

争创戴明奖将引导我们迈上发展大道

2012年，海洋王开启了追求卓越的旅程——追求戴明奖，导入了TQM，从此开始了追求全面质量管理、追求卓越的新时代。在TQM战略的引领下，海洋王着力围绕方针管理、日常管理、市场销售、新产品开发、生产交付、品质保证、利润成本、人才育成等8大管理体系开展改进，全面提升了公司的经营能力，进一步夯实了海洋王的质量基础，打造海洋王全新的质量优势和核心竞争能力，逐步实现质量经营。今天，TQM已经成为海洋王发展的最坚实基础，获得了顾客的认可和专家的肯定。所以，我们要坚定信念，树立信心，努力实现争创戴明奖的目标。

海洋王为什么要争创日本戴明奖，戴明奖到底能够给海洋王带来什么？

一、争创戴明奖是公司追求卓越质量的必然选择。公司争创戴明质量奖，不是为了创奖而创奖，是因为公司对自身的发展有了更高的期许，是公司追求卓越质量的必然选择。在海洋王的管理和文化中，一直有着质量的基因，从产品质量、服务质量、工作质量，到人员的素质、道德质量等。虽然我们每年都在改进，每到一个阶段都有新的提升，但都还是局限在某一个点上，没有一个系统的质量经营战略和规划。而TQM恰恰提升了海洋王人对质量本质和内涵新的认识，让海洋王找到质量改进的方向，找到了一条可持续发展的卓越之路。争创戴明奖，说到底并不是海洋王人的终极目的，而是海洋王向更高

层次发展的引擎，是长期一以贯之的战略。

二、争创戴明奖是为了实现经营目标。当今的世界和外部生存环境复杂多变，专业照明市场竞争日趋白热化，产品质量已成为企业生存的基础，而经营管理质量的竞争成为了企业发展的核心。企业间的竞争，说到底比拼的是管理能力，是管理的竞争。前些年，海洋王由于经营管理水平不高，整体业绩增长放缓，人均经营产出价值下降，内部经营压力逐渐显现，实现经营目标压力骤增。面对这一变化，公司决策层通过分析，充分认识到企业发展的瓶颈所在，提高经营质量成为紧迫任务。加之这些年公司管理团队赴日研修学习，看到日本众多优秀企业，在变化和困难时期，借助TQM的思维方式和工作方法提高了公司的经营水平，改善员工的素质，使企业迅速渡过难关。因此，唯有质量经营，才能长久地生存下去，成为了全公司上下的共识。

三、争创戴明奖是为了培养员工素养。我们说，正确的思维方式，决定了正确的行为习惯，再决定正确的结果。那么一个优秀员工的素养，既包括正确的思维方式，也包括良好的工作方法。而戴明奖从8大体系开展工作，用十大思维方式入手，一系列的工具不仅是对员工工作方法的改进，更是对员工思维方式的训练，是告诉我们每个员工如何才能做正确的事，和如何正确的做事。通过长期的素养训练，我们就会成为一个能干的人、优秀的人，实现自我

价值并在社会上获得尊重的人。争创戴明奖将会让我们的员工成为这样的人。

四、争创戴明奖是对企业发展规律的探索。规律是事物内在的、本质的、必然的联系，不是凭直观就能把握的。要把握事物的本质规律，必须坚持一切从本质入手，不断探索，不断总结，不断付出艰苦的努力。在企业经营中，以感性替代理性，容易使我们只看到现象，抓不到问题的真因和市场的本质规律，从而影响我们走弯路，走错路。TQM是一套科学的质量管理体系，比如坚持基于事实的管

理、PDCA循环、过程管理等，都是以事实为依据，不断探索和总结，发挥理性精神抓住工作的本质，解决客户真正的问题，抓住客户真实的需求，给客户带来真正的价值，从而赢得竞争，战胜变化。

争创戴明奖的过程，是一个锻造质量的过程，是一个培育人才的过程。通过挑战戴明奖，让TQM在海洋王生根开花，让改善活动在海洋王蔚然成风，将TQM融入到我们的思想、血液中，彻底落实到每天的工作中去，从而引导我们迈上发展大道，实现我们的更高目标。

快速反应

多问几个为什么

“遇到问题，只要连续问五个为什么，就会找到问题的本质。”这是丰田管理者判断问题时的做法，也是丰田的企业文化。他们的工作态度是，发现问题，即使是生产线上的工人，也可以立即拉停生产线，要求每个人不停寻找问题。而不只是把手头的问题解决完，就算完了。他们认为，遇到一个问题，就要追根溯源。不直击问题本质，绝不善罢甘休。这对我们颇有启发。为什么一些问题总是得不到彻底的根治，为什么低级错误频发，从而造成了工作被动的问题，很值得在这里交流。

现象和问题，像一对孪生兄弟，有时的确不好区分和判断。所以，我们有时花很大气力解决的，可能是现象，而不是真正的问题。那么，如何才能判断准真正的问题呢？“多问几个为什么”不失为一种比较好的方法。比如领导问员工这个订单为什么没有拿下来，员工会说是因为客户不认可。多半的时候，我们的问题也就到此打住，并没有往下面深究，这样以来，就很难判断出问题到底出在哪里？继而也就不容易解决问题。如果继续追问，为什么客户不认可？刨根究底问下去，也许我们就能够找到需要的答案。

现在有些领导在指导员工时大而空，也与其没有对问题刨根究底、追根溯源有一定的关系。比如有的服务中心销售增长率不高，为什么不高？回答是因为人均销售额不高。人均销

售额不高是由多种因素造成的，而且每个服务中心、每个人的情况也不一样。有的可能是思路问题，有的可能是方法问题，有的甚至可能是思想问题等等。如果领导不继续深究问题，就有可能主观，就有可能想当然地提出指导意见，不能解决员工的实际问题。

分析、判断问题时“多问几个为什么”，就会帮助我们找到对症下药的良方。比如财务部帮助行业事业部分析自主经营报告，其中经营消耗价值增加比较快。为什么比较快？经过了解是因为订的机票比较多。为什么订的机票增加比较多？是因为这个月出差见客户比较多。为什么这个月出差比较多？是因为工作的计划性有待提升。为什么工作没有计划性？……如此不断追问下去，我们就能够大的问题化小，把难的问题化易，找到真因，问题也就会迎刃而解。

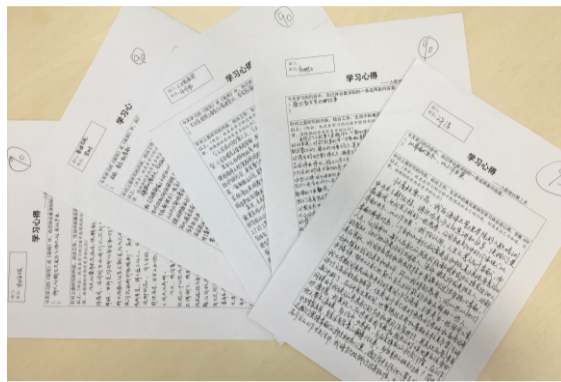
做好一件事情的前提，就是抓住本质。如何抓住本质？过去我们的确困惑过，既不知道本质在哪里，又不知道如何去抓，有时甚至是眉毛胡子一把抓。现在我们不仅要学会用这个方法，还应该养成多问几个为什么的工作习惯。当自己遇到问题时，不妨多问自己几个为什么；当我们在指导别人工作时，也多问别人几个为什么，如此一来，我们就会不断提高发现和判断问题，分析和解决问题的能力，就会给别人带来价值。



济南电煤与客户一起开展智慧照明系统交流会，通过介绍公司LED产品的特点和智慧照明系统的功能介绍，让客户更精确的了解公司的产品，让客户真正认识到智慧照明系统能有效

的控制能源消耗，提高灯具寿命，降低维护和管理成本，将照明节能环保达到最优效果，彰显海洋王为绿色照明的不断发展不断创新的精神。

未来不可限量——记海洋王2018管理培训生第二期训练营



盛夏七月，骄阳似火。来自五湖四海的管培生，怀揣着激情与梦想，缘聚于海洋王。

7月23日，由管理学院组织的“未来之星”管培生培训就此拉开帷幕。

每天6点半，学员们准时出现在篮球场上，每日的站军姿、走齐步、正步、跑步、转体等训练，这些给新员工带来的不仅仅是意志和耐力的磨练、身体素质的强化、团队协作的培养，更多的是传递精益求精、追求卓越的精神。

训练营期间，学员们学习了海洋王的发展历程、四个条例两个规范、各项管理制度等企业文化，大家对于企业的愿景、使命、宗旨等有了深刻认识，对于质量、责任、目标等也有了新的理解，为各位学员正式走上工作岗位奠定了坚实的基础。各位授课的领导孜孜不倦、热情饱满，以真挚的语言和生动的实例向学员们传授着企业的精神与制度，学员们同样踊跃发言、积极提问，课堂气氛高涨浓烈。

在经过每天白天的学习参观后，大

家都会对一天中自己的感悟体会书写学习心得，反思过往，警醒未来。不论学习到多晚，大家一天都没有落下，写的不够好的同学经与班主任沟通后还会进行二次书写，认真写下自己的理解。

除课堂学习外学员们还参观了海洋王的展厅以及公司精心设计的智慧教室和松山湖工厂，清晰地了解海洋王的发展历程并近距离接触了公司的实际产品和生产流程，增加了对公司的认识。

此外，大家还游览了一番深圳博物馆以及深圳图书馆。深圳是一个学习型的城市，这一点与海洋王的倡导读书的理念一样。只有保持一颗时刻学习的心，不断的学习新事物、新知识，才能跟上时代发展的步伐。

培训的第七天晚上，管理学院举办了第二期管理培训生与董事长周明杰先生进行交流答疑。交流会开始之前全体管培生集体合唱班歌，向董事长展示管培生们积极向上的精神风貌。

学员就如何解决团队内部矛盾的问题向董事长请教，董事长希望学员在以

后的工作中要树立正确的是非价值观，学会凡事先从自身做检讨，肩负起一定的责任，心胸宽广。

关于学员刚踏入社会的迷茫心理以及成长过程中个人梦想与父母期望相冲突的矛盾，董事长以自身的经历鼓励学员在各个阶段都要树立相应的目标，将工作目标明确化。“所有机会都是给有准备的人，有准备的人都是明白人，明白人就是有目标的，能看明白未来的人”。学员还就爱好会影响工作的问题向董事长请教，董事长表示爱好其实都是好的，先做好工作然后再去发展爱好，人生就应是丰富多彩的，爱好可以丰富人生，增长知识。

董事长还教导学员们要先做人，后做事，要做成对别人有帮助、有意义、有价值的事，始终坚持“以奉献为乐，以工作为荣”。

经与董事长的一番交流，学员们对于企业文化有了更深的了解。

为了使新入职的员工对培训内容融会贯通，为搞好实践工作打下坚实的理

论基础。本次培训以小组结业发表的形式检验新员工对公司企业文化及相关规章制度的思考。进一步提高新员工的服务意识和对企业价值观的认同。管理学院于8月2日在读书室进行结业发表，各小组发表分别以“辞职”“质量”“员工关系”“企业文化”为主题进行结业发表。

最后，冯总对整个结业发表进行总结。冯总表示结业发表能看出来学员们的学习能力很强，希望学员们能够“持续优秀，比优秀更优秀”。同时也要树立改善意识，及时找到不足之处，不断提高与进步，始终追求卓越。

培训的最后一天，学员们还接受了素质拓展训练，经过两周的学习、理解和思考，他们将所学所思最终落实到行动上，责任、奉献等企业文化在学员身上体现的淋漓尽致。大家也亲身体会到何为目标、责任、团队、计划，同时认识到团体的力量是强大的，大家要团结起来，共同克服困难。

(全体管培生供稿)

石家庄网电与客户共建5S

“以奉献为乐，以工作为荣”，海洋王人把奉献精神落实到工作中的每一处，乐于为客户做小事，做实事。

8月以来，石家庄网电服务中心致力于客户库房5S整理。在日常工作中我们发现客户很认可对仓库进行5S整理，在与客户达成共识之后，石家庄一部、沧州部、朔州部在中心5S指导老师的帮助下，已完成与客户的5S共建，他们与客户一起，把

摆放混乱的仓库进行整理，使整个库房整洁有序，焕然一新。

客户表示，通过共建5S，他们不仅享受到了5S整理后的成果，还认识到5S整理的妙处：有利于保持仓库的整齐，所有工具摆放一目了然，在使用时能快速找到所需要的工具，提高了工作效率。

(石家庄网电中心供稿)



抢险中的“点灯人”

7月28日17时，中断行车16天的宝成铁路随着“呜呜呜……”的火车鸣笛声恢复通车了。当21010次货物列车经过身旁时，突然间我鼻子一酸，眼泪就开始在眼睛里打转，和旁边的客户对视了2-3秒，然后彼此的眼泪就再也忍不住了，汗水夹杂着泪水彻底爆发了。前一刻还在保养灯具的汉子，下一秒就成了发出内心欣喜和激动的孩子。16天的坚守充满艰辛，内心有担忧也有同甘共苦的温暖，五味杂陈，但是又感觉是那么的甜。

7月以来，陕西省略阳县境内持续降雨，出现了30多年来的最大洪水，7月12日21时45分至13日11时，宝成铁

准备抢险灯具，帮忙运送灯具。

13日凌晨2点，由三名服务工程师和中心技术专工组成的四人抢险队，带着使命和照明灯具及食物踏上了一个未知的抢险路。将近400多公里的路，由于一直在下雨，一路上公路塌方不断，随处可见掉落的小石块。黑暗和随时遇险的恐惧笼罩着我们，但我们相互鼓励，没有一个人退缩，没有一个人害怕。

7个小时后，我们终于到达了抢险现场。一下车，大家就被眼前的现实震到了。由于道路损毁，必须人工搬运才能到达3公里外的铁路塌方现场，怎么办？干呗。我们和客户沟通后，由两人

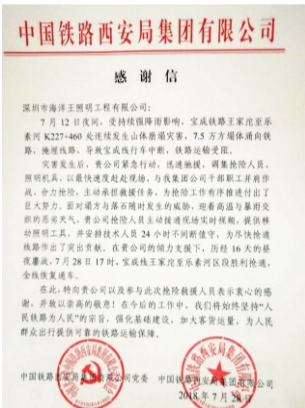
洋王抢险马甲，裤子上满是泥巴，鞋子也破了，脸上胡子拉碴，眼睛却是明亮的，看到他们的样子，我们竟一句话也说不出来……

由于抢险难度大，塌方一侧是秦岭山，一侧是嘉陵江，紧靠小范围作业照明灯具无法满足现场照明需求，大家讨论后立即决定，大范围照明采用公司外场2000W强光投光灯及发电照明设备，在河对岸投光照明，部分小范围照明采用我司其它照明设备。照明方案制定后，我们立即启动公司铁路抢险应急照明预案，利用公司强大的全国各行业服务网络及客户铁路系统强大的运输能力，在最短时间内达到了抢险照明需

求，让大家没有欢声笑语，有的只是一片静默和沉沉入睡的鼾声。

是啊，整整16个日日夜夜，白天维修保养灯具，晚上“挑灯夜战”。没有轮流值班，没有一个人喊累，瞌睡了就坐在凳子上眯一下，或铺张纸片在明洞内躺一会。路上，我们的小伙伴问：“小章，下次抢险你还去吗？”“只要客户需要，没有车我都可以走着去。”

连续高强度的工作、暴雨和高温交替进行的恶劣天气，现场多名工作人员都出现身体不适。王主任拖着重病的身躯在宝成线开通前的那一刻走进了医院，没有告诉任何人，用她的话来说就是，赶紧打针，打完针还得去现场，生



路王家河至乐素河区间，山体发生连续崩塌，7.5万立方米塌体涌向铁路，掩埋铁路100米，宝成铁路中断行车，各站段启动抢险应急工作。

7月12日22:30分，在公司总部参加年中会议的经理们接到客户请求照明支援电话后，他们第一时间上报同在公司参加述职会的西安铁路服务中心王主任。王主任第一时间响应，立刻召集在公司总部参加年中会议的西铁服务中心所有经理召开紧急会议，并分布灯具的调拨及协调、人员的配置等详细事项。23:10分确定明确流程后大家就开始分头行动……各部门经理立刻电话联系各部门服务工程师整理好各部门灯具前往服务中心集合，同时电话联系还在睡梦中服务中心专工和秘书，准备好灯具配件及维修保养工具和一些中心所有能用上的灯具。中心的秘书还带着家属一起

来负责现场灯具协调和搬运，其余两人立刻带着维修保养工具和灯具配件奔赴现场展开灯具的维护保养工作。

7月16日，参加完公司年中会议的主任带着五名经理一下飞机就直接奔赴略阳。到达略阳以后，他们得知由于夜间大雨，施工不能按时进行，我们的小伙伴就在现场保养灯具，返回时因太晚未能坐上客户的车。当时已是凌晨23点30，出租车难叫，王主任打电话给服务工程师周工要来接他们回县城住宿时，周工第一句话是：“主任，你们不要过来接我们了，路上太危险了。”电话挂断后，王主任立刻带经理驱车奔赴现场，行车路上，右侧的路基已冲垮，左边还有石块不断落下，顶着危险，一路颠簸与泥泞，我们终于见到已在现场坚守的员工们。他们的身上没有一处是干净的，脏兮兮的上身套着已经发黑的海

求，获得客户一片好评。同时我司在河对岸架设多功能照明监控系统，来方便现场指挥部及局调度中心实时掌控抢险现场情况，我司安排2名专职工作人员，24小时在现场指挥部和河对岸，对多功能照明监控系统进行调试和把控，得到了铁路总公司及集团公司的一致好评及表扬。

最困难的日子往往是最短暂的，16个日日夜夜一眨眼就过去了，16天衣服湿透过无数次，近90度的斜坡爬过很多次，累得坐着睡着过很多次，和客户一起排队打过饭很多次，得到过称赞很多次，当然也得到过很多次的批评，这些都历历在目，让人一生难忘。多灾多难的略阳，上了年纪的宝成线，终于到达安全的怀抱。

7月30日是大家返回服务中心的日子，早上7:30，大家准时楼下集合，路

病的时间都没有，还哪有住院的时间。30日中午，她回到服务中心后来不及吃饭和休息，又一头扎入了市场，下班后才走进医院检查。

宝成线开通以后，西安铁路局局长对各单位表示感谢时，也来到了我们面前，跟我们握手，并深切的说到：你们辛苦了！一封沉甸甸的感谢信，是给海洋王员工最好的礼物，充满了对海洋王人的信任和认可！

太多的感动，无法用言语表达，我们只能用光来体现。一束光，对于夜晚来说是光明和指引，对于险情来说是希望和时间。向铁路的勇士们致敬！海洋王的小伙伴们会一如既往，继续发扬海洋王精神，与你们并肩作战，合力抢险，主动承担救援任务。

(西铁服务中心供稿)

西安石化为客户抢救维修提供照明支持

7月15日，延安市子长县下了暴雨，山洪导致多处山体滑坡。其中子长县余家坪镇后滴哨村发生山体滑坡，导致客户公司管线裸露、变形。

客户公司在16日雨停后开展抢救维修，西安石化服务中心延长管道服务部崔经理得知消息后，积极联系客户，并于17日到达现场。因7月初已对客户公司的灯具进行维修保养，抢险现场灯具运行良好，为了确保夜间抢修正常进行，崔经理将所携带的三台灯

具借给客户使用，补充现场照明不足的问题。

经过两天紧急抢修，19日，已经控制住现场情况，21日晚，雨水冲毁区域的道路和客户生产已基本恢复。

对于这次抢险中海洋王提供的照明支持，客户表示由衷的感谢，并赠予参加此次应急抢险的崔经理书籍一套。

(西安石化服务中心供稿)



西安电煤服务中心青海之行



西安电煤是海洋王上半年第三个过千万销售额的服务中心，受到公司的奖励，8月11-12日，由杨总、事业部林总陪同，与中心14人游玩青海湖和茶卡盐湖。

11日上午8点，我们从西宁出发，先抵达日月山游玩，中午在青海湖附近餐厅用餐。下午我们进入青海湖景区，徜徉于美景中不可自拔。一路上，杨总、杨总和大家一起唱歌、聊天，大家有说有笑，并合影留念。

傍晚6点，我们抵达茶卡镇，大家在蒙古包内一起吃烤全羊，喝青稞酒，蒙古包主人给大家唱歌并敬酒。天空下起了小雨，也挡不住大家的热情，大家一起在包外玩起了篝火晚会，用歌声和舞蹈表达自己心中的快

乐！然后大家回到包内给中心上半年获奖人员颁奖并合影留念。期间杨总发言：肯定大家取得上半年的成绩和付出的努力，同时希望大家年底取得更好的成绩。

12日上午，我们去了茶卡盐湖景区，天空是湛蓝的，湖水是纯净的，我们的内心也得到升华。走出景区，大家开启返程之路，林总也与中心人员一起坐高铁返回西安，确保大家都安全抵达。

两天的游玩，虽然时间很短，行程很紧，但大家都玩的很开心，也对两位杨总、林总的到来表示感谢。

大家也都铆足了劲，下半年继续努力，年底取得更好的成绩。

(西安电煤服务中心供稿)

克拉玛依服务中心沙漠风情游

8月3日下午，克拉玛依服务中心全体员工携家属向石河子进发，开始了为期两天的沙漠风情游。活动内容有参观酒庄、钓鱼摸鱼、真人CS、沙滩排球、拔河。我们还组织了5日清晨

观看沙漠日出的活动，感受大自然的神奇与瑰丽。这次活动增加了团队的凝聚力，家属们也进一步提高对海洋王的认可度。

(克拉玛依服务中心供稿)

清爽惬意的尧山之旅



八月，携一缕盛夏的芬芳，凝一个冰清玉洁的清梦，连同八月特有的浓郁，郑铁服务中心一支青春、活力无限的年轻团队，在尧山尽显别样风采！

8月4日，为了让大家在繁忙的工作中放松心情、释放压力，郑铁服务中心开展了2018年夏季团建活动。

这是一个盛夏的周末，透蓝的天空夹杂着一丝细雨，小伙伴们满腔激情与活力，一路嗨皮，前往平顶山市鲁山县尧山镇，在这里开展一期意义非凡的水上漂流及攀登尧山团建活动。

漂流河道两边尽是奇石险峰，层峦叠嶂，林木茂密，山花烂漫，空气新鲜，使人心旷神怡。整条溪流弯曲蜿蜒，如银链，又像一条巨龙。溪中奇石星罗棋布，小桥如虹，让我们留恋忘返。习惯了钢筋水泥的我们，在我们下水后，犹如畅游在河中的鱼儿。船行至水流缓慢区域，我们不禁打起了水仗，不管是否相识，不论大小，不论男女，都在此刻尽情的玩耍，彼此间没有陌生感、没有尴尬，笑容洋溢在每个人的脸上，每艘船都可以成为敌人也可以成为并肩作战的战友。在清澈河水中扬起的水花，欢声笑语中戏水，没有不快，没有烦恼，没有压力，没有负担，没有疲惫，没有忧

郁，像是一只欢快的小鸟。

8月5日清晨终于到了景区，景区几乎被雨淹没，天漏了一般！本以为这样的天气，我们该是唯一的登山团队了。没想到，我们还得排队买票。经过一番折腾，缆车到达中点后，徒步登山开始了，天上下着雨，脚下打着滑，一手还要撑着雨伞，一个字——难！果不其然，不一会儿工夫，球鞋成了泥鞋，雨水打湿了衣裳，蒙蒙的雾气晕染了每个角落，像一幅丹青，浓抹淡描，勾画着大千世界。我们享受着被雨拍打在脸上的感觉——清新自然。雨的形影不离，让阳光不见踪影，千里迢迢地赶来赴一场盟约，却留下了几多遗憾，几多念想，心里难免有些不甘。

尧山之行，同事们发现了各自不同的一面，他们可严肃，可活泼，可卖萌！

在本次活动中员工显示了良好的团队协作能力，每个人都以积极努力、严肃认真的精神面貌参加这次活动中，展现了海洋王人特有的风采。

此次团建活动不仅拉近员工之间的感情，加深同事之间友谊，而且营造了团结积极向上的氛围，增强了郑铁服务中心的凝聚力和向心力。

(郑铁服务中心供稿)

