

2006 年

12 月 15 日
第 14 期
(共 4 版)

中能人

专业

活泼

务实

互动

本期内刊主题:

**服务质量是企业
赖以生存的命脉**

在危机中成长

总经理 赵海燕

科学家做过一项实验：把一只青蛙放到盛满凉水的大锅里，然后，用小火慢慢加热，青蛙没有感到温度的慢慢升高，一直在水中欢快地游动。随着水温逐渐增高，青蛙的游动渐趋缓慢。等到温度升得很高时，青蛙已变得非常虚弱，无力挣扎，慢慢而又安乐地被煮死。

第二次科学家把一只青蛙放到盛满开水的大锅里。这只青蛙一入水，便立刻感觉到环境的变化，迅速挣扎，蹦跃出水，虽受轻伤，却避免了被煮死的命运。

两只青蛙不同的命运告诉我们：在时刻变动的环境中，觉察不到危机的存在是最大的危机。孟子云：“生于忧患，死于安乐。”如果企业如故事中的第一只青蛙那样，对生存环境的变化浑然不觉，就会失去竞争力，待意识到变化来临，已无力应变，最终被市场淘汰。

纵观整个 2006 年，公司运作了保运项目 5 个，如：邹县宏矿热电厂、邹平三星热电厂、福建晋江电厂等；调试项目 8 个，如秦皇岛同和热电、国能单县秸秆发电厂、常熟垃圾电厂、聊城蓝天热电、河南南阳安棚碱矿电厂、潍坊华潍热电厂等；检修项目 6 个，如滨州京博盛和热电、淄博顺泰热电等，其中 80% 的项目得到了客户的认可和比较好地评价。从项目数量和总的合同额来看，这一年发展的速度也是比较快的，但还远远不到大家欢呼庆贺，陶醉于成功喜悦的时候。无论是企业还是个人，只有始终保持着危机感，才能敏感地洞察周围环境的变化，才能不断的成长以适应这竞争越来越残酷的社会。单县项目就是一个非常鲜明的例子，单县项目最大的不足是从管理层到基层都在复制以往的工作经验，当面临更高要求的时候没有迅速调整自己。整个项目的时间管理、质量控制、组织管理和成本控制，以及危机预警、反应和公关等各方面的

发现的问题，有些是过去已经发现但没有引起足够重视的。在我看来，发现问题是一件好事，中能公司要以此为契机，全面总结提高。

展望 2007 年，电力技术服务市场的竞争会更加激烈。蛋糕变小了，而竞争对手在增加。我们面临的主要竞争会来自于：1. 大中型电厂检修调试公司，他们要走出去开辟市场；2. 各电建公司由于新建电厂项目减少而精减下来的人员，这部分人要开发新业务；3. 在当前环保政策形势下，小火电面临关停命运，富余人员组成的调试检修队伍走向市场自谋出路。而我们要想生存下来，就必须提高自己的核心竞争力，即公司的管理需要更加严密，技术方面要储备行业专家，彻底贯彻中能服务理念。

谈及我们每个人的工作，这里面有一个责任的问题，如果我们每个人都在做好本职工作的基础上，还能够不断的进行改进，勇于承担责任，分担公司的忧虑，非但会加速公司的发展，更可为社会创造财富，从而为自己迎接未来的挑战作了储备。众所周知，自动化日益提高的电力企业对人员数量的要求在减少，而对技术能力和综合素质的要求在不断提高。日前，我与一位系统内电厂总工闲谈，他表示，电力技术的发展很快，他从业二十多年，始终需要不断的学习，稍一松懈，就有被淘汰的感觉。另一方面，煤价的不断攀升，他的电厂必须从各方面严格控制成本，比如进行机构改革，至少需要精简下 2/5 的人员。一叶知秋，这肯定不是个别现象。试问中能的每一位同仁，大家感觉到秋天的寒意了吗，想过十年以后的自己能够做什么，即便岗位不变化，还能适应那个时候的要求吗？

树立危机意识是必需的，更重要的是行动。中能公司愿意给每一个人提供发展的平台：不论是技术的提升，跨专业的学习，管理能力的提升，沟通技巧和社交能力的培养等等。同时，也在 2007 年的工作中给大家提出了更高的要求：1. 高度的敬业

精神和责任心，做好分内工作的同时，提供给客户超值的**服务**；2. **保持使命感**，时刻想到，我们的一言一行代表着中能的整体形象；3. **加强团队合作**，专业负责人牵头带动整体技术提升，中能不需要个人英雄主义，公司的整体水平取决于最短的那根木板；4. **管理者起到表率作用**，能够发现并且尖锐地指出组织内部的问题，明哲保身的人绝对不适合中能的这个团队。

最后，借华为公司总裁任正非的话与大家共勉：“一个人没有预见，没有预防，就会冻死。那时，谁有棉衣，谁就活下。”中能的所有同仁，你们准备好了吗？

论服务质量

单县项目部 郑磊

每个企业的生存根本在于它的成长，可是成长的源头在于它的企业积累，包括人员、财富的积累，这就更离不开一套完整的服务于客户的服务质量体系。服务是人的行为，要保持一定的服务水准，必须把服务行为规范下来，要具有细致、具体、可操作的特点。

首先，市场部门及时向用户提供投标、报价等资料，并就公司合同评审意见与用户进行充分协商，明确合同条款要求，以便更好地履行合同。同时要求项目部全体人员合同的条款进行熟悉，根据合同条款的具体内容制定针对性的工作方案及措施。并工作中可能出现的问题做好预想、要有预见性，以便进行下一步的工作。分清工作的主次，是我们的工作的重点。我们会以十二分的服务质量去完成，需要我们进行协助的我们也会提出指导或进行协助。

其次，组织各专业人员学习公司服务宗旨，坚持客户为要、信用至上、诚信负责的企业理念，对在生产过程中的工作质量进行检验。加强与客户、业主的沟通，对业主提出的合理意见，及时进行妥善有效的解决。单县项目出现的问题在于我们没能做到和总包、业主的及时汇报、协调、沟通，从而造成工作的被动。工作时缺乏有效的证明，开始工作时的组织筹备观念不强没有预见性及质量记录等。每次工作的安排没有预见性及有效的汇报材料。处理问题太依靠厂家，没有有效的分析材料说服力，使业主和总包对我们的工作能力产生了怀疑，造成了我们项目运行中的被动。在以后的工作中要求项目部要有合理的人员组织、分工，要以目标为导向，合理优化工作方法。分清地点、责任人及工作进度。

最后，工程最后根据技术文件和质量文件，为用户进行完工后的技术交底和技术服务，并监督设备运行质量；实行客户回访制度，负责组织，及时、有效地处理、纠正用户提出的质量问题，并将有关质量信息反馈至公司；公司根据客户反馈信息组织各有关部门制定并实施纠正措施，避免类似问题的再次发生。结合单县项目最后的收尾工作，要求我们在以后的项目结束之前要有预见性，扎实的做好每一项工作，并以书面汇报的形势把每一项完成的工作进行汇报，写出具体的工作细节、完成情况、未完工作及原因分析清楚。

一个企业要想赢得市场，发展和稳固其品牌地位，势必作好质量服务，在为客户提供完整的系统解决方案和满意的的服务的同时，以最热忱、最真诚、最快捷、最优质的服务回报广大用户！

服务品质与工作质量

单县项目部 李璟

中能是一家电力工程服务公司，这就要求在“技术”硬件过硬的同时，必须具有高品质的“服务”软件。大家都清楚当前市场竞争的残酷，所以要求不断的提高技术实力，强化服务意识，这些道理是显而易见的。我针对自己在单县项目的五个月经历，与大家共同探讨怎样是品质最高的服务。

对“品质最高的服务”这个概念很难界定，但是有一点，是每个人都要清楚，并且必须知道的，那就是“客户需要什么样的服务？”如果客户需要一把锤子，你却给他拿来了一把斧头，那客户一定会不满意，如果你能给客户一把方便耐用的锤子并免费赠送一盒钉子，那么相信你的客户一定会记住你，并极有可能会再次光顾你，因为你的服务已经发挥了作用。

所以，我们必须认真的分析客户，准确的明白客户的真正需求。甚至以我们的技术、经验做后盾帮助客户寻找他们真正的急需。这样才可能寻求到经济成本与高品质服务的吻合点。其实，在这一点上，单县项目并不成功，单县客户追求的是一种形象式的最终目标，所以，我们虽然在过程中付出了很多，可是没有满足客户最急需的对更高形象的追求。这也是我最近深思后的认识，希望同事们能引以为戒，更要举一反三。

明确了客户需要什么样的服务，这只是第一步，关键是怎样去达到最高品质。

第一、有的员工可能会认为：我是来调试的，我就是技术权威，电厂员工必须得对我恭恭敬敬，他们应该给我服务。这是一种失去主次、位置不清的错误。的确，在某些技术方面我们是老师，我们

可以命令、指挥他们。但是，我们来做调试的目的是什么？他们需求的是技术，并不是想要一位领导！我们每一个人都是代表着公司，我们是公司履行合同的具体执行者，这才是我们的位置！在给客户提供技术的同时，追求服务的意识，不更能得到他们的尊重吗？这就要求从内心深处具备服务的意识。

第二、有的员工可能会认为：我严格执行《大纲》、《规范》，我按规定工作，之外的事情不应该我们做，这和“服务意识”没有关系。确实，做不属于我们范畴的工作，涉及到责任与成本，不能提倡。但这里就存在一个解决事情的艺术问题。我们从侧面配合、指导是否可以呢？我们主动提出，提一些解决的办法、方案是否可以呢？这说明的是一种服务的方式。

第三、有的员工可能会认为：我尽职自己的专业职责范围，向客户奉献自己的技术与服务，别的事和我无关。表面看，无可厚非，但仔细分析，这其实是一种极其不负责任的表现，这是把自己凌驾与团队之外的自私行为。与同事的工作配合反映的是一个人的品德。我们的一切工作首先是要对公司、集体、团队负责。对客户的服务必须是通过每个人的工作，经过配合，集中通过团队，通过公司体现出来。这是一位现代企业员工必备的职业道德。牢记自己代表的是企业形象，绝不能抱着“不关我事”的态度。

服务的品质决定工作的质量。无论薪水高低，工作中尽心尽力、积极服务，能使自己得到内心的平安，这往往是事业成功者与失败者之间的不同之处。工作过分轻松随意，缺乏服务意识的人，无论从事什么领域的工作都不可能获得真正的成功。将工作仅仅当作赚钱谋生的工具，这种想法本身就会让人蔑视。我相信，我的同事、我的朋友会在中能公司之中紧密团结，想公司之所想，急公司之所急，事事以大局为重。我相信，年轻的中能公司会在公司领导层的正确领导下，劈荆斩浪闯出一个光辉的明天！

服务质量的重要性

聊城项目部 张成启

我身为中能公司的一名员工，深知我们公司的宗旨是：以技术服务为中心，依靠服务质量来生存。我在公司经过了一年多的时间，经历了几个项目之后，更深知服务质量的重要性。这次根据公司的精神，我就简单的谈一下我的观点供大家参考。

所谓服务质量，就是做好我们应该做的工作，并通过我们的工作给业主带来一定的影响力，让其信服。同时要和各方人员搞好关系，多沟通交流，

在其中充分展示中能的优势，让更多的人认识中能、了解中能、需要中能，一有工作就能够先想到让中能公司来做，能做到这样我们的服务才能算是高质量的服务。

我认为服务质量的前提是必须先做好服务。“打铁还需自身硬”，如何能够做好服务工作，就需要在项目确定初期要先组建一支优质的团队。要专业技术强，综合素质高，能以公司、团队为中心，有荣辱观、大局观，有团结协助的精神，在做每一件事情的时候，能够首先想到客户的利益。只有这样才能圆满完成工作，让业主认可。我们公司聊城蓝天调试项目是一个外包项目，前期锅炉调试期间很多工作不太到位，让业主不满意。后来我们调来了自己的人员，汽机专业的杨洪彬、唐文博，锅炉专业的潘荣雷，电气专业的王玉敬。由于他们具有上述的能力和素质，在他们的带动下工作立即有了很大的改观。在吹管工作和汽机分系统调试工作中，得到了业主、监理、安装各方人员的认可并多次表扬，一扫前期工作的被动情况。特别是在汽机专业唐文博给业主员工进行2天的培训讲课，更是起到了很好的效果。第二天的讲课，电厂的主任、专工、值长也都全部到场听课，还要求有时间再给他们多讲一讲，反应非常好，即提高了中能公司的声誉，又体现出了我们队伍的水平 and 素质。

有一件事情我在此向大家讲一下。就是在做吹管工作时，业主专工对我们的试吹方法提出异议，并想让按他的方法来进行试吹。此时杨洪彬（此时他是吹管工作的总指挥）坚决反对，因为我们的试吹方案是通过大家几天的讨论，经过综合分析论证之后的决议，已经充分想到了各项安全措施。这时候怎么能随便更改方案。通过5次试吹之后，确定了既能保证对外供热又能保证吹管质量的单次吹管时间，让那位专工心服口服，并且杨工的现场指挥能力和工作时的细心让他们彻底的信服。

通过此事我要说的是，服务不是服软，提高服务质量更要提高对原则的把握度。不只是忍让、迁就、听从就是服务，而是要把问题搞清楚，要坚持对就是对、错就是错的原则，要本着对业主负责，对公司形象负责，更要对自己负责的态度，做到是对的就要坚持，不能后退。只有这样才能即做好了工作，又维护了公司和自己。

当然我说这些并不是要求事事都和人顶着干，首先是你弄清楚你是对还是错，当时的情形、场合。要充分考虑到如果这样做会有什么样的影响，对团队的士气是提升还是降低。

由于我个人水平有限，所说的不一定对，望所看之人不要见笑。最后我再重复一下我个人的观

点，服务质量正是我们济南中能公司赖以生存的命脉，但是如何提高服务质量应是每一位中能人都要深思的问题。我还是那句话，讲服务更要讲原则，是对的就要坚持不能后退。为了公司的发展强大，为了我们的利益和尊严，大家要向一部电影片名一样《站直了、别趴下》。

突出服务质量，实现双方共赢

淄博东华项目部 张志刚

刚来到淄博东华项目部时，各种工作还没展开，安装收尾工作还没完成，造成我方调试工作无法展开，面对工期紧任务重的现实，公司员工团结一致，以扎实的工作作风，认真的工作态度，赢得了甲方的高度认可。

11月20号下午甲方召集各单位开会宣布：11月28号必须发电。由于安装公司的许多工作没有完成，我们的工作完全陷入了被动。为了赶工期，我方员工分头督促，由于工程涉及多家安装公司，工作进展缓慢。但努力没有白费的，甲方对我们的工作非常认可，是我们的真诚和踏实赢得了信任。考虑到我们的困难，甲方召集各方，交待必须支持我方工作，效果立现，22号系统调试紧张开始了，但这样就没了回旋的余地，只能一次成功。接下来就是有条不紊的开展工作，经过5天紧张工作，27号终于具备了冲转前的条件，下午一次冲转成功，晚上18:18分并网发电，大家鼓掌相贺！

在此期间，我最大的收获是悟出了一个道理：真诚的服务才能赢得回报。在工作中一定要认真扎实，以主人公的精神对待工作，急人所急。针对甲方领导对电厂技术不懂的问题，我们及时向他们汇报讲解，让他们知道工程的进度，我们做了什么工作，对整个的进度有何影响等等。叫他们心理有底，知道我们在努力向目标冲刺，是与他们站在一起的。这样就使我们的工作余度增大了，各种关系就好沟通了，甲方以我们的建议为准绳，怎么说就怎么做，为我们的工作带来极大的方便。体会到了真诚的服务，才能得到最大的回报。

我们不妨把问题向大处想，公司的发展不也是这个道理吗？把技术工作干好，响当当；沟通工作做好，乐哈哈。二者的协调统一，就是一个成功的项目，就是公司的胜利。

公司要发展，就要树立自己的品牌，信誉。那么我们每个项目的工作就直接和公司总体的利益联系在了一起。所以我们要突出服务质量，使甲方认可我们的工作；实现双方共赢，叫甲方给我们满意回报。

服务质量是企业赖以生存的命脉

潍坊华潍项目部 薛立三

企业生存要依靠服务的质量，服务质量的好坏直接影响企业的发展和壮大。纵观我们中能公司这几年的发展，服务质量是至关重要的。结合前段时间在华潍项目部的经历，为促进下一步的工作发展，根据现实情况，提高认识总结如下：

1. 端正态度紧密围绕着客户服务。华潍项目高压厂用电迟迟不能倒送，潍坊市委要求11月15日必须启炉向热用户供热，这一节点时间短、任务重、困难大。对此我提出先进行低压设备的调试，然后拉一临时电源再进行高压设备的单体调试，待厂用电送来进行锅炉冷态流化试验。这一方案得到客户的认可，我们立即实施，加班加点努力工作，围绕客户的需求去展开服务，因此得到客户的度赞扬。

2. 时刻以提高服务质量为宗旨，在抓进度、抢时间的同时我们不忘服务质量的重要性。11月9号高压厂用电到送成功，我们连夜进行高压设备的试运，依照电力调试规范规定，处处精心操作、细致调试严把质量关。有时要加班至凌晨4点毫无怨言，我们的工作态度、工作成果得到客户的认可，业主的满意。

3. 以较高的技术提高服务层次。11月15日首次锅炉启动时，使用无烟煤和矸石的高燃点的燃料，点火困难。我们针对煤种和炉型进行深入研究，商量对策、改变思路、抓住重点统一指挥，最终一次点火成功。安全稳定地进行了72小时试运。保证了11.15这一重要节点。使我们的服务层次大大提高。

4. 服务质量是我们赖以生存的命脉。结合华潍项目的调试，深深体会到服务质量是我们企业发展壮大的根本，服务质量的好坏将直接关系到我们的切身利益，和下一步工作的延续，甚至下个工程的发展，只有公司的壮大才有我们发展空间，这是一个一成不变的道理。虽然工作中取得了一些成绩，能把我份内工作如期完成，但让客户满意机组的整体启动、发电机的并网运行还需要进一步努力。能和客户长期合作，服务质量更要提高。



生日榜

本期生日榜是市场部的段宗刚，让我们一起为他祝福，祝生日快乐！

• 1月13日是 段宗刚 的生日