追求卓越绩效管理　引领企业科学发展

——聚焦我市企业荣获省长质量奖

河南省省长质量奖奖杯

河南省省长质量奖证书

总策划:李小平
执　行:张秉玉　丁玉玲　申金星
主持人:高小豹
特邀嘉宾:
韩跃平　焦作云台山旅游发展有限公司董事长
　　焦作云台山风景名胜区管理局局长
薛德龙　河南省中原内配股份有限公司董事长
王　锋　风神轮胎股份有限公司党委书记、总经理

【主持人语】

10月10日,全省质量工作大会召开。省委副书记、省长郭庚茂在大会上说:“质量是企业的生命,是经济社会发展的本质性指标,也是当前我们加快经济发展方式转变的核心,直接关系到经济社会发展进程和人民群众生命健康安全。当前,我们正处于工业化、城镇化快速推进和建设中原经济区、加快实现河南振兴的关键时期,在这一关键时期,尤其要重视质量,质量就是生命力,质量就是竞争力,质量就是效益。”

我市企业河南省中原内配股份有限公司(下称中原内配)、风神轮胎股份有限公司(下称风神轮胎)荣获2011年省长质量奖殊荣,并分别获得100万元奖金。同时,焦作云台山旅游发展有限公司(下称云台山)董事长韩跃平受邀参加大会,并作为服务行业企业代表作典型发言。

自2010年首届省长质量奖评选以来,我市云台山、中原内配、风神轮胎先后获奖,他们的创奖之路究竟如何?这又将对我市企业经济发展带来哪些影响呢?此次特别邀请有关获奖企业负责人进行访谈,以进一步深刻领会省长质量奖与企业发展、“质量兴市”的战略思想。

【百度搜索】

《河南省省长质量奖管理办法》2009年获得通过,作为河南省政府设立的最高质量荣誉奖,该奖主要授予在我省登记注册5年以上、有广泛的社会知名度与影响力、实施卓越绩效模式管理、质量管理水平和自主创新能力在国内同行业处于领先地位、取得显著经济效益和社会效益的单位,奖金为每个企业100万元。

申报企业必备的条件有:企业要具有杰出的经营业绩或社会贡献,从事生产、经营活动的企业,其质量水平、经营收入、利税总额或总资产贡献率等指标在上年度位居国内同行业前茅,最近三年未发生亏损;对从事非营利性业务的组织,其社会贡献位于行业前列。有自主品牌的企业,在申报省长质量奖时有优势。《办法》规定:企业品牌优势突出,具有良好的诚信记录和社会声誉;中国名牌产品生产企业、驰名商标和服务品牌企业可优先列入评审范围。

凡有下列情况之一者,不得申报省长质量奖:企业不符合国家产业、环保、质量等政策;近三年内有质量、安全、环保等责任事故;近三年内国家、省监督抽查产品不合格,或存在严重服务质量问题;近三年内参加省长质量奖评定活动存在弄虚作假等违规行为。

【质量论坛】

产品质量与人民群众日常生活密切相关,事关人民群众根本利益。要切实把“质量兴市”工作放在加快经济发展方式转变、促进经济社会又好又快发展的战略地位,以品牌、标准为重点,突出抓好质量监管和长效机制建设,努力把质量工作提高到一个新水平,为我市经济社会发展提供质量保证和强力支撑。

——市委副书记、市长　孙立坤

质量代表企业的形象,是企业的生命力所在,实施“质量兴省”、“质量兴市”战略是全面贯彻落实科学发展观,加快转变经济发展方式,奋力走在中原经济区前列的具体实践,各职能部门要进一步深入推进“质量兴市”战略实施,引导企业广泛开展“质量兴企”、“质量兴业”活动,动员和推动全市广大企业积极创新经营管理方式,转变发展方式,以卓越绩效实现可持续发展,全面提升焦作企业市场竞争力。

——副市长　贾书君

质量振兴是全民族的大事。生产企业是质量安全的第一责任人,要把提高企业管理水平,树立精品意识,实行精益生产,推行卓越绩效作为生存与发展的“百年大计”,做到产品精致、管理精细、工艺精确、组织精心、为人精诚,让“焦作制造”走得更好、更远。

——市质监局党组书记、局长　李小平

质量监管部门要突出加大对重点产品、重点市场、重点区域、重点行业质量问题的整治力度,以食品、农资、特种设备等关系国计民生的产品为重点,强化源头治理,健全全过程安全监管网络,加强对生产经营企业实施质量管理的监督检查,努力消除质量安全隐患。

——市质监局副局长　张秉玉

作为一名质量工作者,在今后的工作中需继续加大质量工作的宣传力度,增强全社会的质量意识,提升质量工作者的专业素养和工作能力,营造“人人关注质量、人人创造质量、人人享受质量”的良好社会氛围。

——市质监局质量科科长　丁玉玲

提升旅游服务质量　打造世界知名品牌

——探访云台山创奖之路

本报记者　高小豹

10月10日,省政府召开全省质量工作大会,焦作云台山旅游发展有限公司董事长、云台山风景名胜区管理局局长韩跃平受邀参加大会,并作为2010年度省长质量奖企业代表在会议上作典型发言。

云台山自2010年荣获首届省长质量奖以来,在焦作市委、市政府的正确领导下,始终坚持“崇尚优质、追求卓越”的经营理念,积极推行全面质量管理,导入卓越绩效管理模式,不断探索,持续创新,游客人数和门票收入再创新高。2010年,云台山景区接待游客391.2万人次,实现门票收入2.95亿元。今年截至目前,游客增长比例超过40%。在中国社会科学院旅游研究中心与乐途旅游网联合发布的2011年第二季度《中国公民旅游关注度报告》中,云台山在20大最受关注国内景区中名列第四,在景区综合评价排名中名列第八。2011年9月20日,云台山又荣获了全国质量工作先进单位荣誉称号,成为全国获得该奖项91家单位中唯一的旅游景区。

作为旅游界的代表,云台山是获得省长质量奖和全国质量工作先进单位中唯一的旅游景区。“质量是企业的生命,品牌是企业的形象和信誉。质量兴则企业兴,企业强则国家强。”这是韩跃平对质量的理解。

服务细节决定服务质量

近年来,云台山对前来景区的游客进行了深入细致的调查,确定了“以人为本,游客至上,用心经营,用情服务”的核心价值观,云台山职工始终坚持以最细致、最贴心的行动服务游客,争取使每一个游客都能高兴而来、满意而归。

“金杯、银杯,不如游客的口碑;金奖、银奖,不如游客的夸奖”。游客的满意才是旅游服务的终极目标。为此,云台山景区牢固树立了“不让一个游客在景区受委屈”的服务理念和“人人都是旅游环境”的服务意识,教育职工“任何时候没有游客的不对,只有我们工作的不到位”。

创新理念提升服务质量

云台山作为一个旅游服务企业,通过近年来的发展,云台山的品牌影响力不断提高。云台山景区建立了包括管理标准、工作标准和服务标准在内的科学、完善的服务标准体系,全面推行标准化管理;严格按照《风景名胜区条例》中“科学规划、统一管理、严格保护、永续利用”的景区工作方针,坚持在开发中保护、在保护中开发,依法治景;出台了合理化建议管理办法、各类评优评先管理办法、员工进修学习管理办法和安全应急预案等一系列管理办法,营造了充分授权、主动参与、持续创新、遵纪守法、诚信经营的和谐发展环境。

为规范旅游服务流程,云台山制定了包含服务基础标准、服务质量标准、服务管理标准、职业资质标准、服务提供能力标准、服务安全卫生标准、服务环境保护标准、服务流程标准、岗位标准在内的《云台山风景名胜区标准化服务体系》,这是国内唯一的景区服务标准体系。该体系全面规范了景区员工的服务操作流程,同时也使景区旅游服务从简单粗放逐步走向规范有序。

建设精品提升质量基础

云台山积极提升景区质量建设,先后投入资金6亿多元,对景区内的道路、停车场、水电、通信及其他服务设施进行了高标准的建设和完善,使景区基础服务设施配备达到行业较高水平。购置了230辆豪华观光巴士,建立了便捷、高效的内部交通网络,修建了拥有5000个车位的智能生态停车场。按照国家绿色环保标准进行设计,建设了餐饮服务中心,且无明火、无污染,是真正的“绿色厨房”。景区还大力推广新型能源,在停车场、景区道路沿线实现了风能、太阳能照明,成为云台山一道别样的风景线。

云台山景区游人如织。

为了提高景区对游客需求和紧急情况的反应速度,使景区的管理更加科学规范,云台山全面实施了数字化景区建设工程,先后建成电子门禁、智能监控、多媒体展示、GPS车辆调度、LED信息发布、电子商务、智能全景导游图等多个系统,实时掌握各景点的客流及车辆、人员的工作和环境、安全异常情况,为领导科学决策、合理调控游客、避免经营损失发挥了巨大的作用,全面提升了景区的管理水平。

景区发展与旅游产业良性互动

云台山的快速发展有力地拉动了当地相关产业和县域经济的发展,当地旅游产业的发展也为景区旅游提供了便利,缓解了景区餐饮住宿的紧张局面,促进了旅游质量的提高。

云台山通过10年来的发展,景区影响力不断提高,文化积淀不断加深。云台山风光已成为一个品牌、一种标杆。目前,云台山正在积极进行旅游的二次创业,景区已经分别与北京京能集团、世贸天阶和建业集团签订了总投资100亿元的大型综合旅游项目,成立了旅游股份有限公司,努力实现单一的自然观光旅游向休闲度假旅游的转变,拉长产业链条变门票经济为产业经济。

嘉宾访谈

以国际化战略打造世界汽缸套制造业航母

——探访中原内配国际化发展之路

中原内配生产场景。

本报记者　高小豹

“质量是企业的生命,也是一个企业的信誉,河南省中原内配股份有限公司荣获省长质量奖不是偶然,是公司长期坚守‘质量与我同在’大质量观的结果,是省政府、行业和社会各界对公司整体经营运行质量的褒奖和认可;中原内配之所以能够取得今天的成绩,更得益于国际化战略的正确实施,得益于美国通用、福特、克莱斯勒、康明斯、德国奔驰、意大利菲亚特等国际战略合作伙伴的合作,他们是国际行业标准的制定者,更是世界卓越绩效管理的成功典范,与他们的成功合作,使我们较早地导入了卓越绩效管理模式,形成了涵盖技术研发、质量管理、制造控制、商务谈判等一整套具有中原内配特色的管理模式,积淀了企业飞跃发展的核心竞争力,赢得了客户的信赖和品牌的良好声誉。”该公司董事长薛德龙说。

回眸中原内配质量管理的10年路,在坚持走专业化、国际化的道路中,中原内配以它惊人的速度,踏出了一条追求卓越、以质取胜的典范之路,为行业积累了经验,为同行树立了榜样……

夯实基础:质量管理立足高起点

近年来,欧美发达国家汽车公司纷纷将自产零部件转向全球采购,并不断推进兼并重组,伴随大规模技术改造步伐的加快,日益激烈而又残酷的市场竞争。作为当时汽缸套行业的龙头企业,董事长薛德龙凭借其30多年来对行业发展趋势的把握,果断决策,将企业发展方向定位在国际化上,坚持以市场为导向,以顾客为关注焦点,走国际化卓越绩效管理发展之路,以国际化带动质量管理,实现了高起点开局。

中原内配国际化道路历尽坎坷和艰辛,在制定战略的过程中,他们认为:只有坚持专业化的道路,积淀行业优势,企业才能获得客户认可;推进国际化进程,借力发力,在与国际知名公司合作中实现了站在巨人肩膀上发展。

追求卓越:质量管理步入新境界

中原内配先后与国际知名公司同步实施了ISO9002、美国QS9000、德国VDA61、ISO/TS16949、ISO14001质量环境管理体系,全面推进卓越绩效管理、精益生产、六西格玛、ERP、CRM等信息化、标准化管理,每年接受的国际、国内战略合作伙伴专项现场审核超过110次,使中原内配产品品质始终与世界先进水平保持同步,并逐渐形成了以“专业化、国际化,可持续发展、相关方利益”为核心,以“人力资源开发管理系统、营销管理系统、技术研发系统、综合管理系统、供应商管理系统(5S)与信息化(I)相融合”为支撑,独具中原内配特色的5S&I管理系统,为中原内配的质量管理注入了新的活力。

跨越发展:国际化战略创造新成就

10年里,中原内配实现了跨越式发展,目前已成为全球最大的发动机汽缸套OEM供应商,国家高新技术企业、国家汽车零部件出口基地企业、中国制造业500强、中国信息化500强;是全国内燃机标准化技术委员会汽缸套工作组组长单位,负责汽缸套行业国家标准的制修订;拥有博士后工作站;“河阳牌”商标成为行业唯一“中国驰名商标”;成为行业内唯一进入世界500强企业、美国通用、福特、克莱斯勒、康明斯、国际卡车、德国奔驰、瑞典沃尔沃、意大利菲亚特、法国标致-雪铁龙全球采购体系的发动机核心零部件企业,为全球70%以上的知名汽车发动机公司配套。该公司主导产品“河阳牌”汽缸套占据国内市场40%的市场份额,国际市场占有率在10%以上。经济技术指标连续23年居行业第一位,连续21年蝉联亚洲市场产销量第一。

共享成果:与社会实现和谐发展

2010年,中原内配上缴税金实现1.16亿元,成为中国汽缸套行业内唯一上缴税金超亿元的企业。

在谈到和谐社会建设时薛德龙强调:“企业的发展得益于社会创造了一个大的发展环境,得益于全体员工的辛勤劳动。”快速发展的中原内配牢记“企业公民”责任,主动肩负社会各项公益、慈善、赈灾、兴教助学、增加就业、扶贫济困等社会责任,先后支持当地包装材料厂、模具厂、物流公司等40余家村镇企业快速发展,实现了企业与社会的和谐发展。

展望未来:领航世界汽缸套产业

在未来的5年里,中原内配将充分发挥公司在国际、国内市场上的品牌资源优势,通过加强与国际知名公司的合作,通过兼并、重组、合作等方式,不断延伸产品链、产业链、市场链,使中原内配发展成为汽缸套行业世界规模最大、工艺先进、技术领先、品质优良、实力最强,具有国际知名品牌的企业集团;以持续创新来不断丰富自己的发展模式并与社会共享,打造世界汽缸套制造业航母,以更加卓越的绩效推动中原崛起。

嘉宾访谈

坚持以质取胜　推动内涵发展

——访风神轮胎股份有限公司党委书记、总经理王锋

风神轮胎党委书记、总经理王锋(右一)坚持每天深入现场指导质量工作。

本报记者　高小豹

“风神轮胎争创省长质量奖,目的不是为了简单的获奖,而是要真正改善内部组织绩效。风神轮胎的发展不是简单的规模上的扩张,而是真正实现内涵式发展;不是局部上一个台阶,而是整体上一层楼,同时引领和带动相关行业的发展。”作为2011年河南省省长质量奖的得主之一,风神轮胎党委书记、总经理王锋在接受记者采访时,不假思索地说。

风神轮胎究竟是凭借哪些优势获此殊荣呢?

“风神轮胎之所以能顺利获得省长质量奖,关键在于坚持以科学发展为主题,以发展方式转变为主线,重在持续,重在行动,全力推进世界级制造,努力实现内涵式发展,在深入实施卓越绩效管理模式的基础上,做了一些具有风神特色的质量管理创新实践。”王锋说。

推动质量管理创新　积淀企业质量文化

在王锋看来,该公司此次获得2011年省长质量奖,得益于企业科学的管理模式,得益于以下质量管理创新实践:

一是以APW为核心的世界级制造/持续改进(AWCM/CI)。AWCM/CI的核心是APW,即以“6+3”(6即质量、成本、效率、安全、环保、员工素养6个维度,3即精益生产、清洁生产、全过程物耗控制3个专业工具)为核心的具有风神特色的精益化管理模式。河南省省长质量奖评审专家希望风神深层次、全方位、系统化地总结“6+3”工作法,便于在全国范围推广,因为风神“6+3”工作法不仅对中国轮胎行业具有指导意义,对整个中国制造业也有借鉴意义。

二是以A380/ A380E项目为代表的全面质量管理。为打造中国轮胎品牌第一形象,风神轮胎在国内外市场实施了A380/ A380E项目。一是在国内市场实施A380项目,推出“风达”、“核动力”等A380系列产品,坚持国内最高端的市场定位,品质、售价均居第一,改变过去中低端的市场形象,真正提升企业核心竞争力。二是在国外市场实施A380E项目。A380E高端产品将于今年10月下线,叫板外资企业,代表中国企业一举打破外资企业对中国本土轮胎偏见,引领中国轮胎冲破国际市场最底层梯队,进入世界级阵营。

三是精益六西格玛管理(LSS)。风神轮胎行业率先导入了以精益六西格玛为载体的持续改进活动。精益六西格玛是一种管理业务和部门的系统方法,以事实和数据为驱动、按照典型的“DMAIC”5个阶段、运用专业工具来解决问题。今年公司共确立带级项目87项,550多人参与了项目实施,预计项目全部完成后可实现财务收益11448万元。

四是世界级先进流程—TLCM。TLCM填补了国内空白,属于世界级先进流程,具有自主知识产权。TLCM系统主要包括产品数据管理系统(PDM)、制造执行系统(MES)、营销积分增值系统(AMVA)和车队轮胎管理系统(FTMS)四个部分。该系统目前已全线打通,对产品质量实现了从设计、制造、销售到终端客户的全过程追溯和监控,体现了对终端客户的责任与关怀。

五是以风神绿色轮胎(AGT)为代表的绿色制造模式。不是所有轮胎都是无毒无害的,都是绿色的,风神全钢胎在中国、在全球践行着绿色制造。在中国轮胎环保法规没有明确要求的情况下,中国境内的绝大部分轮胎企业甚至一些外资企业都没有在中国市场推广绿色轮胎,风神轮胎不等国家政策出台,不盲目跟风外资企业,每年承担上千万成本,率先在全球推广满足欧盟REACH法规要求的子午胎系列产品,并在无毒无害基础上降低了轮胎滚动阻力及汽车油耗,提高了可翻新次数,对上下游产业和同行业具有重要的引领和示范作用。风神在绿色制造中迈出的一小步,必将引领中国轮胎工业前进一大步。

“除了以上质量管理创新实践,风神轮胎顺利获奖,还得益于具有风神特色的质量文化。”王锋说,“员工每天辛勤的付出,不是在简单制造产品,而是在塑造心中的品牌;不是在简单创造产值,而是在实现自我价值。做质量是一辈子的事,做品牌是几代人的事。“质量兴国”,从风神做起。产品要做的有品牌,人要做的有品位。搞质量,风神上瘾但不过瘾。”

推动世界级制造　实现内涵式发展

谈到获奖之后如何看待企业发展,王锋说:“今后一段时期,风神轮胎将紧紧抓住中原经济区上升为国家战略的宝贵机遇,深入贯彻落实市委、市政府关于‘质量兴市’战略的各项决策部署,坚持以质取胜,推动世界级制造,实现内涵式发展,努力成为卓越运营、受人尊敬的资源节约型、环境友好型中国轮胎样板企业和国际知名企业,为我市奋力走在中原经济区前列、建设更具活力的新型城市作出新的更大的贡献!”

嘉宾访谈