路不熟,进入太钢厂后转向,与库房联系不上的情况,有时往往打十几个电话也办不成一件事,造成用户抱怨多,成材厂和营销部相互埋怨。为此,客服中心下决心解决这些问题,从源头抓起,制定管理办法,明确规定在签订协议时除注明实物数量、批号明细外,还必须标明外地车辆如何进厂,进厂后如何与库房联系,库房如何引导车辆等内容。这些制度明确了服务人员、管理人员、库房、成材厂各环节人员应履行的义务和承担的责任,从此再未发生类似的问题。

这些事例充分说明,“用户至上”核心价值观不是口号,而是体现在服务细节的具体行动。



■通讯员 王芳 秦瑞军

长得白白净净的王志伟,肩负着型材厂精整作业区商品钢坯的管理,又担任着白班钢坯管理组的负责人。在别人的眼里,这可真是个差事,因为要和用户频繁打交道。用户有时会有求于他,因为他在一定程度上有业务处置权。但在王志伟看来,却是另一番情况。

这是一个星期日,王志伟像往常一样一大早来到岗位上,他把昨天夜班、白班、中班干完的坯料逐一分类,对各项图表认真整理,开始了一步步的工作。随着时间的推移,电话不停地响起,提料的用户陆陆续续来了。他按照先后顺序,一个一个地根据合同给用户开出单子。手不停地在电脑上、纸上、卡片上忙碌着,黑色笔、红色笔在他的手中交换使用着,嘴里不停地对电话那头的询问作出耐心的回答,还叮嘱用户:“你们的提单我派专人交于四班,有专人给你们对料装

## 为用户着想的好职工

车,为了安全,你们不要进入现场,请耐心等待。”不知不觉已近中午,提料的用户不但没有停止,反而排起了长队。王志伟正紧张有序地工作着,这时,排在后面的一位用户焦急地朝他开单子的地方张望着。小王看了那个用户一眼,安慰他说:“别着急,很快就轮到你了。”为四个用户办理了相关手续,时间已到了中午十二点五十分,轮到那位自提用户了,小王站起身来对他说“你稍等一下”,出去了。那个用户说:“哎呀,早就该吃中午饭了,咱自己还饿得肚子咕咕叫,人家肯定吃饭去了,咱应该请人家吃个饭能给咱装车装得快点,这下不知几点才回来!”后面的用户也表示同意说“是”。就是两句话的时间,小王回来了,那位用户说,“师傅,你饿了吧,咱们去吃个饭再装吧”,他生怕小王走了开不了单子装不上车。小王笑了笑,说:“别担心,不给你们装完车我不会走。”他手里提了一暖壶水,对等着的用

户说:“我刚打的开水,天热,你们喝点水,我马上就办。”就是这几句朴实的话让用户吃了一颗定心丸,让用户的心里暖暖的。要知道这位用户是第一次来,人生地不熟,心里一点底都没有。果然,开了单子,那位用户又不知道去哪里过磅,在什么地点等候,怎么个程序才能提上料,小王又亲自领着用户到待定地方,打电话把几个相关环节叮嘱联系好,让用户不费周折地提上了料。用户没想到小王挨着饿顾不上吃饭亲自给他们联系装车,心里实在过意不去,走的时候对小王提出给予报酬,小王连连摆手说:“这是我应该做的。厂里食堂现在没饭了,你们出了厂到外面吃去赶紧赶路吧,有什么事需要帮忙给我打电话。”说着给他们写了电话号码,然后又进行着后面的工作。

王志伟就是这样默默无闻地在岗位上实践着重合同、守信用、“用户至上”的核心价值观。

## 尖矿计量检验人员 为精矿粉外销尽责至善

■通讯员 杨瑞红 报道

本报讯 尖山铁矿充分发挥精矿粉品位高、质量稳定优势,把握市场机遇,积极筹备精矿粉外销工作。

参与精矿粉外销的计量检验室主要负责外销精矿粉的过磅检斤、取样质量监督、精矿粉品位、水分检验工作。为确保外销工作顺利开展,计量检验室从人员筹备、设备调试、技术培训、廉政教育、制度完善等方面提前进行了周密细致的安排。

制度完善。结合尖山铁矿精矿粉外销管理办法,进一步规范精矿粉外销过程中的计量、取制样化验行为,杜绝作业过程中违规违纪行为的发生。制定计量检验室外销精矿计量、化验管理制度,从制度源头上明晰工作流程、岗位工作职责、质量要求和各级人员管理职责,强化岗位人员正确履职和管理人员逐级管控到位。

人员筹备。克服班组岗位人员紧缺、工作量较大的实际困难,从相关班组抽调了专业技术强、思想素质过硬

的职工,为矿粉外销工作配备了一流的技术骨干人才,确保高质量完成化学检验、物资检斤工作。

设备调试。组织计量技术人员对地中衡秤体进行了多次校准、比对,减少检斤设备系统误差,确保外销精矿粉地中衡称重系统的精确性。

技术培训。组织相关质量检验人员对所有铁品位分析、水分检测要点逐项进行了培训,规范提升化验人员操作技能,确保质量检验数据的准确性。

廉政教育。召集所有从业人员进行外销矿粉廉政教育座谈。集中学习廉洁从业准则,签订廉洁从业承诺书。主管按业务分工分别和不同岗位的管理人员、职工进行了廉洁谈话,就工作中可能会存在的廉洁问题,一一提前进行了沟通,就精矿粉取样过程监督、精矿粉质量检验、过磅检斤等涉外工作中存在的难点、要点再次作出了明确细致的要求。对涉及岗位的视频监控系统进行了检查,使重要廉洁岗位的物防、人防、技防管控到位。



近日,沈阳沈水太钢销售公司积极配合沈阳东太工业园内太钢自有库房天车检修、钢结构加固等工程改造,消除安全隐患。图为员工协助施工单位工作场景。

沈阳沈水太钢销售公司 提供