

形式主义对产品质量的杀伤力

近期，公司通报了某款灯具设计质量问题，近十个流程节点的责任人，没有正确履行职责，工作浮于表面、流于形式，形式主义从中作祟，让一个个控制节点失效，才导致了这起质量问题的发生。

形式主义最本质的特征就是做事不讲目标，不求效果；工作浮在面上，抓不住事物的本质要害，纠缠于无关紧要的细枝末节。形式主义的危害是多方面的。从经济上说，它浪费资源，增加成本；从管理上说，它误导员工，制造麻烦。如果说形式主义是企业的杀手的话，那么，它对产品质量的“杀伤力”更大，破坏力更强，辐射面更广。

下面，我们不妨举一个小事例，看看形式主义到底给产品质量、给市场、给公司的利益造成多大的危害和损失。

假设我们的某个产品，一个小部件最初的成本是5元钱的话，如果在第一道工序来料检验时发现质量问题，那么直接退货，基本上没有什么损失；假如进入第二道工序生产阶段，制成后发现有问题，那么它造成的损失就不止5元钱了，而是最初成本的10倍。因为这里面包含了制造过程中人力成本和其他资源的消耗；再进一步，假如这个有质量问题的产品流入市场，到客户那里后才发现不能使用，那么，市场一线人员要千里迢迢上门维修，如果维修不好，再运回公司总部返修，那么，此时的损失就可能是当初的100倍甚至更多了，因为这里面包含了更大的人力成本和更多的运输等费用。

管中窥豹，可见一斑。虽然是一个看来不起眼的小部件，然而它随着物质形态的改变所形成的放大效应，却是触目惊心的。由于工作流于形式，没有把住关口，导致一个有缺陷的小部件混入产品中，并一步步流入市场，不仅给公司造成了巨大经济损失，也给客户和市场带来了恶劣的影响。

上面虽然举的是检验方面的例子，但是在新产品开发和生产中又何尝不是这样？产品从开发到生产再到检验出厂中间要经过一道道环节，哪个环节走了形式，哪个产品的质量就会走样，其近距离杀伤和远距离的危害都是不可低估的。

托尔斯泰有句名言，叫作“幸福的家庭都是相似的，不幸的家庭却各有各的不幸。”对于企业的经营来说，道理也如此。成功的企业，不管是国内的还是国外的，在重视产品的质量方面都是共同的。美国GE公司的6个西格玛质量管理法，为企业赢得了巨大的利润。海尔张瑞敏抡大锤砸冰箱的故事给中国的老百姓留下了很深的印象，他们对产品质量实行“零缺陷”管理，只要有问题的产品统统界定为“废品”，决不向客户发，体现出了对用户、对社会的高度负责。

去年，公司获得了日本戴明质量奖，今年又获得了中质协的“全面质量管理推进40周年杰出推进单位”的荣誉称号，这的确是令我们骄傲的事情。但是，我们也应该清醒地认识到，荣誉也好，证书也罢，都只不过代表了过往的成

绩，切不可沾沾自喜。对于一个企业、一个产品来说，最重要、最管用、最高的标准不是在办公室，而应该是在市场、在客户那里。如果客户不认可，市场不买账，再多的证书也只不过是档案柜里的“摆设”。

回过头来，我们能不能面对墙上的质量方针再反思一下自己：当我们把有问题的产品发给客户，当我们在生

产、检验中不求效果，搞形式主义，我们是否可以说自己是无愧的。

质量问题看似技术问题、工艺问题，但实质上背后反映的是责任心问题，求不求实的问题。而要彻底解决这些问题，关键是要落实产品开发、生产、检验等各项制度和规程，狠抓执行力，摒弃形式主义。只有这样，产品质量的隐忧才可以得到彻底消除。

快速反应

唯有质量经营才能基业长青

最近看了一个报道，说日本有3146家企业寿命超过了200年，另外还有7家企业的寿命居然超过了1000年；德国超过200年的企业有837家，荷兰有222家，法国有196家。而相比中国企业，虽然也有一些百年老字号，但是真正活过200年的企业可以说是凤毛麟角。据统计，中国企业的平均寿命不到5年，而欧美等国家的企业，平均寿命达到了40年，日本甚至更长。为什么这些国家的企业寿命能够活这么长呢？是天生的因素还是后天的因素，是外部的原因还是内部的原因，非常值得我们去思考。

企业的生存和发展，外部的环境因素固然比较重要，但是外部的因素毕竟只是一个条件，内部的因素才是变化的根据。就拿日本的企业来说，为什么他们有那么多的企业能够长命百岁，要说他们的外部环境、资源条件并不是十分优越，但是日本企业能够经历一次次战乱和危机存活下来，而且在世界各地纵横驰骋，与他们重视质量是分不开的。

海洋王学习日本，最大的体会就是TQM和质量经营。海洋王已经走过了24年的风雨历程，对于中国的企业来说，这并不是一件轻松的事情，因为在中国这样一个环境里，不确定因素实在太多，外部的干扰也很复杂，我们能够掌控和改变的力量十分有限。但是通过学习日本企业的管理经验，海洋王获得

了新的力量源泉，找到了企业发展的长生之宝，那就是唯有质量经营，才能让海洋王基业长青。我们相信，不管将来的形势如何发展，环境如何变化，只要我们坚持质量经营，就一定能够战胜前进道路上的一切困难和阻碍，就一定能够像日本企业那样，活过百年、千年。

质量是企业生命，是企业发展的永恒主题。“永恒”这两个字日本企业做得非常好。不管企业的外部环境如何变化，不管企业的内部生存面临什么样的困难，日本企业都会始终如一地坚守自己的质量信仰，特别是他们能够经常性地、常态化地反省自己的质量行为，一旦方向偏离就立刻回归原点。这一点非常值得我们学习。从这个意义上说，就是在不断地提醒我们，要不断反省我们过去走过的路，要在质量原点的基础上去不断地改进，这才是生命力强大和自信的表现。

最近日本老师来公司指导日常管理，其中一部分内容就是讲反省。中国的企业，包括我们海洋王还不太习惯去反省，还不会去反省，总有点夜郎自大、唯我独尊的轻狂心态。做错了也不愿意去承认，别人提意见了，还要狡辩三分，这样的意识和心态、这样的胸怀和度量是很难搞好质量的。

质量经营，就是为了让海洋王活得更健康、活得更久远。搞质量不是大跃进，不是搞运动。质量是公司经营的底线和红线，任何部门都不能逾越和践踏。



为学习钱三强强烈的目标感和团结作战能力，将书中内容与《奋斗者行为规范》相结合，最终将心得体会转化为实现目标的动力，11月30日下午，2019下半年一级部门领导《钱三强传》读书沙龙在科技楼4楼多功能厅举行。公司董事长、轮值总裁陈总、销售副总裁李总、总部一级部门领导及行业事业部领导出席活动。大家品书香，谈体会，将阅读《钱三强传》的心得感悟与工作实际相结合，围绕“目标坚定、团结作战”的主题，进行读书心得分享。董事长围绕“要有所感、有所悟”对大家的读书学习进行了指导。

海洋王烟雾救援照明指示装置荣获“中国国际消防展创新产品”称号

12月4日，中国消防协会六届七次理事会暨2019年科学技术年会在北京举行。来自全国各省、自治区和直辖市消防协会、各分支机构、科研院所、高等院校、企业代表和获奖代表300多人欢聚一堂，共享科技盛宴。

会议期间，与会领导分别为荣获“优秀论文奖”“科学技术创新奖”“中国国际消防展创新产品”“优秀消防科普宣传教育作品”“企业信用等级评价证书”的获奖代表和专家颁奖。其中，海洋王烟雾救援照明指示装置（MFL4876）被评为“2019中国国际

消防设备技术交流展览会创新产品”。

本次创新产品评选活动是由来自应急管理部消防研究所、消防救援总队、国家消防产品质量中心和地方消防协会等单位的18位专家组成的评审组，共收到申报参评技术与产品234项，在坚持科学、公平、公正的原则下，最终评选出了39项技术产品获此殊荣。

本次获奖，既是客户对公司产品质量的认可和肯定，也让我们更加坚定要秉承质量初心和服务宗旨，继续大力投入调研和研发，研制出更实用、更高质量的产品满足客户需求。



四川省应对大面积停电事件联合演练 我们在现场

“成都、宜宾发生停电事件，成都电网减供负荷约340万千瓦，超过40%，达到重大大面积停电事件标准，建议启动事件二级应急响应……” 11月28日上午，2019年四川省应对大面积停电事件的联合演练在温江拉开帷幕。这是四川省首次开展的全省全社会大面积停电事件联合应急演练，涉及60余个演练场景，30余家单位、100余台次装备、超过3000人次参演。

海洋王成都网电服务中心受客户邀请，携带移动照明灯塔、便携式灯具、太阳能警示灯等多套应急照明装备参与本次演练，为应急演练提供有力的照明支持。四川省副省长、省电力董事长及国网等相关单位领导亲临现场指导，对现场应急照明装备给予了良好评价。

在展示应急救援装备环节，中心同事们为现场客户讲解灯具信息、演示具体操作，我司的高质量产品服务受到了客户的认可和赞许。

(成都网电服务中心供稿)



公司各部门举办《王淦昌传》读书交流会

2019下半年“同读一本书”活动自7月份启动至今，公司先后开展了销售系统演讲比赛、总部职能部门音诗画比赛、一级部门领导干部读书沙龙等一系列的读书活动，通过丰富多彩的形式将自己阅读、学习后的所感所悟展现出来。

除了这些公司级的大型读书活

动，下半年，总部各职能部门、行业事业部各服务中心也陆续开展了部门内部的读书交流会。他们通过阅读书籍，联系自己的生活和工作实际，把阅读的所思所想与大家分享，在交流中碰撞思想，提高认识。

现在，就让我们一起来看看各部门读书交流会的风采吧！



市场部



总裁办公室



供应链管理



技术与设计部



品质保证部



西北油田服务中心



石家庄网电服务中心



济南公消服务中心



西安电煤服务中心



成铁服务中心

临沧救援勇担当，海洋王人在现场 ——安石隧道突泥涌水事故救援跟班纪实

11月26日17时21分许，云南省临沧市凤庆县境内在建云凤高速公路安石隧道出口右洞发生突泥涌水，导致13人被困。

27日上午，正巧在临沧市出差的我得知这个消息后，马上联系市消防支队客户了解现场情况，并立即携带上应急照明灯具，坐车赶往现场进行照明支持。由于事故现场在临沧市下辖的县份，离市区有相当的距离，路途也较曲折，几经周转，终于在下午1时左右到达事故现场。

当地的地形环境复杂，加之事故造成的破坏性，导致通往现场的道路交通及其不顺畅，沿着主路行车至距离前线救援指挥部还有好几百米处，就不得不下车，徒步穿越陡坡路段前行。当时，主路口和辅路交叉路口已经被交警封锁，下辅路必须要出示相关证件。我向交警同志表明了自己的身份，表示此番前来是要为现场夜间救援提供照明支持。交警同志得知我的来意后，随即开放通行。我到达安石隧道事故现场后，不敢耽误片刻，马上与客户进行联系，了解现场实时情况。

我从战保客户处了解到，此次事故原因是隧道出口端右洞发生突泥涌水，当时正在进行仰拱施工的6名作业工人被困，工友当即自发组织现场救援。18时10分许，发生二次突泥涌水，造成前去救援的7名工人被困，两次灾害共造成13人遇险失联，9人遇险受伤。灾害发生后，现场应急抢险救援综合指挥部成立9个工作组，投入国家和省、市、县四级救援力量700余人。但由于事故地点属中山地貌，地形起伏较大，地质松软、风化严重，植被较发育，含水量较大，进、出口均处于山前斜坡地带，发生次生灾害风险较高，给救援带来了较大困难。

救援行动一直在不间断进行中。由

于隧道内照明条件不充分，加之救援时间长无法预计，后勤装备处必须时刻保证有备用的、充好电的灯具，以便搜救队在需要时能立刻补上。了解了这些情况后，我赶紧把身上带着的6601、6116、7103、7112、7302A充电箱及7632、7302等便携式灯具都放到装备区，交代给装备技师，并为现场的消防同志简单地进行讲解培训。同时，向客户领导表示，如有需要将立即向服务中心申请大批应急灯具前来支援。客户表示前期已自备有照明设备，暂时让我在装备区及指挥部“待命”。

由于现场情况十分危险，非专业搜救队不能进入到隧道里面，我就在装备区和装备技师们一起为轮换下来的灯具充好电、进行检查，做好维保工作，也随时准备着在客户需要时联系服务中心提供支援。

参与支持行动的三天时间，我每天在装备区和救援指挥区之间穿梭，帮助客户做一些力所能及的后勤工作，晚上实在熬不住了就在帐篷里小憩一会儿。那几天，我与消防同志们同吃同住，建立了深厚的友谊。

这次11·26安石隧道突泥涌水事故救援跟班，是我第一次一个人独自参与跟班的行动。虽然今年在服务中心也参与过很多次比武及拉练的跟班活动，但这次与以往有很大的不同。现场的情况随时在变，情况也比较危急，大家都不知道期间会有什么突发状况，因此整个人都时刻处于紧绷的状态。现在回想起来仍感慨良多。

通过此次跟班，我更加了解了我们的消防客户平时的工作环境和状态，并深深地体会到了他们工作的艰辛和不易。当客户有需求时，海洋王人能够快速反应，急客户之所急，这给客户留下了良好的印象。

(昆明公安消防服务中心 高鹏)



用心做好每一次服务 ——北京石化服务中心与客户开展技术交流会



11月26日，北京石化服务中心组织与C客户单位22位领导，针对公司照明控制产品及相关新产品开展了一场技术交流会。

本次技术交流会的重点是向客户介绍公司的照明控制产品，一方面借以提升客户对照明控制产品的了解；另一方面也帮助我们收集客户的意见和建议，根据客户需求加以改进，为客户提供更好的服务。

会议由石化事业部运作支持部产品市场经理彭伟民作专业讲解。他深入浅出，结合国内建设智能化工厂的趋势以及世界各国智能化工厂实现的价值提升进行介绍，引出我司照明控制产品在智能化工厂组成中的重要作用；并重点针对照明控制产品的网关、单灯控制器、回路控制器、亮运探测器等功能，进行了详细介绍。同时，他也向客户介绍了一些目前已经采用照明控制产品的成功案例。

通过彭经理专业、系统的介绍，客户对照明控制产品有了深入、全面的了解，对产品也表现出了极大的兴趣。讲解结束，客户也结合自身遇到的具体问题提出了疑问。比如：1、设备的安装位置、安装环境会不会对照明控制产品各个设备之间的信号传输产生影响。2、照明控制产品可以调节灯具的亮度，但要求灯具本身具有调光功能，

目前大部分厂区的灯具还是老式的，不具备调光功能。3、对于无线网卡使用产生服务费的顾虑等。

针对客户的疑问，彭经理做出了相应的解答。设备安装前会用专业的信号测试仪对现场进行信号测量，确保设备能够在当前环境下正常稳定传输。若超出传输距离，可以通过在设备之间加装设备来完成信息的传递；如果客户需要调光功能可以将现有旧灯具改为具有调光功能的新型灯具，从而达到设备调光的目的；而流量费用的问题更不用担心，照明控制产品只会产生非常少的流量费用，不会造成不必要的费用损耗。

疑问得到了解答，客户对照明控制产品有了更高的认可。客户领导表示在物联网急速发展的当下，海洋王的照明控制产品是工厂管理不可或缺的重要组成部分，它所具有的定时开断、亮暗调节、环境监测、故障自动申报和数据处理等多种新功能、新技术能够让工厂的照明控制更简单、方便。

技术交流会上，服务中心还结合客户现场的需求，有针对性地介绍了BPC8767、FW6117和FW6326等新产品，展示了新产品更强大的功能性能，加深了客户对每款新产品特性的了解，有利于后期的进一步合作。

(北京石化服务中心 韩佳良)



12月13日，广深铁路股份有限公司广州车辆段领导一行26人，莅临公司参观交流，双方就企业文化及6S管理工作进行了深入交流。随后，领导一行现场参观了总部员工工作区域及松山湖工厂生产流水线、实验室，对公司推进6S管理工作的经验与做法表示认可和赞赏。

最美海洋王人

为了践行“奋斗”的核心价值观，通过在公司各部门寻找始终保持艰苦奋斗精神、脚踏实地追求更高目标的最美员工，以及深度挖掘和学习最美员工事迹，传递最美正能量，公司组织和开展了寻找“最美海洋王人”活动。希望全体员工善于发现美、学习美，爱岗敬业，奋斗拼搏，争当最美海洋王人。以下，分享11月份部分销售系统“最美海洋王人”优秀事迹。（由于报纸版面有限，想要了解、学习详细的优秀事迹，请进入海洋王微信公众号，点击底部菜单栏“公司信息-最美海洋王人”即可查阅。）



巾帼能手

南宁公安消防服务中心 龙叶盼

真诚服务，心系客户

2019年1月，某交警支队预算里计划采购6套6001，自己已经通过党委合讨论。原本已在预算之内的事，在跟进采购的过程中发现此设备满足交警总队2019年的绩效考核，但支队告知采购延迟，必须对多个厂家的产品进行试用对比。

了解到此事后，我赶紧申请样灯跟班试用，通过到下面大队去现场跟班，基层一致认为我司的灯具在操作、功能等方面优于另外3家的产品，我也仔细的做了灯具试用汇报。但当采购申请递交到支队领导处时，领导反馈还需另外一个厂家的产品过来试用，待支队领导拍板决定。

意识到情况不乐观，我立马对支队进行三级目标逐级拜访，重新对产品进行详细汇报。经过深入拜访及中心同事等的帮助，支队领导终于认可了公司的售后服务质量和产品的使用效果，最后顺利中标。

通过这件事情及入职以来多年的工作经验告诉我，要想赢得客户信赖，我们必须做到以顾客为中心，急客户之所急，真诚服务，热爱工作。这需要我们从一个细节，每一件小事做起，从介绍好每一款灯具开始，在与其他厂家的竞争PK中，我们通过对自己的产品及客户环境的了解，用心思考如何使用产品解决客户工作中遇到的问题，从解决客户问题出发，少抱怨、多干活、多学习，就一定能够在PK中获胜。总之，销售没有捷径，爱自己的工作，爱自己的客户，用真诚的对待客户，就一定能够赢得信赖和支持！



茉莉花奖

呼和浩特电煤服务中心 郭俊芳

用真诚打动客户

2019年所剩无几，离年初定的目标还有一些差距，时时感觉到心慌，怎么办？达成目标并不容易，偶尔也会觉得难过或者沮丧，即便如此，我仍然勉励自己：不达目的，誓不罢休！

A单位是我的主投市场，上一年末，集团上合定了两个专项照明改造计划。这是跟着工程一起的计划，材料甲控，但是中间涉及了很多连锁部门。于是，我的计划审批流程到了集团工程部就被领导卡住了，集团领导力推竞争对手参与。这该怎么办？我决定去找集团领导把这件事情说清楚。

那天是星期五，等到下班，集团领导仍没有回办公室，我透过他的百叶窗看到他的上衣外套似乎还没有穿走，就决定一直等。终于等来领导后，我开始向他讲项目的起因、经过，介绍我司灯具和服务。或许是被我打动了，最后集团领导终于松口，答应给我一周时间，把所有的资料重新提供。以往都需要花两个月的审批流程时间，现在让我一周内完成，压力不是一般的大。我开始了“拼命”的一周。到了约定的时间，我把所有的资料都递到他面前，他惊讶道：“你办事可以啊！”就这样，我终于拿下了这两个专项，也和客户领导拉近了关系，结下了友谊。

天行健，君子以自强不息，好的成功是知识、魅力与智慧的完美结合。海洋王百年企业的使命靠你、靠我、靠大家。感谢海洋王，赋予我们的平台，让我们可以飞的更高、更远。



青松奖

沈阳冶金服务中心 赵前成

专业服务，效率为先

今年八月份，在一次与某厂客户交流的过程中，客户提到改造灯具的事情。赵经理听闻后，赶紧仔细询问了客户相关问题和需求。回到服务部后，首先与主任沟通相关情况。随后，请专工过来提供相关技术支持，一同前去现场收集数据，测量尺寸，做好台账，加班加点的设计服务方案。赵经理每天从市场回来后，第一时间整理数据，分析现场，做服务方案并为第二天的工作提前做好相关准备。就这样，仅仅用了3天时间，就将服务方案全部做好。当他把方案送到客户手里的时候，客户非常惊讶，不敢相信在这么短的时间就将占地面积如此大的厂区照明方案做得这么好，简直不可思议！

在与客户沟通过后，赵经理决定带着这套服务方案去找厂区领导，向厂区领导做进一步的细致介绍，根据厂区的照明现状并结合我们的照明方案，仔细分析方案带来的改善情况以及利弊关系。厂区领导听后非常认同，也对我们的专业精神十分认可。经过认真思考之后，一锤定音，决定今年年末或者明年初上报项目。赵经理这种认真的态度和专业的精神，使他高效率地完成客户提出的要求，赢得客户的认可和信任，促成订单成交。

这么多年以来，赵经理通过一点一滴的积累，积极维护客户关系和同事关系，始终坚持专业、高效的服务状态，在海洋王的职业道路上，更加成长，愈加坚定！



青年服务标兵

成铁服务中心 熊彪

学无止境

熊工刚入司时，恰好遇到成都铁路局采购制度的改革，所有项目基本全部采用招标，且是低价中标的模式，这对中心极其不利。面对如此严峻的市场环境，每个人都是紧张而忙碌的。由于刚开始进行招标，中心所有人面对这种情况都是一片茫然，不知道方式、方法。

那年年底刚好有大量的项目需要采购，熊工负责每天上成都局的招标采购网，依次看挂网项目，一看到有灯具需求，马上告知主任和经理，并发起参与招标申请和付款，填写报名表，做标书。但在整个招标流程中出现很多以前没涉及到的东西，中心没有一个人了解。面对这种情况，他没有抱怨，自己拿着项目招标要求一字一字地读，一条一条地核对。需要找的东西太多了，还不知道审核的情况，只能尽量的多做。标书从50页做到100页、200页，害怕被废标，总觉得不够完美。从开始第一个项目招标，到陆陆续续的招标项目接踵而来，一周就有3、4个招标项目，这其中离不开熊工的辛劳付出。

那一年，从9月到12月，熊工从来没有休过周末，每天晚上10点下班都算很早的了。每到招标前两天，基本是12点以后才结束工作。但在那段时间里，每天都能吸收到大量的知识和做人做事的方法，他也慢慢地成长起来。

随时保持良好的学习心态及学习习惯，是熊工入职五年以来一直在做的事情，也是他解决一个又一个困难的秘籍。他说：“冲在最前面去学习4G、控制器、服务产品的知识，然后把学到的知识教给大家，这是我们的价值所在。”