

开展好QCC活动，促进TQM持续深入推进

日本企业推行TQM，靠的是什么？其实很重要的一项工作，就是开展QCC活动。在日本，没有哪个企业不开展QCC活动的，特别是质量优秀的企业更是乐此不疲，开展了几十年仍在持续。为什么他们有这么大的热情？因为TQM体系庞大，TQM思维方式是思想、是灵魂。而开展QCC活动是最直接、有效的手段，能让全员真正参与进来，在不断的训练中培养TQM的思维方式，培养能够解决问题的活性化员工。把QCC活动开展好了，对于公司、部门的质量经营来说，其能量不可小觑。

公司开展QCC活动，已经有了不少年头。其对于实现目标、提升经营质量的效果已经开始显现了。我们发现，每年公司QC成果发表会上获奖的服务中心，员工TQM的思维方式有了明显进步，解决问题的能力有很大提升，他们的业绩取得了明显的进步，甚至排到了行业事业部的前列。另外，QC交流还成为公司与客户共建的重要内容之一，成为服务中心差异化竞争的工作手段，与客户实现了双赢。

持续多年开展QCC活动，让许多员工从当初的不理解、不喜欢，到现在能够自动自发、踊跃参与，从最初的简单模仿，到现在逐渐围绕目标识别真因，逐步向实际问题触及。这已经是不小的进步。但是与日本企业开展QCC活动相比，我们仍然存在差距。像有些领导干部不带头积极参与，认识不到开展QCC活动的意义；有些QC小组在开展活动时，对课题选择很随意、在活动过程中不使用工具，或在工具应用中，只是照搬照抄了工具的形状；另外还缺少圈长接替机制，导致QC小组终止课题等，

这些问题影响了公司的QCC活动向高层次、高质量发展。我们要争创戴明奖大奖，就不得不在开展QCC活动上，下更深的功夫。

首先，开展QCC活动要始终坚持目标导向，解决实现目标过程中的问题。QCC活动在日本能够长盛不衰，除了他们的热情，还有就是他们的理性。QC在日本持续了几十年，但是始终没有偏离QCC活动的本质——不搞花架子，实实在在地围绕目标，解决问题。这也是日本企业QCC活动生命力旺盛的原因所在。如果我们偏离了目标，偏离了本质，把开展QCC活动变成应付交差，不解决问题，那么这样就变得没有意义，结果甚至会开展不下去，悄无声息。我们开展QCC活动，一定要遵循“求实”的宗旨，真正解决实现目标过程中的问题。那么，QCC活动就变成我们的好伙伴、好帮手，我们的竞争力一定会越来越强。

二、领导干部要带头参与。在开展QCC活动时，公司要求各级领导干部都要亲自参与，亲自担当QC小组的圈长，并且手把手地教员工怎么开展QCC活动。一段时间后，领导干部可以去看一看员工的工作思路有没有更清晰，自信心有没有增强，看一看员工解决问题的能力提高了多少，看一看工作中的顾虑消除没有。当然，这不是一蹴而就的，不是说员工一参加QCC活动之后就会彻底地换个人，但是，跟他的昨天比，你会发现他有一些进步，过一段时间之后，你又会发现他有了更多的变化，就是这样，只要能持续地做下去，员工就会感觉到自己的能力越来越大，信心越来越强，工作和生活越来越有希

望。这就是开展QCC活动、培养TQM思维方式对我们的意义。

三、严格遵循QCC活动的步骤，用好QC工具。QCC活动一定要按照科学的方法，“按部就班”地开展。不能心急，不能怕麻烦，更不能偷工减料，只有这样，训练出来的思维方式才是可靠的，在解决问题时才是有效的。否则，以不严谨的态度来开展QCC活动，问题可能抓得不准，对策也可能失之偏颇，或者只触及表面，不利于

问题的解决。因此，我们在开展QCC活动时要按照QCC活动的10个步骤去做。这10个步骤是非常严格的规定，遵循的是PDCA循环，每一步之间都有非常强的逻辑关系，必须一步一步来，少了哪一步都不行，哪一步没做到位都会影响到下一步的成效。另外，在每一步的过程中，还必须辅助使用一些QC工具（新旧QC七大工具），以帮助我们更好地识别问题和找出对策。

快速反应

学习华为挑战高目标

近日，华为公司轮值董事长郭平发表2019年新年致辞。致辞中说，华为公司在这极不平静的一年里，从未停下前进的脚步。2018年，华为公司预计实现销售收入1085亿美元，同比增长21%。这份出色的业绩，是全球客户对华为最真切的认可，也是对质疑和排挤最有力的回应。

从2013年以来，华为的营收已经连续五年保持10%以上的增长，其中2016年增幅甚至达到了40%。在手机业务方面，在大势不振的情况下，华为也保持了不错的增长，占据全球手机市场份额的第二位。华为为什么这么牛？为什么不管是顺境、逆境，依然顺利实现目标？

一、华为勇于挑战高目标，不断设立高目标。

不管是华为在创业的初期，还是在成为过千亿的跨国巨头之后，华为都没有放弃对于高目标的追求。即便是在规模巨大、基数巨大的情况下，华为仍然把目标定在了高于同行业的领先水平。如对2018年的发展规划中，华为就把全年目标收入定为1022亿美元，对于这个目标外界还有很多担忧，但是华为用1085亿的业绩出色交出了一份答卷。这也证明，目标与基数是没有关系的。

值得关注的是，2018年正好是华为成立第30周年，有人感叹：“华为用了30年时间走过IBM花了100年所走过的路。”早在2011年4月，华为在全球分析师大会上就曾宣布，要在下一个十年成为营收达1000亿美元的公司。如今7年过去了，华为终于实现了这一目标。

二、华为对高目标的追求，没有受制于环境因素的变化。

ICT产业是一个高度依赖于全球供应链的产业，对于华为这样一个国际化的企业，随着大国博弈加剧，所处的商业环境受到更多的政治、经济环境影响。在2018年，华为遇到了更多的来自外界的打压和排挤。但是华为并没有被困难打趴下，而是越挫越勇，每个人都聚焦工作，聚焦业务，以宗教般的虔诚服务好客户，为客户创造价值；面对不确定性持续战略投入，不在非战略机会点上消耗战略竞争力量，在优势领域形成战略领先。所以，不管环境怎么变化，不管是顺境还是逆境，华为依然不断超越目标，创造奇迹。这也证明了，实现目标和外部环境的变化是没有必然联系的。“沉舟侧畔千帆过，乘风破浪会有时，任何艰难困苦，休想阻挡我们前进的步伐。”郭平如是说。

华为的高速发展不是偶然的，华为的成长历史也证明了这一点。华为的成功可以总结和探寻的原因很多，但是不受外界环境变化，不畏艰难险阻，勇于挑战高目标是首要因素。这也是我们要学习的地方。面对2019年新的目标，我们每个海洋王人也要像华为那样，长期坚持艰苦奋斗，像狼一样咬定目标不放松，同时持续推进TQM，用TQM的思维方式和解决方法解决我们的问题，困难和问题只会让我们变得更团结、更强大。到那时，我们也一定会像华为一样，成为本行业里的翘楚，成为全球专业照明的最佳服务企业。



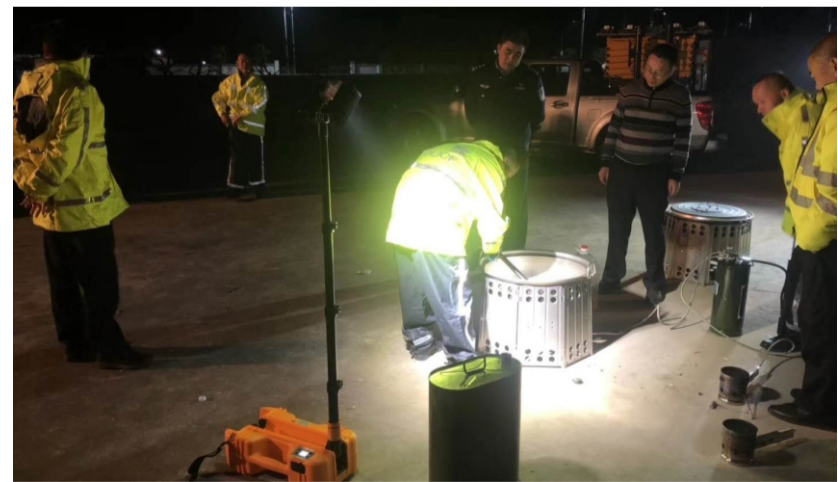
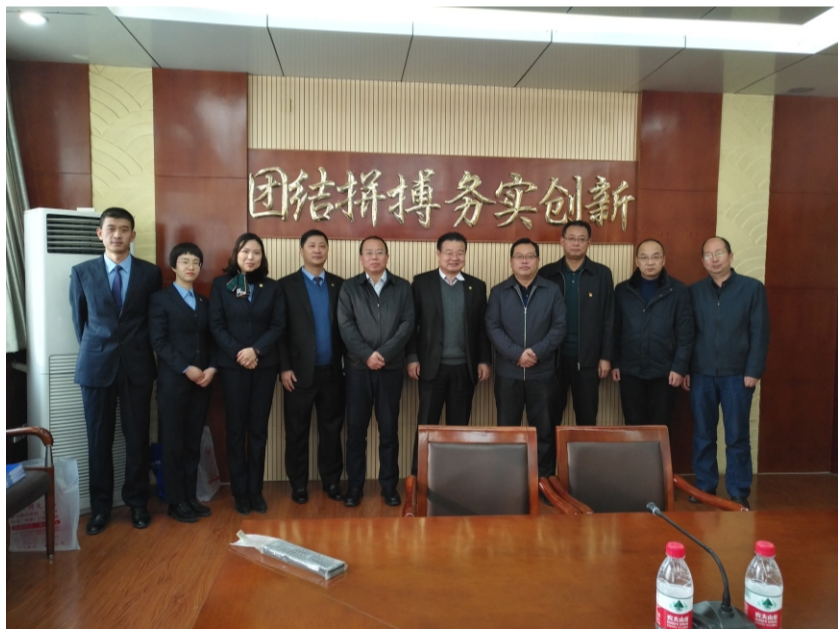
深化交流，共促发展

12月10日，公司轮值总裁杨志杰、铁路事业部总经理李付宁、兰铁服务中心主任前往中国铁路青藏集团有限公司进行高层互访。双方就当前的合作事项开展了商讨，在产品定制、专业照明服务上进行了深入沟通，达成了共识，并且交流了企业文化。

李总向客户提出，针对客户的照明

需求，海洋王可以提供定制化、专业化的服务，为客户开发出更适合各个部门和系统使用的灯具。杨总对客户长期一贯的支持表示感谢，此次拜访加深了客户对海洋王的信任，提升了双方合作的层次。

(兰铁服务中心供稿)



12月19日，昆明公消服务中心应客户需求，为拉练提供照明服务。他们提前做好灯具，送往客户拉练

处，并在现场指导客户操作灯具，保证拉练顺利完成，获得客户的赞扬。

(昆明公消服务中心供稿)

海洋王总部举办第一届“宿舍冬至节”活动

冬至是农历二十四节气中一个重要的节气，也是中华民族的一个传统节日，在古代民间有“冬至大如年”的讲法。

冬至佳节，为了让公司员工感受节日温暖，营造快乐的节日氛围。海洋王总部举办了“欢乐冬至节，温暖你我他”总部宿舍冬至节活动。总部住宿员工、维保人员及公司附近的员

工共同参加了此次活动。

活动开始第一项是包饺子大赛，食堂已经为大家准备好了饺子皮和饺子馅，就等着大家一展身手了。会包饺子的员工纷纷加入到包饺子小组，争着包饺子。那些没有包过饺子的员工也边看边学，包出的饺子有模有样。



包饺子比赛：众人齐动手，感受包饺子的乐趣



踩气球游戏：协调一致踩踩踩，无限欢乐踩出来



吃饺子比赛：自己包的饺子就是好吃，真香！

第二项游戏是踩气球比赛。两个人既要保护自己的气球，又要把被人的气球踩爆，拼的不仅是协调一致，还要考脚踩的准确度和力度。最后一个游戏是吃饺子大赛。看着自己包的饺子，大家吃的特别起劲，眨眼间就把一盘饺子吃完了！

随后大家的开始享用冬至晚餐，

大家一边吃一边聊，每个小组轮流上台表演节目，将现场气氛推向高潮。

宿舍冬至节，好玩好吃又热闹，不仅让大家加深了对冬至民俗活动的了解，认识到中华传统文化的源远流长，另一方面感受到公司对员工的关怀，在公司也能感受到“家”的温馨快乐。



海洋王为客户跨高铁作业提供照明支持

进入12月，许多客户单位都开始大检修，在多地开展跨高铁作业，海洋王照明积极响应客户需求，为客户跨高铁作业提供照明支持。

武汉网电为客户跨高铁施工交出满意答卷

12月初，客户需改造并更换某区域架空地线。方案中有两处需同时跨高铁作业，且跨越段两侧档距大、铁塔高。施工线路与高铁交叉角小，施工难度很大。且根据铁路部门要求，施工时间为凌晨。客户虽然制定了两套特殊跨越施工方案，但考虑到夜间施工的特殊性，客户在高空及地面布置了10余盏泛光灯，5台发电机灯及一套升降10米灯塔照明设备，确保施工区域光线充足，保证拆旧施工全过程、全范围安全可控。

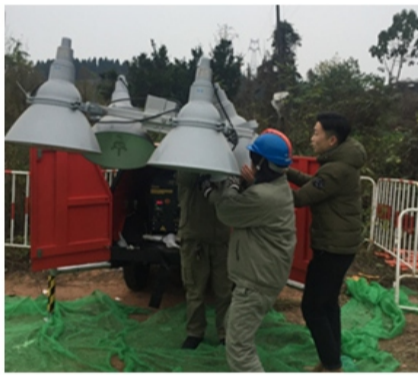
接到客户的需求后，武汉网电服务中心人员12月7日开始调试设备，8-9日在施工现场对灯塔进行安装、调式、保养，并指导现场工作人员操作灯塔。他

们还准备了一些便携式灯具，供客户在帐篷内照明，方便客户登铁塔使用。

12月10日凌晨，客户开始“三跨”施工作业行动。在3天的施工过程中，客户各级领导依次到各施工现场检查设备，了解询问最新的施工装备及使用方法，并把我司的灯塔效果拍下来。

12月20日凌晨12点30，客户另一区域也要进行跨高铁作业，中心员工提前行动，经过5个多小时的运输，在19日晚上调来灯塔。工程师经过一番调试，晚上11点半，现场一片光明，为本次“三跨”作业提供有力的照明保障。

施工期间，中心员工每天坚守在岗位做售后服务保障，最终为期9天4夜的“三跨”施工圆满结束。客户领导们非常满意我司敬业尽责的售后服务，对我们的产品专业性认可度较高，特别是对新灯塔在施工中发挥的巨大作用表示肯定，中心为本次跨高铁施工交出一份满意的答卷。



不惧风雨严寒，合肥网电保障客户照明

12月25日，合肥网电服务中心员工在得知客户将实施零点跨高铁作业，主动联系客户，得知客户现场有很大的照明需求后，主动请缨，调用灯塔协助照明，以保证客户夜间作业按时按量完成。

12月26日下午，服务工程师对灯塔进行了调试，现场演示，并解答了客户对于灯塔使用方面的问题，以便于客户现场使用。晚上11点，跨高铁工作正式开始，由于冬季昼夜温差大，作业现场下着雨，给施工增加了一些困难，而海洋王的灯塔以优越的性能保证了工作人员进行拆除作业时的人身安全。

经过四个小时的施工，凌晨三点，跨高铁作业完美结束。客户领导和施工人员对照明灯塔赞不绝口，对海洋王风雨兼程的售后服务更是赞扬！

“一分耕耘一分收获，一分努力一分进步，一分坚持一分成绩，一分

付出一分回报。”作为海洋王人，我们会继续努力，只要客户有需要，我们会立即行动起来，为客户送去光明和温暖！

(武汉网电服务中心、合肥网电服务中心供稿)



相信自己，努力前行

12月是年终冲刺的最终月份，作为一个老海洋王人我知道它的意义，一年到头不要让自己对2018留有遗憾，相信自己，努力前行。

12月4日早上，我开车近两个小时来到客户单位，虽然来的早，但心情却十分纠结。这已是近段时间第n次来到该客户单位了，上次来的时候客户老总说：“小陈呀！您的灯塔确实好，我确实也想再买一台，但是现在政策不允许了，必须要走网上平台，只要你们在平台商有，我立马采购一台。”

上半年6月份，经过长期的努力，客户通过比质比价已购买了一台我司的灯塔，后期又通过多次的现场应用及技术服务，客户对我们也赞赏有加，并表示说下半年有机会再买一台。

事情的达成总是一波三折，9月、10月两个月，客户接连两次遇到审计，比质比价的购买程序变成了不合规，要求整改。虽然突逢变故，但是客户的购买意向仍有保留，可是购买渠道却成了最大的难题。经过多次走访沟通，只能通过网上平台，但是平台上有没有我司的灯塔，客户让我们想办法进平台，说时间上可以等，只要你们有了就可以采购，但事与愿违，平台渠道不通。

客户如此诚心，且已经帮过我一次，我绝不能让客户冒任何风险购买我司产品。可是，我的目标还未达成，怎么办？忽然想起主任经常说“机会要从客户需求出发”，“帮助客户就是帮我们自己”，“要深挖客户需求”……我决定再试一试。

山重水复疑无路，柳暗花明又一村。4日的拜访并不顺利，然而在我绝望的时候，得知客户要使用灯塔，希望能指导他们使用。当时答应客户的请求后，就立即协助客户装车，准备夜班饮食，到达现场，点亮灯具。

现场灯具点亮后，了解到客户有

4个基塔同时施工，但只有4号基塔有大型照明，其他三个基塔没有大型照明灯具，与4号基塔反差巨大。当时正好遇到客户的生产副总，我向客户汇报照明情况，并指出没有照明灯塔照明，施工不仅速度慢，而且存在极大安全隐患。客户希望我们能提供灯具支援他们，我们迅速启动应急预案，灯具于次日送达，客户非常感激。

12月6日至10日照明支援有序开展，客户工作顺利进展。跟班期间，我们实时汇报，每天定时定点到达现场，检查灯具，点亮灯具，调节照明区域，保证了施工顺利完成，在此得到了现场客户领导的一致好评。

12月18日，我们主任和我一起拜访客户，客户一级领导均表示了对我司产品和工作的高度认可，但客户表示要汇报和研究一下看如何购买，于是连夜整理近几年的跟班汇总资料，一夜未眠整理打印133页的汇报资料，次日凌晨4点多顺利出炉。

12月19日早6:30，我们从服务部出发，8点准时到达客户单位，汇报资料得到客户高度认可，客户表示上午向局领导汇报，研究如何一下看如何购买，然而下午4点多得到的回复却是目前购买确实有困难……最终我和主任失望而归。此路不通，我和主任回宾馆后再次整理集体企业电商里我司的产品目录及推荐方案，希望客户可以购买小灯。

12月20日早上8点，刚来到客户单位的我突然接到客户老总电话，让我到他办公室一趟。老总向我介绍了施工队的高总，表露了买灯的意向，并在下午顺利签订购买合同。

我们的目标实现了，虽然过程是艰辛的，但是终的喜悦让我们觉得这一切都是值得的。

相信自己，努力前行，我奋斗，我快乐。

(石家庄网电服务中心供稿)



市场部《邓稼先传》读书交流会精彩观点



销售管理部及顾客中心

1、李丹：

我最大的感受就是，邓稼先作为一名科学家，能够放低自己的姿态，这一点是值得尊敬的。他与别人相处没有架子，经常向一线的老工人请教，学到了很多书本上找不到的经验。我作为一名职场新人更要学习这种精神，多学，多问，争取早日适应工作岗位，更快更好的完成任务。

2、柴玲玲：

邓稼先具有的忠厚朴实、真诚坦白、不追求名利，对工作要求不能出任何一点纰漏的品格。作为销管，每天从我们部门出去的数据必须反复推敲、核算、验证，做到提交数据的准确性，保证公司利益。每一件事都值得我们去认真地去做，即使是普通的事情，很细小的事情，也不应该敷衍或者轻视懈怠。我们要始终明白“把每一件简单的事情做好就是不简单”这个道理。在日常工作中，我们要不断完善自己，不断提高自己，千万不能计较眼前的个人得失，要不断进行自我“充电”，丰富自己的业务知识，提高自己的综合素质，在工作中实现自己的人生价值。

3、亢城洁：

通过了解邓稼先的一生，提炼两点对我印象颇大。第一，他对待工作是个勤于思考，勤于钻研，勤于行动的人。在现实生活中，我们往往说的最多，做的最少。例如我从明天开始我要把某件事做完或者我要坚持每天跑步等。每年年初订的目标，过了没多久就抛诸脑后，到了年底又开始新一轮的彷徨和纠结。结果成了思想的巨人，行动的矮子。我们在做出决定以后，关键还是得行动起来，只有动起来才能盘活自己，万事开头难！

另一个方面，我们往往是依靠肢体的勤快来掩盖思维的懒惰。有些事我们往往做的最多，可是结果差强人意，那是因为

缺乏思考，没有进行层层分解，一知半解就开始干起来，加班加点，疲倦了自己，搞砸了事情。越努力越失望，表面上看似非常勤奋，但是没有进行大脑思维，发掘问题的本质。通过阅读邓稼先，我们立足克服自己的思维惰性，真正去现场，去基层，去真正的环境寻找问题。

总之，我们能够有效的进步思考，关键行动起来，大脑和行动必须并行，才能顺利走过所有！

4、黄新艳：

为了一个坚定的信念，邓稼先面对重重困难，无所畏惧，勇往直前。站在选择面前，他毫不犹豫，用他的话说：“我的生命就献给未来的工作了。做好了这件事，我这一生就过得很有意义，就是为它死了也值得。”坚持做好一件事很重要，在我们的生活中，也许只是每天起床坚持给家里做一份精美的早餐，长久以来那就是家人的健康和幸福；也许只是每天进行一个小时的锻炼，坚持下去，将展现的是完美的身材和强健的体魄；每个月读一本书，年复一年，那将是思想的升华、气质的提升和内心的宁静。勇敢迈出脚步，慢慢接触，围绕一个目标坚持做好一件事，就会更深入了解和喜欢，就会把这变成一种习惯和乐趣，从而达成想要的结果。

5、胡美：

邓稼先接受了原子弹研发工作，作为第九研究所理论部主任，带领一批大学生，准备俄文资料和原子弹模型。1959年6月，在俄停止原有协议，邓带头攻关，在遇到苏联专家留下核爆大气压数据时，在周光召的帮助下推翻原有结论，从而解决了原子弹的关键难题。邓不仅仅在研究所里费尽心血，还冒着严寒酷暑，在飞沙走石的戈壁场现场采样，从而掌握了超多的第一手材料。结合到工作中，我们必须了解事情本质，从事实求是的角度上去提出解决问题的方法。如催款工作，表现是客户同意付款，但每次大领导都不签字，我们必须了解大领导不签字的原因，从而去做工作。如领导需要某工作人员汇报情况后，总体了解后才会签字，这样我们还要做相关汇报人员的工作。如果领导需权恒资金情况才签字，那我们需要做工作有情报员，什么时间节点上做领导工作更容易批示！

6、刘嘉：

邓稼先到九院工作后，由于工作保密性太高，保密范围太大，做什么不能说，在哪里不能说，和谁在一起工作也不能说，就连和朋友之间谈话内容也有一定的限度，这对‘大小孩’邓稼先看重友情和活泼开朗的性格来讲，是一种严厉的约束。但是他明白自己工作的价值和纪律的重要性，任凭这种工作纪律的严格要求来管束自己的个性，让自己的性格朝着自己孤独沉闷的方向变化。这种思想是值得我们每一个人去学习的，对于工作要有严肃认真的态度，严格遵守纪律



战略与产品部

1、冯愉兰：

我们可能做不到像邓稼先那样伟大、令人敬仰，但每个人可以成为一个奋斗者，为了目标、为了理想不断去奋斗。在理想的指引下，一步步分解目标，不断学习提升，攻克一个个难关。就像邓稼先在研制原子弹时也是经历了理论框架搭建、车间加工、现场试验等阶段逐渐达成目标。奋斗的路上如果荆棘遍野，那就披荆斩棘；奋斗的路上如果惊涛骇浪，那就乘风破浪！

2、武巧玲：

在物质条件优越的今天，很多人却迷失了方向。不知道自己为什么学习，为什么奋斗。享受着经济发展带来的便利，信念却大不如前。只是混吃等死，蹉跎年华，这样的人生即使活到了一百岁又有什么意义呢？所以我们都应该像邓稼先学习，树立远大的目标，然后坚定不移的去实现它，这个目标应该不仅仅跟个人得失有关，还应该有益于他人，有益于社会。实现这样的目标才会使我们的人生有意义。

3、张佰浪：

邓稼先因癌症晚期大出血去世，最后

一句话是“不要让人家把我们落得太远”。隐姓埋名戈壁滩几十年，直到生命的最后一刻，邓稼先始终心系国家国防事业，一片赤子之心，正好用杨振宁的话来表达：邓稼先是中国几千年传统文化所孕育出来的有最高奉献精神的儿子。松山湖种树，捐赠旧书籍，在座有些同事还参加过公司举办的捐资助教活动，或者参加过服务中心组织的抢险救灾活动，无不体现了我司对于奉献自我，践行社会责任，报效社会的崇高追求，这也正是公司鼓励我们读书、学习和辩论的目的。



服务管理部

1、魏容：

他将整个身心奉献于自己的事业，成就了丰功伟绩，赢得人们由衷地敬佩和敬仰。奉献之于我们，并不遥远和虚无，我们生活中的点点滴滴都是一种奉献，我们工作中的认真履职也是一种奉献。在平凡的工作岗位上做好事，不辜负上级领导、同事们的信任，在平凡的工作上做出不平凡的事。

2、徐志飞：

一个有能力的人，不单单是把自身的事情处理好，更得是把集体的事情处理好，一个人只有将自己融入到一个集体之中才可以发挥他最大的能力。一个人不仅仅要对自己负责任，更要对他所在的集体负责任，对他所在的整个社会负责。在工作中我们要始终记住我们是一个团队，我们有一个共同目标，那就是为实现海洋王目标价值最大化而奋斗。

3、邓志辉：

他是为实现祖国科技日新月异大目标而放弃留美，为了实现这个目标吃再多的苦，放弃再多东西，都是值得的。因此，有目标的工作是我们能取得更好收获的根本，以结果为导向可使得我们每天的工作都充满价值，故我们在日常工作中都必须明确目标，以目标为导向。

兰州网电《邓稼先传》读书交流会精彩观点

1、包礼栋：

邓稼先的个人经历也提醒我们自己在以后自己的工作和生活中，不管是教育自己的子女还有和同事客户沟通，都以邓稼先为榜样，教育子女让他们自立自强，谦虚待人，热爱祖国；对待同事以诚相待，齐心协力将工作做好，为公司创造更高的业绩；对客户耐心讲解，换位思考，将客户的工作环境当成自己的工作环境，为客户创造安全舒

适的照明环境。

2、曲芳：

我们或许不会做出惊天动地的事来，也不用像邓稼先那样“鞠躬尽瘁、死而后已”，但起码我们要从小事做起，脚踏实地地做好自己应该做的事。不以物喜，不以己悲，学习邓稼先锲而不舍、不怕挫折的精神，把精力和智慧用在工作、学习当中来，为家庭尽到应尽的责任，为社会贡献自己的光和热。



12月23日，福州国际马拉松鸣枪起跑。福州网电服务中心全体员工参

加迷你马拉松赛跑，放松心情，锻炼身体，增强了全体员工的凝聚力。