

# 用TQM思维方式践行海洋王人生观

——董事长周明杰先生在2017年9月与TQM专家交流会上的讲话摘要

编者按：9月下旬，日本TQM专家一行对公司争创戴明质量奖的工作进行了指导。22日下午，在与日本TQM专家交流的会议上，董事长就海洋王人生观、TQM思维方式和QC手法的联系，公司的战略等问题，发表了重要讲话。现将董事长讲话摘要刊发，供大家认真学习思考。

此次TQM专家在评审过程中，为我们指出了几个方面问题。我听了以后很有感触。趁这个机会，和大家一起交流一下学习心得体会。

## 一、海洋王人生观与TQM思维方式之间的内在联系

公司的人生观是“以奉献为乐，以工作为荣”，和TQM十大思维方式又是什么关系呢？我觉得在这个中间有很强的内在联系。

“以奉献为乐”，就是说我们做一件事情要有目标，要有一个受益的对象，也就是我们奉献的对象。那么和TQM联系起来讲，就是“以顾客为中心”。“以奉献为乐”要求我们有很强的顾客意识，要有一个人受益，不然做的事情就没有用处。

质量第一。任何一件事情我们都要把它做好，做的有质量，而不仅仅是过得去。这就要求我们要高高兴兴地去做事情，要做得有人受益。如果不把质量工作做好，不把问题解决，这样做事是没有意义的。人生观在质量第一思维方式上，也能得到体现。

基于事实的管理也是一样。我们要做好奉献，让自己的工作快乐、有价值，能够解决问题，那肯定要了解基本事实，要尊重客观规律。我们做事，一定不能主观，不能信口开河。

过程管理。在TQM十大思维方式中间，都是在强调管理。那么刚才讲的结果也好，以顾客为中心也好，还是我们讲的质量也好，只能在过程管理中间，在管过程的时候才能得到。只讲一个大的目标，只讲要一个什么东西，没有把要做事情的过程理清楚，那么这样就相当于没有目标。这样的话，过程管理也和我们的的人生观有关系。我们一生要做好奉献，要做一个很有价值、很有意义的人，就像岩琦老师、村川老师以及所有指导我们的老师一样。虽然他们年龄比我们大很多，但是干劲很足，工作起来认真严谨。原因无非是，他们在内心里体会到他们的工作是在帮海洋王成长、进步，体会到奉献的快乐，他们把工作本身当成一种享受。这就是把人生、工作、生活与和TQM思维方式有机的联系到一起。

再看看再发防止，其实就是告诉我们结果怎么来，出了问题根据前面的思维方式我们很好地去把原因找到，可以不再出现。然后，更理想的管理是不让问题发生，就是未然防止。

重点指向。做事要有目标，要有重点，也就是刚才岩琦老师讲的，我们不能仅仅满足于我们在做事情。我们要“以奉献为乐，以工作为荣”，如果做

起来没有结果就无法奉献。哪怕我们奉献给自己的子女，奉献给自己的配偶，我们都做不到。如果工作不去解决问题，那就不会快乐。这实际上也是人生

悲哀的地方，起码是人生目标不清晰，或者稀里糊涂过日子。不可能像岩琦老师、村川老师这样，在中国这样一个遥远的国度，享受着为海洋(下接第2版)

## 快速反应

### 履行社会责任，做有担当海洋王人

——谈《富兰克林自传》的启示四

在富兰克林的人生岁月里，他积极承担社会责任，投身公共事业。他提议并起草了费城的街道铺路议案和路灯改进方案，他提议改善了费城的巡夜制度，创建了费城的消防队，他创办了北美第一家图书馆，他创办了医院，创办了宾夕法尼亚大学等等。正是富兰克林的这种社会责任感，对社会做出的贡献，使得周围的人和他所在的社区的人们出行时，不再遭受晴天尘土飞扬、雨天满街泥泞的痛苦；正是他提出的巡夜制度和创建的消防队，人们的财产才得到了最大的保护；正是由于他所创办的大学和图书馆，费城的青年人才有了读书学习的场所，为他们学习知识开拓视野提供了机会；正由于他所创办的医院，为穷人看病创造了条件。

如果富兰克林不投身公共事业，他也许就止于一个技术精湛的印刷工、成功的商人，但是富兰克林没有囿于个人的成功，在承担社会责任、投身公共事业中间，实现了自身更大的价值。这告诉我们，积极承担社会责任更能体现个人的价值。

人是一种群体动物，不能孤立的生活。人类文明之所以能够延续发展，得益于人类很早就意识到，要想在这个世界上生存必须坚持合作的原则。一个和谐的、可持续发展的社会，应该是充满诚信友爱、互帮互助、社会责任充分的社会。但是现在，我们国家经济不断发展，然而并没有带来社会责任感的同步发展，在我们身边仍然存在着社会责任缺失的问题。这与我们要实现中华民族伟大复兴的中国梦、海洋王梦是不协调的。这样的环境，也不利于我们每个人实现自己的梦想。

为了将自身的梦想同社会需要结

合起来，给实现自身梦想创造一个和谐的环境，我们应该向富兰克林学习，积极承担社会责任，做一个有社会责任感和担当的海洋王人。

一、从自身开始做一个有素养的人。打铁还需自身硬。如果一个人没有素养，也就谈不上有多大的社会责任。什么是素养呢？就是一个人应该知道自己的行为给周围带来的影响，不给人添麻烦。这就要求在日常工作生活中，不做违反乱纪、妨碍他人、损害公共利益的事情，做一个奉公守法的公民。这既是对每个人的最低要求，也是一个人最基本的素养。每个人都拥有这种素养，我们才会拥有一个和谐的工作生活环境，社会才能有序发展，这就是在对社会做贡献。

二、积极投身社会责任实践。我们每个人出生以后，不仅有父母无私的抚育，国家、社会也为我们提供了一个健康成长、接受教育的良好环境。所以，当我们长大成人以后，要对父母尽孝，也不应忘回馈国家和社会。那么，我们除了要把自身工作干好，也应该为社会、为他人贡献一份自己的绵薄之力。比如，积极参加公司每年开展的植树活动、捐资助教等等；当灾害发生时，第一时间快速反应，像无数的优秀海洋王人一样，发扬我们不畏艰难、无私奉献的传统，在前线的员工克服艰难险阻，冲在一线投身抢险救援，在后方的职能部门忘我工作，协调保障。这不仅是一份沉甸甸的社会责任感，更有一份浓厚的家国情怀在里面。在这种社会责任实践中，每个海洋王人感受到了工作的成就感、奉献的快乐，更像富兰克林一样，将个人价值与社会责任有机联系在一起，为自己取得更大成就拓宽道路。





9月21日，甲长贵、尹振维、沙俊杰、范世永、李春孝等五位著名书画艺术家来到海洋王总部，与公司领

导交流传统文化。艺术家们现场挥毫泼墨，呈现了传统书画艺术之美。

(上接第1版)王奉献的快乐。当然对于他们的奉献，我们也应该学习树立同样的人生观，把这样的人生态度、价值观传承下去。

后面的PDCA循环和我们的人生观同样是可以联系起来。做好一件事情，要有始有终，就必须按照科学的方法去做，要讲究PDCA。我们要有以工作为中心的意识，那我们下一个工序，就是我们的顾客。同样的，我们给下工序做好工作，给下工序铺垫好路，也是我们人生观的体现。

其实，公司的价值观、世界观还有提倡的很多原则都可以和TQM十大思维方式紧密结合起来。TQM十大思维方式实质上讲的是管理我们的工作“以顾客为中心”，就必须站在顾客角度，去思考你的工作是否能让顾客满意。今后，我们在员工培训教育上，要把这种理解加上去。

## 二、QC手法与TQM思维方式之间的内在关系

QC手法又跟TQM十大思维方式是什么关系？QC手法是工具，TQM思维方式是我们从十个方向、十个方面去寻求目标和意义。两者之间也是一一对应的。每一个QC手法，都对应着相应的TQM思维方式。每当我们想要做一件有结果、有质量的事情，都可以按照TQM十大思维方式从十个方面找到定位和对应。

## 三、关于公司战略中存在的问题和改进

过去，特别是近几年公司制定战略的时候，我们犯了一些糊涂。我们应该是要把目标放在前面的，但是我们把第一行的目标跳过去了。没有目标，直接跳到SWOT分析去了。即使大家脑子里有那么一个目标，也是一个抽象的、模糊的目标，而不是真正的在战略里面有支撑的目标。

这个问题是怎么发现的呢？是因为

我们不断推进TQM，反复地做QCC，做了之后回过头来诊断、再反省，同时今天TQM专家更加明确地提出来了。今后从公司的战略到各一级部门的战略，我们会进行调整和改进。这会给我们带来一个很好的提升和进步。

追求质量要有这个情趣，有这个兴致，还要有一个良好的环境。今天，海洋王已经具备了这样的环境和条件。我们也不再是在一个落后的环境里，在一个缺衣少食、饿得眼睛发绿的条件下去挣扎。我们也在想着，能把事情做好一点，有质量。我们也应该想着，我们还可以为谁做点奉献，怎么工作能自己体会到内在的、最深层次快乐。

## 四、深入推进TQM，创造海洋王美好的未来

今天，我们在这里展示所做的工作、TQM工作，不是要强调做过什么，而是表明我们想做什么。海洋王是一个有梦想的企业，海洋王人是一群有梦想的人，总是在追求美好的未来。我们要把美好的梦想、光明的未来，转化为实际的工作。这个转化过程，就是今天在这里做的TQM工作。所以，大家在这里用心地探讨，琢磨，把做好的标准整理出来，然后大家按照这个推动它，让公司整个工作大步地朝前推进。这也就是海洋王推进TQM的意义。

我希望这次TQM专家指导以后，我们要把TQM活动更深入推动起来，让每个部门、每个岗位、每个人实实在在地做事，持续追求工作的质量，追求我们的管理，让所有人都按照TQM十大思维方式去开展工作。

最后，对TQM专家的指导和帮助表示衷心的感谢。此次评审将是一个新的开始，新的起点，海洋王会继续努力，继续深入推进TQM，在追求卓越的道路上永不停步。

谢谢大家！

## 供应链管理部开展QCC发表赛



9月8日，供应链管理部于东莞海洋王工业园顺利举行了2017年上半年QC成果发表会，共有13个小组参加了此次发表活动，经过评委评定，有4个小组获得了“优秀奖”，其余小组获得了“鼓励奖”。

这次会议，回顾了2017年上半年供

应链管理部QCC活动开展情况，为员工提供了一个良好的展示自我、相互学习、相互启发的平台，将优秀的QCC成果展示在大家面前，成为学习的标杆，促使大家在今后的QCC活动中能够主动地发现问题、分析问题并解决问题，为支撑部门目标的达成而持续改善！

## 市场部开展读书交流会



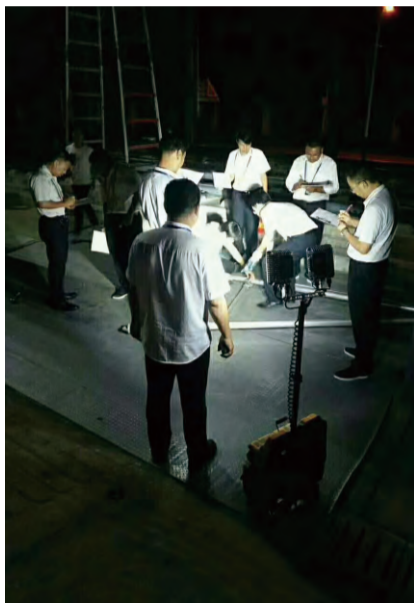
9月14日，市场部组织开展了《富兰克林自传》读书交流会，会议上大家以轮流发言的方式各抒己见，分享自己阅读后的心得体会。有的同事根据书中某处的内容谈了自己的收获与总结，引起大家的共鸣；有的结合自身经历讲述了通过这本书所悟到的人生道理，带给大家启发。

本次交流会还设置了奖项，最终经

过评选，大家选出了三位令人印象深刻的分享者，获得了此次交流会的奖品。

读书交流会充分调动了各位同事学习的积极性，使每个人对照生活和工作有所思考，有所收获。帮助大家对富兰克林精神的领悟，意识到自己的不足，并知晓今后的工作与生活中需要改正的方向，富兰克林的精神鼓舞了每一位同事。

## 海洋王为铁道职业技能大赛提供照明支援



2017年9月21日，第五届铁道职业技能大赛在武汉高速铁路职业技能训练段拉开帷幕，武铁服务中心参与了此次大赛照明支援的工作。

第五届铁道职业技能大赛是国家一类竞赛，目的是通过比赛为铁路企业挖掘宝贵的人才资源，能够参与此次活动的照明支援，充分体现了客户对海洋王产品质量和服务保障的信任，我们一刻也不敢怠慢，提前做好了照明支援方

案。在比赛场上认真装置设备，做好照明支援工作，展示了我们的专业服务精神也为这次大赛的圆满结束提供了保障，让客户对我们的信任更多一份。

最终，我们很好的完成了支持工作，客户对我们的服务也非常满意。

今后，我们会在服务客户这条道路上越走越好，追求更好的服务质量，给客户带来更好的服务体验。

(武铁服务中心供稿)

## 南宁公消服务中心 为客户夜间工作支援照明



(南宁公安消防服务中心供稿)

9月20日是交流会开始第一天，我们一大早就到现场检查，调试，做准备工作，为晚上提供照明支援打好基础，在会议上我们随时根据现场情况调试灯具，打消客户的后顾之忧。

当晚6点，我们还为客户演示了海洋王新的灯具产品，介绍产品功能，让客户更多的了解我们的产品，看到海洋王的进步与努力，加深客户对我们的信

赖。

9月21日客户的交流会结束了，我们也收拾好灯具返回了。在今后的工作中，我们会继续提高我们的服务质量，带给客户更好的服务体验。客户在哪里需要我们，我们就会在哪里出现，这是海洋王人对客户的承诺，为客户提供服务也是我们的责任所在。

(济南网电服务中心供稿)

## 海洋王协助客户开展能力提升交流会



2017年9月19至21日，国网运检部决定召开县域配网不停电作业能力提升暨现场观摩交流会。得知客户需要现场支援照明，济南网电服务中心快速反应，第一时间开始准备，制作适合现场照明支援的方案、为灯具进行充电和其他准备工作。

我们提前一天抵达了客户要求的地点，将所带的灯具进行现场调试，和客户确认了接下来两天的工作要求，找寻合适的照明方案来解决客户的需求，确保我们的服务工作顺利开展顺利。

9月19日，正当我们准备之时，客

户向我们反映会场临时还需增加一台大型灯具，与我们协商是否能够立即协调，经过沟通得知附近的县城客户有这款大型灯具，得到客户的答允后，为了满足客户的这项紧急的需求，我们中午出发，去往借调灯具的地方。晚上7点，我们将灯具运回，急忙进行装灯。客户看到我们借调的灯具，对我们的配合表示感谢，对海洋王的服务更加信任。我们员工将灯具调试完好之后才回去休息，看看时间已是深夜，得到了客户的认可，对于我们来说这些都是应该做的。



## 南京网电快乐无锡之行

9月23日至24日，南京网电服务中心为奖励员工完成业绩指标，组织团队出游活动——前往无锡旅游，公司轮值运营副总经理杨总与网电事业部刘总一并参加，鼓励大家保持状态再创佳绩。

出游第一天抵达灵山胜境，大家置身青山绿水之中，感受大自然的美妙，在灵山大佛旁留下了足迹。第二天大家

来到拈花湾景区观赏，沿路将美景与快乐都用照片记录下来，保留了这次美好的回忆。

这次出行让大家在工作之余放松了身心，感受到了海洋王亲如一家的工作氛围，为今后工作的开展注入了新的能量，让我们为了海洋王更美好的未来一起奋斗吧。



## 海洋王与华星光电开展“足球友谊赛”



9月22日晚6点，海洋王公司足球队与华星光电公司足球队相约深圳光明研祥智谷足球场，展开了一场足球交流赛。大家在放松身心的同时，增进了团队协作意识激发了团队战胜困难的勇气。足球比赛的比分为4:2，海洋王取得了胜利。在球场上的每一次进球都展现了我们的团队风采，拥有良好的默契与配合，在赛场上挥洒汗

水。

友谊第一，比赛第二，经过这次足球交流赛，我们与华星光电的足球队也结下了情谊。

海洋王人的魅力展现在工作和生活中的方方面面，我们不仅在工作中努力，在任何时候都散发着快乐，感染他人。

## 激情篮球场，火热对抗赛

### ——济南地区服务中心举办第二届“海洋王杯”篮球赛



9月16日，海洋王济南地区的服务中心在山东迈达璞才运动中心举办了第二届“海洋王杯”济南地区篮球赛。这次活动旨在丰富员工生活、加强企业沟通、倡导健康运动等目的，通过比赛体会永不言弃的篮球精神，点燃大家的工作热情，让团队更好的发展。

比赛开始之前，大家都在热身准备，裁判员与积分人员也相继就位。开幕式由大企中心主任致辞，并宣布了比赛规则以及赛场注意事项。之后场上开始了激烈的比拼，大家的积极性都被调动了起来。一场一场的比赛，展现着我们的团队风貌，每个人赛场上挥汗如雨，赛场下亲如一家，比赛时不言放弃，你追我赶，带来了精彩的比赛场面，最终冠军队是东营石化服务中心队。之后还举办了女子投篮比赛，通过层层晋级，济南冶金的祝玉柳获得了女子投篮的冠军。经过这次的篮球比赛，不仅提高了我们

的身体素质，并且培养了我们的团队精神和艰苦奋斗吃苦耐劳的作风，磨练了我们的意志，增强了我们战胜困难的信心和勇气。在向客户一次又一次的介绍海洋王产品销售，在维护客户不惧辛苦抗灯维修的过程中，需要的更是这样不言放弃的拼搏精神。同时，此次比赛更为海洋王济南地区4个服务中心提供了沟通的平台，在愉悦身心舒缓压力的同时，积聚了海洋王团结协作，奋勇拼搏的正能量。因为我们都是海洋王这个大家庭的一份子，友谊第一！海洋王给了我们归属感。

人生就象奔流的大海，没有岛屿和暗礁，就难以激起美丽的浪花。都说爱拼才会赢，在下半年度目标冲刺到来之际，相信济南地区各个服务中心员工都会将这种篮球赛场上的激情和斗志，投入到工作中去，完成目标收获成功。

（济南冶金服务中心供稿）

