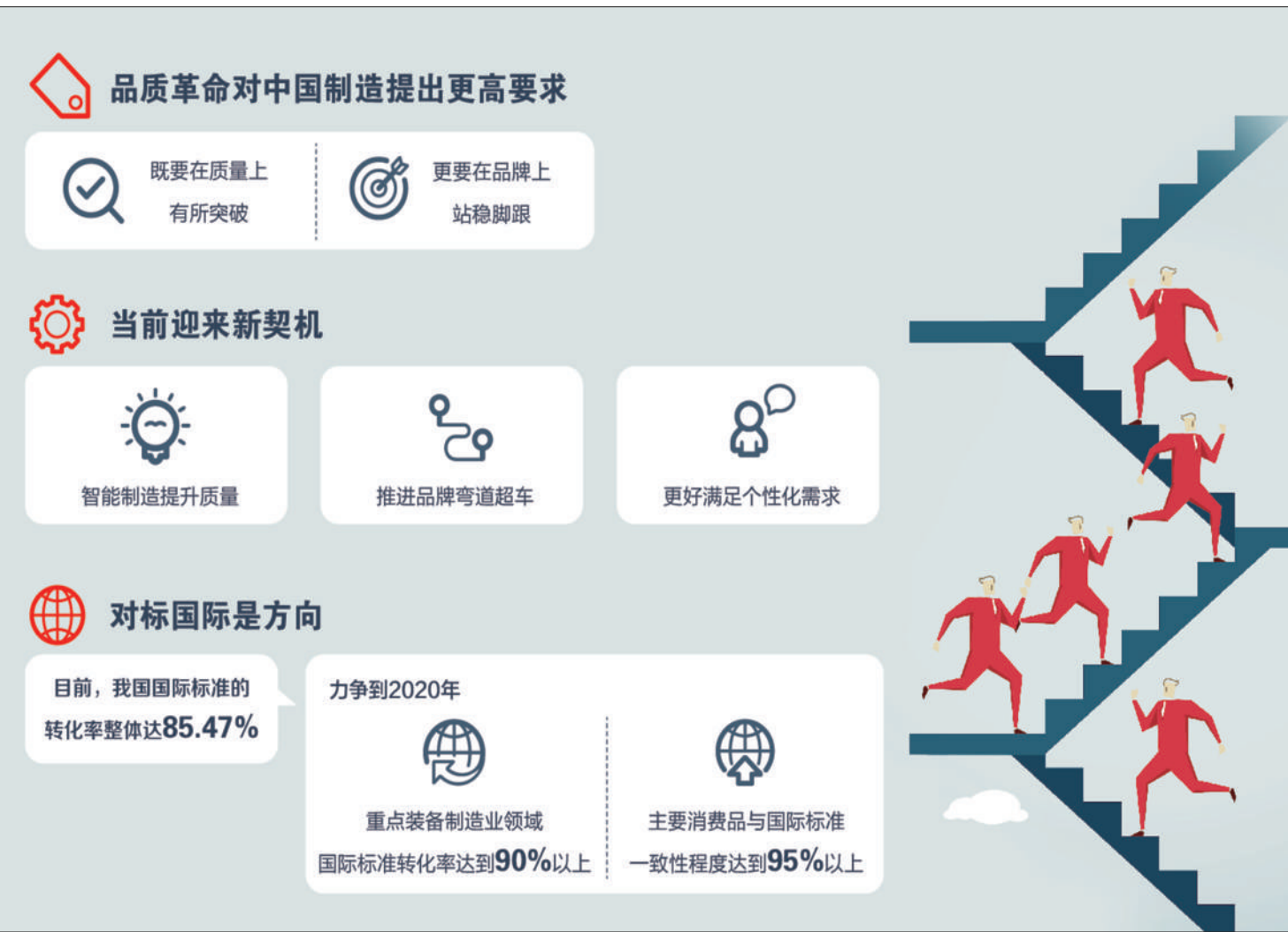


产经观察·中国制造迎来品质革命②

中国制造正从“有没有”向“好不好”跨越

品质=质量+品牌

本报记者 李心萍



《政府工作报告》提出,“全面开展质量提升行动,推进与国际先进水平对标达标”“来一场中国制造的“品质革命”。何为品质革命?品质革命应从何处着力?记者进行了采访。

对中国制造提出更高要求 品质革命既要在质量上实现突破,更要在品牌上站稳脚跟

2016年5月,“品质革命”一词首次出现在国务院常务会议上。2018年3月,“品质革命”被写入《政府工作报告》。

何为品质? “品质可以理解成质量加品牌。”中国质量管理协会副会长陆燕萍说。在日前举行的中国制造业品质革命座谈会上,陆燕萍反复强调,一个产品只有质量好,同时又有一定品牌附加值才称得上品质好。“品质革命首先意味着品牌、质量要“双提升。”陆燕萍说,品质革命对中国制造提出了更高的要求,既要在质量上有所突破,更要在品牌上站稳脚跟。

品质革命,根在质量。新时代的质量提升,“应做到全方位、重细节、无死角。”中铁工程装备集团有限公司总工程师王杜娟强调,“中国的一些装备产品,技术性能与德国、日本的先进型号别无二致,却因为油漆、焊缝等外观工艺的“疏忽”,在海外被人诟病。中铁装备的盾构机产品就是因为做到了“内外兼修”而享誉海外。”

品质革命,长于品牌。在今年全国两会上,山东如意集团董事长邱亚夫一句“为什么我国消费者宁可花2万元买‘加拿大鹅’,也不愿意花2000元买国产羽绒服”引起热议。邱亚夫自问自答,“这就是品牌的差距”,呼吁中国服装撕掉廉价标签,加强品牌建设。

“品质革命还意味着不断提高效益和技术水平,在国际市场竞争中不断开启新的市场领域,满足新的消费需求等。”陆燕萍说。

目前,中国制造的品在满足新消费需求上做得还远远不够。北京大学国家发展研究院院长周其仁认为,过去消费者的要求是看重“有没有”,如今则看重“好不好”,“现在的市场对品质出价了,现有产品的品质却满足不了内需,从代购、海淘的流行、进口消费品猛增就可以看出其间的鸿沟有多大!”

3年前国人到日本抢购智能马桶盖一事至今令人记忆犹新。而经过质量提升行动,2017年6月,智能马桶盖全行业产量上升29%,国内销量上升43%,出口量上升4%,背马桶盖的现象逐步减少。“我们现在生产的很多产品,只要品质改善一点,提升一点,就会有巨大的市场。”周其仁说。

技术爆发提供新契机 智能制造、工业互联网、大数据,开辟提升品质的新路径

品质革命如何进行? 在中国质量协会会长贾福兴看来,以智

能制造、人工智能等为代表的新一轮科技革命的爆发为全球价值链重构提供了新的契机,推行品质革命正当其时。

新技术提供了质量提升的新契机。 “如果说工匠精神可以在现有的生产水平上让产品无限趋近质量的极致,那么科技创新则可以让产品质量实现大跨度进步,甚至突破性飞跃。”美的家用空调事业部总经理吴文新说。

以美的的空调生产线为例,进行智能化改造后,其单条生产线的一次组装合格率从人工组装的极限97%上升到了99.9%。“改造后,信息化品质控制点从原有的6个增加到了108个,把控制力更强,再加上设备的稳定性比人工更高,合格率提升也就成为必然。”吴文新说。

湖南红太阳光电科技有限公司也尝到了智能制造的甜头。通过智能物流传输及仓储系统、制造执行系统、智能制造管控平台等系统建设,红太阳公司实现了车间的数字化管控,产品不良品率降低30%。

新技术提供了品牌弯道超车新契机。 依托工业大数据平台将地面的服务人员位置、车辆开工信息、配件库存信息进行集中管理,三一重工建立了一套“天地人合一,一二三线协同”的服务体系,实现了“2小时到底”(即当工程机械发生故障时,服务人员根据车辆历史开工情况判断故障,利用GPS卫星回传的故障位置,选择最近的服务车带着故障所需配件2小时内到达现场),24小时内解决问题,遥遥领先国外厂商,帮助三一品牌打开国际市场、立足世界。

以往,通过市场调研或者分析销售数据

来获取市场需求,往往如大海捞针。而在海尔的大规模定制解决方案平台(又称COSMOPlat)上,3.1亿终端用户、80万微店主、3.3万家专卖店和众多专业社群的“槽点”“痛点”被实时获取,经大数据分析,直接转化成2000条设计创意,形成200个新产品投放市场。游戏笔记本雷神,根据网络游戏玩家的3万条抱怨研发而成,2014年首批问世的3000台21分钟售罄,2016年营业收入突破10.4亿元,2017年登陆新三板。

基于大规模定制解决方案平台,目前海尔定制周期只有30天,是业内平均水平的一半,不入库率高达69%。“我们已经不是家电制造商,而是基于物联网的服务提供方,致力于和用户一起定制更加智慧、便捷、舒适的生活。”海尔COSMOPlat大规模定制总经理王晓虎说。

对标国际是方向 从“保底线”到“拉高线”,标准引领品质革命

国际市场是检验品质革命成果的“试金石”。中国产品走向国际,首先就要对标国际先进标准。

“品质革命的主角是企业,作为政府部门、行业协会,帮助企业做好对标工作、找准差距是一种正向引导。”贾福兴说。

数据显示,目前我国国际标准的转化率(即国际标准被国家标准、行业标准等国内标准采纳的比例)整体已达85.47%。与国际标准相比,我国部分标准还有一定差距,处于跟跑状态;较大部分中国标准与国际标准水平基本一致,处于并跑状态;还有部分标准领先于国际标准水平,处于领跑状态,如烟花爆竹、丝绸、中医药、家用电器、高铁、民用核电、网络通信、特高压交流输电等领域。国家标准委主任田世宏介绍,到2020年,我国重点装备制造业领域国际标准转化率将达到90%以上,主要消费品与国际标准一致性程度达到95%以上。

今年,国家标准委将继续开展与国际先进标准的对标工作,“我们力争通过3年时间,一个企业一个企业、一类产品一类产品地开展企业实施标准与先进标准的对比分析,找到差距,开展达标行动。”田世宏说。

需要指出的是,“国家标准常常是妥协的产物,更多起到‘保底线’的作用,龙头企业的企业标准、团体标准才能真正‘拉高线’。”陆燕萍说,我国的团体标准制定工作刚刚展开,行业协会责任重大,希望我国的团体标准也能多点开花,拥有真正的市场影响力。

除了标准引导,品质革命还需要投入真金白银,政府的保驾护航必不可少。“由于办证等制度性交易成本过高,许多企业不得不降低必要的成本投入,产品质量也随之降低。”陆燕萍说,这些无形的束缚将影响企业进行品质革命的热情以及最终的效果。他表示,政府部门应做好政策和制度环境的有效供给,特别是要完善市场准入,营造公平竞争营商环境,加强市场监管,严打假冒伪劣,防止劣币驱逐良币,为企业进行品质革命创造良好的外部环境。

制图:郭祥

各抒己见

企业特别是涉及公众服务的企业,客户满意度应该成为其经营的重要目标之一。把客户利益放在首位,真心服务,企业最终也会得到应有的回报

最近去四川自贡采访时了解到这样一件事:自贡市每年要对全市公共事业单位作风进行测评,国网自贡供电公司从2014年至今,已经连续4年排名全市第一。而在此前的2013年,该公司的排名却是全市倒数第一。当地居民说,过去供电公司是“电老虎”,如今成了“电熊猫”,所以我们投它的赞成票。让人害怕的“老虎”怎么一下子变成了大家喜爱的“熊猫”?

原来,2013年以前,自贡市的不少老旧小区要么因企业倒闭,要么因开发商已经找不到,其供电等基础设施成了无主设备,长期处于弃管状态。由于设备陈旧和设计容量太小,停电事故不断,老百姓怨声载道,甚至一年里11次上街维权。

在老百姓的眼里,停电就是你供电公司的问题,板子不打你打谁?所以电力公司行风测评也就垫了底。电力部门则有些委屈,我的线路好好的,问题出在小区里,而小区的设备产权又不属于我,有时上门维修连钥匙都找不到。

最终,自感委屈的供电公司转变了思路,通过政企合作,和市政府共同投资1.53亿元,对全市204个老旧小区供电设施进行升级改造。2016年改造全部完成后,50多万市民从此再也没有吃过停电之苦。痛点解决了,百姓也就把好评送给了你。工程启动当年,电力部门的行风评价就由倒数第一变成正数第一。

由“电老虎”到“电熊猫”,自贡供电公司的变化告诉我们这样一个道理:公共服务型企业要想真正让客户满意,仅仅在服务态度上下力气是远远不够的。前些年排名垫底时,自贡供电公司的窗口服务、抢修反应速度、上门服务态度等都是按照国家电网的要求做的,和现在没啥区别,但客户就是不买单。现在他们明白了,只有你真心把客户利益和诉求放在心上,解决其痛点和难点,才会得到客户的认可。客户的逻辑很简单,隔三岔五地停电,而且越是用电高峰越停电,再好的态度、再多的微笑又有啥用?

真正把客户利益放在首位,看似复杂的关系也会变得简单清晰。特别是对于电力这类带有自然垄断性质的公共服务型企业,为大众提供最基本的电力保障是供电企业的第一责任。别管什么原因导致的停电,你都必须是第一责任人,因为消费者除了你,往往没有第二种选择。如果从这个角度去考虑问题,诸如产权归属等困难就都能找到办法解决。

相反,如果依仗着独此一家、别无分号的地位,认为消费者反正也无法用脚投票,面对麻烦时就很容易能推则推、能躲则躲。而推诿扯皮的结果只能是失去人心,最终影响的是企业声誉甚至效益。

自贡供电公司把难题揽过来,把本来产权不属于自己的老旧小区电力设施改造当成企业的社会责任,问题也就迎刃而解,不仅解决了老百姓的用电难题,而且每年售电量增加了1200万千瓦时,企业的效益也得到了体现,实现了社会效益和经济效益的双赢。

所以,企业特别是涉及公众服务的企业,客户满意度应该成为其经营的重要目标之一。把客户利益放在首位,真心为客户服务,随着客户满意度不断提升,企业最终也会得到应有的回报。

萧然

「电老虎」咋成「电熊猫」

行业广角

民航运输周转量增速超预期

航空业进入新景气周期

本报记者 赵展慧

中国航空运输协会理事长李军近日表示,世界航空运输已经进入一个新的景气周期,总的来看,世界民航增长速度仍两倍于GDP的增长速度,而且安全水平也在提升。中国航空运输业在保持强劲态势持续发展的同时,也面临诸多挑战。

据介绍,我国是全球最具潜力和活力的航空运输市场,正在由民航大国向民航强国迈进。2017年,完成了运输总周转量1083亿吨公里、旅客运输量5.49亿人次,年均增长率分别为12.5%、12.6%,高于“十二五”的增长速度约3个百分点。旅客周转量在综合交通中的比重到2017年底已经达到了28.6%,也超出了预期。无论是旅客运输量还是旅客周转量,其增长速度在多种交通方式中都是最高的。

李军分析,按照民航“十三五”规划的航空运输总周转量的预期增量,即要从800多亿吨公里增长到1400多亿吨公里,美国用了14年时间,而中国计划用5年来实现,所形成的安全压力比以往更大。我国民航实

现安全和高质量发展,必须破解基础设施、人力资源、创新能力等方面的制约,还应当着力去提高民航运输的便捷性和加强品牌建设。

民航“十三五”规划确定的目标是航班正常率达到80%以上,这是世界民航的中等水平,但按我国民航目前的运行环境,达到这个目标有一定难度。目前影响航班正常除天气原因外,空域问题是第二大因素。提高航班正常率,亟须深化改革,在空域资源供给方面有新的突破。

关于航空物流发展,李军认为,近年来我国航空物流发展滞后。一方面是航空货运规模尚小,国外大型航空货运公司都有数百架飞机,而我国民航的货机只有140多架,还分散在十几家公司,占一半运量的客机腹舱没有得到充分利用。另一方面是货运发展方式落后,还停留在从机场到机场的传统货运阶段,亟须大力推进传统航空货运向现代物流的转型。此外,还应消除制约通用航空发展的障碍,务实发展。

日前,我国“八纵八横”高铁网最北的“一横”——哈尔滨至牡丹江高铁的爱民隧道进入铺轨阶段,为今年底全线通车奠定了坚实基础。未来哈牡高铁开通后,动车组穿过爱民隧道仅需42秒。然而,作为世界高寒地区唯一极高风险高铁隧道,爱民隧道的施工可谓一波三折。

全长2940米的爱民隧道,最难搞定的五、六级围岩占比超过了95%,被称为“高寒地区地质博物馆”。回忆起爱民隧道施工,中国铁建二十二局哈牡高铁项目部经理李宝成用了一个词,“三进三出”。

2015年8月,爱民隧道暗挖段正式开工。一个月后,隧道队队长徐松带领工人们终于掘进正洞,却被撵出来了。原来完工的隧道明挖段左侧边坡上,出现了1米多的大开裂,20米的隧道仰拱还产生了30厘米的大偏移!

经勘察,隧道口有170米的黏性土地层,遇水极易变形,偏巧这段土层又局部含水量大。大家只好从两侧打抗滑桩、钻孔桩,保证明挖段施工质量。2016年6月,项目部第二次进洞开挖,才掘进19.5米时,隧道又发威了!隧道初期支护加速变形,最高时一天变形1厘米,发生纵向位移足足一米多。

根据传统施工经验,施工人员决定“多打桩、多架梁、撑起来”,即不仅在隧道两侧打入抗滑桩,还在地表增加横向梁,将受力支撑从点连成面,相当于给隧道正洞撑起了一道钢铁防护墙。

然而,不到4个月,当建设者们第三次进洞时,山体再次发生移动,隧道导向墙、初支钢架被纵向“挤”出1米多。而在1号、2号斜井之间,有一个隧道施工面的沉降达到了70厘米。

这一道道难题,如同一个连环套,招住了爱民

为了42秒的穿行

——世界高寒地区极高风险高铁隧道爱民隧道攻关记

陆娅楠 孔祥文

隧道的脖子。据不完全统计,开工一年多,隧道就发生涌泥12次、突然变形3次、塌陷62次。施工不得不停下来。

2016年11月23日,就在项目部停止施工时,铁路总公司突出贡献专家刘招伟等5名专家来到现场,在会同项目部技术小组进行勘察、论证后,亮出了一套针对我国高寒地区极高风险隧道爱民隧道的终极杀手锏。

里应外合,增加防护结构。针对变形严重地段,在隧道内搭建永久性的钢筋混凝土拱架;套拱上面,回填土石方,相当于给隧道压上镇尺;套拱下面,在初期支护的基础上,再绑钢筋,浇筑混凝土。“这相当于给隧道上了三层保险。”李宝成说。

无中生有,增强土层稳定。针对1号、2号斜井间的沉降,专家和技术小组决定进行全帷幕注浆,相当于把水排出来,把胶水灌进去,从而提高施工土层的稳定性。

2017年3月,第四次掘进终于启动。“此时距离开工已过去整整19个月,我们都戏称这是史上最漫长的钻洞方式。”隧道队副队长孙世江说。

创新工法终于将爱民隧道驯服,现场捷报频

传:2017年5月18日,2号斜井至出口间主洞贯通;2017年8月13日,爱民隧道进口至1号斜井间477米主洞顺利贯通……

在中国勘察设计院大师史玉新看来,爱民隧道软岩占比国内罕见,特别是变形大,控制点多,项目部技术人员和有关专家一起攻克高寒、浅埋、偏压、富水等难题,其创新做法值得我国高寒地区隧道施工借鉴。截至目前,项目部创新总结了两项技术成果,并申请专利13项。

“面对爱民隧道的复杂地质,在没有成功经验借鉴的情况下,我们始终坚持稳扎稳打,不断加强工艺工法创新,从不蛮干盲进。”中国铁建二十二局集团哈牡客专项目部安全总监李朋亮说,尽管隧道发生过大小无数次沉降收敛,但没有一次事故塌方,这也创造了我国极高风险隧道施工纪录。