

# 型材厂严格工序过程管控落实用户需求

本报讯(通讯员 王俊平)型材厂均热作业区主要负责原料钢锭的验收和加热,主要的“内部用户”是轧钢作业区和径锻作业区。作为型材厂产品质量把关的第一个工序,均热质量是成就“型材精品”的入场券。对型材厂来说,合格的车轴钢就是品牌产品、拳头产品,甚至是型材厂的生命产品。如果车轴钢产品出现质量问题,将会给型材厂带来巨大的经济损失,甚至是关系到型材厂生死存亡和能否立足于竞争激烈的钢材市场的大事。

在钢铁行业迅速发展、钢材市场竞争不断加剧的今天,竞争者都想分得一杯羹,面对此境况,增强员工的危机意识和提高员工的服务质量就刻不容缓。而这其中的关键就在于全体员工对质量的认知,对公司企业文化的认同,并把质量意识固化于信念中,体现在日常行动中。

要严格把握好质量关,需要每一个生产环节共同努力。该厂要求所有员工必须有高度的责任心,树立强烈的责任感和危机感,精细做好自己的工作,规范工艺流程,严守质量标

准,提供用户精品,保证自己专业精益求精,并且时时提醒与自己相关专业的人员避免出错。该厂强调全体职工要做到“全员全过程全方位参与,全面提高质量本质化管控水平”。

该厂要求全体员工不能有丝毫懈怠,要每时每刻提醒自己,严把产品出厂关,从细节做起,人人当好检验员,把好自检关,不接收、不制造、不流出不良品,倍加珍惜型材厂的产品品牌,时刻铭记“严格工序过程控制,落实用户需求”,共同铸造型材精品的辉煌。



不锈钢热厂深入开展“严把出厂关”质量提升工作,加大对现场操作规范、设备功能精度和产品实物质量的检查力度,对存在的问题通过质量例会进行通报考核并限期整改。图为质量例会现场。孙磊 摄

大家谈  
质 量

## 实现用户满意 从提高质量做起

杨永庆

公司产品质量座谈会强调,提升产品质量必须坚持以市场为导向、以客户为中心,质量好不好,客户和市场说了算。

近年,营销中心客户服务中心与用户加强沟通,为用户提供了更好的售后服务,售后服务取得了一定成绩。但是,服务做好了,就一定会使用户满意吗?用户最关注的是质量、价格、交货期,其中,质量是较为重要的一个方面。要想使用户满意,首先就应消除用户抱怨,防止投诉的发生。从我们这几年异议处理的情况看,真正属于技术难题的只占很小的一部分,用户提出的问题,多数是老生常谈,以前就曾经提出过的,绝大多数是可以加强过程控制、加强管理来消除的。

这反映出我们在对异议、对问题的纠正、预防上做得还远远不够,还需要我们认认真真对待用户的投诉和抱怨,认认真真对待用户的意见和建议,还需要进一步针对用户提出的问题,在内部系统性地分析原因、制定措施并加以贯彻落实。而不仅仅是认认真真地处理异议,认认真真地收集用户意见和建议。一定要通过我们快速准确地纠正错误,快速地改进过程控制,提高产品实物质量和各环节的管理水平,切实使用户能够感受到他们的话语得到了太钢的重视,感受到他们提出的问题得到了快速解决,感受到太钢的产品实物质量在不断提升,从而实现“用户满意”。

总而言之,用户感受最深的、最能使用户满意的,是我们能否快速解决用户提出的问题,能否快速改善产品实物质量,能否减少工作失误,能否最大限度地满足他们的需求。

## 今日图闻

## 峨矿平峒作业区开展质量大讨论活动

本报讯(通讯员 王玉娥)峨口铁矿平峒作业区组织员工、班组长、作业区管理人员,以不同层级、不同形式、不同观点,展开“质量就是生命、提升质量人人有责任”的大讨论,通过质量大家谈,强化全员质量意识、责任意识、服务意识,从而形成人人关心质量,人人参与质量,严把质量关从我做起的良好氛围。

质量是企业生命,是企业发展的灵魂和竞争核心,在社会经济高度发达的今天,质量观念虽已深入人心,但具体到实际工作,个别员工总认为质量与己关系不大。平峒作业区工艺指标较单一,但对生产影响很大,如果排矿口调整不及时,将会产生超标大块,很容易发生卡片石、堵料嘴甚至划皮带等生产故障的发生,如果发生故障,将造成选矿部全线停产,不仅设备备件受损,而且生产时间延误,但个别职工却认为那是主机工的重要职责。其实不然,我们从设备检修、成本管理方面看,如果维修、维护工能认真及时实施点检、维修、维护,颚破就能保证稳定运行,如果我们严格按照

科学的计划检测、调整排矿口,维持排矿口的上限运行,就会最大限度发挥颚破齿板的破矿作用,不仅能降低齿板消耗成本,而且也有利于工艺指标的顺利完成。同时我们从安全角度看,员工在处理卡片石、堵料嘴等故障时,会存在砸伤、挤伤等安全隐患,如果排矿口能维护、维修达标,就能从根本上避免堵料嘴等故障的发生,也保证了人身安全,对完成工艺指标有重要意义。

质量是一个准则,更是我们在岗位履职尽责的一份责任,是對待工作一丝不苟的忠诚,我们每位员工都熟悉生产的各个环节,并能有效地对每个环节进行控制,只有大家关心质量,有了关心、有了诚信,才会有优质的质量,企业才会有活力、有生命。如果没有质量,我们就没有了广阔的市场,我们就失去了生存的能力,近千百个家庭生活将如何维持?因此质量就是生命,为了企业的发展,为了我们自身生活的安定,让我们大家关注质量,让优质的产品托起矿山更加美好的明天。

尖山铁矿针对春季来临,气温逐渐升高、地面解冻等季节性特点,对野外输水管道、尾矿管道、精矿管道、电力线路杆塔基础下陷情况积极开展专项检查,防患于未然。图为尖山铁矿技术人员对野外尾矿管道基础支架进行认真检查。冯校泽 摄



身边故事

## “这是形象问题”

“擦干净,否则不许入库!”在精密带钢公司精整作业区包装区域,身形瘦小的包装技术员朱黎光正在对着一群健壮的外协职工吼喊着,这是怎么回事?

原来,作为包装区域技术员的朱黎光正在检查即将办理入库手续的成品钢卷。在检查过程中,发现准备发给用户的成品包装箱侧面有一个不太明显的脚印。他坚持要将脚印清理干净才给办理入库,这引起了部分外协包装职工的不快,许多人纷纷唠叨:“就是个鞋印

子,影响个啥?”、“这有点吹毛求疵吧!”、“有油嘞,越擦越难看,算了吧。”、“下回注意就行了”……

“这是形象问题,没有商量余地!”小朱一脸的“不通情理”。

最终,在小朱的坚持下,脚印问题得以顺利解决,所有包装箱都是整洁干净、标识清楚。事后,小朱就成品包装质量标准、考核标准再次对包装外协职工进行了培训考试,并明确告知外协职工,杜绝再次发生类似的问题,否则严格按

规定考核。

当用户对产品进行逐一核对时,他们竖起了大拇指,这是对精密带钢公司产品的一种信任和肯定。也许包装箱的外表面存在一个脚印,不会影响产品的内在质量,但恰恰是这些细节,在用户看来就是一种态度,它代表着一个公司的整体管理水平。在公司两会提出高质量发展的今天,唯有将日常工作的每一个细节做好,才能赢得用户,实现企业高质量发展的目标。

(精密带钢公司供稿)