

# 积极履行职能职责，全力保障市场一线

前段时间，公司召开了服务中心主任述职会议，近期又召开了新员工培训会议、优秀经理研修等会议。在各种会议上，市场一线的领导干部、员工，提出了许多问题，有市场变化的问题，有竞争的问题，当然也包括公司职能部门管理和服务上的问题。

比如说，新产品开发进度的问题、人员招聘的问题、公司宣传片的问题、智慧教室的问题等。这些问题有一些是老问题，过去一线员工多次反映过，但是我们职能部门没有引起足够的重视，有些问题解决拖沓，解决不彻底，给市场一线的销售工作造成了不良影响。

现在二季度已经过半，是我们市场工作的重要阶段。二季度的销售好不好，直接影响到上半年目标的实现。所以从现在起，各个职能部门要振奋精神，调整状态，围绕公司目标，积极提供服务支持，为保障市场一线目标实现贡献最大力量。为此，我们要从以下几个方面，做好保障工作：

首先，职能部门要认识到自身的职责，要把服务市场一线作为职能部门生存的理由和存在的最大价值。市场一线是职能部门的服务客户，职能部门的工作是非常重要的，会给市场一线带来较大的影响。那么，职能部门就要把市场一线的问题，当作自己的问题，把能

否解决市场一线的问题作为自身存在的最大价值。如果职能部门不了解市场一线需求，不解决实实在在的问题，那么就没有存在的意义和价值。如果前方冲锋陷阵，后方该支持的不支持，该解决的问题没有解决，那就是失职渎职。

其次，每个职能部门的人员都要认真清理一下，到底自己有哪些方面做得还不符合市场一线的期待，有哪些工作被市场一线人员追着跑，有哪些工作引起了市场一线的怨言，有哪些工作还没有履行自身责任，等等。在这个过程中，要时刻牢记自己只是个支持部门的服务人员，要好好倾听市场一线的意见，而不是只凭自己个人的看法。当把问题找准了，再制订有针对性的改进措施，我们的工作对市场一线才会有帮助。

第三，对于市场一线提出的各种

支持请求必须第一时间响应，自己职责范围内能解决的必须快速予以解决，为市场一线的工作赢得时间。如果自己不能马上解决的，要与市场一线人员及时沟通，告诉他们问题所在、阻碍所在，了解他们的想法，同时抓紧时间进行解决，让市场一线人员做到心中有数，而且不会慌张。对于不属于自己职责范围内的请求，也不能简单地予以拒绝，而是要告诉提出请求的市场一线人员应该去找哪个部门、哪个人，对于那些对职能部门工作不太熟悉的市场一线人员来说，这是我们给他们最大的帮助。

今年以来，市场一线依靠顽强的拼搏，在困难的市场形势下，普遍取得了好于去年的业绩，形势令人振奋。总部各职能部门也应该顺应形势，全力配合、保障市场一线，为市场一线及时解决问题，让他们无后顾之忧。

## 用实际行动，激励后学之才

——2017年海洋王成都基地开展捐资助教活动

2017年4月14日，海洋王成都基地10个服务中心联合捐资助教活动在自贡市荣县双古中学如期举行。荣县双古中学（原名存仁中学），即民革前辈但懋辛先生于1938年同一批爱国志士共同创立的学校。本次活动主题为“托起明天的太阳，成都基地在行动”。在缅怀先贤的同时，海洋王人不忘履行公民义务和社会责任，用实际行动，为贫困地区的学生们带去了大量书籍和若干体育用品。

在前期与校长的沟通中，我们了解到，在政府的帮助和支持下，学校部分硬件设施已得到了改善，书籍和体育用品相对来说比较匮乏。为此，在有限的范围内，我们尽最大努力满足了学校这些需求，为其购买了若干体育用品，足球、篮

球、羽毛球拍、乒乓球拍、室外乒乓球桌等，古今中外各类书籍400多本，让学生们能够在书的海洋里畅游世界，增长知识。

由于事先和学校进行了良好的沟通，双方准备充分，活动各个环节衔接恰当并圆满完成。活动结束后，大家不顾炎炎烈日，帮助学校把乒乓球桌安装完成，看着亲手安装好的球桌，大伙儿心里美滋滋的，瞬间情绪高涨，还对打了几局。体育用品的增设，丰富了学生们的课外活动，让他们能在学习之余适量运动，增强体质，拥有健康的身体，更好的成长。

关爱下一代成长，海洋王会坚定不移的一直坚持下去，希望明年能把关爱带去更需要的地方。



### 快速反应

## 正确理解关键行动计划

不管是述职报告也好，还是质量月分主题活动也好，我们发现了这样的问题，就是对于关键行动计划，不少人还没有真正的理解。比如有的人，把一些与目标没有直接联系的事情，当成自己的关键行动计划。再比如有的人，认为每个月做的事情差不多，所以就把一季度的关键行动计划，简单改一下，变成了二季度的关键行动计划了。这些都是工作上出现的偏差。

关键行动计划，是指直接影响目标，也就是达成目标所要做的关键事情。这些事情如果不做，目标就实现不了。但是，有很多人没有抓住“关键”二字，丢失了目标，把要做的事情罗列了一大堆。如有的人把学习公司制度、了解办事流程、沟通协调等应该是本份内的工作，写成是关键行动计划。

另外，有的员工在制定关键行动计划时，事情不具体，完成时间不具体，含糊不清，不仅上级监督困难，而且评价也比较困难。导致有些工作说完成了，又没有具体的结果，说没

完成，又好像做了一些。有的甚至是故意模糊，企图蒙混过关。还有的把每件工作的完成时间，都定到季度末，甚至是最后一天，完全没有紧迫感，没有时间观念。这不能不说是现在职能部门工作效率低下而遭到广泛诟病的原因。

制定关键行动计划要注意什么呢？董事长说过，计划就是解决影响目标实现的问题的措施。所以，关键行动计划的直接指向就是问题，是影响目标实现最关键的问题。那么在制定关键行动计划时，首先，我们要识别出影响目标实现中的一个问题，针对最关键的问题来制定对策。这也是要求我们分清矛盾的主次，抓主要问题、主要矛盾。其次，关键行动计划不能大，不能空，每个环节还应该有阶段的目标和时间节点。这既是计划，也是标准，完成没完成，一切用结果来衡量。最后，随着我们对问题的认识进一步加深，随着我们对客观事物发展规律的不断探究，即便是同样的工作，下个季度再制定新的关键行动计划时，也要有不断改进的意识，有新的改进措施，不可不加思考，照搬照抄。

# 深入一线，掌握事实，推进质量改进



5月10-11日，为了深入推进TQM，寻找并解决现场问题，公司TQM小组副组长、成员就松山湖工厂的生产和品质保证一线现场巡检。通过三现主义，找出生产现场和品质保证的一些问题，并对每一项问题做出了改进的建议总结。

5月16日下午，TQM小组副组长、TQM小

组执行成员与各部门负责人就巡检现场发现的问题与改进建议进行磋商，并达成共识，明确了下一步的改进事项。

作为职能部门，为了更好支撑业务工作，深入一线掌握事实，让改进措施落地实施。

# 提升光明科技楼食堂就餐环境



食堂是个可以让员工心情愉悦，对公司产生认可和依恋，提高工作效率的地方。科技楼食堂启用以来，如何更好的丰富食堂菜品、满足员工的需求、提升餐厅服务质量、保证每位员工都能吃上新鲜安全营养的饭菜，也是需要花很多心思去琢磨的地方。

为了提升食堂的服务水平，满足就餐人员不同层次的需求，4月份行政文秘部对光明科技楼的食堂三楼包房区域，进行了以下改进：一是在楼梯区域增加了企业文化上墙，美化了环境；二是在餐厅包房悬挂了壁画，提升了包房档次；三是在一些包房设置了卡拉OK点唱系统，让大家在就餐同时

能够一展歌喉。通过这些措施，营造一个温馨优美、宾至如归的环境，让回家的市场一线兄弟姐妹、来公司考察的客户以及广大员工都在这里满意就餐、开心就餐。



(行政文秘部供稿)

## 强化质量意识，严守作业标准

### --供应链管理部开展质量保证特色活动

4月供应链管理部为了增强一线员工的质量意识，加强员工对公司产品知识的掌握，控制在生产过程中易做错的工序，做出了一系列的特色活动。

通过这些活动来改善现场作业环境，消除产品质量隐患，从而提高产品质量。

#### 1、质量意识培训

#### 2、产品知识培训



#### 3、金点子改善提案

#### 4、质量控制点管理



4月财务部自主经营部针对质量月分主题“每位员工应知道的作业标准”、“每位员工应具备标准要求的技能”组织了讨论会

议。各行业会计对费用管理进行交流、讨论，对目前存在的问题进行分析、改进。

# 感恩母亲节

## 大声说出你对妈妈的爱!

母爱，是世界上最平凡又最伟大的情感。今天是母亲节，从怀胎十月到长大成人，母亲给了我们生命，教会我们做人的道理。时光荏苒，岁月匆匆，当我们翻看旧照片，时光刹那交错，泛黄的照片中，那个曾经青春的姑娘——我们的母亲，伴随着我们的成长，她却渐渐年华老去。母亲节，

我们能为可爱可敬的妈妈做些什么呢？编辑部征集了大家和母亲的合影与祝福，让我们晒出对母亲的爱，为这些平凡而伟大的母亲送去一份诚挚的节日祝福。看看大家对妈妈送出的祝福，同时，也祝全天下的母亲健康、快乐！

♥ 银川服务中心王俊俊和妈妈



2013年银川煤炭服务中心组织的海南旅游和妈妈的合影。说来惭愧，参加工作7年，和妈妈出去旅游两次，都是公司给创造的机会。妈妈就我这么一个女儿还远嫁，不能经常回家。母爱伟大，作为女儿我为妈妈做的太少，太少。妈妈，以后我一定会带你去更多的远方。

♥ 宁铁服务中心张正雄和妈妈



自从2002年进公司上班后，一年大部分时间都是和父母异地相望，2015年5月用年假陪同父母去了北京天安门，登了八达岭长城，圆了妈妈的一个梦想！真心希望我们每一个人都能抽出时间陪伴我们的父母！

♥ 上海船舶服务中心刘喜龙全家福



遍了整个电脑翻片库，几千张跟班，案例图片，唯独没有一张跟母亲的合影，遗憾！只找到了一张简单的全家福，爸爸、妈妈、姐姐和我，是在妈妈66岁时生日留下的。儿行千里母担忧，见面的时光越来越少，遥祝母亲节日快乐，身体安康，妈妈我爱你！

♥ 发展研究院张桂荣和妈妈



小时候在您的唠叨声中长大的我，决定以后我的生活圈子一定要远离家乡，远离您的唠叨，现如今在外工作，自己成了家，尤其是有了自己的孩子，我才深切体会到有妈在身边的日子是多么的幸福！

在您眼里，我永远是个孩子，孩子已长大，只求岁月静好，让妈妈永远年轻。妈妈，我爱你！

♥ 广州石化服务中心温敏红和妈妈



母亲节快乐！唯有一句轻轻的祝福，给我亲爱的妈妈。母亲您给了我生命，而我则成了您永远的牵挂。在我无法陪伴左右的日子里，愿妈妈您每一天都平安快乐。

十多年的时光，生我，养我，育我，一辈子的感恩，谢谢你，爱你，陪你！

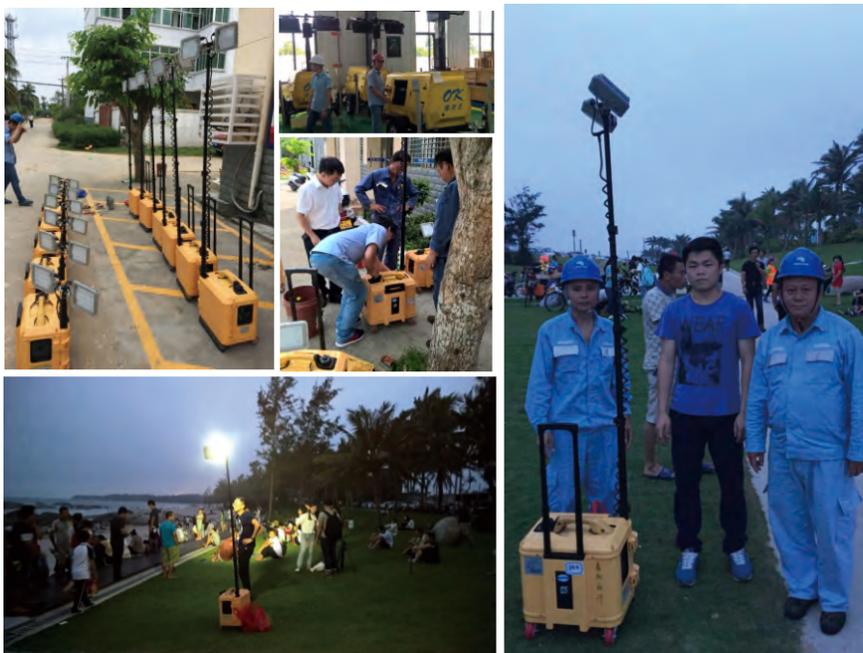
♥ 济铁郭江锋的爱人、女儿、妈妈



自从自己做了父亲，才体会到当妈妈的不易，母爱的伟大！感谢您一直以来无私的付出，您辛苦了！在母亲节来临之际，献上我最真挚的祝福，愿您身体健康，笑口常开，幸福永远！

的宝宝我对妈妈说：妈妈你辛苦了！我爱你！”

## “天舟一号”火箭发射，广州网电保供电



4月20日19时41分，搭载天舟一号货运飞船的长征七号遥二运载火箭，在我国文昌航天发射场点火发射，约596秒后，飞船与火箭成功分离，进入预定轨道，发射取得圆满成功。在火箭成功发射的背后，海洋王人与客户一起默默坚守岗位，做好了保电、保照明等保障工作。

电力保障是火箭发射的重要工作之一。为配合客户的保电工作，广州网电

服务中心主动参与其中，调动多名工作人员提供照明支持。4月10日，广州网电服务中心与客户进行前期沟通，确定服务方案；17日晚，杜工、简工连夜坐火车赶往客户现场，着手前期准备工作；19日上午，全工、丘工来到客户单位仓库，进行灯具出库前检查调试，以确保灯具在现场百分百的可靠使用，并与相关领导再一次对工作要求进行确认并一一做好落实；20日上午，所有人员

赶往两个火箭发射的布点供电所，进行灯具的调试和灯具运行检查，并向供电所的工作人员进行灯具操作培训。

在配合客户保电的同时，在火箭发射的观测点，我司的应急灯具也发挥了重要作用。在户外的观测点，由于没有灯光照明，现场比较黑暗，游客和市民数量较多，容易造成隐患和安全事故。了解此情况后，广州网电服务中心主动将应急灯具布置在观测点附近，为现场

提供照明。此举得到了游客和市民朋友们的一致点赞，并被海南电视台做了新闻报道。

“天舟一号”圆满发射举国同庆，海洋王也顺利完成了保电的照明工作，以过硬的质量和完善的服务再一次获得客户的认可，也为火箭发射的成功献了自己绵薄的一份力量。

(广州网电服务中心供稿)

## 乌铁与客户开展5S交流



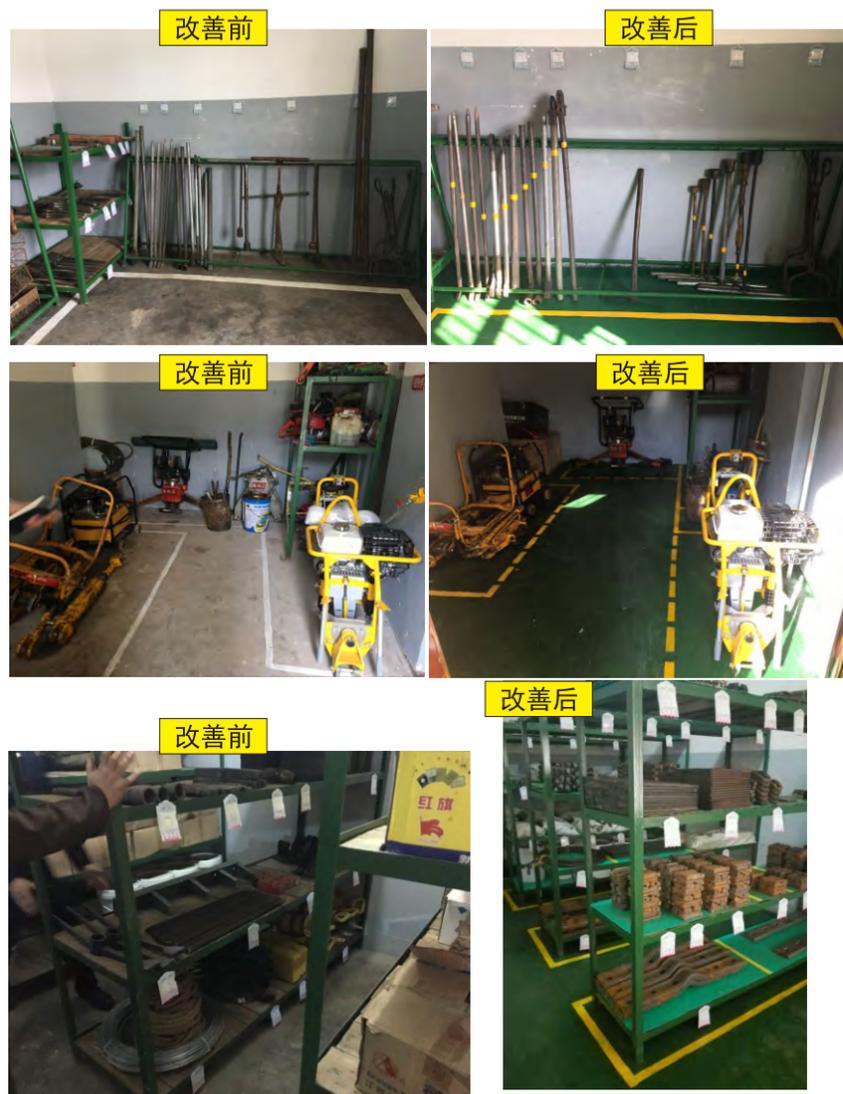
3月29-30日，乌铁服务中心先后与乌鲁木齐西车辆段、乌鲁木齐供电段进行共建5S交流，促进段“强基达标，提质增效”主题活动有序开展，乌铁中心全员参与，积极配合学习，在兰铁孙爱生讲师的支持下完成本次5S交流。

期间，在会议室与段领导、段机关业务科室负责人、车间管理人员、部分

大学生共100多人进行5S知识答疑、培训，之后去乌西车辆段轮轴库进行现场5S交流指导，客户纷纷表示要从自身做起，运用5S知识，转变思想，改变工作态度，立足岗位，强化责任意识，养成良好的工作习惯。

(乌铁服务中心供稿)

## 与客户一起改善库房5S



(南铁服务中心供稿)