

编者按：花园集团2020年半年工作会议上，花园村党委书记、花园集团董事长兼总裁邵钦祥提出，花园人下半年要广泛开展“高质量发展，我该怎么办？”主题大讨论活动。近期，花园各企业、单位、部（处）室干部员工掀起讨论学习热潮，纷纷从自身成长与企业发展考虑出发，表示会以坚定不移的信念、坚强有力的行动、坚决有效的措施，致力于实现花园全方位高质量发展。《花园报》从本期开始，将陆续刊发主题大讨论中部分优秀心得体会，以飨读者。



践行理念 走在前列

◎花园红木开发公司 董事长兼总经理 严旭

“你经营，我服务；你发财，我发展。”是花园红木家具城的经营理念，是我们全体员工的思想共识，也是加快花园高质量发展的“助推器”。我们会将之付诸行动，紧紧围绕中心要点，展开重点部署，切实增强服务意识，提升服务本领，增添服务措施，将“高品质服务”理念贯彻到企业发展各项工作中去，形成企业上下聚焦发展、聚力服务的良好氛围。

市场高质量发展离不开营商环境的打造。花园红木家具城作为红木产业展销平台，肩负着弘扬红木文化、传承工匠精神、对接产销活动的重要使命。作为市场管理方，我们将坚定

不移地推进“浙江省五星级文明规范市场”建设,坚决做到便利化、智慧化、人性化、特色化、规范化的“五化”要求,让每位员工都成为市场的“管家”,彰显出花园红木家具城主平台的良好秩序。

良好的服务环境是经济健康发展的保障。花园红木家具城不断完善相应的基础设施建设，配备各项便民服务设施，如今共享充电宝、共享雨伞、共享轮椅、共享婴儿车、便民医药箱、自助饮料机等相关软硬件设施一应俱全。除此之外，市场还推行“智能柜台”制，引进政务服务一体机，增设政务、事务一站式服务中心，使财务事项、商户服务、装修办理、

招商服务、工程事项、客诉办理、合同签订等，实行“一窗受理、集成服务、一次办结、矛盾纠纷‘一站式’化解”的服务模式创新，做到“马上办、网上办、一次办”的便民举措，让商户和顾客到市场办事实现“最多跑一次”的服务目标。

践行“高品质服务”理念需要思想大解放。解放思想是加快发展的“金钥匙”，是推动一切工作的“总开关”。我们把解放思想与实际需要有机结合起来，把思想和精力更加集中到服务商户与客户上来，不断拓展新路径，寻找新方向，真正在优化服务上用真心、下硬功、求实效。践行“高

品质服务”理念需要不断创新服务方式和途径。我们会大力推进“花园购”智慧新零售平台，全面推动线上线下融合,简化事项、优化流程、提高效率,促进“花园购”常态化、长效化、规范化,将之做成花园红木的又一展示窗口,并让大家都能从中获益。

立足新时代，引领新发展，花园红木家具城要始终努力走在高质量发展的前列。我们将大力发扬“高品质服务”精神，切实把思想和行动聚焦到行业布局与发展、产业拓展与延伸上来，精心、精准、精致做好服务工作，为花园红木产业高质量发展创造新业绩，实现新跨越。

以质取胜 以精立业

◎花园新型建材公司董事长 龚锦青

随着几代建材人的风雨同舟，奋力拼搏，花园新型建材公司从单一的混凝土生产企业，升级为制砂、预拌混凝土、预拌砂浆、烧结空心砖和物资经营等综合性的建筑材料生产企业。花园新型建材公司做大做强的发展道路,也是企业“以质取胜，以精立业”的真实写照。

产品质量是企业发展的基础。俗话说，基础不牢，地动山摇，产品质量是企业赖以生存的保证。企业如果失去了质量，也就没有了生产效益，同时失去了市场竞争力。为了保证产品高质量，我们做到以下几个方面：一是严把材料入口关。比如，在预拌混凝土和预拌砂浆的选料上，我们要求以实验室数据为准，对达不到标准的供应商及时更换。为确保质量，我们投资数千万元购买机械设备并建起了砂场，既满足了生产上量的需要，更保证了生产上对质的要求。二是严格生产流程和工序，为保证产品高质量，我们严格每个流程、每道工序按照操作规程完成，从材料到成品的各环节杜绝偷工减料、丝毫马虎。三是严把产品的检测关，要求工作人员加强现场和各个环节的质量检测，确保把最优质的产品和服务送到用户手中。

队伍高质量是企业发展的根本。企业的发展离不开高素质人才，管理团队和员工的高质量是企业发展的根本。为此，我们要着力做好：一是打造一支高质量的骨干队伍。火车跑的快，全靠车头带，说明了车头的重要性，对于企业也是同样的道理。因此，我们要加强

对中层以上骨干的培养教育，激发大家树立华为精神，做到以工作为家，以企业为家，以事业为重。二是打造一支高质量的营销队伍。要加快实现营销队伍作风规范化、高素质专业化、优服务效能化，开创销售工作新局面；要运用新思路，灵活销售策略，实现合理的激励制度，增强销售人员的积极性。三是打造一支高质量的班组长和员工队伍。要加强对他们的爱岗敬业教育，做好员工的培养工作，以老带新，不仅要让员工熟练掌握专业技能和专业知识，还积极倡导和鼓励员工考取上岗证、中高级职称以及获取更高的学历。与此同时，更要想方设法为员工谋福利，提高他们的归属感和成就感。

品牌高质量是企业发展的目标。品牌是企业的口碑，也是企业发展的目标。为了做到品牌高质量，我们努力做到：一是创绿色环保品牌。近年来,我们以创立绿色环保节能产业园为己任,在新建、扩建项目中做到非环保不上,于今年6月投产的新型环保砖生产线,体现的就是环保和节能。二是创安全的品牌,牢固树立安全就是效益的思想。为杜绝安全事故的发生,我们每月召开安全生产例会,定期全面排查安全隐患,并且设备定期检查保养,避免重大设备故障。针对驾驶员多、成员多的特点,我们加大培训教育力度,分期分批组织驾驶员参加业务技能和安全培训。三是创效益的品牌。目前花园新型建材公司有5个业务板块,我们要充分挖掘企业潜力,努力开拓市场,实现利润最大化。

紧抓质量 注重细节

◎花园铜业公司总经理 魏锦

高质量的工作，带来高质量的生活。为实现企业更高、更快、更强发展，为实现员工更幸福、更美满、更快乐的生活，花园铜业公司上至领导、下至员工全面开展“八个高质量”学习总结。

产品质量。装备、机修检验所有进厂的原材料及零配件，区分不符合公司要求的备件，并根据实际情况轻重给供应商开具罚通报，要求作出应急处理和改善措施。工序责任落实到人，操作工做好产品自检，再由车间主任核检，然后由质检员进行抽检，重要客户、特殊要求产品要进行全检。车间产品必须摆放整齐，保持干净、干燥。技质部检测各项性能指标，是否达到公司规定的标准和客户的要求的标准，做到不漏检、不移交、不接受不合格产品。

经营高质量。紧抓经营队伍工作状态，组织业务员多上市场抢订单。国际形势不容乐观，经营队伍大力接国内需求量大的产品订单，保障运营，减少国际形势对公司的影响。坚持以客户为中心，业务员加强与客户交流沟通，拉近与客户间距离，在规定允许范围内进行换位思考，赢得客户信任，塑造公司良好形象，努力维护老客户，积极开发新客户。

管理高质量。精准制定预算考核，并严格执行，做到奖罚分明。落实各部门工作任务，明确完成时间、质量技术要求、预算指标；车间准军事化管理，引导员工以饱满的工作热情、快捷高效的作业方法，主动积极进行工作。并且把务虚会议开得很实在,使与会者形成共识。中高层管理人员,注意自己的一言一行,以身作则,放大管理效用。

服务高质量。提升业务员能力素质，增强把握市场经营资源、抵御市场风险能力，提高市场营销、信息收集分析处理、服务客户及指导客户经营能力、提高内勤订货准确率及品牌推荐能力等等。缩短售后服务流程，加快各部门响应时

间、响应质量，同时业务员与质量工程师深入客户一线，帮助挑选质量不合格板材。

客户高质量。选择客户时，不与订单量小，应收款占比高的客户签约；订单量大，应收款占比小，甚至打款发货的客户给予适当价格优惠或者账期；根据客户付款情况，安排货物交付。与此同时，紧跟公司战略，鼓励销售开发超宽超薄产品市场，深度挖掘小众优质客户。总之，务必做到积极寻找有代表性经销商，达成合作打开新市场销售渠道，实现双赢；想方设法与长期合作优秀经销商保持战略合作伙伴关系。

人才高质量。在自身所在岗位做得好的就是人才。考察识别关键人才后，进行一系列的培养，通过提升员工的能力来提升企业的实力，增强企业的市场竞争力。不断完善“选、育、用、留”机制，围绕公司总体战略需求，以培养为主、挖掘为辅、引进为补充,建立更加合理的人才梯队;统一的晋升机制,实现资源向奋斗者、贡献者倾斜。

工作高质量。借助此次主题大讨论，做好员工思想政治工作，宣贯企业文化。下半年坚持功效高、质量稳、成本降几项原则开展工作。尤其重视领导班子建设，坚持每月召开财务资金会和综合管理会，对各种费用支出、预算考核、财务报账明细化，了解公司当月生产经营情况，交流各部门管理经验，并提出下个月工作计划。各部门间讲效率与结果，禁止出现推诿现象。

效益高质量。企业各项工作的高质量，目的是实现企业效益的高质量。只有效益高质量，才能驱动企业的可持续发展。各部门要共同研究，在优化工序节约能耗成本，自主研发产品增强竞争力，把握市场波动提升产品附加值等方面下功夫。并且在用电上，严格执行避峰用电制度;除购电解铜上,严格把关合同风险;车间质量监控上,加大巡检力度;检修上,能修坚决不买。

创新技术 细致服务

◎花园田氏医院院长 邵燕芳

体系，突出岗位工作量、服务质量、技术能力、医德医风和患者满意度等指标,考核结果与医务人员岗位聘用、个人薪酬挂钩,实行多劳多得、优绩优酬,充分调动干部职工干事创业的积极性,不断提高自身医疗技术水平。

第二是“温度”，让老百姓感受到有温度的服务。一是突显窗口作用，医院综合服务中心作为服务患者的第一窗口，为来院患者提供业务咨询、门诊挂号、病历复印等一站式的导医服务。二是要改善服务质量，引导医护人员进行换位思考，树立“患者至上”的服务理念，从病人需求角度出发，为患者提供温馨、细心、耐心的服务，彻底杜绝生、冷、硬现象。三是要完善患者满意度调查，建立门诊患者、住院患者随访制度，了解患者就医感受、治疗体验，收集反馈意见，跟踪患者治疗效果，对病情特殊的患者进行重点回访，对出院患者进行健康教育和康复科指导。

第三是“宽度”，实现让群众在家门口享受优质医疗资源。一是强化硬件支撑。加强基础设施建设，不断改善门诊、住院条件。以二甲医院创建要求为目标，有序推进信息系统改造，推动院内自助终端、移动服务系统的建设，重点在智慧便民、智慧医疗、智慧护理、智慧医技等方面开展智能化应用服务。二是要做好软件保障。充分利用党员志愿者服务先锋队、巾帼志愿服务队伍、嵇溪义工志愿队继续开展健康宣教、义诊等公益活动，不断加强住院病人、门诊急病人的家中随访，将优质的医疗服务送到家中。根据周边群众就医需求，聘请省级专家来院坐诊，让老百姓在家门口就能享受省级专家的服务，为百姓健康保驾护航。

最后为“深度”，把工作做细做实，真正让百姓满意。医院要以病人满意为首要目标，进一步加大健康知识宣传力度，积极引导群众主动参

与，着力提高群众健康意识，努力把义诊、随访等公益活动做细做实，让广大群众真正得到实惠。要加强医患沟通，更好地了解病患最需要的服务，提高治疗效果，促进医患之间相互理解。要学会倾听，在倾听中充分了解患者的想法，体会他们的感受；尊重患者知情权和选择权，选择通俗易懂的方式对患者病情、诊断、医疗措施和医疗风险进行告知。要坚守“以病人为中心”的初衷，严格落实医疗核心制度，不断提高医疗质量管理，规范诊疗服务行为。

2020年，花园田氏医院将以医疗质量为抓手，进一步规范医疗行为；以新技术开展为手段，不断提升医疗技术水平;以提升医疗服务为契机，不断优化服务流程;以学科建设为基础，不断加强人才队伍建设;以二级甲等医院创建为目标,不断促进医院各项工作高质量发展,全策全力建设人民满意的医院,保障广大人民群众健康。

分析研判 积极应对

◎花园新材公司董事长 邵徐君

工业革命初期，工人运煤时间用秒计算，开启了计件工作的方式。在这种方式的影响下，工业革命出现的标志性事件就是福特创造的流水线生产。丰田又把生产模式和数据利用扩大到工厂和上下游。福特汽车生产线解决的是做得多和快，是规模效益，丰田公司在此基础上解决的是做得好和省，是质量和成本优势，这也是美国和日本强国的基础。现在制造业面临新一轮革命，要求在前面的基础上首先是做对，做得准，也就是说从事的产业、产品方向得首先符合市场需求，符合国家发展方向。

回顾过去改革开放40多年的高速增长，中国面临新的发展阶段，人口老龄化已经使劳动力总供给明显

下降，工业化进入中后期将使农业富余劳动力消耗殆尽，同时国家实现供给侧改革，化解多年积累大量过剩产能，治理严重的生态污染，防止房地产和金融泡沫破灭，加上受新冠疫情影响，世界经济萧条，外贸萎缩，将促使中国从之前依靠高资本投入、过多资源消耗、过大环境污染、过低劳工成本获取高速发展的旧常态，转向依靠新技术、新产业、新业态、新模式发展。也就是说过去40多年，我们在全球分工中的地位从依靠初级产品进入到低附加值产品和服务的分工领域，未来则需要通过研发投入，在技术、创新、资本密集的制造和服务业中形成新的竞争力。

在新的国内国际环境下，有很多

挑战，总结为：外需低迷，竞争加剧，贸易保护行为增加，金融风险加大；也带来很多机遇：比如平台型经济崛起，数字经济的发展、数字货币区块链金融的发展,短视频、网红直播带货新营销模式的创新等等。新经济的蓬勃发展对比的是传统制造企业，同质化竞争的加剧导致更低的利润率。

通过以上分析，结合花园新材公司的实际情况，我认为我们应做好以下几点：

1.努力的前提是方向正确，我们在下半年中应着重开发纸箱客户，因纸板的毛利率太低，逐步降低纸板销售在主营业务中占比。

2.纸制品行业最大的竞争力是成本控制和服务，在下半年中我们需要

进一步加强信息化改造和自动化水平，在此基础上加大进口贸易，扩大差异化竞争优势。

3.加大研发投入，开发更多新型旅游用房和警卫用房，提高花园新材的产品附加值。

最后应该看到的是，公司的发展离不开花园的繁荣。花园应该尽快成立数字科技专业公司，发展平台型数字经济（全国正在发展智慧城市和智慧园区，但智慧乡村还没有）。通过建设花园村智慧乡村项目，建立智慧乡村标准全国样板，并通过花园村的影响力，复制到全国，由此带动花园经济的转型升级，创出花园的新经济模块。相信，这将会对公司的进一步发展有着巨大的推动作用。

适才适用 智能扩产

◎花园新能源公司常务副总经理 李光镇

设备) 订定成标准操作程序，让执行操作者能有统一的操作标准、步骤，能完全明白目标；其次再根据操作规范订定职务人员训练课表，评估重要性或需求订定训练周期，一般分短（周以内）、中（月、季）、长（年）期三种订定，训练后并需加以考核，通过笔试、口试和实做测试等考核方式，合格人员始可发放上岗操作证，对于不合格人员需加强管理或评估调职或与绩效挂钩。适才适用、将企业人才水准拉升，继而才能表现出全面高质量。企业内定期安排训练与考核，并将纪律融合于培养要求，将纪律潜移默化植入日常生产生活中。

智能化节能降耗增效益。现在因是信息化时代，各企业讲求的是效率与速度,所以生产过程中及时控制数据

就成为企业高质量发展赖以维持的手段,布建起整个生产网路就显得格外重要；检讨生产操作，设定PLC自动化控制与监督系统，设计报警系统及时反应异常处理降低报废量,或广告牌系统实时监控整个生产状况,减少人为误操作并提升工艺参数稳定度;搜集分析生产大数据作为管理判断方向,提升高效益、高质量化。生产首重就是“稳定”,这与高质量追求是相同的目标。

锐意创新优化工艺。一个好的工艺条件除了研发阶段取得好成绩外还能量产化，所谓量产化就是导入生产且稳定生产。初期工艺条件或许是可量产的,但随着市场客户需求不断提升与设备匹配性仍需与时俱进不断调整,为持续稳定好操作、匹配容忍度高、降低生产敏感度与异常量,提升生产过程

稳定,减少报废,达到质优量增,就需要持续不断的创新与优化工艺。

客户管理带动销售新法则。销售是整个企业的火车头，带动企业的方向与获利，是生产指导方向。了解客户找准客户需求，做好客户管理就很重要。透过客户管理认识客户，从而得知其产品特性与终端应用环境，进而掌握与公司产品最佳匹配，适时提供最佳产品，减少客诉与报废，达到供应链（商）高质量化服务与利润。从对客户的研究进而筛选产业内优质客户，为配合优质客户的需求、稽核认证，进行一系列的再改造运动，双方相辅相成互补，形成稳定的供应链合作伙伴，间接带动企业外在市场声誉上扬，并获得内部管理质量提高和获利的稳定。