

# 经营互利共惠 技艺取长补短

## ——复合材料厂承接峨矿35吨采暖锅炉不锈钢复合板水箱制作小记

■通讯员 白旭峰

近日,经过为期21天的艰辛工作,复合材料厂机动部顺利完成峨矿35吨采暖锅炉房软化和除氧两个容积为50m<sup>3</sup>的不锈钢复合板水箱制作、安装任务,实现了矿山内部经营互利共惠、技艺取长补短的降本目标。

峨矿35吨采暖锅炉房软化和除氧水箱原先材质为玻璃钢,因年久腐蚀渗漏严重。鉴于复合材料厂生产制作水箱双面复合不锈钢材料,而且具备先进的不锈钢材质焊接经验,峨矿将35吨采暖锅炉水箱制作更换任务外委复合材料厂。

为了确保峨矿冬季供暖工作的顺畅运行,复合材料厂接到任务后,立即安排机动部人员深入实地进行箱体测量和更换作业前期技术、安全

策划。随后,抽调7名资深钳焊工组成水箱制作更换工作小组,迅速投入水箱制作下料工作中。8月9日,2个50m<sup>3</sup>的不锈钢双面复合板水箱和1个3m<sup>3</sup>的纯不锈钢水箱下料作业完毕。8月10日,水箱更换工作小组奔赴峨矿,迅速投入到旧水箱箱体的拆除作业中。8月13日,完成了35吨采暖锅炉房软化和除氧两个水箱的拆除作业。

考虑到水箱箱体庞大,如果在复合材料厂制作成成品,会给道路运输与现场安装造成不便。因此,复合材料厂在水箱制作上采用了现场组焊、焊接的作业方式。为保证焊接质量,该厂采用焊缝两面打坡口、双面焊接的方式进行。每一次对接,技术人员在做好防变形措施后,四台电焊机同时作业,一时间现场弧光闪闪,作业紧张而有序。焊接过程中,他们发扬

精益求精的工匠精神,克服了不锈钢焊条立焊焊接速度慢、外观成型不易等技术问题,保证了焊接作业的顺利进行。

在新水箱安装过程中,水箱制作更换工作小组成员又遇到了新的难题。由于水箱高3米,而水箱到位后,水箱上表面与屋顶的间距仅仅有70厘米,无法使用大型吊具吊装。困难难不倒技艺高超的工匠们,他们采用了手动葫芦吊吊装的方式,用超常的耐心和精心的设计,顺利完成了两个水箱的挪移、固定。此项任务完成后,该安装队伍又为峨矿食堂安装了一个容积为3m<sup>3</sup>的纯不锈钢水箱。

此次水箱的制作安装,既体现了矿山系统各单位在逆势突围解困中,互通有无、互利共惠的团结协作精神,又促进了矿山技术工人大型检修安装技艺的提升。



营销心语

## 高强钢的启示

程文生

高强钢,一个大气磅礴的名字。是的,更高更强,不正代表着一种精神吗?一种挑战极限的精神,一种挑战自我的精神,一种不服输的拼搏精神。

高强钢被广泛地应用于工程机械、汽车制造等行业,它的出现正是源于高强。由于有着比同类钢种更高的强度,故可以薄代厚,既节省材料,又节约使用成本,轻量化的机械更加节能环保,深受各行各业的喜爱。

然而,它也走过不寻常的路。如何不寻常呢?一是强度高了,延伸性能就会受到影响,那么,我们的技术人员就通

过工艺改进、技术创新,使它很快在市场上站稳了脚跟,成为不可或缺的环保产品。二是客户不断提升强度要求,它因此需要不断挑战极限,同时还要继续保持优良的韧性,不断突破自我,勇于攀升。三是还要保持稳定的质量及耐用性。它要经得起机械车辆实际运行的考验,保证持久耐力,永不断裂。

这就是高强钢带给我们的启示。在成功的道路上,会遇到各种各样的挑战,如何战胜自我达到既定目标,如何克服困难做到更高更强,高强钢给我们作了很好的诠释。

面对新常态下的市场,面对强手如林的竞争,每个钢铁人也要像高强钢一样,设定目标,坚韧不拔,越挫越勇,善于挑战,满足需求,持续攀升,成为受人尊敬的强者。

老子说过:天下大事,必作于细。小事成就大事,细节成就完美。作为营销部的客户服务人员如何从简单的事情做起,从细微之处入手呢?

具体到岗位工作中,如何处理每一个客户提出的异议,特别是缺陷的认定,让客户满意,是摆在客户服务人员面前的一个重要问题。客户服务人员应该从我做起,不放松每个细节,一次次深入现场,一步一步测量、分析、研究,细致再细致,直到问题得到解决,用实际行动和真诚赢得客户满意。

任何事情都考虑到细节、注重细节的人,必定会将小事做细,为整个工作任务的圆满完成奠定扎实的基础。借用李嘉诚的一句话:“栽种思想,成就行为;栽种行为,成就习惯;栽种习惯,成就性格;栽种性格,成就命运。”在处理异议过程中,要养成“注重细节”的习惯,而服务质量的提高也是靠着这些好习惯成就的。摩天大楼是靠一砖一瓦从平地砌造起来的,浩瀚的大海是由小流、小溪汇聚而成的。一个强大的企业同样离不开许许多多注重细节、事业有成的职工。

服务质量源于细。我们要时刻提醒自己不可以好高骛远、眼高手低,要踏踏实实,从自身做起,从小事做起。只有注重细节,提高服务水平,才会成就完美,获得最后的成功。

## 营销部 开展销售合同专项检查

■通讯员 白文丽 报道

本报讯 为规范合同管理,防范业务风险,近期,营销部组织相关部室开展了为期一个月的销售合同专项检查。

为使专项检查取得预期效果,营销部从订货双方的授权及合同有效性、订货函的规范性、订单录入的准确性、合同签订与变更、报表规范性等五方面着手,结合日常合同管理的重点和风险点,细化各项检查内容,明确各项检查内容的责任人。为使合同检查科学、有序进行,检查人员采用全样本检查、抽查、问询等多种方式对销售合同情况进行全面审核。

对检查出的问题,营销部分门别类进行了整改。可以快速改进的,相关部室立即进行了整改,需要纳章建制和系统支持的,提出要求,逐步推进。

此次销售合同检查,对合同管理相关制度执行落地、合同管理水平提升起到了积极作用,为促进营销业务稳步开展奠定了基础。

## 设备物资采购部仓储作业区 作出承诺提升服务质量

■通讯员 彭莉萍 报道

本报讯 设备物资采购部仓储作业区作为服务部门,在学制度、守纪律,做合格员工活动中,作出了“五四三二一”服务承诺。

“五个一”:一张笑脸相迎、一句您好问候、一把椅子让座、一片真诚办事、一声再见送行;“四项”服务:个性服务、限时服务、延时服务、随时服务;“三少”:少跑一趟路、少排一次队、少等一分钟;“二不准”:不准说不知道、不准说文明忌语;“一个目标”:让客户满意的根本目标。



面对当前市场形势,营销部客服中心人员加强现场指导和技术交流,以满足客户的特殊需求。图为交流场景。

营销部客服中心 提供



■通讯员 平发平 报道

本报讯 在当前市场环境下,只有以客户为本,想客户所想,急客户所急,才能求得双赢。在化产品销售过程中,原料开发采购部始终践行着服务求共赢的理念。

一直以来,原料开发采购部

路,引导司机严格执行相关规定,减少违章造成的损失。与此同时,严格执行国家安监部门对运输轻苯车辆的相关要求,积极组织协调自动化公司和焦化厂,通过开发SAP系统,为客户制作、出具符合要求的质量合格证,在进一步规范危化品运输产品质量合格证的同

## 原料开发采购部

# 积极为下游客户服务

在化产品销售中,定期组织下游客户进行座谈,听取他们的意见和建议,并对提出的问题及时协调解决,取得了良好的反响。在近期与客户的沟通交流过程中,了解到由于个别司机不清楚大同路禁行时段,在化产品运输过程中,造成了不必要的违章罚款。针对这一情况,该部煤炭室化产品销售员耐心为每位客户、司机详细解释说明了大同路禁行时段以及太原市周边绕行线

时,保证了客户化产品运输过程中的安全、畅通。

该部在加强下游客户服务中,不仅仅体现在现有客户,而且与山东、河北和河南等地的潜在优势客户建立了微信交流群,向客户阐述太钢化产品销售模式,定期发送太原市周边化产品价格及周边交通状况信息,以积极的心态、热情的服务吸引潜在客户,进一步激活竞价,提高化产品销售的稳定性。