

巩固成果，再创佳绩

公司的QCC活动，经过多年的稳步推行和全方位开展，到今年注册课题发生很大的转变，表明我们的认识在一步步深入。特别是今年上半年以来，在公司各级领导的高度重视和大力支持下，在责任部门有力的推动下，公司的QCC成果无论数量还是质量，都在不断提升。目前，公司的QCC活动已经处在一个比较关键的时期。如何巩固和保持当前的发展势头，推进QCC活动再上一个新的台阶，将是各个部门、各级领导面临的新的考验。

从上半年销售系统和总部职能部门发表的成果来看，现在大家对于QCC活动的认识，已经有了很大的改变。过去的QCC活动是为了解决一个具体的业务问题，局限在一个点上，在工作手段和方法上能带来帮助。然而，在提升能力的过程中，愿望远比方法更重要，很多员工短板就在这一块，害怕、畏难、不自信等影响了做成事的愿望。通过今年以来董事长多次指导，大家对于QCC活动的认识和理解有了彻底的改变。QCC活动的本职归根到底是人才育成。通过QCC活动，激发小组成员想做事的强烈愿望，掌握解决问题的思维方式和工作方法，从而提升员工解决问题的能力，享受到做成事的成就感。开展QCC活动不是一种“负担”，恰恰是普通员工解决每个人心中担心、害怕、畏难、不自信问题，从而提升能力，实现目标。

在发表会上，我们看到有许多的成果，就是解决的员工工作中面临的实

在在的问题。如害怕见一级目标点的问题、上会的问题、推广某个产品存在畏难情绪的问题等等。其中有些问题，过去一直是老大难问题，有的长达数年没有彻底解决，困扰了员工，包括部门领导很久很久，因此成为了整个部门的负担。为什么一直没有解决呢？其实，不是他们不想解决，而是没有一个有效的方法去解决。现在通过QCC活动，圈员帮圈长一起分析、一起出谋划策，不仅把这些问题解决了，而且能力还得到了提高。所以激发大家对QCC活动的热情，不能仅仅靠说，而要引导大家去亲自做，真正做了以后，才能体会到其中的乐趣和价值。

除了认识上的转变，还有一个变化，就是员工发现问题和解决问题的能力，有了比较大的提高。这可以从他们发表的QCC活动成果的质量上得以体现。与去年的QC成果相比，今年的QCC活动成果在选题上价值含量比较高，难度上也更有一定的挑战性。比如有的问题，形成的原因非常复杂，如果没有穷根究底的精神，是很难找到“真因”的。

当然，在看到今年QCC活动取得成绩的同时，我们也看到目前仍然存在一些问题。一是领导干部参与度不够，活动氛围还不浓。很多部门的领导干部还没有参与到QCC活动日常的改进中来，给予指导和帮助，提出该课题后续活动改进的思路和方向。二是有的QCC活动选题还是存在一些误区，比如错将职责范围内要理解解决的问题作为

QCC活动，一些服务部经理认为自身不存在畏难、不自信的问题，还有误认为解决工作中担心、害怕、畏难、不自信问题的目标无法量化，误认为解决问题的对象是小组全体成员等。这些在后续

的推进过程中，需要责任部门和QC诊断师一起努力来完善，把QCC活动的改进，真正变成一股推动公司发展和个人进步的强大力量。

快速反应

领导干部要敢于胜利

2019年上半年，面对复杂的市场形势和激烈的市场竞争，公司的标杆服务中心坚定目标信念，以顽强拼搏的奋斗精神，带领团队实现了目标，提振了士气。他们虽然所处的行业不同，遇到的问题不一样，但是有着共同的精神和闪光点，就是作为团队的主心骨，服务中心主任有决心，有意志，有毅力，富于自我奉献精神。能带领团队，不断地实现新的突破。这就是狼的标准，而不是孤胆英雄。

毫无疑问，服务中心主任是服务中心目标的第一责任人。而且在年初，服务中心主任和事业部领导签订了目标责任书，更应该对目标有敬畏之心。不管遇到多大困难，遇到多少变化，目标是不能打折扣的。但是，有些领导干部对自身职责认识不全面，忘记了一名服务中心主任怎样带领团队。还有一些领导干部在遇到困难时不是迎难而上，而是丢失责任，丢失目标。这些对自身职责理解不清晰、不明确的现象，妨碍了队伍的

那么，在困难面前，一名优秀的领导干部应该怎么做呢？从标杆服务中心主任身上，我们可以看到：

首先，要有强烈的责任感。作为服务中心主任，需要承担高于普通员工的责任。服务中心主任不仅仅需要对自己负责，同样需要对员工负责，维护服务中心每个人的发展权。这不是一句空话，而是落实到公司的考核之中。只有当领导干部具有强烈的责任心之后，才敢于承担团队责任，才能够尽心尽力做好工作，为团队目标的实现而努力。一份无私的责任心是领导干部带队伍的强大驱动力。

其次，要为团队树立坚定的信心。积极的心态，坚定的信心，是战胜困难的重要力量。对一个团队领导者的素质要求很高，必须方向清晰、意志坚强。面对当前复杂的市场形势，一定要充满信心，有信心就有勇气，有信心就有力量，信心比黄金更重要。从标杆服务中心主任身上，我们可以强烈感受到他们身上的信心。比如，在年初非常不利的形势下，通过QCC活动和各种手段让经理和员工恢复信心，不让暂时的困难打败，激励大家从不可能中创造可能，在半年里实现了优秀的业绩。

最后，要抓好团队建设。一支凝聚力强、敢打敢拼的优秀队伍，是实现目标的重要保障。团队建设不能浅显理解为拓展游玩，吃吃喝喝，没有原则的一团和气，而是以“团结紧张，严肃活泼”为标准。团结出战斗力，团结是办好一切事情的前提和基础；目标上的团结是优秀团队的基础；紧张就是要高标准、严要求，讲求效率，提高质量；严肃就是要遵守公司和服务中心的各项制度、流程和标准，用心服务客户，不能马虎敷衍；活泼就是要勇于创新、善于突破，生龙活虎，丰富多彩。标杆服务中心，有许多团队建设、日常管理的优秀做法，值得大家学习借鉴。比如，南京网电的团队激励措施，严格的日常管理等，都是向着“团结紧张，严肃活泼”的标准看齐，锻炼了一支整齐的队伍。虽然有些做法很多服务中心也在做，但只要用心做、系统的做，效果还是不一样的。



北铁服务中心QCC小组“京门小组”在日本科学技术联盟·质量管理本部主办的第6140回QCC小组发表全国大会（小集团改善活动）<神戸大会>中荣获质量管理小组感动奖，这是公司销售系统首次获得该项殊荣。

2019年上半年销售系统荣誉墙



千万级服务中心争先奖：南京网电服务中心



千万级服务中心争先奖：西北油田服务中心



千万级服务中心争先奖：北京场馆服务中心



千万级服务中心争先奖：冶金西安服务中心



千万级服务中心争先奖：沈阳网电服务中心



千万级服务中心争先奖：克拉玛依服务中心



千万级服务中心争先奖：华东公安消防服务中心



服务中心优秀奖第一名：西北油田服务中心

2019年上半年销售系统荣誉墙



服务中心优秀奖第二名：南京网电服务中心



服务中心优秀奖第三名：冶金西安服务中心



服务部优秀奖第一名：北京场馆服务中心太原场馆一服务部



服务部优秀奖第二名：武汉网电服务中心武汉网电一服务部



服务部优秀奖第三名：华东公安消防服务中心上海二服务部



服务工程师优秀奖第一名：杨家扬



服务工程师优秀奖第二名：王舒



服务工程师优秀奖第三名：赵小菊

2019年中销售系统QCC发表赛



7月12日晚上，公司在东莞召开2019年中销售系统QCC发表赛总决赛，共有5个QC小组参赛。经过激烈角逐，最终，广铁服务中心“洪”圈获得一等奖；沈阳石化服务中心“黑丛林特遣队”、东北厂电服务中心“英姿勃发”

圈获得二等奖；军品一服务中心“精灵之王”圈、成都场馆服务中心“松竹”圈获得三等奖。本次QCC发表赛形式活泼多样，激情的演讲、精美的PPT结合情景表演、歌舞才艺展示等，一场场精彩纷呈的表演将QCC主题内容以灵活的

方式展现出来。通过开展QCC活动，销售人员主动寻找、发现了在市场工作中存在的问题，并认真找出解决办法，同时也在研究问题的过程中提高解决问题的能力与逻辑思维能力，找到了新的动力和方向。



广铁服务中心“洪”圈荣获一等奖



广铁服务中心“洪”圈发表情景



沈阳石化服务中心“黑丛林特遣队”发表情景



东北厂电服务中心“英姿勃发”圈发表情景



军品一服务中心“精灵之王”圈发表情景



成都场馆服务中心“松竹”圈发表情景