

QI YE ZEN

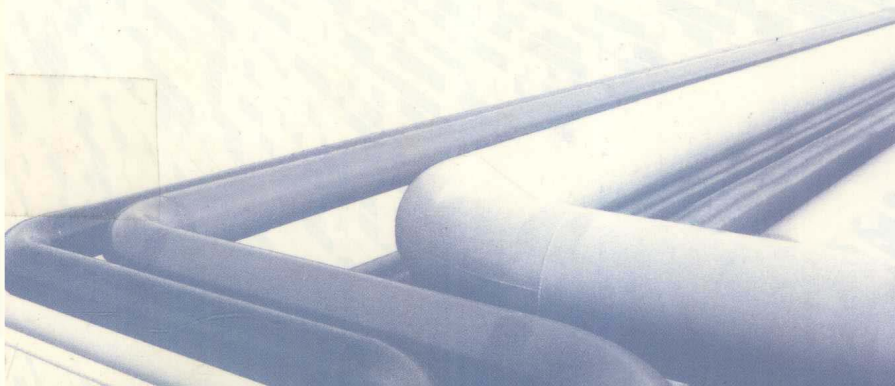
YANG WEI HUO ZHU FU WU

企业怎样为货主服务

QI YE ZEN YANG WEI HUO ZHU FU WU

职工经营理念大讨论论文集

湛江港第一分公司 主编



企业怎样为货主服务

QI YE ZEN YANG WEI HUO ZHU FU WU

职工经营理念大讨论论文集

湛江港第一分公司 主编

湛江港第一分公司
《企业怎样为货主服务》
论文集编委会名单

主 编：何伟强 梁淑芳
副 主 编：钟启荣 李振才
 文瑞赋

编 委：（以姓氏笔画为序）

文瑞赋 王海清

朱海湛 陈凌风

李振才 何伟强

钟启荣 梁淑芳

责任编辑：朱海湛

论文集编委会名单

主 编：何伟强 梁淑芳

副 主 编：钟启荣 李振才 文瑞赋

编 委：(以姓氏笔画为序)

文瑞赋 王海清 朱海湛 陈凌风

李振才 何伟强 钟启荣 梁淑芳

责任编辑：朱海湛

湛江港集团第一分公司概况

第一分公司是湛江港集团有限公司属下的一个综合性装卸作业公司，目前拥有员工（包括装卸承包工）3000多人，年货物通过能力达800万吨，是华南沿海规模较大的综合性港口装卸公司，是国家级卫生港、无鼠害港、湛江港（国家二级企业）内部升级达标单位。

第一分公司码头平面呈凸字型，岸线长达2500多米，拥有不同类型、功能齐全的码头泊位15个及相关配套设施。20万吨级货轮可乘潮直靠码头，港池内浪静少淤，终年不冻。司内库场总面积约43万平方米，有仓库24座、堆场34个，包括散粮、非金属矿、件杂货、危险品等专用库场，一次性堆存能力可达170万吨，有长达30公里的港内作业铁路专用线，有300多台门类齐全、技术先进的门机、吊机、叉车、自卸车、大型平板拖车、吸粮机等机械设备，西南、华南、粤西各地货主的各类货物在此集疏运极为方便。

第一分公司在近50年的长期生产经营实践中形成了一整套港口管理体制，调度、安质、库场、货运等部门协调港口、铁路、货方与船方的关系，确保车、船、货在港口最佳衔接。本着“为货主服务就是为自己服务”的经营宗旨，一分公司竭诚为货主、船东等提供高效优质安全的装卸车船服务，货物堆存转运做到“四标八清”，各类货物进出交接、计费结算、贮存保管及联代办等业务做到简捷周到。

地址：广东省湛江市霞山区友谊路1号

湛江港集团有限公司第一分公司办公室

联系电话：(0759) 2250527 2250529 2250679

邮政编码：524027



第一分公司码头全景

湛江港集团第一分公司

www.zjgbook.com



● 散粮码头



● 散化灌包码头



● 件杂货码头



● 码头门吊



● 轮胎吊机与拖头



● 自卸车和叉车

湛江港集团第一分公司企业文化剪影

企业文化，是企业物质生产与精神文明的结晶。湛江港第一分公司多年来非常重视港口企业文化建设，舍得投入，广泛开展各种企业文化活动，取得显著成效。一分公司在抓好港区生产经营的同时，严格企业现代管理，制订和执行近200条各种规章制度，利用现有场所、各种渠道和载体开展企业文化建设活动，活跃员工的文体生活，增强员工的综合素质，发挥员工的聪明才智，促进港区两个文明建设的可持续性发展。该公司党政工团齐抓共管，把企业文化建设融入职工的思想政治工作和现代企业管理中去，每年召开职代会、政工会等专项会议，制订和落实生产经营工作、政治思想工作和精神文明建设规划和措施，广泛开展对外宣传报道、送温暖工程、安全生产宣传月、节能宣传周、劳动竞赛、技术比武、全面质量管理、职工文艺创作、体育竞技等活动，从而提高企业对员工的向心力和对外知名度。该公司及职工先后有QC成果多次获部、省、市集团优秀成果奖；宣传报道工作获省、市级奖励及集团先进集体“十五连冠”；职工职业道德建设获市先进集体奖；有女工班组获省、市级南粤、港城女职工文明岗称号；基层工会获省、市模范职工小家称号；党委、团委分别多次获省、市、集团先进党、团组织称号；有职工创作的摄影、美术、书法、文学、歌舞等多次获得全国、省、市、集团各类文艺创作演出奖；有职工个人出版文艺作品集；先后多人加入全国、省、市作协、摄协、美协等文艺协会；有政研论文、体育、文艺节目在各级评选比赛中获得名次。



● 第一分公司举办首届“发展杯”职工足球赛



● 在集团“情系职工”文艺晚会上表演小品话剧



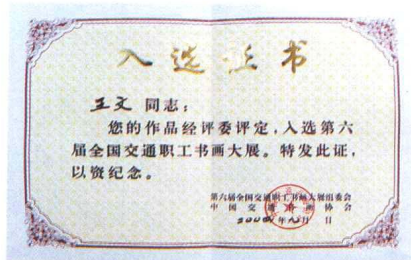
● 在“安全生产主题”汇演上表演指挥手集体操



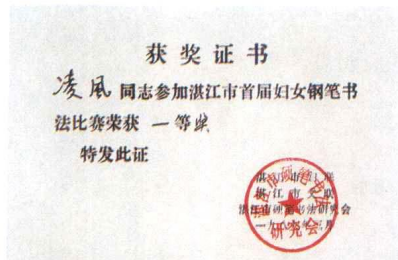
● 举行基层干部乒乓球赛



● 举办职工三人篮球赛



- 职工书画作品入选全国交通书画大展的证书



- 职工钢笔书法作品获奖证书



- 职工书法作品获奖证书



- 职工的工笔画省级获奖证书



- 职工出版个人诗文集



● 职工业余演奏民乐



● 举办通讯员新闻知识讲座



● 组织职工美术创作辅导



- 公司领导代表员工向困难职工帮扶中心捐献善款



- 公司举办“企业怎样为货主服务”演讲比赛



- 举办员工职业技能实操比赛



- 到劳动竞赛现场宣传鼓动



- 左为公司调度安质库场人员工作服、中为机械操作人员工作服、右为机关人员工作服。



● 班组创优活动



● 堆场上整齐划一的货堆



● 为方便货主工作而建的货主楼



- 集团领导与分公司领导畅谈新年工作打算



- 第一分公司办公大楼远眺



- 港区库场与道口之间铺种花草绿化带

让经营服务理念更加深入人心 (代序)

梁建伟

经营服务理念影响企业生存与发展。每一个成功企业的背后，都有优秀的企业文化作支撑。企业文化作为企业信仰、宗旨、经营哲学、经营服务理念、价值观和行为规范的总和，属企业的意识形态，影响企业运作的全过程。众所周知，一个企业管理出现问题，只影响企业发展的一个时段，经治理整顿，把管理问题解决了，企业就可以走上正轨。一个企业决策和机制出现问题，影响却非常深远，甚至可以把企业带往深渊。影响企业决策和企业机制的重要因素，是企业文化，唯有企业文化才是企业持续发展的内在动力。因此，湛江港搞好企业文化建设，宣传企业经营服务理念显得非常重要。

经营服务企业文化的的重要组成部分，要在实践中不断提升与完善。“9898”前，湛江港市场意识淡薄，服务态度和服务质量不能令货主满意，管理混乱，部分货主离开湛江港，使企业生产经营陷入困境。面对困难，我们从改善服务入手，在大刀阔斧进行治理整顿，清理工头的时候，我们提出了“为货主服务就是为自己服务”的口号，从企业文化的层面，从员工的思想深处进行拨乱反正，继而提出“三个一流”，全力打造有湛江港特色的经营服务理念，向船东、货主表示湛江港改革调整，提升服务素质的坚强决心。一段时间以后，湛江港改变了形象，港口呈现出无

限生机，货源回流，让湛江港真切感受到服务品牌的无限魅力。随着市场竞争的不断深化，客户对港口的要求越来越高，我们的经营服务理念也在市场竞争中得到了不断提升与完善。

为客户提供优质高效周到的服务，是港口企业赢得市场的永恒主题。市场经济的本质特征是商品交易，各种各样的产品和服务，构成了市场交易的核心内容，所有企业都是依赖提供产品和服务而生存的。湛江港能不能做大做强，能不能成为长盛不衰的百年老店，就看我们能不能持续提供更加优质高效、热情周到的服务，能不能不断满足不同客户的个性化要求。我们兴建“三大工程”，加大更新改造投资力度，不断增添新的港机设备，就是为了从根本上解决硬件服务设施问题，为客户节省物流服务成本，提高服务的专业化水平，提高服务质量与效率。在软环境方面，员工的思想观念，员工的服务理念、服务态度也要有根本性的改变，认清客户是我们企业营运收入的源泉，真心实意把客户当作我们的衣食父母，调整好我们的心态。无论什么时候，我们都要尊重市场，尊重客户，为船东、货主提供热情周到的服务，适应货方的要求。只有适应了市场，战胜了自己，才能赢得市场。

要让经营服务理念更加深入人心。一分公司这次开展《企业怎样为货主服务》的征文活动很有意义，是开展企业文化建设，让经营服务理念更加深入人心的重要举措。通过征文活动，发动大家提建议，出点子，献思路，群策群力，共同提升企业的服务水平，这是一分公司党委创新工作方法，改变思想工作模式的新探索，值得肯定。这样做可以使每一位员工都来思考改善服务的重大问题，认同企业的价值观，认同经营服务理念，共同遵守企业的服务行为规范，为企业持续发展奠定良好的文化基础。

用优秀服务打造湛江港的百年老店。经营几年的努力，湛江港从今年开始真正走出了低谷，生产经营正式步入良性循环的发

展轨道。随着“三大工程”和技改项目的实施，湛江港的专业化程度和市场竞争力将明显增强。我港进入发展快车道后，我们要更加诚恳待客，不要因为多了几吨货就骄傲自满，降低服务水平。湛江港自己跟自己比有进步，但跟沿海的其他港口比，我们差距非常大，我们还相当落后，没有骄傲的本钱，就是将来做大做强了，甚至实现亿吨大港后，也没有值得骄傲的理由。我们加快发展，别的港口也在发展，而且速度还相当快，当初与湛江港规模相当的青岛、宁波等港口早已是亿吨大港，要赶上他们不是件容易的事情。要告诉大家，目前湛江港还很困难，未来几年要投入几十个亿的资金搞港口建设，不建设港口就会停步不前。港口发展了，服务也要跟着提升。热情周到的星级服务，是我们追求的永恒主题。只有服务超过别人，才能在市场竞争中占据主动，才能确保企业的可持续发展。

二〇〇四年十月十八日

(梁建伟：湛江市委副书记、湛江港集团有限公司董事长兼党委书记)