云淡风轻快乐生活

前几天我和一位女性朋友见面,看到她的手腕上戴着一个紫色手环。这个美丽的手环,在我身边很多朋友手腕上都能看到,上面刻着"A Complaint Free World"(不抱怨的世界)。

她告诉我,她和女儿正享受着云淡风轻的快乐生活。快乐是怎么来的呢?每天回到家,她和孩子都要分享一件快乐的事,她谈公司里的事,项目上的进展,和大人的笑谈,孩子谈班上小朋友和老师发生的好玩故事。从她欢快而闲适的口吻中,我读到了她的幸福味道。

群星专栏
一个是城代表着一个
一个是城代表着一个
一个是城代表着一个

精益之花悄然绽放

包头希铝 吴晓丹

在包头希铝电厂的生产管理中，标准化管理是精益求精管理的前提和基础。无论是“标准化管理”还是“精益化管理”，从中都能找到一条清晰的管理脉络，那就是强调规范管理、程序管理——也就是科学管理。在工作中，运用东方希望精益求精管理的理念来分析问题，解决问题，使生产管理水平不断提升。

一、加强电厂经济运行指标的管理与考核

作为火电厂，最大的经济指标就是供电煤耗，所以，生产管理的方方面面都是围绕这一课题来展开。发电分厂自2008年开展了以值为单位的小指标竞赛以来，每月评比结果与月绩效考核挂钩，调动了运行人员的积极性。在运行调整上下功夫，严格执行专业规定，精心调整设备运行方式，在安全运行、满足发电任务的同时，达到最佳运行状态。在2009年5月，发电标煤耗就比去年同期降下28克/千瓦时。

二、TPM在电厂生产现场中的管理与应用

2009年随着公司推行TPM管理以来，在生产技术部的组织和领导下，发电分厂完成TPM项目340余项，燃料分厂完成80余项，化学分厂完成10余项。内容涵盖了转机设备的检查、清洁、紧固和润滑等，便于现场的检查与巡视，提高了设备运行保养的水平。检修分厂的看板制度执行以来，公示每天的主要检修任务及人员分配情况，让检修人员对当天的工作一目了然，使繁忙的检修工作秩序井然，有力地保证了检修工作顺利进行。

三、大力推行节能降耗工作

电厂在2008年进行少油点火改造、建立煤灰水处理系统、主控室合并等一系列节能降耗措施，2009年电厂生产技术部继续大力推行节能降耗工作，成立了节能降耗小组，制定了节能计划，确定了以降低煤耗、油耗、水耗为重点的工作目标，并具体还原标准管理原则制定标准循环措施和完成时间，并落实到每个相关分厂。2009年计划实行以降低厂用电为目标的电动给水泵改气动给水泵和大功率电机改液力偶合器等措施。

四、精益化成果的总结与推广

自包头希铝公司推行精益化周报以来，电厂在2007年度共计上报65项，2008年度共计上报72项，2009年度1—5月份就已经上报77项，增加了1倍的改进项目。在精益化对检过程中，将精益成果输送给兄弟电厂共享。

东方希望的企业文化深深影响着每位员工，我们要运用精益管理思路继续提高生产管理水平，用自己的实际行动使精益之花枝繁叶茂。

三门峡铝业3S活动见成效

三门峡铝业 李 纲

三门峡铝业公司推行3S活动以来，使各车间生产管理上了一个大台阶，蒸发车间的面貌发生了显著的变化，也使一线的干部员工真正体会到3S活动带来的力便和实惠。

一、整理工作

整理即区分现场物品要与不要，保留或去除。

通过对车间里的废旧材料、设备与备件、检修器检工具、清洁用具等进行整理，把有用的必需品留下来，对不常用或废弃的物品进行集中处理，把不用的设备退到工程物资库。整理以后，车间整洁了，场地更加宽敞了，从而改变原来物品多、乱、杂的局面。

二、整顿工作

整顿即把必需品进行科学放置，一目了然。

F扳、活动扳手、镙丝刀等是蒸发站岗位上必不可少的工具。以前在遇到开停车等紧急情况下，总是满车间里找工具，往往手忙脚乱，严重影响工作效率。现在通过对现场进行整顿，车间在每组蒸发站南北两端的一楼和三楼的槽钢上分别定点放置F扳，做上明显的彩色看板，对常用工具实行物品定置、定位、定量存放。让大家都能一目了然，使用时方便拿取，用完及时归位。

除此之外，车间还对备用泵、备用阀门、检修工具、巡检工具、清洁用具、润滑油等都进行分区域定置定位管理，并按照不同的规格型号做上明显的标记。

通过对物品进行合理放置，使物品摆放规范有序的同时，也提高了劳动效率。

三、清扫工作

清扫即消除垃圾，解决根源问题。

由于铝厂连续的工程建设和不断扩大产能，工程施工遗留下来很多建筑垃圾，如：保温棉、白铁皮、焊条头、焊渣等长期存留在地沟槽、管道桥架、绿化地面及偏僻的角落里。工程施工结束以后，组织车间员工进行清扫，使长期积累的垃圾得以彻底清除，并对车间周边的地面、道路进行了平整和绿化。

三门峡铝业车间工具看板

四、标准化、规范化管理

车间在推行3S活动的同时，将精益化思想贯穿其中。从车间生产工艺和设备性能着手，不断地对工艺技术进行优化，减少开停车次数，降低了能耗；加强设备的点巡检，润滑及维护保养，建立了设备运行档案，从而减少设备的跑冒滴漏现象；提高设备的运行效率，彻底清除生产中遗留下的碱渍、油渍和结垢。

通过3S活动的推行和扎实开展，蒸发车间的工作环境变得干净整洁，车间周围绿树环绕，碧草盈盈，面貌焕然一新。不仅如此，还提高了干部员工的管理意识，增强了员工的主观能动性，大家都切实体会到了3S管理带来的乐趣。

如何正确处理客户投诉

运城希望 齐东来

接到客户投诉是服务营销工作中常遇到的事情。正确处理客户投诉，不仅能很好地维护公司和产品的形象，体现服务营销工作的主旨，也是东方希望“为消费者付出多一点，贡献多一点”的价值观在实际工作中的真正体现。

一、客户投诉的出发点

如实反映切实存在的问题。一般多见于一些何善管理方面的技术问题和产品外观等加工方面的问题。

寻求帮助和支持。有些养殖户，尤其是一些在经营上相对弱势或地理位置离公司较远的客户有时候会故意夸大问题，目的是让公司来人面谈其他的问题，期望得到公司的优惠政策或养殖管理技术方面的支持。

谈判的筹码。这类投诉往往发生在原料或产品波动较大的时候，尤其是某些产品有涨价动向时，经销商或养殖户会提出一些质量或市场方面的问题，真正目的是让公司在某些方面做出让步。

竞争陷阱。市场上竞争冲突激烈时，竞争对手利用公司的客户大放“烟雾弹”。

不继续合作的借口。合作时间较长的客户出于“情面”的考虑，在有意转向经营其他品牌时，以资料质量或市场问题作为借口。

二、处理客户投诉的原则

要重视。尤其是接到一些电话投诉时，且不可轻易否定客户的说法，要有耐心，认真地倾听客户的陈述。

要负责。要把所有的投诉都看作分内的事情来做，用认真负责的态度来对待。

要务实。要尊重事实，有事前调查、多方采集信息、充分搜集材料，充分掌握数据，解决问题时才会有信心。

要无私。真诚待人，让客户体会到你是在和他一起解决问题，而不是敷衍了事，这样才能和对方进行良好的沟通。

要合作。学会利用一切可利用的资源，如经销商、客户、周围养殖户、竞争对手、公司或集团内部等资源，有他们的支持和帮助，事情才会做得更完善。

三、处理客户投诉的注意事项

一定要耐心倾听，电话接听更为重要，不能带有情绪，不要用玩笑性的语言，认真听取对方的陈述，不要急着辩解，不要轻易插话，等客户说完了再用简过的性的语言提供建议或方法。但在你不知情的情况下，千万不要把问题草率处理或推脱。

一些问题在电话中无法得到解决的，必须在第一时间到现场开展调查。尽快拿到第一手资料，彻底了解事情的起因、经过、结果和处理的方法，摸清楚客户投诉的真正意图，才能有的放矢。把问题解决在第一现场是最完美的结果，千万不要“留尾巴”。

再真诚表得客户的信任。只有用信任作基础，双方才能深入地沟通。使用一切办法把你用到所有资源充分利用起来，让养殖户、经销商甚至竞争对手成为你处理问题的“同盟者”，让他们和你一起去面对问题，避免“孤立”。学会利用一切可利用的资源，如经销商、客户、周围养殖户、竞争对手、公司或集团内部等资源，有他们的支持和帮助，事情才会做得更完善。

三、处理客户投诉的注意事项

一定要耐心倾听，电话接听更为重要，不能带有情绪，不要用玩笑性的语言，认真听取对方的陈述，不要急着辩解，不要轻易插话，等客户说完了再用简过的性的语言提供建议或方法。但在你不知情的情况下，千万不要把问题草率处理或推脱。

一些问题在电话中无法得到解决的，必须在第一时间到现场开展调查。尽快拿到第一手资料，彻底了解事情的起因、经过、结果和处理的方法，摸清楚客户投诉的真正意图，才能有的放矢。把问题解决在第一现场是最完美的结果，千万不要“留尾巴”。

采购信息五要素

总部农业贸易部 万昌才

信息是采购中创造价值的源泉，只有信息及时、准确，才能把握住采购商机，才能在变化莫测的市场中规避采购风险，为企业发展提供具有竞争力的产品，创造企业相对优势。如何把握准市场信息，应从以下五方面入手。

一、信息要广

市场经济时代，信息面很广，要有意识地收集市场信息，多渠道掌握信息资源，只有这样，我们才有机会获取更多有价值的信息来源。

二、信息要准

只有准确的信息才能对我们的采购提供价值，否则会给我们的工作带来负面影响或损失。不管是何种信息，要广辨其真实性和准确性，就必须从各方面、多渠道对其进行核实、论证，并且要了解信息的出处是否来自官方，以提高信息准确性。

三、反应要快

信息只有在时效性，只有及时的信息才能创造价值。当了解相关信息后，一定要及时、快速地做出反应，采取相应的采购策略。当我们获取有价值的信息后，如果没有快速地做出反应，或者反应迟钝，同样会错失良机。

四、分析要透

很多信息不仅会对同产品、同行业产生影响，而且会对相关产品、相关行业也造成影响。因此就需要对信息做深入分析，了解其对市场的影响深度及广度，从而采取相应的对策。有些信息很复杂，正面因素和负面因素都很多，很难分清是非曲直，这时需要我们保持清晰的头脑，采取书面形式把所有正、负面因素都罗列出来，再——分析每个因素的影响力，就可以判断是正面影响力大还是负面影响力大，从而做出正确决策。

五、把握要准

当我们对信息有了全面的分析了解，在实际采购操作过程中，也要把握准采购时点，控制好采购节奏。任何一种原料行情，我们首先是对其整体走势有清楚的认识，在掌握了大局的情况下，再控制好每个采购时点，采购机会就更容易把握。

工程违法转包案例评析

总部审计法务部 周 颜

一、案例

2007年5月20日，被告A建筑公司与B房地产开发公司签订工程承包协议，约定由A公司承建B公司开发的一项工程。同年7月12日，A公司又与挂靠在其名下从事建筑业的张某协商，将其所承包的工程转包给张某，A公司按工程决算收入的3%向张某收取管理费，一切债权债务均由张某承担。同年9月，张某又将部分工程分包给原告李某，2008年4月，李某完成施工。张某与李某结算，应支付李某工资18000元，并向李某出具欠条一份。此后，李某多次向张某追要欠款未果，便将张某、A公司和B公司一同告上法庭。

法院经审理后认为，A公司与B公司订立的建筑工程施工合同符合法律的有关规定，认定合法有效。A公司将其承接的工程转包给张某施工，该转包行为违反了法律规定，是无效的。张某在施工期间又将部分工程分包给李某，也违反了法律规定，鉴于张某与李某就工程量已经进行结算，且出具了欠条，其应当承担给付欠款的责任。A公司与张某之间形成的挂靠关系，违反了法律的禁止性规定，其应当对张某履行无效合同产生的法律后果承担连带责任。

二、法律评析

我国的法律、法规以及部委规章中对工程建设过程中发生的转包和违法分包现象做出了强制规定。《中华人民共和国合同法》第二百七十二条第二款、第三款规定：“承包人不得将其承包的全部建设工程转包给第三人或成或者将其承包的全部建设工程肢解以后以分包的名义分别转包给第三人。禁止承包人将工程分包给不具备相应资质条件的单位。禁止分包单位将其承包的工程再分包。建设工程主体结构的施工必须由承包人自行完成。”《最高人民法院关于审理建设工程施工合同纠纷案件适用法律问题的解释》第四条规定：“承包人非法转包、违法分包建设工程或者没有资质的实际施工人借用有资质的建筑施工企业名义与他人签订建设工程施工合同的行为无效。”

三、案例启示

东方希望正处于高速发展的时期，每年都有很多工程项目，结合本案，给我们以下启示：

1、把好工程承包的第一关。在签订合同前，全面审查施工单位的资质和施工能力。

在签订施工工程合同时，不但要审查施工单位提供的施工资质，而且要审查其真正的施工能力，杜绝个别无资质的施工单位挂靠有资质的施工单位施工。一旦发现有挂靠现象存在，列入集团黑名单。在合同中明确约定，一旦发现违法转包情况，解除施工合同，追究施工单位的违约责任。

2、加强施工过程监督。在施工过程中，很多施工单位承包后，把一些临时工程或部分工程转包给其他无资质的企业或个人，这样往往很难保证工程施工质量。所以在施工过程中要加强监督，防止施工单位在施工过程中把临时工程转包给其他没有资质的企业或个人。一旦发现转包情况，立即解除工程合同，追究违约责任。

将精益思想落到实处

包头希铝 李金云

某公司一部门经理在填报指标时，因某项指标超过了集团制定的标准，便通过抄分原始数据“达到”了集团标准的要求。后来被第三方查出并反馈至上级职能部门，最终，该部门经理当月未能成功晋级。而在此月晋级的其他几位部门经理中，也有的公司指标超过了标准要求，现场的动力，或者说没有改善的必要。当前，东方希望各子公司在精益求精管理的指导下，取得了良好的成绩。同时，也必须充分认识到，我们在国内同行业相比已经做得很好了，但和国际先进比吨：是不是还有差距？如果总以为自己竞争优势很强，看不到其他企业的优势，一味地“夜郎自大”，而不思进取的话，或许早已被别人超过了。

二、培训员工

为了全面推行实施“精益化管理”工作，使员工在不同层面上系统地接受精益化的相关管理理论及应用方面的知识，培训工作是不可或缺的。

1、精益化管理培训。为了把精益化管理落实到实处，每周四晚上组织一次精益化学习，通过轮流讲课，使每位员工对精益化有了更深刻的认识，观念得到转变，精益化的思想在员工心中扎稳了根。

2、专业技能培训。为了更好地提高工作效率，加强对预算专业新知识的学习，利用周六组织全员加“工”联达图形算量”软件培训，让员工在专业技能上有了更大的突破，在工作效率上得到了更多改善。

三、落实到位

通过对精益化管理持续的学习和改善，更进一步认识到精益化管理的重要性，把精益化管理落实到具体工作中。每周五对现场施工进行检查，并且提出合理化建议，减少或杜绝不必要的浪费。

2009年7月4日，包头希铝1078#、300KA电解槽大修工程施工现场

从水耗变化看合理化

荆州希望 杨君平

今年年初，荆州希望公司水耗每月平均达400多吨，每月水费金额都在1000元左右，连续数月都处于这个状态，大家开始习惯性地认为这是合理的。三月份公司组织干部认真分析公司经营管理中存在的问题，发现了生产用水量和生活用水量的不合理，水耗一定存在漏洞，但问题到底出在哪里？是水表有问题还是供水公司抄表有误？地面管道也无破损，怎么寻找问题的根源呢？

公司干部员工纷纷献计献策，利用上班时间，轻室无人用水的时间段，检查水表，发现水表依然转个不停，是什么地方漏水？便开始查找根源，从水管源头开始，一节节排查，最后目标终于锁定在综合楼后面的地下管道上。挖开地表层，发现有一节管道由于长时间锈蚀已经破损，很大一股水从洞口不断涌出，直接渗到地下去了。公司立即买回管道进行更换，水表也停止了转动，问题终于得到解决。当月水费仅242元。

这就是事事追求点点滴滴的合理化管理，从细处抓起，表面工看似合理的现象，本质上可能存在不合理之处。因此，在日常工作中，我们不能用习惯性的思维方式看问题，要有创新思维，要善于发现问题，透过事物的现象看清本质，分析数据背后的实质，才能不断改进工作，为企业创造更多的相对优势。

更名公告：原“汉川东方希望动物营养有限公司”更名为“武汉东方希望动物营养有限公司”。特此通告！

法苑
总部法律事务处
协办 ·75·

上海东方希望动物营养食品有限公司
地址:上海浦东金庆镇东都路371号
邮编:201201
电话:021-5897 5969
扬州希望饲料有限责任公司
地址:江苏省扬州市邵伯湖路60号
邮编:225003
电话:0514-8728 1234
天福东方希望动物营养食品有限公司
地址:山东省莱芜市莱芜市下洼
邮编:214199
电话:0516-8876 1988
春牛希望饲料有限责任公司
地址:山东省乐平市城镇春牛龙桥省
邮编:224400
电话:0515-8721 2484
东方希望(唐山)动物营养食品有限公司
地址:江苏省淮安市北京路2号
邮编:221102
电话:0516-8962 1559
扬州东方希望动物营养食品有限公司
地址:江苏省扬州北郊李桥镇北支河14号
邮编:225200
电话:0514-8878 598
腾宇东方希望动物营养食品有限公司
地址:江苏省徐州市贾汪区青山泉镇