

全国用户 满意企业 名录

中国质量管理协会用户委员会编

(第二集)

宇航出版社

(京)新登字 181 号

图书在版编目(CIP)数据

图书在版编目(CIP)数据

全国用户满意企业名录 第二集/邱熊飞主编. —北京

宇航出版社, 1995.5

ISBN 7-80034-787-7

I.全… II.邱… III.企业-名录-中国 IV.F279.21

中国版本图书馆CIP数据核字(95)第09104号

宇航出版社出版发行

责任编辑 柴文强

北京市和平里滨河路1号(100013)

发行部地址:北京阜成路8号(100830)

中国纺织出版社印刷厂印刷

新华书店经销

1995年5月第1版 1995年5月第1次印刷

开本:850×1168 印张:8.25 字数:300千字

印数:1—20000册 定价:8.40元

ISBN 7-80034-787-7/F·066

1994年全国用户工作会议总结讲话

(代序)

中国质协用户委员会主任 宋力刚

(1994年10月14日于重庆)

这次会议,在全体代表的共同努力下达到了预期目的,是成功的。代表们从不同角度对用户评价工作所作的论述,充分地说明在本次会议上重点研究这个问题的必要性及重要性。通过讨论,使我们进一步理解到,1991年9月23日李鹏总理在中共中央工作会议上指出并经会议通过的关于“今后要改变方式,由市场和用户去评价企业及其产品优劣”的指示,反映了社会主义市场经济规律,具有现实的和深远的意义。使我们比较明确地体会到中共中央的这一指示具有十分重要的客观的依据。这就是:

一、产品的生产是为了产品的使用。产品的使用价值是物质财富的集中体现,这个物质财富的创造和积累是经济建设中的一个根本性问题,必须认真对待。

二、产品的使用是产品使用价值的实践检验。使用者的满意程度是衡量产品优劣的基本尺度。

三、用户对产品(服务)质量的科学评价是最客观、最实际、最公正、最有效力的评价,是引导、监督和推动企业提高产品和服务质量、提高经济效益的强大社会力量。

因此,有针对性地开展科学的用户评价,可以有下列多种好处:

1. 将分散的和隐含的用户意见加以收集汇总,可以帮助企业、政府了解产品或服务的实际使用效果,从而有利于改进宏观、微观管理。

2. 有利于引导企业把生产经营的着眼点集中到满足用户需

求、提高用户满意度上来,从而更有效地提高产品或服务的竞争能力。

3. 为用户购买商品提供选择的方便和引导,增强扶优治劣的力度,更好地维护用户的合法权益。

4. 能为企业提供大量的用户需求信息和具体建议,有力地帮助企业改进产品和服务质量。

5. 市场如赛场,用户如裁判。有针对性地、合理地组织比赛可以大大激发企业职工提高质量、提高用户满意度的热情。

6. 可以扩展人民群众参加社会经济事务管理的渠道,充实社会民主生活,加强社会监督,强化法制效应。

7. 区别于行政性的检查评比,不干预企业内部事务,不增加企业份外负担,有利于深化改革,转换机制,增强企业活力。

8. 有助于促使企业沿着社会主义市场经济的轨道前进,加快社会整体经济效益的提高,为我国经济的持续、快速、健康发展,提供一种有效的社会保障。

关于用户评价的意义,马林同志的报告中说了很多,大家在讨论中也说了很多,我只集中地说了这八大好处,因为这是我们搞不搞用户评价,应不应搞用户评价的基本依据。有的同志把为用户服务片面理解为售后服务,把让用户满意也理解得很窄。应该认识到为用户服务、让用户满意是社会生活中的一个基本问题,是为人民服务的一个人基本内容,是关系到全社会的物质生活、文化生活的一个基础性的、根本性的问题。因为,人人都是用户,个人是用户,机关、团体、企业也都是用户,含义是广阔的,不能狭隘地去理解。

参加这次会议的代表,来自企业的230名,占了与会全体代表的81.5%。他们在会议过程中交流了如何调查用户的需求,如何满足用户的需要,如何从把用户当做偶像的“上帝”转变到把用户视为真正主宰的“上帝”等经验。这些经验反映出时时为用户,处处为用户,紧紧跟用户前进,事事让用户满意的良好发展趋势。说明了用户工作引起了广大企业的重视,端正了许多企业生产经营的

方向。这是我们几年来从理论上、实践上说明用户工作特别是用户评价的意义,表彰用户满意企业、用户满意产品和为用户服务先进工作者的基本目的。因为最大量、最基本的用户工作是在企业,是企业应摆在第一位的最应当重视的工作。

打个比方,如果把企业比做运动员,把市场比做竞赛场,那么各用户委员会,跟踪站所做的仅仅是提倡、引导、组织、交流。他们的作用很象运动会的组织者。但如果一个运动会没有组织者,没有裁判,没有比赛结果的公布、表彰,也必然会缺乏应有的积极的动员力。用户的评价和反映是时时处处存在的,每一个人接受了产品,接触了服务,必然都会进行评价,只不过它们多是些分散的、隐含的。这就需要用户委员会和跟踪站做工作,努力把这些客观存在的可贵意见集中起来,使其成为推动产品和服务质量快速提高的一种有效力量的作用真正发挥出来。这是我谈的第一点。

再有,就是关于用户评价的方法问题。在这次会议上,大家围绕用户评价的方法进行了认真的讨论,提出了许多改进和完善评价方法的宝贵建议,也表示了对过去评价方法的基本肯定。会后中质协将把代表们对《讨论稿》的意见和各地区、各行业所拟管理办法汇总后于今年内专门召集一些同志,开一次专题讨论会。因为用户的评价是一种严肃的,涉及面很广的社会性活动,讨论两天、三天甚至一个星期都是值得的。考虑到现在,各式各样的评价很多,制定全国统一施行的办法还需要一个过程,我们中国质量管理协会率先公布我们自己的办法,目的是把质协系统组织的评价纳入规范化的轨道。

总的说来,用户评价活动必须以客观、公正、真实、严谨、廉洁、有效为准则,并有一套科学方法。在满意度的统计计算上力求统一、规范。使同行业的企业和产品可比,在不同行业的企业和产品间也是可比的。像学工的、学体育的、学钢铁的、学化学的、学音乐的最后都依考分划线,低于60分不及格,考到80分90分的是好学生那样,一目了然。当然对于不同产品不同企业评价的内容和方

法都要有所不同。评价设计必须经过企业及用户、专家的认真研究。特别是生产资料方面的评价,由于大部分用户耽心在协作上产生不良影响,方法上更要讲究。应当给评价方和被评价方保密的,一定要绝对保密。

现在有的企业内部也搞用户评价,比如下工序是上工序的用户,对于上工序的奖励及待遇要考虑下工序对上工序的评价如何。一个季度一个季度地作,是很有效的。

搞用户评价要严禁乱收费,在必要的收费上一定要合理、合法、自愿、廉洁。全国用户委员会一直在强调:决不以赢利为目的,提出评价本身不收费。对此,大家有不同的看法,说我们不收费,政府又不给,必需的活动费用从哪来呀?这也确实是个不大不小的实际问题。假如运动会的组委会一文经费也没有,当然很难去开展工作,最好有一笔活动基金。至于通过评价,谁好谁坏评出来了,用户对你的产品究竟是个什么意见、什么要求、什么建议,企业很需要知道。像今年组织的万名司机评汽车,信息量很大,要好多人来收集、汇总,然后一个企业一个企业地定向提供,这是应当收信息服务费的。你不愿要,你可以不要;你要,为你付出了劳动,收点费用当然是应该的。至于登广告,这是企业主动要求的,我们并不勉强。你要自己去登,可以。你要求集体登,由集体共同出资来登。有的同志说不收费也可以,请求政府来资助,国外有这样的例子。这是应由政府考虑和决定的问题。

关于加强今后用户工作的问题,我要强调这样几点:

一、希望我们的获奖企业,以高度满意,高额收益、高速发展为目标。

企业不应满足于一般的用户满意度,更不应满足于“及格”,要向高度满意努力。因只有以用户的高度满意为目标,才能立于不败之地。这是第一条。第二条,你的产品是用户满意的,产品的使用价值和社会效益是好的,当然利润越多越好,而不是离开第一条片面追求自身利润。第三条是长远考虑高速发展。满意度高、利润多、

前景好,应该成为我们社会主义企业发展的正确方向及走社会主义道路的基本要求。

二、拓展“用、产、销、保”的产销渠道。

这几年,有些城市,(比如杭州),已经初步形成这样的局面,好的生产企业积极按用户需求进行生产,主动要求进行产品质量跟踪,广大用户愿意买跟踪产品,商场愿意卖跟踪产品,跟踪站积极为用户提供保证。这一渠道不仅可以保证销售的是真品(因假冒伪劣者不可能愿意让你跟踪),同时起着保护、扶植名牌的作用。这个渠道越扩大,社会效益越高,用户越欢迎。所以我们希望,生产用户满意产品的企业,把你们的用户满意产品,优先供应设跟踪站的商场;商场优先展销用户满意产品。明年春节之前,全国用户委员会准备组织搞一个“用户满意产品展销月”,由生产方、商场和跟踪站三方联合举行。展销的产品要标明全国或省、区、市用户满意产品,为了防假和提高满意产品的信誉,准备设一个“全国用户满意产品”的标志,使用户购买时更加放心。

三、进一步明确对企业及产品、服务质量满意度的要求。

全国用户满意产品和全国用户满意企业的有效期是三年。三年期内,要求做到:1. 产品在保修期内反修率在千分之九以内,如果高于千分之九,取消用户满意的资格。2. 满意度保持在80分以上。在此期间的用户评价结果达不到80分的,用户满意称号撤消。目的是为了促进企业更健康地,更快地发展。现在,日本、美国都在强调“PPM”管理,不良率标准都定在百万分之多少。据称,日本的丰田汽车零配件,直接送到装配线上,装配中发现的不良率已降到百万分之六十,也就是万分之零点六;某些电子元件产品不良率已降到百万分之三点几;电话机不良率投诉已降到平均十四年一次。而我们的产品不良率大多还停留在百分之几的低水平上。因此建议我们的用户满意企业和用户满意产品首先以千分之几代替百分之几的用语,开创我国提高质量的高速度。把开创这个高速度作为提高经济效益,加快经济发展,保证健康、持续、高速发展的一个重

要途径,以质量领飞来确保经济的腾飞。再一个就是加强用户委员会的自身建设,人力上要加强,工作上要改进。全国用户委员会要保证一个月发一次简报,来和各地用委、各分会沟通。各地用委和各分会间,同样要互通情报。也请各地用委和各分会及时向我们反映情况,提供资料。还要建立基本的统计报表,建立数据库,应用现代化的计算工具。

总之,要作的事很多,要依靠大家来共同努力,让上级领导、广大企业和社会舆论更重视,把我们的工作方法搞得更科学,让我们所作的奉献也越来越大! 谢谢。

目 录

坚持走质量效益型道路	上海电视一厂厂长 莫家宝(1)
铁了心把质量搞上去	中国第一拖拉机工程机械公司(3)
向第二个目标奋进	深圳飞亚达(集团)股份有限公司(5)
先进技术+科学管理=用户满意	邮电部重庆通信设备厂(7)
“长城”正在延伸	江苏长城电器集团股份有限公司(9)
创一流质量 树星星形象	浙江星星电器工业公司(11)
务实出质量	承德钢铁公司(13)
质量服务做双翼 海棠飞上新台阶	山西省长治洗衣机厂(15)
为用户服务使老厂再度辉煌	上海广播器材厂(17)
买上菱就是买放心	上菱电器股份有限公司(19)
质量和服务 两手都要硬	深圳康佳(21)
不搞“轰动效应” 靠扎实工作	广州电梯工业公司(23)
魂系质量	黄河机电股份有限公司(24)
生产一流产品 奉献一流服务	长岭(集团)股份有限公司(27)
走高科技高速度高效益的发展道路	南方制药厂 赵新先(28)
主要领导抓质量 “一传到位”	安徽省安庆纺织厂(30)
安全优质供电 提供一流服务	两锦电业局(32)
建设安全 迅速 文明的新型铁路企业	南京铁路分局南京西站(34)
用户的要求是企业质量工作的最高标准	上海嘉丰股份有限公司(35)
“熊猫”就是两个百分之一百	南京无线电厂(37)
中国针灸第一针	苏州医疗用品厂(41)
真心实意献给用户	江西光学仪器总厂(42)
满足用户的期望	海尔冷柜总公司总经理 韩震东(44)
强化质量管理 力争用户满意	青岛双星集团公司(47)
认认真真抓质量	东北制药总厂(49)
质量管理和经营活动融为一体	西安仪表厂(50)

我公司员工的培训率达到 100% 上海恒丰电器有限公司(52)
 以用户满意为唯一标准 上海市电话局(54)
 三快四及时为用户服务 上海航天电冰箱厂(55)
 产品换代代 质量上台阶 南京万里皮鞋总厂(57)
 志在世界先进水平 山东推土机总厂(59)
 在先进技术和科学管理的结合中实现新的飞跃
 宝山钢铁(集团)公司(61)
 落实用户第一的思想 争创用户满意企业 南京商厦股份有限公司(63)
 视质量为企业生命 以用户满意为标准 北京第三建筑工程公司(65)
 博飞进取 不懈追求 北京光学仪器厂(67)
 瑞雪兆吉祥 北京雪花电器集团公司(68)
 以科技为先导 以质量求市场
 北京市建筑工程机械厂厂长 聂木森(70)
 用户满意是服务工作的唯一标准
 天津华联股份有限公司质量跟踪站 任振邦(71)
 让您满意在天津港 天津港务局(73)
 把为用户服务落实到施工全过程 天津市第二建筑工程公司(75)
 创名牌 实现第二次腾飞 大港石油管理局石油机械厂(76)
 我们的钢轨要让用户放心 包钢轨梁轧钢厂(78)
 经纬与你一起编织美好的未来 经纬纺织机械厂(79)
 情系“上帝” 中兴大连商业大厦(81)
 完善服务措施 拓宽服务领域 增加服务功能
 本溪商业大厦股份有限公司(83)
 把“友谊”传遍千山万水千家万户 营口洗衣机总厂(85)
 用户至上 以质取胜 吉林造纸厂 李孟林 孙铁军 李国勤(86)
 真情实意为用户提供一流产品 一流服务
 吉林市电冰箱总厂 田仲 唐家华(89)
 以满足用户需求为目标 不断提高通信服务水平 吉林市邮电局(91)
 达到用户满意 求得企业发展 长春市灯泡电线厂(93)
 向用户提供一流的产品和服务 西林钢铁集团公司(95)
 坚持“三优三求”经营方针 走质量效益型发展道路
 大庆石油管理局油田安装工程公司(96)

提高产品质量 满足用户需求 佳木斯造纸厂(97)
 靠质量赢得用户的信任 大庆射孔弹厂(99)
 坚持质量第一战略 努力创造优质工程 黑龙江省公路桥梁公司(100)
 努力提高质量管理水平 为用户优质服务 佳木斯电机厂(102)
 满足旅客需求 提高服务质量 ... 上海铁路分局上海站站长 俞光耀(105)
 名优特钢 上海五钢 上海第五钢铁厂(107)
 文明 规范 优质的水仙 上海水仙电器股份有限公司(108)
 高质产品 优质服务 上海第三钢铁厂厂长 张世芳(110)
 八一旗下井冈山 彩扩放映竞灿烂
 中国人民解放军第二六〇一工厂(111)
 为“上探”用户高效快速服务 上海探矿机械厂厂长 张国兴(113)
 努力弘扬一切为用户着想的“飞跃”精神 上海无线电十八厂(114)
 把军工高技术奉献给普通百姓 上海新江机器厂(116)
 跻身国际大商社之林 上海华联商厦股份有限公司(118)
 以质量求信誉 以服务促销售 上海市第三百货商店(119)
 “凤凰”承诺——用户满意 上海凤凰自行车股份有限公司(121)
 “双鹿”双优 上海双鹿电器股份有限公司(123)
 追求卓越 用户至上 长沙中意集团股份有限公司总裁 邓文全(125)
 充满信心创名牌 福建日立电视机有限公司(126)
 争取跃上一个新台阶 福州第二化工厂(128)
 用金环 无忧虑 无锡金环地质工程机械有限公司(129)
 不断改进提高产品适用性 江苏雷声电子设备厂(131)
 使用户满意是企业永恒的主题 江苏省农业机械公司(133)
 “常林”产品常新 质量越做越好 常州林业机械厂(134)
 千方百计让消费者和用户满意 无锡商业大厦(136)
 向用户提供最佳产品 最佳服务 无锡拖拉机厂(139)
 提高产品质量 重在战略与战术的完美结合和统一
 泰州林业机械厂(140)
 一切要围绕市场转 苏州春花吸尘器总厂(142)
 让“西湖”名扬天下 杭州西湖电子实业有限公司(143)
 以质量创名牌 杭州老板电器实业公司(147)
 把产品质量和服务质量做得更好 浙江东方红皮鞋厂(149)

我们的原则是自觉适应市场	杭州西泠集团公司(150)
用户第一 服务于社会	杭州松下家用电器有限公司 柳建国(152)
婷婷玉立于中华大地	浙江玉立电器公司(154)
海尔曼斯履行质量承诺	浙江海尔曼斯集团公司(155)
荣事达追求卓越	荣事达电气公司(156)
美菱是世界的美菱 世界是美菱的市场	合肥美菱股份有限公司(158)
向世界叉车十强奋进	合肥叉车总厂(159)
用户需求就是马钢的追求	马钢高速线材厂(160)
质量和服务是企业腾飞的两个翅膀	合肥天鹅空调器总公司(161)
扬子的立体服务保障体系	扬子电冰箱总厂(163)
过去的机械工业摇篮成为今日的信得过企业	合肥矿山机器厂(164)
追求适用性质量	国营景光电工厂(国营第七四零厂)(166)
凭优质服务感动“上帝” 靠产品质量占领市场	江西飞碟电器厂(168)
质量和服务是昌河的双翼	昌河飞机工业公司(170)
以双优取胜 靠双新发展	济南柴油机厂(173)
靠不懈地追求	济南汽车配件厂(174)
质量是商业信誉的根基	青岛第一百货商店(176)
买的放心 用了称心	郑州农药厂(178)
企业围绕产品转 产品围绕市场转 ...	中国人民解放军三五一五工厂(179)
谁砸“新飞”的牌子 就敲掉谁的饭碗	河南新飞电器集团(182)
技术管理和服 务结出硕果	中国南方航空动力机械公司(183)
坚持质量第一 用户第一	韶关冶炼厂厂长 邓瑞湘(185)
生产优质产品 提供优质服务	万宝电器集团公司(186)
产品销到哪里 服务跟到哪里	中山威力洗衣机有限公司(188)
质量取胜是企业发展的法宝	广东科龙电器股份有限公司(189)
“追求卓越”和“自我否定”	江门洗衣机厂(191)
为了用户更加信得过	三亚木材厂(193)
加强质量管理 扩大销售市场	海南电缆厂(194)
坚持以用户为中心	成都无缝钢管厂(197)
转变观念 健全体系 迎接挑战	邮电部成都电缆厂(198)
面向全国 走出国门	贵州神力实业总公司(201)
奋发前进的西安解放百货大楼	西安解放百货大楼(202)

闪光的事业	陕西精密合金股份有限公司(204)
高原兰驼 农户之宝	兰州手扶拖拉机厂(205)
用户至上 质量第一	兰州第一毛纺织厂(207)
为用户服务是企业的宗旨	国营长风机器厂(208)
使用户放心顺手	兰州化学工业公司合成橡胶厂(211)
为我国汽车工业做贡献	青海曲轴厂(213)
把握机遇 百米冲刺	新疆水泥厂(214)
“宝花”抓住了消费者的心	陕西宝花空调器总厂(215)
竭诚服务用户 努力开拓市场	中国燕兴华北公司(218)
服务社会 开拓市场	重庆建筑机械厂(221)
宁可少造 决不滥造	浦沅工程机械总厂(223)
“十五条龙”系列服务	大连百货大楼股份有限公司(225)
附录	(228)
中国质量管理协会用户评价管理办法	(245)
编后	(249)

坚持走质量效益型道路

上海电视一厂厂长 莫家宝

上海电视一厂位于上海市漕河泾新兴技术开发区,是一个拥有 3800 余名职工、其中有 1000 多名专业技术人员的专业生产金星牌彩色电视机、黑白电视机及其它电子产品的国家大型骨干企业。电视机的年生产能力已达 160 多万台。1993 年的销售额突破了 17 个亿,年产值突破了 21 个亿,生产电视机 130 多万台,利税总额 1.3 亿元。

改革开放以来,经过多年对引进技术的消化、吸收与创新,上海电视一厂逐渐发展成为一个高新技术企业。在计划经济向市场经济转轨的过程中,为了提高产品的市场竞争能力,在电视机新品开发中广泛采用了数字技术、计算机技术等处于科技前沿领域的高新技术,使产品朝多功能、智能化方向发展。电视机的品种规格齐全,彩电从 35~74cm,黑白电视从 31~43cm 均已投入生产。金星牌 53、64、71 和 74cm 彩电,在国内率先进入市场,在消费者中赢得了较高的信誉和知名度。1993 年以来,在引进国外先进技术的基础上,又开发了全制式国际线路、火箭炮式超重低音、丽音数字环绕立体声、高清晰度的 74cm 彩电和四画面的 64cm 彩电,把产品档次又提高了一大步,达到了国际先进水平。

上海电视一厂十分重视企业与国际市场接轨的有关工作。通过全方位、多渠道、多层次的与外商合作和接触,逐渐使企业走上了朝外向型发展的道路,先后建立了 4 个中外合资企业。尤其是 1992 年 6 月在浦东金桥出口加工区开业的上海夏普公司,专门生产夏普技术的遥控分离式空调器,在市场上供不应求,深受广大消

费者青睐。

发展第三产业,也是上海电视一厂的重要工作,先后开办了金星商行、金星加工场、金星文化发展公司、金星房地产发展公司、金星出租汽车公司和昨夜今宵餐厅。

上海电视一厂正在朝“三个一部分”(即主体工业、合资企业和第三产业)方向发展,逐步形成了多种经营的产业格局。

注重质量,坚持走质量效益型道路,是上海电视一厂的立厂之本。在建设社会主义市场经济的今天,质量工作更成了企业关键中的关键。上海电视一厂制订了新形势下的工厂质量方针,就是“锲而不舍地推行全面质量管理,以一流的技术、一流的设备、一流的工作,生产优质的产品,向用户提供优良的服务,求得最佳的经济效益”。在产品质量形成全过程中,紧紧抓住从设计到售后服务中的每一环,始终贯彻“质量第一,用户至上”的宗旨,以工作质量来确保产品质量,把质量工作作为系统工程来抓。1993年12月上海电视一厂的质量保证体系已取得了国家出口商品生产企业质量体系 ISO9000 工作委员会的认证,使企业的质量管理与国际接轨上了一个台阶。

多年来,上海电视一厂始终把“精心设计、精心制造、精心服务”作为竞争取胜之道,不断健全服务质保体系,在全国设立维修网点 349 个,及时掌握信息,加强使用服务。把售前、售中和售后服务看成为质量管理的延伸,是企业在社会主义市场经济中的第二次竞争。

根据实际需要而成立了市场科和技术服务科,分别为商业部门和用户服务,共同的宗旨是提高服务质量,保证用户满意率;定期召开经营座谈会,在市区走访用户,派员站柜台促销,厂领导亲自参加听取用户意见;在上海市区实行了上门服务,配备专用修理车辆上门服务和开展理赔工作,在郊区实行了定点服务,并逐渐向全国各地推广,定期派出修理服务小分队到外地进行售后服务。

全厂有 16 个试验实验室,负责质量认定检验和测试,设立了

计算机管理的质量信息中心,实现了从重点管理到全面预防,从管理结果到控制因素,从厂内到厂外的质量保证体系的转变和延伸,企业的质量管理均已达到国家标准。

在企业转换机制、走向国际大市场的新形势下,上海电视一厂全体“金星人”将继续奉行“团结、进取、求实、创新”的金星精神,以更好的产品、更优异的成绩服务于社会,奉献于社会。

铁了心把质量搞上去

中国第一拖拉机工程机械公司

我们中国第一拖拉机工程机械公司(第一拖拉机制造厂),是我国“一五”期间兴建的 156 个重点项目之一。一拖是我国最大的拖拉机制造专业公司,也是我国机械制造行业最大的企业,现有职工 4 万人,占地 645 万平方米,素有“拖拉机城”之称。公司一向遵循“质量第一、用户第一”的原则,以适应市场需求,满足用户需要,不断提高产品质量,竭诚为广大用户服务。

我公司产品以拖拉机为主,同时生产推土机、载重汽车、压路机、汽车、叉车、柴油机和自行车等 8 大系列 50 多个品种。我公司目前拥有国优、部优、省优产品十余种。其中:TZ1013 振动压路机为国优产品;东方红—LR100 系列柴油机被机械部确定为我国柴油机更新换代产品;东方红—802 型拖拉机等 9 种产品为省优产品。

这次被推荐为“全国用户满意产品”的东方红—150 小四轮拖拉机,1987 年曾荣获全国“双十佳”小拖称号;1989 年荣获“部优”产品称号;1990 年荣获河南省“兴豫杯”大奖;1991 年荣获全国“金牛奖”;1992 年荣获中质协农机用户委员会“使用可靠产品”奖;今

年又荣获中质协农机用户委员会“使用可靠产品”奖,并居小四轮拖拉机类排名榜首。

我公司东方红—150 小四轮拖拉机是 1984 年投产的,现已累计生产 40 多万台,约占全国生产小四轮拖拉机的 40%。回顾东方红—150 小四轮拖拉机在质量和服务方面逐步提高的过程,我们着重抓了下列几点:

1. 坚持以用户满意为宗旨,把不断提高用户的满意度作为质量工作的唯一追求。坚持以提高产品可靠性和外观质量为中心,练内功、创三优、抓管理、上质量的方针。

2. 领导层的指导思想实现两个根本转变:从以产量为中心转向以质量为中心,产量同质量发生矛盾时宁可牺牲产量也要保证质量;从以物为主的管理转向以人为本的管理,着眼于提高人的素质,把质量意识和质量业绩作为考核、选拔干部的重要内容和否决条件。

3. 实行质量目标责任制。重点考核出厂产品的三包外赔率,每年要递减 10%~20%。

4. 在管理模式上抓三个突破,一是突破了以抓 QC 小组和常用七种工具为重点,提升到以抓质量职能为重点,理顺了质量职能,做到了凡是影响质量的工作就有人抓,出了问题就有人负责,落实了现场质量控制的有效性。二是突破了只抓生产制造过程质量管理,向采购和售后服务两头延伸。三是突破了只有质量部门抓质量,强化厂长亲自抓、总工程师具体管,充分发挥车间主任的骨干作用。

5. 贯彻 GB/T19000 系列标准,建立起行之有效的质量体系,与国际标准接轨,为参与国际竞争作准备。

6. 近三年来,公司拨款 100 万设立了年度质量奖基金,用于大力推进质量攻关和质量改进工作,深入开展群众性的质量信得过活动,用优质工作和优良服务保证生产优质产品。

7. 弘扬“五铁”精神上质量。即严格铁的纪律(指工艺纪律和