

基于事实的管理，提升工作质量

TQM十大思维方式中，有一条重要的思维方式是基于事实的管理。所谓基于事实的管理，就是通过三现主义识别工作的现状，灵活运用科学数据处理的方法，找出影响目标实现的问题。在基于事实的管理中，关键在于用数据说话，利用好数据，从数据中发现问题，然后解决问题。这是数据对于提升工作质量的重要意义。

用数据说话，也是质量管理、科学管理的标志。从客户的角度来看，质量是一种印象和感受，但是质量并不是虚的，反而是实打实的东西。质量，是完全可以被量化的，是建立在数据的基础上的。于是，推进TQM必须通过三现主义，去发生问题的现场，仔细观察现物，通过把观察的结果进行数据化，弄清楚现实情况。然后基于事实、基于数据进行管理，工作多用数据说话，夯实质量管理的基础。

重视三现主义获取的数据，对我们发现问题、解决问题带来很多帮助。比如，小到总裁办用数据统计、分析特殊机票预订中的问题，控制机票成本；大到用数据分析经营产出和损耗，找出影响自主经营的因素，提高自主经营效果。

但是，在一些部门和员工中间，依然存在工作基于习惯、经验，而不是

基于不断变化的事实，不重视数据对于提升工作质量的作用。比如说，虽然公司各项工作都有数据考核，平常我们在管理工作中也应用了各种表格，要填写各种数据，但是有些数据用完就丢在一边，脑子里还是经验、感觉的一套；一些数据的统计被割裂开，没有关联起来使用，达不到最好效果；有的数据被统计起来，却被束之高阁，数据的利用率不高。工作不能发挥三现主义，不用数据说话，导致做事浮于表面，不能解决深层次的问题。

在当前快速变化的市场环境和竞争中，如果我们还停留在经验、惯性上，就会导致大量的问题没有得到及时、准确的暴露，当然也就不会得到及时、有效的解决了。久而久之，就会使公司潜在的问题越来越多，最终导致积重难返。

要改变这种情况，我们必须通过三现主义，学会用数据来说话，让数据的概念深深扎根于脑海中。有些领导干部认为管理是艺术，是天马行空的，没有数据化的意识。其实，一切管理和结果都可以数据化、量化的，如战略目标量化、方针计划量化，工作过程量化，工作结果量化等。一线员工是数据的创造者，原始数据准确及时的记录是他们的责任；基层管理干部是数据的核对

者，原始数据的统计、报告是他们的责任；中层领导干部是数据的分析处理者，数据的分析、判断、处理是他们的工作任务；高层领导是数据的决策者，数据是公司制定战略、方针最好的参谋之一。

培养使用数据的习惯，我们会发现用数据来表述比感性描绘更清晰、更直观。从管理的角度来讲，就更容易发现问题和暴露问题，而这正是解

决问题的良好开端。

基于事实的管理，是公司推行TQM，迈向质量管理、精细化管理的基础。我们应该通过三现主义，获取并运用呈现事实变化的数据，并进行整理和分析，把这些数据作为公司真正的财富，让数据应用在公司的工作中，应用在管理的全过程中。这才是一个真正的科学管理、质量管理的公司。

快速反应

用可视化的方法解决问题

公司一直强调，工作就是解决问题。但是问题从何而来，如何分析发现的问题，如何彻底地解决问题，许多员工可能还是在用自己的老办法在做。日本专家讲过将“问题可视化、原因可视化、对策可视化”，为我们识别问题、查找原因、提出解决对策，具有非常好的指导作用。

什么是问题可视化？问题可视化就是用可视化的方法和工具去发现问题。现在有许多员工经常说找不到问题，为什么找不到，就是因为自己对标准或者说理想的状态不清楚，对自己的工作现状缺乏识别，所以看不到差距。差距其实就是问题。看不到差距当然就看不到问题。日本专家告诉我们，找问题最好用比较的方法，与目标比、与标准比、与标杆企业比、与过去比，只要一比就能够发现差距，就能够找到问题。比的过程就是一个可视化的过程。

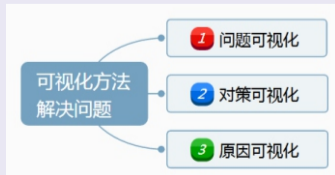
什么是原因可视化？就是将问题背后的原因通过可视化的方法和工具呈现出来。原因可视化的好处就是能够帮助我们从很多疑似的原因中找到真因。原因可视化是我们平常工作中最容易忽略的问题。许多员工找到问题以后，往往不愿意作细致的分析，而是直接跳到解决方案里，以为这样就是高效，甚至认为不用分析就能够解决问题是一种聪明和智慧。其实不然。不分析原因就直接提出对策，往往是欲速则不达。

在原因可视化中，日本专家教给

了我们这样的三种不同的视角，一是用鱼的眼睛看问题。因为鱼的眼睛是凸起的，具有全方位的视角，所以用鱼的眼睛看问题代表的是全局的视野；二是用飞鸟的眼睛看问题，也就是从高往下看，往深的地方看，体现的是看问题的深度；三是用蚂蚁的眼睛看，将问题聚焦，盯住问题的关键点。当我们用这三种眼睛去看的时候，就能够看清问题的本质。

什么是对策可视化？对策可视化就是对解决的效果进行确认和验证，并固化成标准。

在现实的工作中，问题和现象是比较难区分的，有时我们把现象当成了问题，有时又把问题错看成现象。当我们用可视化的方法进行层别以后，问题和现象就会一目了然。三个可视化代表了对工作、对目标的理解。我们现在要把理想的标准找出来，把现状识别清楚，对照理想去找现实的差距，这就是我们的问题。我们不能凭经验和直觉，我们要用可视化这种科学的方法去发现、分析和解决问题，就能够改进自身的工作，实现目标。



今年6月，日本专家从日本带来达摩福娃，请公司领导为争创戴明奖点睛祈福。如今，戴明奖花落海洋王，争创戴明奖的愿望达成。公司领导于

12月4日开展福娃点睛还愿活动，为福娃“开眼”，也祝愿公司未来发展越来越好。

海洋王灯具亮相上海国际消防保安技术设备展览会



12月12日，第十三届上海国际消防保安技术设备展览会在上海世博展览馆隆重开幕，共吸引了来自世界15个国家300余家参展企业。海洋王作为国内特种照明领域的领跑者，携带了多款高科技灯具参加此次展览。

本次展会，海洋王展出了多功能移动智能照明灯塔、烟雾导向灯、手提灯、消防用集中充电箱等客户比较受欢迎的产品，得到了来访客户的青睐，吸引了众多业内人士参观、咨询。海洋王的工作人员热情而真诚的接待每一位来

访人员，仔细倾听客户提出的问题，为他们提供最优质的咨询服务，让每位客户切身感受到了海洋王的热情与专业，得到了广大客户的一致好评，有效宣传了海洋王的品牌，展现了海洋王的企业文化，搭建了海洋王和客户之间的沟通

平台。

海洋王将继续秉持“求新、求实、求发展”的宗旨，继续开发新产品，着力于为客户提供最优质的产品和服务，解决照明问题，成为客户最信赖的合作伙伴。（华东公消服务中心供稿）

南宁网电为客户提供保电服务

12月的广西，沉浸在一片喜气洋洋氛围中。为迎接广西壮族自治区成立60周年，近期广西首府南宁市举行了多项庆祝活动。12月2日举办了“奔跑中国”全民马拉松活动，12月6日南宁园博园首次对外开放。应客户要求，南宁网电积极为客户提供保电服务，保障活动顺利进行。

为了能让活动如期举行，南宁网电服务人员提前一个月就与客户沟通，多次就方案中的问题进行讨论，最终制定了详细的保电方案。活动开始前一周，南宁网电服务人员每天6点

起床，携带灯具前往现场，调试、监测。充实的内心和满满的成就感点燃了他们的工作热情，他们不惧阴冷的雨滴拍打在脸上，刺骨的寒风钻进衣缝，只为保障活动顺利完成。

从活动开始前一周到活动结束，整整两周的跟班，南宁网电服务人员完美完成了“南马”及“园博园开幕”保供电任务。其中一款灯具，因其可移动式高清录像、拍照、照明、GPS定位、实时等功能，也获得客户各级部门领导的高度认可。

（南宁网电服务中心供稿）



乌鲁木齐服务中心为客户开展5S及QCC培训

12月13日，乌鲁木齐服务中心员工在拜访客户的过程中了解到，客户的现场安全管理遇到瓶颈，无法推动，正为此事苦恼。中心员工向客户介绍了我司5S的管理经验和效果，还聊到我司在QCC上取得的成果。客户得知我司5S和QCC方面成效不错，决定邀请乌鲁木齐服务中心开展5S及QCC培训，为二级部门及生产工区讲课。

12月15日，服务中心员工按时到达客户单位，开始培训。培训开始前，客户领导隆重介绍了海洋王，并指出海洋王在5S及QCC方面取得了很大

的成功。

培训课上，客户仔细倾听，认真做笔记。培训环节结束后，客户就培训内容展开讨论，并将知识与部门管理结合起来，探讨如何将知识落地使用，客户领导对培训效果非常满意。

通过这次培训，客户认为他们的5S及QCC知识基础薄弱，表达了以后想多交流的愿望，他们也刷新了对海洋王的认识，海洋王还是一家能输出企业文化并为之进行文化交流的公司。

（乌鲁木齐油田服务中心供稿）



上铁为客户战备应急 演练竞赛提供照明保障

11月13日-16日，客户单位举办“机务救援列车战备应急演练竞赛”，上铁服务中心为客户提供照明支持，保障客户演练竞赛圆满完成。

期间，上铁的服务人员陆续向客户展示了多种应急救援照明灯具，介绍灯具的产品性能及特点，并现场演示照明效果，解答客户关于灯具的技术参数及使用方面的问题。力求让客户了解更多灯具性能和保养知识，方便现场使用。

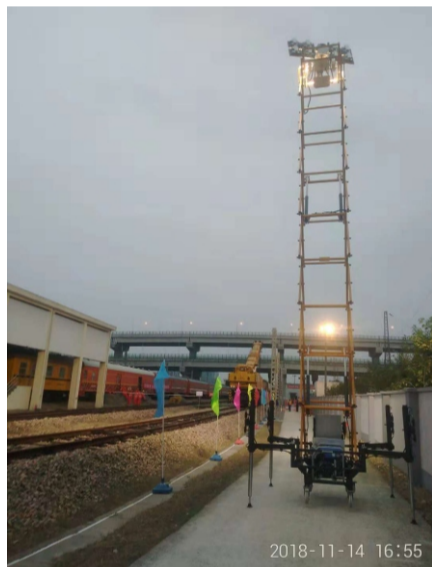
展示的应急照明产品中，海洋王移动智能照明平台受到客户的广泛关注。该平台升起高度约10米，可上下、左右旋转，照射直径可达四百多米，抗风性强，可远程传输视频，通过4G信号，对现场作业实施实时指挥、对讲等，最大程度满足现场救援、大型施工、集中演练等不同现场需求，客户对平台强大的功能也是称赞不已。

吊复竞赛当天，比赛进行到晚上

7点才全部结束。由于冬季昼短夜长，下午4点左右，天已经暗下来了。吊复作业需要对准的位置较多，由于车组遮挡，无法看清车轮和轨面的状态，上铁的服务人员立即与客户确认具体布灯位置，随时待命，按照客户要求，为正在比赛的队伍提供照明支持。

竞赛结束，主办部门领导及各救援队对海洋王的照明支持表示感谢，对工作人员的工作态度表示赞许。海洋王照明一直以来，坚持优质的产品质量和产品售后服务，海洋王人深入现场，力求为客户提供最专业的照明方案和照明保障，在二十余年的努力下，得到了客户的广泛认可。海洋王拥有强烈的企业社会责任，哪里有救援、哪里就有海洋王人的身影。相信未来，海洋王会越来越好的，给信任海洋王的客户带来越来越多的价值。

(上铁服务中心供稿)



放心！灯具定能如期送到

当200套灯具终于全部在客户临时仓库卸载完毕后，杭州厂电员工才长舒一口气，客户紧急调拨灯具的要求终于及时完成了。

12月6日，杭州厂电接到客户电话，原本12月底才要的灯具，因客户要进行安全检查，希望能提前送货。客户的需求就是命令，员工立即反馈给服务中心，在主任的安排下，杭州厂电兵分三路，一是协调事业部库存，二是了解客户灯具安装速度，三是统计客户灯具库存，经过信息汇总分析，他们得出结论：如果要满足客户需求，最少要立即供应灯具两百套，剩余灯具需要抓紧生产，一周后供货。服务中心通过事业部在公司争取到两百套灯具的货源，客户也同意先期送两百套灯具，后面再追加。

周四公司安排发货后，员工立即与物流公司联系，获知灯具最快周六能送到。根据之前计划，客户灯具安

装完，公司的灯具就到了，一点不耽误安装进度。但周六突然降温下雨，天空昏暗，能见度低，恶劣天气导致送货时间延后，到周六晚上才到物流中心。为了能尽快把灯具送到客户仓库，员工与物流中心联系，确保周日第一个送货，并与客户联系，做好接货准备。

周日早上，满载灯具的货车终于到达客户公司，灯具终于及时送到了客户手中。灯具卸完后，杭州厂电的员工又和客户一起去去除灯具包装，方便客户安装。

和客户道别时，客户说：“跟海洋王合作就是放心”。

听到这样的称赞，大家非常高兴，通过这次紧急供货，客户更加认可了海洋王的服务，大家也由此认识到：只要用心为客户服务，一定赢得客户的信赖与支持。

(杭州厂电服务中心供稿)



海洋王灯具照亮客户演练场

得知客户将在湖北省举行反恐演练，武汉公消服务中心主任立即发起协助照明预案，并联系客户领导，了解演练时间、演练规模、演练安排。获知正式演练安排在11月13日，目前演练现场晚上没有大范围照明工具，中心即刻行动，紧急调用灯塔协助照明，经过中心人员紧张忙碌的协调，11月12日终于把灯具及时送到现场。

11月13日上午，客户领导陆续在主席台就坐，演练正式开始。在震耳欲聋的枪炮声中，天空中弥漫着巨大的弹药烟雾，场面十分震撼，四只反恐队娴熟完美的完成了任务。演练完毕，已到了晚上，客户们正准备吃晚饭，我们把灯塔打开，把灯光照向餐饮区，顿时餐饮区从黑暗中解放出来，变得一片敞亮，客户们连声叫好，并说这是他们在野外吃过的最舒服的一次饭。

两天两夜的协助照明，给客户带来

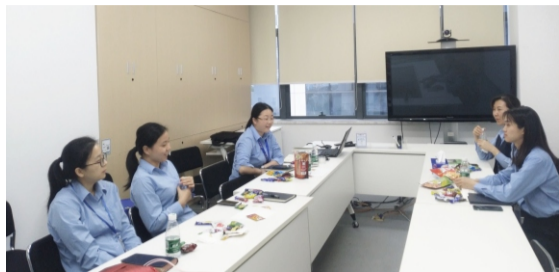
极大的便利，获得客户的高度评价。演练结束后，客户领导们来到灯塔旁边，我们认真专业的介绍了灯具的特性，领导对我们灯很满意，表示解决了他们很大的问题，并主动给我们留下联系方式。

这次演练增进了我们与客户的关系，直观展示了我们的灯具的照明效果和良好的企业的形象。

(武汉公消服务中心供稿)



人力资源部《邓稼先传》读书交流会精彩观点



员工关系部

员工关系部

1、曾立：

奉献，是一种爱，是对事业全身心的付出和不求回报的爱。

邓稼先热爱自己的祖国，并愿意为其奉献所有，甚至是生命。为了实现原子弹和氢弹成功爆破，他不畏危险，亲临辐射现场，孜孜不倦的努力工作，无私奉献自己的一生，直到死后才被中国人民知晓。他简朴纯真，使他身上的智慧之光愈加明亮。最可贵的是，他一生心怀责任，兢兢业业，为中国的核试验做出了不可磨灭的贡献。

对我们个人而言，就是要把本职工作当成一项事业来热爱和完成，从点点滴滴的工作中寻找乐趣，快乐工作，努力做好每一件事。古代先贤曾说，“要想取之，必先予之”。我们想一步步成长为发挥更大价值的人，就必须更多地付出，不去计较个人得失，而是承担更多的责任和压力，勇于奉献、勇挑重担。

邓稼先作为老一辈科技工作者的典范和楷模，虽然他经历的时代已经过去，但他的精神永远不会过时，他的品质永远值得传承。奋斗的时代，我们更需要向邓稼先学习，继承发扬“两弹一星”的精神财富，做一个想干事、能干事、能干成事的

人。海洋王需要每一个员工都成为奋斗者，就是要有自己理想和目标，并不断努力工作，其中之一就是要讲奉献，多付出，有贡献，是持续价值创造者。因为我们有责任成为一个对企业真正有用的人，我们有责任经营好自己的人生！

2、杨丹丹：

目标无论是来源于自身还是领导安排，都要满怀热情尽最大能力去做，这是我从邓稼先身上学习的第二点。邓稼先接受原子弹任务时，不是因为他学术造诣多么超群，反而是因为他不那么“优秀”才最适合。在接受任务时，他同样陷入深深的自我怀疑中，甚至一夜未眠来思考，最终决定接受艰巨的挑战。他通过废寝忘食的努力，一步步解决大到各项技术难题，小到参数都反复验算，通过自己一丝不苟、精益求精的品格最终完成目标。我不可能有邓稼先聪明，但却可以学习他这种工作的品格，我想这与公司提倡的琢磨工作是非常契合的。在自己的服务岗位上，不为繁琐的工作感到疲惫，而要经常思考怎么才能把自己的事务做的更好。

组织发展部

1、蒋乔：

一直觉得自己是一个有目标追求的人，甚至也会每年依据人生目标制定年度计划，虽然不至于半途荒废，但总不能圆满完成确是常有的事。现在总结起来无非一点，就是目标不够坚定，如果我的人生目标如同邓稼先的一样影响深远，我也必定会前赴后继忘乎所以的去付出，不够坚定的人生目标也是源于对自身的认识不足，总结不够，这就需要不断的扩充知识

与完善自我才能将自己的目标追求不断升华，进而更加努力付出以期目标实现。

同时，作为一名人力资源从业者，招聘到一名有目标感的员工总能令人心旷神怡，因为这样的员工往往自带充电桩，让目标激励自己前进，工作起来也是干劲十足。但个人目标与工作目标却并不是总是能达成统一，如果两者过于背离势必导致员工的流失，在人才发展中如果能够通过对人生目标及职业发展的引导，将个人目标与工作目标达成和谐统一，就能有效激发员工的自驱力，令员工追求个人目标的实现同时实现公司目标。

2、姚宏斌：

一方面，从邓稼先的生平所体现的个人特质，对比我们自身工作有很多应该改善的地方。比如：对工作的艰苦奋斗及严谨态度：以往在做业务工作分析时，只是简单的向业务部门调取数据和访谈就开展分析工作，没有进一步还原现场去验证问题产生的根本原因，工作不够深入和严谨；对工作还是缺乏长远的思考：一个体系机制轰轰烈烈地建立起来，但运行下去往往缺乏持续PDCA循环，甚至换一个人就换一个做法，没有长远的连续性等等。

另一方面，对于邓稼先“两弹”研究所获得的奖金只有20元，工作中面对危险身先士卒（尤其是在没有有效防护措施的情况下，亲自去寻找核弹碎片，作为国家核弹项目的总工居然没人能阻拦住，事后也没有任何人因此受到处分），以及临终前才被提拔享受专车待遇，虽然体现了邓稼先淡泊名利、身先士卒的高贵品质，但作为组织或人力资源管理部门也要思考——如何让奋斗者不吃亏，以及多加呵护。在海洋王就是

要建立完善向奋斗者倾斜的奖励、提拔机制，不能出现“会哭的孩子有奶吃”或者“‘自己人’就应该多付出少获得”的错误导向，才能利于我们海洋王的事业长远健康发展。

3、文庆国：

我们是海洋王人，虽然从事着平凡的岗位，做的是普通的工作，但是要把工作干好，干出色，承担起相应的责任，实现工作目标，我们是海洋王这个集体的一员，每一个人都不可或缺，在自己的岗位上发挥着重要的作用。我们的做的是招聘、做的是绩效、做的是组织优化，当我们汇聚在一起的时候，当组织再一次发展壮大时，其实也是企业强国的路上又进了一步。

当然，这不是光凭嘴巴说说的，要做好工作是需要克服一定困难的，求职人员的拒绝、业务的不熟悉，这都是我们遇到的阻碍。困难是客观存在的，需要我们乐观的去面对、去克服，但是我们并不是像老一辈科学家那样处在水深火热、一穷二白的环境中，我们现在的境况真的是好太多了。遇到困难，我们可以问领导、问同事，有标准文件、查百度，我们不是搞核弹，我们遇到的是日常工作的小困难，只要你去主动，花一点心思，花一点时间，困难远没有想象中的那么大。



组织发展部

沈阳网电举行《邓稼先传》读书辩论赛

为更加深入学习《邓稼先传》，11月25日下午，沈阳网电服务中心开展了《邓稼先传》读书辩论赛，正方辩题为邓稼先搞核弹不怕危险源于他三现主义的作风，反方辩题是邓稼先搞核弹不怕危险源于他奋不顾身的精神。参赛人员为三组：蒙东组，沈阳一组及沈阳二组。

赛前大家抓紧一切时间准备，甚至在吃午饭的时候都在讨论如何辩论。

下午的辩论赛，选手们不失风度，始终面带微笑，侃侃而谈。良好的风范、出色的口才、敏捷的思维令台下观众为之折服，掌声不断。选手

们语言幽默诙谐，旁征博引让现场的气氛时而紧张时而轻松愉快。体现了我们快乐工作，快乐学习宗旨。

经过激烈的比赛，最终沈阳一组成为本次辩论赛的冠军。

中心主任对此次辩论赛做总结，他指出邓稼先的成功既源于他三现主义的作风，又来自奋不顾身的奋斗精神，充分体现了他高度的爱国精神和对工作的热爱，他号召大家将邓稼先的三现主义运用到工作中，在工作遇到问题时，直面困难，勇往直前；在达成工作目标上，要有奋不顾身的奋斗精神，不达目的，誓不罢休。

(沈阳网电服务中心供稿)



天津石化开展《邓稼先传》读书交流会

11月24日，天津石化服务中心开展了《邓稼先传》读后感交流会，服务中心全体员工积极发言，广泛交流了自己的学到的知识和读后感。

新员工宋清扬说邓稼先在生命仅仅只剩下一年，还在努力工作，回想我们现在，有时上班时都没有百分之百利用好，还谈什么业绩。付出并不一定有成正比的回报，但是不努力一定不会有成果，在以后的工作中一定要严格要求自己，做好本职工作，每天进步一点，一步一个脚印往前走。石化一部经理刘晓峰说邓稼先对工作极其负责是他一大特点。制造原子弹的过程中很多操作都是非常危险的，但是每次他都在现场，因为他要稳住人心。有时候刚睡着就被电话吵醒，对方汇报哪里出问题了，他都会立刻起身前往处理，不会拖延。这种精神值得我们每个人去尊敬和学习。

最后主任邓峰总结说：第一我们要

学习邓稼先心怀祖国，勇于承担责任。第二心怀目标，永远艰苦奋斗。中国能在那么短的时间内和那样差的基础上研制成“两弹”（原子弹、氢弹），离不开邓稼先的奉献和努力。他从青少年时代起就抱定了科技强国的宿愿，将个人的事业与民族兴亡紧密相连。同时，他在党的教育下知道了应该如何发动群众进行科研攻关，为此不惜个人的生命而终生奋斗。正是由于中国有了这样一批勇于奉献的知识分子，才挺起了坚强的民族脊梁。我们应该学习这样的奉献精神，立足自己的岗位，为国家、为社会、为企业做出更大的贡献。

经过本次读书交流，大家形成了统一认识，一定要发扬艰苦奋斗、无私奉献的精神，立足本职岗位，勇于承担责任，敢于追求高目标，在2018年最后一个工作月里满怀激情、踊跃冲刺！

(天津石化服务中心供稿)