

## 让我们做有素质的海洋王人

3月7日，公司召开“质量月”启动大会，正式拉开了海洋王第十一届质量月活动的序幕。作为一项全年性的活动，公司在三月初就开始抓质量，而且常抓不懈，就是要把质量月活动延伸到全年各月，让追求质量植入到每个领导干部、员工的心里，成为自觉的行动和愿望。

前些年，公司质量月的主题有的是围绕产品质量，有的是围绕服务质量，还有严格按照标准做事等，而今年的主题是“成为一个有素质的海洋王人”，主题内涵由外在走向内心，更深入了一步，质量月活动越来越重视全员的质量意识、习惯素质，注重从根本上构建追求质量的氛围。

什么是素质？有人认为素质是道德修养，有人认为是精神品质，也有人认为素质是一种习惯，包罗万象但又不太具体，无法指引我们怎么去做。公司对素质的定义，是指事物本来的性质，常指人的基本品格和平日修养，素质包含了责任、习惯和技能三个方面。不同的岗位，应有相称的素质。

基于这种理解，本届质量月将开展九大主题活动，分别是：争当设计质量诚信标兵、争当采购质量诚信标兵、争当生产质量诚信标兵、争当工艺质量诚信标兵、争当检验质量诚信标兵、争当职能部门质量诚信标兵、争当“地盘3S王”、绅士洗手间和淑女洗手间、文明礼仪达人。

今年的质量月活动形式多样，内涵丰富，针对性强。针对每个岗位，有质量诚信标兵的素质标准和要求，从中分解出了3条责任、2条习惯和1条技能，并且明确了目标，激发大家朝着这些量化的目标努力，做有素质的海洋王人。针对全员的素质标准和要求，如地

盘3S、洗手间文化、文明礼仪达人等，注重从日常的行为举止、细节上培养我们良好的习惯。通过这些活动的开展，让每个人把要做的事情、要遵守的标准、应达成的目标，牢记在脑海里，提升我们的职业技能，形成习惯后，就会成为一个有素质的海洋王人，就会在工作中创造价值，给别人带来快乐。

质量月主题宣讲完毕后，各一级部门领导上台，结合赴日研修的所见、所闻、所学，谈了对质量的理解，简要介绍了本部门质量月的分主题活动、行动计划，各部门人员配合进行了主题诠释展示。随后，员工代表、领导干部代表和供应商代表纷纷发言，郑重地宣读了各自质量月的承诺。

最后，轮值总裁杨志杰发言。首先，杨总结合TQM的思维方式，对成为一个有素质的海洋王人，提出了要求：一、“有素质”就是自己的工作一丝不苟，并做到严谨的自我检查，绝对不给后工序带来麻烦；二、“有素质”就是严格尊重事实，严格按照三现主义原则开展工作，绝对不信口开河；三、“有素质”就是要防止影响到顾客与后工序，自己做大量的准备工作，预先考虑影响与对策，实现工作防错与问题未然防止；四、“有素质”就是一旦出现错误，立即纠正，彻底分析原因，错了的问题绝对不能再错一次；五、“有素质”就是过程出现了意外，决不轻易放过，分析原因改进并举一反三，管理好过程。六、“有素质”就是为了更好地保证目标实现，牢牢盯住变化，实施应急对策，不让目标实现出现偏差。

其次，杨总对不同岗位的员工提出了期望。质量好就是公司在讲诚信、体现素质。素质来自于过程：市场人员深入调研顾客的需求，把握顾客的潜在

需求；设计人员心怀梦想开展工作，要最大化地满足顾客的需求并带来超值的惊喜；工艺人员倾心设计工艺流程，不让员工出现任何装配问题，不给一线留下任何模糊的“陷阱”；生产人员一丝不苟，严谨认真地一次次地生产，把美好的情感蕴涵其中，快乐地给顾客传递着我们的诚信与承诺。

最后，杨总鼓励了大家。在日本研修过程中，我们走学了很多日本优秀企业，有两句话令人印象深刻。丰田公司说“明白就是去实践”，日本电装说“只有做了才是懂了”。每位员工从自己做起，把“做一个有素质的海洋王人”，落实到每天、每件工作、每个产品实现过程的每个动作中！

### 快速反应

## 改掉坏习惯，养成好习惯

人来到这个世界上，工作是每个人的天职，可以说贯穿了一生，占据了绝大部分时间。良好的工作习惯，不仅是提高工作质量、生命质量的重要因素，也是提高工作质量和效率，甚至是工作进步、事业成功的重要保证。生活影响工作，工作改变生活。在现代社会里，良好的习惯已经成为人的重要素质。

良好的习惯来源于正确的人生观和价值观，来源于积极的人生态度。公司提倡“以奉献为乐、以工作为荣”的人生观，就是倡导大家要用积极的心态面对生活，以饱满的精神状态去投入到每天的工作中，做一个有责任感的人，一个敬业奉献的人。有了这样的人生观，不用别人去督促，你就会自动自发地去纠正自己不好的习惯，培养良好的习惯。同样，有了“团结协作、集体奋斗”的思想意识，你就会懂得如何去帮助别人，如何依靠团队的力量战胜实现目标过程中的困难和挑战。

有人认为，习惯无关于他人，不必拘小节、太认真。其实这样说，存在很多不合理的成分。人是社会的人，不是孤立的存在。一个人在社会里，必然与别人发生交往，就会影响到他人。比如工作上做事拖沓，那么就会影响到下道工序工作的正常开展；做事不按标准，流出不良品，就会影响到交付，造成浪费。在个人习惯上，乱丢乱扔、上洗手间不保持整洁、在公共场所脱鞋等不良的生活习惯，也会影响到他人，影响公共的社会环境。这些都是不言而喻的。即便有些习惯表面上看属于个人生活的范畴，比如衣服皱皱巴巴、不勤换洗、皮

鞋不搭等，也是对别人不尊重的表现。

从一个人的习惯，可以看出很多问题。比如责任感，一个人玩世不恭，对自己都很随意，不负责任的人，很难说他对别人会很负责任。还可以看出一个人的作风是否严谨，像一个邋里邋遢、不修边幅的人，很难想象会把工作做得井井有条。更能看出一个人的目标感是不是很强。一个生活中很守时的人，一定是一个目标感强的人。

目前，我们许多人身上或多或少还存在一些坏习惯。这与上市公司的形象格格不入，与公司一直强调质量格格不入，与公司争创戴明奖大奖的要求格格不入，需要纠正和克服。

培养良好的习惯，改掉坏习惯，一是要有决心。虽然说习惯由一定时间养成、延续下来，改变起来相对有一定困难，但是习惯既然是在一定的条件下形成的，也必然能在一定的条件下会改变。习惯的可塑性，决定了它完全可以通过主观的努力和环境的监督得到改变。那么，从主观方面我们一定要下定决心，对困难和反复有充分的思想准备，加强自律；二是要从每天、每件工作、每个产品实现过程的每个动作中、每次服务客户的细节中做起，而且要持之以恒。三天打鱼，两天晒网，是不行的；三是积极参与到质量月活动中去，争当先进。本届质量月对每项活动都从责任、习惯和技能细分了要做的事情、目标，这就是从机制上对员工身上的不良习惯加以规范和约束。只要每个人按要求去做，相信在不久的将来，就会改掉坏习惯，养成好习惯，成为一个有素质的海洋王人。



3月12日，山东省质协及山东省企业联合会携山能集团、中国重汽、山东航空、国电集团等齐鲁上百家优秀企业莅临海洋

王，参观海洋王展厅、交流海洋王企业文化以及推进TQM，争创戴明奖的经验做法，公司领导接待了他们，并与他们进行座谈。

# 海洋王第十一届质量月

## 质量月主题

——成为一个有素质的海洋王人

素质本质上指人的基本品格和平日修养，包含了责任、习惯、技能，一个有素质的人，就是一个追求质量的人，而一个有素质的海洋王人，也就是有强烈的责任感、良好的习惯、举杯实现目标的良好技能，最终能为客户提供满意的产品和服务。

## 分主题活动

- 1、开展“成为一个有素质的海洋王人——争当设计质量诚信标兵”活动
- 2、开展“成为一个有素质的海洋王人——争当采购质量诚信标兵”活动
- 3、开展“成为一个有素质的海洋王人——争当生产质量诚信标兵”活动
- 4、开展“成为一个有素质的海洋王人——争当工艺质量诚信标兵”活动
- 5、开展“成为一个有素质的海洋王人——争当检验质量诚信标兵”活动
- 6、开展“成为一个有素质的海洋王人——争当职能部门质量诚信标兵”活动
- 7、开展“成为一个有素质的海洋王人——争当‘地盘3S王’”活动
- 8、开展“成为一个有素质的海洋王人——绅士洗手间、淑女洗手间”活动
- 9、开展“成为一个有素质的海洋王人——文明礼仪达人”活动



质量月启动会上部门展示

## 员工代表发言

我是工厂生产4组员工刘世红，很荣幸这里作为员工代表发言。这是我参加的第四次质量月启动仪式。从进入海洋王公司的第一天，海洋王人的严谨作风和对质量追求的态度就深深地感染到我。当时我就为加入海洋王大家庭并成为其中一员感到无比的自豪。

这次是海洋王公司第11届开展质量月活动，本届质量月的活动主题是“成为一个有素质的海洋王人”。什么是有素质的海洋王人呢？

我的理解是：

内心对质量有追求，肩上有担当

的责任，眼里有严格标准，身上有熟练的技能。严格遵守质量标准，坚守岗位职责，按标准作业，争当生产质量标兵；严格执行公司整理、整顿、清扫标准，从我做起，努力争当“地盘3S王”；坚守公司洗手间文化，从小事开始慢慢升华。

虽然我离这个目标有一定的差距，但是我相信，只要能认清自身不足，找准方向，通过不懈的努力一定能达到“成为一个有素质的海洋王人”的目标。

谢谢大家！



市场部洗手间规范培训



管理优化部“5S”培训

## 管理者代表发言

我是来自于来料保证部的李威，作为品保管理代表在公司第11届质量月启动大会上发言，如何成为有素质的海洋王人，我以为关注细节就是最基本的素质，因此我的发言主题是《关注细节，提升质量》。

2019年的公司方针及重点方针确定后，每个一级职能部门都承接了相应的经营课题，基于经营课题，部门制定了重点方针以及实施计划书。实施的效果决定了部门方针是否能够达成，从而也决定了公司的年度经营方针是否能够顺利实现。

实施的效果关键在于把控实施过程中的细节，细节落实了，一切才有保障。细节涉及到每一个流程贯彻，涉及到每一个职责履行，涉及到每一个标准实施，细节涉及到方方面面，关注细节，提升质量从以下做起。

### 1、关注设计细节

从新项目立项开始，在产品过程的策划和开发的过程中，我们就需要对产品的功能，特殊特性进行识别，并落实到技术标准上。技术标准越完善，失效模式的分析就会越彻底，实现产品的路径就会越清晰。

### 2、关注外包工艺细节

在详细设计阶段的技术评审，需要跟潜在供方进行产品加工生产的工艺过程进行认真讨论。我们要识别关键过程和特殊过程，需要供

方给出详细的，可靠的关键/特殊过程的操作规范和控制计划，确保生产稳定性和可靠性，确保产品的符合性，确保正常的交付能力。

### 3、关注收货检查细节

对于供方交付的物料，我们需要本着对下一道工序负责的态度，要对来料的质量进行检查确认。对于检查确认的过程，我们要关注我们的检查方式，方法的有效性，工装测试的可靠性，检查内容的充分性，确保检查结果链接到物料的设计需求。

### 4、关注成品组装细节

聚焦于生产要素准备的是否充分，生产作业的指引是否简明清晰，是否具备可操作性，是否具备傻瓜式，防呆式操作。生产的过程中是不是做到自检，互检，如何第一时间将异常向上传达，并得到反馈。关注实际操作，规范操作过程，才能真正做到不制造不良。

### 5、关注产品市场应用细节

任何好的产品都要经过市场的检验，关注市场反馈的声音和信息，不断优化，改进我们的设计和制造细节，最终做出超出顾客期望的产品。

细节决定我们工作质量的结果，让我们一起关注细节，成为有素质的海洋王人，做好本职工作，提升质量水平，提升产品竞争力。最后预祝公司本届质量月活动取得圆满成功！谢谢大家。

(下转第3版)

(上接第2版)

## 研发团队代表发言

我是网电产品线负责人李英伟，今天很荣幸能代表研发团队站在这里发言！

佩戴上十一届质量月徽章，也再次提醒我们每个人，追求产品质量的脚步时刻不能懈怠！

“设计是产品质量的源头”，是最新一期《质量周报》中的文章。提到这篇文章，大家也能猜想到，设计环节又给客户带去了麻烦！设计上的一个小小疏漏，往往给“采购、供应商、生产、仓储、品保、运输、安装、客户使用，及售后维护”等诸多后工序，带来非常大的困扰。作为研发团队，我们深知此理，知道我们肩上的责任任重而道远！

作为设计工程师，如何带给我们客户更多的价值，也让咱们其他同事，能以与我们“研发队伍”为伍，而感到自豪。

我想从“责任、习惯、技能”三个方面谈谈对设计质量的理解。

### 第一、责任

2012年公司同读过一本书《最高职责》，讲的是英雄机长萨伦伯格的故事，在飞机撞击鸟群，双发停车，千钧一发，必死无疑的情形下，萨伦伯格机长将飞机成功的迫降在哈得逊河上，机上155名乘客和机组人员全部幸免遇难，创造了奇迹。

萨伦伯格机长说“我接受的训练使我不能容忍任何低于职业最高标准的事，所有航空公司和航空界的工作者都有一个共同的责任：致力于保证每一天的安全，零事故始终是我们追求的目标！我把这称为对职责的日日专心致志！”

我们中国也有像萨伦伯格一样的“英雄机长刘传健”，在驾驶舱挡风玻璃破裂脱落，万分危急时刻，正确处置，飞机安全备降，所有乘客平安落地。

刘传健，是2018年度感动中国十大人物之一，他们每个人的故事都让人为之热泪盈眶！他们岗位不同，有士兵，乡村教师，退伍军人，邮递员，科学家，飞行员，但是他们身上却表现出共同的一点：就是责任和担当！

所以我们每个人，无论何种岗位，“责任和担当”应是我们大家发自内心的、油然而生的情愫，是激励我们“实现产品开发目标，保证产品设计质量”的不竭动力！

### 第二：习惯

习惯是指积久养成的工作或生活方式，可由训练和实践而获得。作为

一名研发设计工程师和项目管理者，养成好的习惯对产品设计质量的保证是非常关键的。这里提几点，我觉得很重要的。

1、习惯去求证，不要去猜想，用事实和数据说话。

很多案例告诉我们，摆在你眼前的，都不一定是真的，何况去猜想妄断！所以我们设计者遇到问题，要养成“QC解决问题”的好习惯，“识别要因，验证真因”，只有找对真因，对策才是有效的，产品质量才会有保证！

2、习惯去检索、学习同类产品发生过问题，避免同类问题再发。

已经发生过问题，我们研发人员应视之为宝贵财富。能避免同类问题再发，就会让我们产品设计质量迈上新的台阶。

3、习惯事前策划，避免事后救火，让事情进展的有条理。

产品设计是一个系统工程，串行的、并行的事情，相互交错，各种头绪很多，如果没有一个好的策划，统筹安排，并做好风险识别和预案，特别是当异常发生后，项目进度很容易失控。所谓“愚者千虑，终有一得。”产品开发策划，需要我们仔细思考，精细筹划。

### 第三、技能

虽然传统灯具仍占我们销售的主体，但是带有通信、传感、智控、摄像、图像识别等，智能型灯具的立项数量不断增加，而且是未来行业发展的趋势。

这类产品的质量、成本、交期，给研发团队带来了极大的挑战！之所以成为挑战，主要是面对这类产品，我们的知识储备、技能、经验都不足。

但是面对这些问题，我们研发人员没有捷径可走，首先，需要我们认识到自身知识结构的缺陷，以及储备这类知识的必要性和紧迫性，然后大家“八仙过海各显其能”，目标就一个，把产品开发需要用的知识补起来！

最后套用一下英雄机长萨伦伯格的“名言”：

我们设计工程师最高的职责是“致力于保证每一款产品的质量，零投诉始终是我们追求的目标！并对此日日专心致志！”

希望我们每一名研发人员，都积极争当设计质量标兵！

质量赢得设计尊严，匠心成就品质人生！

## 魅力女神节—最美海洋王女神

美丽的三月，春暖花开。在忙碌的工作中，美好的女神节悄然而至。女人能顶半边天，3月8日，聪明美丽的海洋王女神们度过了一个幸福快乐

的节日。

早上，当女神们来到公司，迎接她们的是男神的列队欢迎，收获了男神们奉上的美丽鲜花和节日祝福。



来到座位上，女神们收获了满载祝福的贺卡



十点钟，清甜可口的银耳莲子羹送到了大家的手中



午休过后，唤醒大家的不是闹铃声，而是公司领导充满磁性的祝福：

巾帼不让须眉，红颜更胜儿郎。广大海洋王的女职工，在平凡的岗位上作出了不平凡的业绩，为公司的发展做出了巨大的贡献，爱岗敬业，无私奉献，撑起了海洋王的“半边天”。公司向你们表示最诚挚的谢

意！希望广大女职工，继续发扬艰苦奋斗的精神，为创造公司更加辉煌的明天继续充分发挥“半边天”的作用，与公司同发展、同进步！

专属女神的节日，当然有属于女神们的专属特权，那就是男同事们帮助女神做一件小事：倒垃圾，为女神接一杯水……



怀着愉快的心情，女神们下班了，还有一份小礼物在等着她们。

公司还给每位女员工发放200元过节费。鲜花、甜品、惊喜节目、专属礼品……

海洋王的女神们度过了快乐、幸福、甜蜜的一天，也祝愿女神们每天都能快乐工作、快乐生活！绽放属于自己的魅力！

## 让服务更好更快

“以服务为本，让服务更好更快”是海洋王公司的服务宗旨，保证物有所值，追求物超所值是海洋王公司的服务承诺，为客户提供优质的产品和服务是我们的责任和义务。这些服务理念，因为深植于海洋王人的心中，才会自然而然的转化为行动。

2019年初，济南石化服务中心接到了客户的求助电话。原来是客户单位销售服务大厅门口灯具亮度太差，晚上人员进出时有可能因为看不清台阶而跌倒，客户内部要求立即整改。在没有备用灯具，没有施工方案的情况下，负责照明整改的客户非常着急，关键时刻



第一次安装效果图

第二天给客户推荐并协调了我司其他灯具进行补充安装，但因忽略了灯具的配光角度，灯具安装后，晚上跟班发现由于窄配光光束角太窄，照明效果依然不理想。

在这种情况下，我反而冷静了下来。海洋王讲究的是照明的专业性，要



第二次安装效果图

我们拿着效果图立刻找客户说明情况，客户非常感动也非常理解，希望我们尽快调拨。那天正好是周六，物流部钱组长牺牲休息时间赶回公司帮忙发货，保证了我们第二天顺利收到货物。在客户的帮助下，终于安装好了销售大厅门口的这两个灯，终于呈现令人满意的照明效果，看到了客户开心的笑容和由衷的赞美，我们终于可以舒一口气了！

这期间三次跟班，三次登高安装，无数次电话协调，虽然最后只销售了两套灯具，但于我们而言，满足了客户的照明需求就是值得的。想起一句话：以

他想到了海洋王。

客户要求更快更好地解决问题，客户的需求就是命令，中心经理和员工积极响应，在一小时内到达客户处。因为事发突然，没有备用灯具，正在我们一筹莫展之际，员工小祁想到了灯具出处，并快速调到货，顺利安装上了两套灯具，解决了燃眉之急。

实际安装后，因为防雨喷罩正好遮光，尽管照度可以，但这种照度不合理分配，造成了大厅门口的照度对比差别很大，照明效果并不理想，未能完全为客户解决问题，让我们深深自责。



第二次安装效果图

找到问题针对性地解决，不能凭经验给客户推荐灯具，尽管想帮客户的心情可以理解，但盲目帮忙反而不利于事情的解决。于是，立即寻求中心专工的支持，付工牺牲休息时间进行了效果模拟，才发现原来是配光的问题，只要更换为宽配光，问题就能解决了。

利相交，利尽则散；以势相交，势去则倾；以权相交，权失则弃；以情相交，情逝人伤；唯以心相交，淡泊明志，友不失矣！

和客户交往，我不否认对利益的追求，但是一定要分清其逻辑关系。交往的基础，是用心和客户交朋友，给客户带来价值，是一种互利共赢，相互成就的关系。海洋王“让服务更好更快”的服务理念，我们需要传承和发扬。一代代海洋王人和他们做过的事或许慢慢会被客户淡忘，但是不管过去多少年，客户永远不会忘记的是“海洋王”帮助他们解决照明问题的事情。

(济南石化服务中心供稿)

## 林场点兵，逆火而战

为全力备战春季森林防火，提升应对重特大灾害的综合救援水平，2月24日，山东省政府在泰安市组织开展了全省森林火灾空地一体化应急救援演练。

演练分两部分，一部分是模拟泰安市徂徕山林场发生森林火灾，各级森林防火指挥部接报后逐级启动应急响应。一部分是装备展示区，展示消防、森林消防、国家区域矿山应急救援兖州队等的应急保证能力，包括车辆、装备、餐饮等等各个方面，我司作为应急照明厂家参加了此次演练。

济南服务中心在这次应急演练中准备迅速，敬业的服务态度获得客户的认可。中心在接到应急救援演练的通知后，立即协调人员，一路与客户

沟通需要哪些产品，适应于森林火灾的什么现场，能否给森林火灾带来帮助以及摆放产品的场地；一路调试好样品，并迅速从济南把样品拉到泰安市徂徕山演练现场。时间紧，任务重，大家积极的为演练做好各方准备，无论是灯具的准备、运送，还是现场灯具的摆放，介绍灯具台词的准备，都迅速细致。

演练开始前，省政府领导、省应急管理厅等领导都参观了我司的移动智能照明平台、多功能照明系统、烟雾救援照明指示装置等灯具。

林场点兵，逆火而战，泰安智造，空地一体，海洋王应急照明，愿为一体化救援保驾护航。

(济南公消服务中心供稿)



## 兰铁集中检修纪实

进入三月，兰铁各工务站段都到了集中修的繁忙季节，为了保证客户集中检修顺利实施，在客户集中检修开始前一周，兰铁各服务部就已经开始对客户集中检修所使用的灯具进行统一维护。

为了保证客户的顺利施工，也为了及时解决客户遇到的突发照明问题，我们每天晚上都和客户一起坚守在一线施工现场，白天修灯跑客户，晚上跟班，真正的“5+2，白加黑”。

当然，我们的真诚付出，也赢得客户的认可，客户单位领导多次在现场表扬我司人员，也号召站段人员多向我司人员学习！也有领导在大会上说：“你们多向海洋王的学习学习，你看看人家的敬业精神！”其实，只要得到客户的认可，无论我们付出再多，都不觉得累，我们会一直秉持海洋王的服务精神，真诚的为客户提供全方位的服务。

(兰铁服务中心供稿)

