



一个新产品面世前，在生产环节就要进行40多项测试；为了测试产品光滑度是否合格，在研发过程中甚至采用“丝袜测试”；客户服务创新，增加了点评模式……近日，北京市人民政府质量管理奖正式出炉，联想在数百家候选企业中脱颖而出获得此奖。对此，记者实地走访联想（北京）有限公司了解到，这一系列都是联想对卓越品质不懈追求的表现。

联想新产品 量产前要闯40多道关

□本报记者 周美玉 文/摄

产品量产前 要闯40多道关

耐极端温度测试、跌落测试、抗压测试……联想的每一种产品在正式生产前，所有的特性都要进行测试，不算来料检验在内，仅在生产环节，就要进行40多项测试。

联想工厂配有专门的实验室进行实验。拿联想电脑的温度测试来说，高温测试在35摄氏度以上，把成品放到高温车间，并有专门的测试程序，对部件性能检测。“简单来说，完全模拟客户在高温下连续大负荷工作超过48小时，保障电脑还能继续正常工作。”联想北京厂质量工程师庞欣明说。

在产品的存储运输方面，测试更加严酷，在40℃至60℃的高温中，模拟电脑在运输过程中的环境，看看在高温情况下存放几个小时，是否会影响电脑的运行。

在跌落测试中，模拟电脑在有外包装的状态下，垂直高度80-100厘米处跌落。“要做到打开包装产品必须没有一点损坏，包括显示卡都不能错位弹出。”庞欣明说。

另外，产品正式量产，当产品装进包装，还不能直接入库，要按批次抽检。这么多测试的目的，是保证每位客户拿到手上的产品都是好的。

据了解，近年来，联想新产品上市后的质量问题数量及故障率均大幅下降，其中故障率年比超过10%的改善，每年为联想节省上亿元的成本。

上百条丝袜 “磨”出平滑转轴

产品质量过硬不是唯一目标，联想的产品还要做的精细。在联想YOGA团队内部，流传着一个说法，叫做“选丝袜，找YOGA工程师，挑丝袜，用YOGA 3 PRO”。

为了让不同用户能获得最佳的体验，联想YOGA团队进行了广泛的用户研究。他们发现，选择360度自由翻转的YOGA多模电脑的用户，很多时候并不是正襟危坐于电脑桌前，而是可能把YOGA立在飞机座位的小桌子上，反过来平放在大腿上，甚至有人说挂在卫生间的毛巾杆上……如此种种，不一而足。这就要求，YOGA 3 PRO的笔记本外壳和转轴要能满足各种复杂场景对于硬度、光洁度和摩擦力等方面的苛刻要求。于是，YOGA工程师到市面上买了上百条不同品牌、价格、厚度和颜色的丝袜。为了更接近真实的应用场景，工程师还穿上丝袜测试YOGA 3 PRO转轴可能带来的刮丝问题，甚至直接与丝袜厂联系，了解丝袜到底是怎么织出来，如何能更好地避免刮丝。

YOGA工程师对丝袜的刻苦钻研没有白费。经过反复体验和测试，终于找到了优化YOGA 3 PRO转轴和外壳加工工艺的方向。“表链式转轴的每一个零件，都经过了精细化的打磨处理；我们还在YOGA 3 PRO外壳制造中增加了一道精密冲压工艺，同时在冲压之后修复打磨3次，真正实现了360度防刮擦。”

事实上，在研发过程中类似“丝袜测试”的精益求精，俯拾皆是。比如，为了避免金属屏蔽无线网络信号，通过上千次优化和微调金属喷漆中油漆和金属的混合比例，最终才找到了那个既能保证无线信号畅通，又能完美体现金属质感的“黄金分割点”。

服务点评模式 给用户最佳体验

当你接触一些商户的客服时，会不会有这样的感觉？每次打电话咨询的工程师质量参差不齐，碰到糟糕的服务无处吐槽，又或者跟不同的客服一遍遍地重复自己的问题……对此，联想特别应用了“服务点评”模式。

打开网页上的联想点评平台，有2000多工程师为客户提供服务，每位工程师头像下面标明了服务用户的次数和收到的用户好评率。“对我提的问题处理的好，有耐心。”“专业性没得说，因为我是菜鸟，整整为我讲了3个小时，以后就锁定王工为我的私人专家啦！”这些都是用户对工程师的评语，其他用户可以根据这些评语来挑选工程师为自己服务。线上工程师做出判断后，如果产品需要送修，还会帮助约好最近的服务站。

除了网站、客服电话外，用户还可以通过微信进行咨询，随时有线上工程师为用户解答问题。

走近北京品牌

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱：ldwbwyw@126.com

■简讯

大兴区兴业立交改造完成

本报讯（首席记者 边磊 通讯员 辛畅）由北京市政路桥市政集团二公司承建的大兴区兴业立交改造工程，已顺利完工，主路已放行通车。今后，从兴业大街往北，可直上南五环路，而从南五环路也可直接往北，到达与欣美街连通的西红门商业圈。

兴业立交为大兴黄村地区与市中心区交通转换的重要节点，附近的居民从这里可以进出南五环路。与平常有四个匝道的立交桥不同，兴业立交为一座半互通式立交桥，只有两个匝道，这是由于原先的立交桥因受限于桥梁西侧的京九线和京沪高铁，形成半苜蓿叶立交形式，其进出口已不能满足大兴区日益增长的交通量的需求，所以五环路李营桥以东将增设一对进出口匝道。

本工程还有个特点，一条呈“几”字形的彩色沥青路与在施的两条匝道相对应，利用现有地下通道建设的人行通道慢行系统，附近居民可以顺着这条长约400多米的人行通道直接跨越南五环路，仅用数分钟即能到达对面。

除了新建的两条匝道，在不中断交通的情况下，还进行了南五环路兴业立交——西红门南桥段的改造加宽施工，需要“增宽”改造的路段南北两侧将各加宽3.25米，改造长度约为1.2公里，南五环路这一段将从原先的35米宽“增宽”到41.5米宽，并从双向6车道扩宽到双向8车道，设计时速不变，仍为每小时100公里。届时，从京开高速到西五环路李营桥段出入的车辆，也将迎来更为方便的交通环境。

怀柔普法平台广覆盖

本报讯（记者 崔欣 通讯员 曹宇坤 沈芳）7月2日，怀柔区泉河开放路社区居民李大爷想咨询家里因为租房碰到的烦心事，正好看到小区里的法律服务公示栏里有法律咨询的电话，拨通后，经过专业律师一解答，李大爷心里顿时敞亮了。据了解，“六五”普法期间，怀柔区着力在群众生产生活区域推广建设普法平台，最大程度方便群众学法找法。目前，该区以电视、报刊、广播等传统媒体为核心，网络、微博、手机短信等新媒体为补充的立体化、全方位法治宣传传播体系更为完善，社会影响力进一步扩大。

“六五”普法以来，各地区、各部门结合地域、行业特点，立足发展实际，对原有传统阵地升级改造，同时又新建了一批富有地域特色和文化内涵的普法阵地。2014年，区司法局在全区284个行政村和32个

社区安装了400个法律服务公示栏，为社会公众提供了更为便捷的学法渠道与平台。该区以法治为主题的长廊、公园遍及城乡，法治浮雕、漫画墙、法律图书角、村民法治学校、法律服务站覆盖全区，最大程度地满足了不同群众的法律需求，营造了浓郁的法治文化氛围。

同时，媒体平台展现新魅力。“六五”期间，该区先后对《怀柔报（法治专刊）》、怀柔区法制宣传教育网进行改版、升级；在《行风热线》、《城市之声》等区级广播栏目的基础上，开通村级“说事讲法”法治广播；在电视台“法治时刻”栏目新增“律师答疑”板块；手机短信普法覆盖范围扩大到全区每名党员干部；开通“怀柔普法”官方微博，设立基层普法、法律格言等板块，共发布微博900余条，粉丝达2.6万人。



憧憬住总梦

“动力在哪里？动力是讲政治，增强党纪意识，践行三严三实……”上周，职工李唯用《激情的团队激励我前行》为北京住总物流有限公司庆“七一”暨“憧憬住总梦·党引物流兴”演讲比赛拉开帷幕。8名职工选手以奔放的话语，坦荡的胸怀，先后以《党的光辉照我心》、《青春无悔》、《士兵突击》等演讲题目，向党抒发了自己在企业成长的心声。

本报记者 马超 通讯员 高宁 摄影报道