

# 从标准化遵循者 到标准化制定者

## ——看我市企业如何走质量效益型发展之路

■文/图 本报记者 周连武



### 前言

今年9月，是我国第39个全国“质量月”。9月12日我市“质量月”活动启动，市委宣传部、市质监局、市农委、市工商局等11个部门紧扣“提升供给质量，建设质量强市”主题，开展质量提升、质量整治、质量宣传等46项活动，并在本报开设“质说衡阳”专栏，宣传典型企业质量管理经验，引导企业走质量效益型发展之路。

### 传奇旅游投资有限公司——硬件不足，“软件”补上



湖南传奇旅游投资有限公司总经理 周良信



湖南传奇旅游投资有限公司南岳公司的运输车辆停放整齐划一

“安全是生命，服务是灵魂。”这十个字被传奇旅游投资有限公司编入《员工文明服务手册》，而且前面加上“始终牢记”，旨在为每一位游客提供安全快捷、优质的服务。

作为公司运营负责人，总经理周良信对此认知更深。“从事旅游服务行业，安全和服务决定了一切。”

该公司主要经营南岳衡山景区的车索一体化项目，环保车运营在2008年4月启动，现投入运营车辆132台。

自进驻南岳衡山景区后，传奇旅游改变了衡山景区内多年来的旅游交通运输格局，提升了游客来南岳旅游的品质，使南岳旅游的接待能力和接待水平上了一个新台阶。

服务能力上新台阶，离不开服务标准化的建设，作为湖南省服务业标准化试点企业之一，传奇旅游进行了有益的探索。

《员工文明服务手册》对所有服务项目、岗位、操作都进行了详细的规范。比如一个常见情况服务：乘客对工作人员的解释不明白时，手册给出相对应的行为规范：应礼貌地对乘客表达歉意，并再次说明。语言规范：“对不起，是我没有表达清楚。”“也许我说

的不够清楚，请允许我再解释一遍。”

“每个岗位都有规范，比如女员工的耳钉不能超过花生豆那么大。”周良信说，所有的操作都是标准化的执行。

为了把好安全关，公司还成立安全委员会，实行一岗双责，荣获国家第六批安全生产一级企业称号。

更具特色的是，公司组建运营服务稽查部，负责制定操作标准，督查、跟踪、落实操作标准，每个月开质量分析会，及时解决出现的问题。

“做得到才能承诺，做不到的不能承诺。”对于服务，周良信认为不能夸大自己的服务，而要务求真实，尽可能满足客户的需求。

游客的需求是旅游服务公司努力的方向。“硬件不足，软件补上。”周良信说，南岳衡山景区基础设施不足，这时就要用优质的服务弥补。比如夏天游客在等待索道时，天气炎热，工作人员在巡视中除了维持秩序外，还要与游客互动，送上一杯解暑的泉水。

“我们每个站场内都有应急箱，而且每个月清理一次，绝不会出现过期的情况。”传奇旅游不仅“走出去，还请进来”，制定“啄木鸟行动”。公司邀请专业的培训团队，培训员工，团队对员工考核，查找出不足，促进公司服务水平的提升。

### 湖南四海神龙实业集团有限公司——找客户需求 找自己问题



湖南四海神龙实业集团有限公司总经理 马再群



神龙大酒店的大堂干净、透亮

酒店服务标准化是酒店生产、经营、管理的重要组成部分，是实现管理科学和现代化的基础。通过规范化管理来优化酒店结构，规范酒店管理，提高酒店产品、服务、管理工作质量，以获得更高的效率和效益。

2013年初，神龙大酒店作为省级服务业标准化试点酒店，成立以酒店副董事长为组长，酒店总经理为副组长，各部门负责人为成员的服务标准化工作领导小组，全面负责酒店标准化工作。

神龙大酒店制定了该酒店服务标准化工作规划（2013年-2017年），建立了以服务标准为主体，包括酒店服务通用基础标准、保障标准、提供标准在内的酒店标准体系，补充完善了通用基础、保障和提供三大标准体系。

同时，制定了酒店《标准化管理办法》，明确了标准化领导小组的标准化职责，规定了酒店标准修改程序、要求、标准实施和考核。

经过2年多的摸索，神龙大酒店收集和制定酒店服务标准350余项目，

修订各类管理标准100多项、工作标准100多项。通过服务标准化知识培训，全员标准化意识不断增强。

2015年底，神龙大酒店标准化试点通过验收，成为湖南省酒店行业首个通过标准化试点验收的酒店。

“神龙是对照国家标准、行业标准，制定出自己的服务标准，比前者更加细化，更具有操作性。”湖南四海神龙实业集团有限公司总经理马再群如是说。比如说，酒店VIP接待中就明确了多个硬性要求，从客户身份、旅游目的、入住、接待、陪同、介绍景点等等，如果缺了哪一环，客户可能都会不满意，所以我们对每个环节都进行了标准化的规范，确保服务质量。

服务，永无止境。客户的需求也在变化，在升级，相对的酒店服务也面临要改变、升级的命题。“找客户需求，更要找自己问题。”马再群说，只有问客户需求，才能找准方向，只有找自己问题，才能提高服务水平，与客户的需求保持一致，提高服务供给质量，赢得客户的青睐，这样酒店才能有发展。

### 湖南金化科技集团有限公司——实行质量检验一票否决制度



湖南金化科技集团有限公司董事长 彭琪



湖南金化科技集团有限公司一厂区正在生产

“再过几年，我们将国内市场仅剩的日本产品挤出中国！”湖南金化科技集团董事长彭琪豪情万丈的说，公司生产的水基石墨棒润滑剂目前在国内市场占有率达到60-70%，已成功将德国、瑞士等产品挤出国门，只剩下日本在给宝宝供货。

湖南金化科技集团的前身是衡阳市金化科技有限公司，成立于1995年，注册资金1.16亿元，总部坐落在衡阳市高新区。母公司湖南金化科技集团有限公司是集专业研发、生产、销售、服务为一体的供生产钢管(材)、连铸管机组使用的水基石墨棒润滑剂的龙头企业。

金化牌水基石墨棒润滑剂，国内首创，取代进口产品，荣列国家火炬计划项目，产品进驻上海宝钢、鞍钢、攀钢、西姆莱斯等大型国有和民营企业；国际市场方面，产品先后出口韩国、泰国、印度等国家。2009、2012、2015年产品连续三届荣膺“湖南名牌”、“湖南著名商标”。

为了满足生产计划、工序管理、产品质量等方面的需要，公司成立了标准化管理工作小组，主要负责公司各项工作标准的制定和实施，以及对标准执行效果的监督检查。

公司制定了五项验收标准，建立了各项质量管理制度。从原料进厂、投料生产、过程控制、出成品再到产品入库均实行标准化管理，并在此基础上完善了自检、互检、抽检、专检及质量监督相结合的质量检验程序，实行了质量检验一票否决制度。

同时，为保证出厂产品的各项技术指标达标，杜绝不合格品的出厂，制定了不同工序和操作方法的50多个内控标准，做到过程完善控制，保证不让“不合格品”流入市场。

公司成立21年来，保持了迄今无一例质量事故的记录。“质量保障不是空话，要靠制度和技术的护航。”

“创一流技术，创世界品牌”，是湖南金化科技集团的品牌战略目标。金化牌高压无缝气瓶已在全国行业中位列三甲，远销俄罗斯、白俄罗斯、乌兹别克斯坦、墨西哥、巴西等十余个国家。

金化科技始终坚持“追求高新精，恪守真诚信”，以“质量第一，客户至上”作为自己的经营理念，用质量赢得市场。“质量是企业的生命线。”彭琪说，21年来，金化科技不断成长、壮大，靠的就是质量。企业自主创新，保护品牌，以质量取胜，这是企业的法宝。“经济新常态下，企业要生存、发展更要靠质量。”

### 湖南天雁机械有限责任公司——主持国家标准制订 增强国际竞争力



“天雁机械”副总经理 胡辽平



湖南天雁机械有限公司待发的产品

湖南天雁机械有限责任公司系中国长安汽车集团股份有限公司的子公司，是国家级高新技术企业、国家军用涡轮增压器和冷却风机等发动机零部件定点研制生产基地、湖南省标准化良好行为企业，位列中国制造业500强与机械制造业20强、中国汽车零部件企业综合竞争力100强。旗下的“江雁”品牌荣获“中国驰名商标”，涡轮增压器、斯达尔气门两个产品成为“湖南省名牌产品”。

凭借着高质量和品牌效应，天雁机械在增压器国内主机市场占有率达到22%以上、重型柴油发动机气门国内主机市场占有率达到65%以上，产品远销往欧洲、东南亚、南美等市场。

骄人的成绩，离不开企业的定位、追求和努力，天雁机械实施了“战略牵引、市场导向、管理保障”三大核心竞争策略，积极提高技术创新核心竞争力，积极培育质量效益核心竞争优势，全面实现由国内领先到具有国际竞争力的汽车零部件企业的历史新跨越。

据悉，该公司通过了GB/T19001、GJB9001A、ISO/TS16949质量管理体系等资质认证。技术创新高歌猛进，每年的新产品产值率都在60%以上，增压器产品型号由过去的十几种发展到现在的

500多种，风机产品首次成功进入高速铁路领域。获省部级成果20多项。

近几年，天雁机械进一步提升了标准化管理，制定客户至上化、研发市场化、质量全程化、绩效科学化、生产精益化、技改超前化等十一化工作标准。公司每3年对企业的各类标准进行一次全面的复审和修订，以确保各类标准的时效性、准确性。2016年计划完成30项企业标准制修订工作，现在已完成近21项。

三流企业做产品，二流企业做品牌，一流企业做标准。为了促进民族汽车工业的发展，打破国外技术垄断，提高增压器产品国际竞争力，以及公司核心竞争力，作为中国内燃机标准化技术委员会涡轮增压器工作组组长单位的天雁机械积极参与编写了《内燃机行业“十三五”规划》内燃机涡轮增压领域编制报告，确定“十三五”期间重点开展15项国家及行业标准的制修订工作。

“近几年主持制订国家行业标准9项。”天雁机械副总经理胡辽平介绍说，公司计划每年制定两项以上国标或行业标准，制定标准者必须同时具备强大实力和领先技术，制定的标准才会被认可，才能引领增压器行业技术发展。反过来，公司也掌握了增压器行业方面相关国家及行业标准的话语权，促进公司发展。

### 启迪古汉集团衡阳中药有限公司——用质量做第一品牌



启迪古汉集团衡阳中药有限公司董事长 刘炳成



衡阳中药有限公司生产车间

今年对于启迪古汉集团衡阳中药有限公司来说，意义大不同于以往，因为今年是公司成立60周年，古汉养生精上市30周年，公司上市20周年，更重要的是年产4亿支口服液技改项目将在年内投运，衡阳中药将迎来又一个创业辉煌起点。

“产品面市30年，赢得广大消费者的青睐，每年有4-5%的增长，非常不容易。”启迪古汉集团衡阳中药有限公司董事长刘炳成说，所有的成绩得益于产品的质量，30年也见证了“古汉养生精”的品质。

启迪古汉集团股份有限公司是湖南省首批上市公司之一，衡阳中药有限公司是集团旗下的一家以研发、生产经营中药传统秘方、秘方子公司。公司拥有省级口服液制剂工程技术中心，是国家高新技术企业。公司拳头产品“古汉养生精”处方及技术被国家科技部、国家保密局列为“国家级秘密”，“古汉”商标为“中国驰名商标”。

“产品质量就是企业的生命线。”刘炳成说，我们公司产品保证产品的高质量，就是回馈客户的最好的礼物。

多年来，启迪古汉在大力推行全面质量管理和GMP管理的基础上，不断创新质量管理，把提升企业质量管理水

平作为企业生死存亡的大事来抓。

公司建立了完善的质量保障体系，提供先进的检验设备保障，质量检验设备、设施投入累计约5千余万。凡是国家药典上有的检验项目，公司做到都能全检。为了严格确保质量，公司制订了高于国家法定质量标准的企业质量内控标准。原料药材来源及产地保障尤为重要，公司把药材关。公司按照GMP标准的要求建立健全了质量体系，公司所有剂型一次性在湖南省率先通过新版GMP认证，从而奠定了企业提高“质量经营”能力的基础。为了进一步提高科技创新能力和“古汉”品牌的竞争实力，公司坚持走“产学研”结合的道路。

“从原材料采购，到标准生产，每个环节都严把质量控制。”刘炳成告诉记者，产品的检验报告不是放行的标准，而是要对每批生产记录由生产科、质保科对其的物料、产能、检验三个平衡达到统一进行审核，合格后，结合检验报告才能放行发货。

总投资3亿元、年产4亿支口服液技改项目拥有全自动化的中药提取、制剂车间，现代物流仓储体系、新型锅炉及环保、消防等配套设施，完全建成投产后，实现年产值8-10亿元，新增利税各1亿元以上。“公司始终用质量做第一品牌。”刘炳成说。始终坚持质量为本，做好中国大健康，打造中国养生第一品牌。