



职工全产业链保质量

——北汽获首个重量级质量奖的背后

□本报记者 马超 文/摄

“北汽集团获北京市人民政府质量管理奖，这意味着北京自主品牌汽车质量从权威方面获得了认可。”这几天，北汽集团有限公司获奖的消息像长了翅膀，在北汽11万余职工中传开了。

北京市人民政府质量奖因其严苛的评选标准和国际化的评选程序被誉为“商界奥斯卡”，这也是北汽集团斩获的首个重量级质量大奖，其背后浸透着全产业链职工的辛苦付出。6月10日，记者走进北汽集团，采访了其获奖背后的故事。

研发阶段 产品要过七道质量阀门

北汽集团是中国汽车工业五大集团之一，具有60多年的发展历史。2014年实现整车产销规模260多万辆，年销售收入3000亿元；2014年位列世界500强企业第248位，是北京市高端制造业的龙头企业。

近年来，北汽集团通过实施“走集团化道路、实现跨越式发展”战略，实现了从徘徊到奋进、从分散到集聚的跨越，发展成为集整车及核心零部件研发、采购、制造、销售为一体的综合性、现代化汽车企业集团。

“仅研发阶段，产品就要过7道质量阀门。”北汽股份汽车研究院性能分析部副部长张立玲这样告诉记者，公司高层参与质量评审和质量改进活动，在产品的设计开发过程建立了质量门管理流程，严控产品开发质量。

质量控制也离不开职工的创新。目前，汽车研究院就有9个职工创新工作室，其中5个是市级职工创新工作室，已经获得自主品牌汽车研究专利上千项。张立玲说：“职工的创新，确保了研发中的质量。”

“除了研发，我们还在采购、生产、销售等全产业链来保证产品质量。”北汽股份质量保证部

副部长刘定全这样说。

刘定全介绍，在采购过程，公司建立了“供应商认证专家团队”、供应商质量绩效评价体系，确保供应商零部件质量。在生产过程，公司建立了AUDIT评审和质量改善机制。在销售与售后服务过程，公司提供了标准化的销售、售后、回访、投诉处理、VOC客户座谈、客户俱乐部活动等服务，使客户能全面享受到北汽完善一致的产品及服务体验。

服务理念 1分钟接待1小时救援1天修复

在北汽新能源汽车产业领域，北汽集团推出了开创行业先河的“管家式”无忧服务，免费为客户安装充电桩，承诺在10个工作日内免费实现从申请到通电的全安装流程，为客户提供购买、使用、保养的一站式解决方案。北汽2014年完成100家服务站保障建设，服务半径不超过20公里。

“围绕产品质量，我们的服务很精心。像新能源汽车，即使车主不知道他的车电量有多少，但通过我们对电池电量的远程监控系统，我们知道客户的电量还能支持汽车开多远，可以提供及时的服务。”北汽技术与产品管理部部长陈娟说。

正是有着这样的服务理念，去年，北汽集团生产和销售了逾5000辆纯电动乘用车，位居国内第一和世界第四，辅以创新的市场化运营与服务，为中国自主品牌新能源汽车弯道超车跨国车企注入了强劲动力。

“1分钟快速接待、1小时快速救援、1天车辆修复，这就是北汽在国内率先推出的汽车三包服务，推出的‘三个一’。”北汽汽车销售有限公司经济运营部部长高健这样告诉记者。

在客户关系管理方面，北汽坚持“聚焦顾客、服务为先”，建立了紧密的客户关系管理体

系，充分利用大数据管理工具，全面推进全生命周期的客户管理，不断提升客户全周期、全流程消费体验，完善客户声音管理和渠道建设管理，实现了销售转化率的提升。

与此同时，北汽品牌知名度和客户满意度大幅提高，得到了消费者的广泛认可。

专家点评 质量意识让北汽成为引领者

“质量意识能够让北汽成为汽车行业的引领者。”北京市质量监督局专家史殿魁表示。

史殿魁回忆说，2014年底，北京市质量奖评审专家组入驻北汽，进行了为期3天的现场评审，认为北汽集团具有文化品牌、战略管理、客户关系、技术创新、基础设施、荣誉等6个系统优势，并提出了两项改进。

史殿魁表示，质量不仅是企业的灵魂，也是中国经济发展的根本。在产品和服务的质量管理方面，北京一直坚持安全至上、标准严苛、定位全球的原则，对质量提出了更高、更严苛的要求，“这就使北京市人民政府质量管理奖具有了极高的含金量，承担起重塑‘中国制造’与‘中国服务’形象与品牌的重要责任，而获奖者也将成为北京乃至全国的标杆。”

走近北京品牌

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbjw@126.com

订购电话: 69412536
登报咨询电话: 63522410

■简讯

青年志愿者科普“核辐射安全”

本报讯(记者 张江艳)手机辐射对健康有没有影响,孕妇有没有必要穿防辐射服?近日,针对大众关心的核辐射安全方面的问题,北太平庄街道团工委联合环境保护部核与辐射安全中心团委在枫蓝国际购物广场开展了以环境保护和核辐射知识科普为主题的宣传活动。

来自蓟门新语青年汇的志愿者和环保部核与辐射安全中心的青年志愿者为地区居民科

普了辐射保护的一些基本常识,对于我国辐射防护剂量的限制、日常自然界辐射的来源比例、辐射对人体的影响及防护措施做了重点科普宣传,对核能安全的相关知识以及世界核电的发展历史和安全性能也做了介绍。

居民们表示,主题宣传活动不仅消除了公众对核能安全及核辐射的疑虑,也提高了居民对依法保护环境重要性的认识。

北郎中小微企业基地筑巢“引凤”

本报讯(记者 卢继延 通讯员 瓮福文 胡悦)6月底,顺义区赵全营镇北郎中村的北郎中扬狮小微企业基地建筑将封顶,预计年底面向社会招商。届时,这里将成为小微企业的乐园。

北郎中扬狮小微企业基地位于北郎中村村西,昌金路北侧,建筑面积14000平方米。北郎中村为进一步发挥村域招商优势,扩展招商空间,增加招

商收益,将村里闲置资源与社会资源进行合作开发,实施北郎中扬狮小微企业基地的建设,为小企业的创业和发展提供必要空间。北郎中农工贸集团相关负责人表示,小微企业基地作为小企业成长和发展的摇篮,项目除出租功能外,还可以为企业提供注册服务,增加北郎中村的税收,同时带动周边劳动力就业。

治安巡逻车守护卢沟桥百姓

本报讯 日前,卢沟桥街道投资9万元购置电动治安巡逻车,在辖区范围内进行治安巡逻。织密治安防控网络,减少辖区内可防性案件的发生,有力震慑违法犯罪分子。

电动治安巡逻车在丰台路口、岳各庄、大井、长安新城等岳各庄派出所所辖的14个社区内巡逻。针对高发案地区特点,启动“白+黑”巡逻模式,

白天往返巡视;夜间巡逻车则在背街小巷、路面和居民区等警情高发点位轮流蹲点,提高群众见警率,提升辖区群众安全感满意度。

每班巡逻采取“1+3”模式,即1名社区民警加3名辅警,组成车组进行巡逻,建立巡逻记录日志,配带盾牌、灭火器、对讲机等装备,提高处置能力。(卢莹)

60名大学生社工选进党组织班子

本报讯(通讯员 孙卉)笔者昨天从海淀区社工委、社会办获悉,截至目前,全区参加换届选举的532个社区党组织均一次性选举成功。

据悉,目前共选出社区党组织班子成员2507名。社区党组织成员中本地成员1407名,占56%,比上届提高5.39%。换

届后社区党组织书记中,大专以上学历472人,占89%,比上届提高9.04%;党组织成员中,大专以上学历1831人,占73%,比上届提高8.9%。有60名大学生社工被选进党组织班子,其中当选书记5人,当选副书记37人,专职副书记30人,当选委员18人。

居仁堂京彩瓷三色釉料封存

本报讯(记者 白莹)玻璃白619.5克、广翠641.5克、洋红785克,昨天上午,作为历史珍贵陶瓷主要的天然矿石釉料,这三种稀缺矿石釉料被正式封存,只有在制作国礼时才得以开封使用。

居仁堂京彩瓷是独具魅力的北京市传统纯手工制瓷绘瓷技艺,有着深厚的历史底蕴和帝王的恢宏气势,是源远流长的中国传统文化中别具特色的支脉。此次封存的“洋红、玻

璃白、广翠”是建厂之初经几代配色技师承袭前人经验,反复总结,付出了诸多心血,甚至冒着生命之危,多次试验调制而成,史有“以舌试釉”之说,流传至今已成美谈。

值得一提的是,此次用遗存釉料绘制的三件八宝葫芦瓶,一件已作为亚信非政府首次论坛的国礼,一件捐赠北京历代帝王庙博物馆,而另一件将留在居仁堂公司的京彩瓷博物馆,永久对外展出。