



CI改进点——从“八大浪费”入手（二）

★不良品的浪费

含义：是指生产出不合格产品，产品检验、报废或返修活动中所造成的材料、设备和人工等浪费，以及不良品流向市场，而引起顾客的投诉和产品召回等更大的损失。

原因：不良品浪费产生的原因存在于设计、生产制造、运输等各个环节。

表现形式：终检异常、来料不良、因质量问题造成客诉、退机等。

案例分享：

案例1：电路板来料检验工装制作及改善项目

提出人：薛华（电子商务部）

项目团队：陈元武

项目背景：

目前电路板来料检验工装存在以下问题：

- 1、部分显示屏无正规的工装来检测，只是用简易工装测试功能，接线杂乱甚至有短路现象；
- 2、很多电路板工装只能检测电路板的常规性能，而未能达到检测机器性能的效果，曾发生过来料未能检测出显示屏二极管焊错导致线上批量返工的事故。

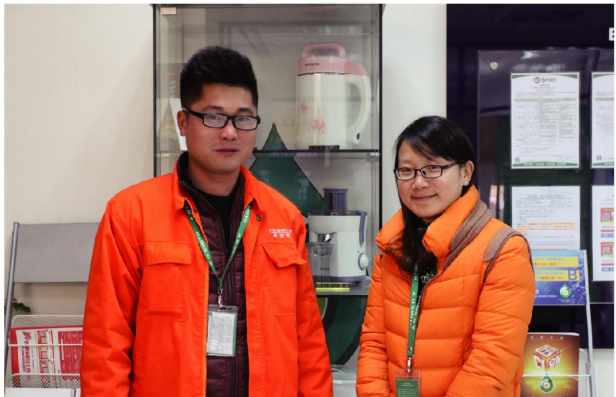
浪费表现形式：

由于检验工装的不完善，未能从来料环节，及时发现问题，杜绝不良品流入生产线，而造成不合格品。

改进措施及结果：

- 1、针对不同类型的电路板、显示屏整合完善工装合计6块，保证每一种型号的显示屏均有相应正规工装检测；
- 2、部分工装增加了实体，如：水泵、电磁阀等，通过模拟机器的正常运作来检测电路板性能，以更有效的发现电子器件不良或错误，提高了检货的效率和保证了质量，杜绝不良品流入生产线，造成不良浪费。

CI改进总结：来料检验是质量控制的重要环节，设计制作高效实用的检测工装能将不良品排除在生产之外，有效避免了不必要的返工和质量风险。



（CI项目组 刘希供稿）

★等待浪费

含义：工厂中人或设备处于等待（含临时性闲置、停止、无事可做等）状态造成的资源浪费。

原因：前工序来料不及时、设备发生故障时、自动机器工作时、生产负荷不平衡时都是等待浪费发生的高危时段。

表现形式：来料不及时造成整体浪费、生产不平衡造成非瓶颈处的局部等待、生产计划导致的等待、生产线切换造成的等待、生产中设备原因造成下游制程等待等。

案例分享：

案例1：双0瓶和双0瓶盖生产布局优化

提出人：许亮（注塑车间）

实施人：刘崇毅，许亮，唐传钱，戴仕华，杨敏，何小旭，姜小龙，徐志香，谢红梅

项目背景：

目前，快接双0滤瓶和快接滤瓶盖需求量大，生产时快接双0滤瓶和快接滤瓶盖各自需要同时开两套模具，长期生产：A班、B班各需要4名员工进行操作，但是产品为承压件，注塑周期较长，所以操作人员有很长的等待时间，造成工时的浪费。

浪费表现形式：一人操作一台机器，两个产品拿取之间存在较长时间的等待

改进措施及结果：通过对机台生产布局优化，将快接滤瓶盖的生产安排在A8和A9机台，快接双0滤瓶安排在B3、B4机台，这样就可以实现一个员工可以操作2个机台上的产品，A班、B班各节约2个人，共节约了4人

CI总结：通过生产布局和计划调配措施，达到人与机器的平衡，既符合员工正常的劳动强度，也减少了不必要的浪费。



（CI项目组 刘希供稿）

一线班组长目标管理工具的推广与实施

班组长作为生产一线的直接管理者，他们的管理能力将直接影响整个团队的士气和工作业绩。为了进一步提升一线班组长的管理能力，公司人力资源部牵头，与生产体系等相关部门共同开发一线班组长的培训课程，建立班组目标管理考评体系。

人力资源部与生产体系根据公司业务需要与班组现状共同研讨出2015年一线班组的5大工作目标，分别是：质量、安全与5S、CI、人员保留与计划完成率。各班组根据这5项考核要素，由部门经理与组长们共同讨论制定了本班组的年度目标，并在现场看板进行目标张贴，进行全员宣导，引导整个团队共同完成目标。各班组目标都严格按照SMART原则制定，并将签字版本的年度目标留存于人力资源部进行备案。各部门经理也将每月召集组长进行目标月回顾，共同回顾目标进展，及时调整工作方向，帮助组长们更高效地开展工

作。为了进一步帮助组长们更为系统的进行目标管理，形成定期回顾目标的良好习惯，人力资源部开发了规范的目标管理工具——《班组目标管理日志》，以便于组长及时对工作进行总结和回顾，引导组长们有计划地进行目标管理。



目标管理日志用于记录目标完成情况

2015年4月10日，人力资源部组织组长们参加了《目标管理》培训，培训师为组长们系统地讲解了目标管理内容和如何进行目标回顾。通过2个小时的培训，组长们对目标管理的重要性和如何开展目标管理有了进一步的了解。



生产运营副总培训开场

后续，人力资源部和各部门经理将结合各班组在目标执行中遇到的问题，定期对组长们进行辅导，并有计划地开展提升班组长管理能力的其他培训课程。第一期班组长管理能力提升训练营计划将于5月开展，届时不仅将针对班组长们遇到的实际问题进行研讨，还将提供有效的管理方法帮忙组长们改善管理效果，提升一线班组长的管理能力。

（人力资源部 杨露 供稿）

2015年4月AB类CI展示							
项目名称	提出者	部门	CI积分	项目名称	提出者	部门	CI积分
供应商支付方式改承兑汇票项目	赵雪峰	采购部	22548	闲置物料转售处理项目	唐建	仓储部	5896
皮克布朗呆滤芯消耗项目	李平	采购部	13385	竞品分析规范管理项目	杜嘉梅	人力资源部	4644
劳保手套降费项目	严明红	配件车间	7932	1810膜下端盖取消拉料杆	许新莉	注塑车间	2000
85℃滤芯的灌碳量标准改进	薛莲	水系统研发部	12829	膜端盖脱落质量改进项目（CAR表）	徐森	客户服务部	10000
上海金发塑料粒子运输包装方式改进	赵雪峰	采购部	12575	101L维修盖产品表面油污改进项目	许新莉	注塑车间	12549
电商显示灯罩内部缺陷检验工装	魏兴宝	注塑车间	2000	举一反三——为员工合理节省个税项目	李李晓	总部财务部	2322
电路板蜂鸣器声音异常质量改进（CAR表）	陈元武	质控部	5000				
以下项目获得“CI质量季”AB类CI项目奖励20%项目加成分							
1810膜下端盖取消拉料杆	许新莉	注塑车间	2000	电商显示灯罩内部缺陷检验工装	魏兴宝	注塑车间	2000
膜端盖脱落质量改进项目（CAR表）	徐森	客户服务部	10000	电路板蜂鸣器声音异常质量改进（CAR表）	陈元武	质控部	5000
10L维修盖产品表面油污改进项目	许新莉	注塑车间	12549				

全国客服热线:400-820-0606
艾欧史密斯(上海)水处理产品有限公司
A.O. SMITH (SHANGHAI) WATER TREATMENT PRODUCTS CO., LTD.

水之声

2015年
NO. 03

创刊日期2015年6月20日
第3期 总第20期 双月刊

The Voice of Water

编辑出版：市场部 | 地址：上海市闵行区七莘路2888号宝利大厦2楼 | 网址：www.aoswtc.com | 邮编：201101 | 内部资料 免费赠阅

重磅新品来啦!

佳尼特500G净水器震撼发布

近日，艾欧史密斯旗下专业净水品牌佳尼特发布新款重磅产品——佳尼特500G无桶节水型净水器，此款产品为2015年隆重巨献，500G超大流量突破性设计流速更快，除了保持五级反渗透的净水技术之外，还采用了自主研发的国家发明专利——侧流反渗透技术，将超大流量无桶储水和智能自动检测滤芯等最新科技融入其中，配备高端无铅龙头，令家庭净水从此更高效、更从容、更智能。



强大背景捍卫质量佳尼特定义净水新标准

作为家喻户晓的美国艾欧史密斯公司旗下的专业净水品牌，佳尼特始终严苛把控产品质量，全球甄选优质供应商，为每台净水器只挑选最精良的原材料，秉承着美国艾欧史密斯公司一贯的高质量要求，通过诸多严苛检测标准，才确保产品合格出厂。如此苛刻的自我要求，只为向每户家庭奉上最安心耐用的净水产品。

现在，佳尼特又将携全新产品——500G无桶节水型家用净水器，以划时代的三大革新突破，震撼每户家庭的用水体验。

突破一：国家专利反渗透膜 重磅提升节水率

与传统反渗透净水器相比，佳尼特的新品净水器采用了获国家发明专利的新一代侧流式反渗透膜技术。这项技术大大提升了净水流道的长度，降低反渗透膜的结垢倾向，有效延长膜和滤芯寿命，降低滤芯更换频率，同时重磅提升净水产出率。

这项专利意味着佳尼特即将掀起一场超越想象的环保风暴：传统的反渗透净水器产出1杯纯净水会浪费3杯废水，而通过佳尼特的侧流式反渗透膜专利技术，产出1杯纯净水，只需排放一杯废水。以每个成年人每天消耗8杯水，每杯200毫升为例，使用佳尼特无桶节水型净水器，每人每天将节约16杯水，一年5840杯，相当于2个东方明珠的高度；一个五口之家每天节约16000毫升，一年可节约584万毫升水，即5.84吨，比一头成年亚洲象的平均重量（2-4吨）还要大。

突破二：超大流量无需出水 闪电出水现滤现饮

现代家居讲究室内空间的充分利用，力求完美打造屋宅的每一寸空间，抛弃繁杂与累赘的清爽感，几乎是每家每户对生活电器的的诉求。为了配合现代家居的极简需求，在容量方面，佳尼特新品摒弃了传统的储水桶设计，此举不仅大幅省下50%的安装空间，充分利用居室空间之余，更杜绝了来自蓄水桶的二次污染，避免由净水器造成额外的饮水负担。此外，相比佳尼特以往的无桶型净水产品，全新上市的无桶节水净水器突破性升级了传统的无桶技术，以采用400加仑以上的大通量反渗透膜攻克了最易被人诟病的小流量缺点，从此告别细水长流的等待时间，只需10秒即出一杯干净净水，制水速度闪电升级。家庭水质纯净新鲜，畅享极高品质生活易如反掌。

突破三：智能监测VS无铅龙头 高配更显品位

作为一款跨时代的智能新品，佳尼特无桶型节水净水器还融入了颠覆传统的品质细节：能够根据用水状态显示制水、水满、待机、超时等四种情况的智能LED显示屏，会以不同灯光告知用户信息，让全家人都能对工作状态一目了然。同时，突破性加入自动检测滤芯寿命的智能系统，会根据实际过水量计算滤芯寿命，杜绝滤芯超期服役，保障家人的用水健康。更值得一提的是，此款500G无桶净水器配备了高端无铅龙头，高精度的陶瓷阀芯使用寿命更长，并且有效避免普通水龙头所带来的二次污染。

佳尼特最新发布的无桶节水型净水器，勘称家用净水器的一次全面革新，不仅延续了前作的优良传统——五级全净化系统滤除水中重金属、水垢、细菌等杂质，还加入划时代的三大科技突破，相信能令每家每户喝上健康、便捷和高品质的生活用水，缔造家用净水的新时代。

佳尼特团队的“用心良苦”

一款好产品的出现不是一蹴而就的，除了技术的沉淀和积累，最重要的是精准把脉用户的痛点，解决消费者最头疼的问题，佳尼特注重用户体验，多方入户调研，针对传统净水器的几大缺点，创新性解决净水行业瓶颈，重新定义反渗透净水器，带给消费者全新净水体验。

一定要真正滤除重金属

如今净水市场上参与角逐的有反渗透净水机、纳滤机、超滤机和微滤机等，如何挑选净水器，对大多不了解净水技术的消费者来说是个不小的难题。

想选择净水器，首先要了解水中需要去除的物质有哪些，一滴水从水源地、净水厂、输送管道、蓄水池最后到达水杯，迁徙过程中存在诸多安全隐患，包括重金属、余氯、细菌、病毒等微小的有毒有害物质，因此过滤精度成为了选择净水器的重要标准，中国消费者协会提醒：“反渗透净水器的过滤效果最好，可以真正滤除重金属，让饮水变得更安全。”（引自中国消费者协会网消费警示《滤芯超期服役，效果适得其反》）

佳尼特作为反渗透家用净水的元老级品牌，积累了十余年净水经验，广受业界和消费者认可，本次新品使用的是进口反渗透膜、全球发明专利侧流膜结构及专利MLSB卷膜技术，五重全效过滤，保障出水直饮。

10秒一杯新鲜水 告别储水桶

面对一杯鲜榨果汁和一杯瓶装果汁，你会选择哪个？同样，即滤即饮的新鲜水和提前储存的“桶”装水，你会选择哪个？

传统净水器日制水量通常在50加仑-75加仑，流量过小，无法满足即时用水需求，因此需要配上压力桶储存净水，存在二次污染风险，因此，即使用上净水器，依然喝到的是“桶”装水，而佳尼特采用500加仑反渗透膜，日制水量为传统50加仑净水器的十倍，出水流量达1L/min，充分满足直接用水需求，让净水器从此告别储水桶，节省一半厨房空间的同时，实现即滤即饮、出水极致新鲜。

专利节水大师 废水减少66%

废水问题一直是反渗透净水器常被诟病的，传统反渗透净水器废水比在1:3甚至更高，对与家庭用水而言，每天浪费的水量不算巨大，但日积月累也是一个不小的数目，因此很多消费者都在安装时要求把废水收集起来，二次利用，这样自制的废水箱不仅麻烦，也增加了安全隐患。佳尼特采用专利侧流膜技术，独创纵向超长流道，解决了传统反渗透膜的横向过滤结构流道过短、过滤效果不佳，造成的原水浪费、废水多的难题，纯废水比近似1:1，废水水量较传统反渗透净水器降低近66%。以每人每天8杯水为标准，一年可节约5840杯水。

3年长效反渗透膜 滤芯寿命倍增

养车一族常常抱怨“买得起用不起”，净水器的使用也是一样，反渗透净水器滤芯级数较多、通常为4-5级，每级滤芯的更换周期一般在6个月-2年不等，使用净水器两年，累计更换滤芯的费用甚至超过了机器本身的价格，所以考量一款净水器值不值得购买，耗材更换周期及费用是绝对性的因素。

佳尼特专利侧流膜技术，在降低废水量的同时，提高反渗透膜寿命至3年，其他4级滤芯的更换周期也是传统反渗透净水器的一倍，大大降低了后期使用费用。

智能显示面板 滤芯更换提醒

大气的智能显示面板，告别传统净水器凭感觉换滤芯的缺陷，净水器运行状态全程监控，五级滤芯寿命精确到过水量，到期主动发出警报，提醒换芯，特有的人性化斜面设计，让消费者轻松查看橱柜下方净水器的运行状态。

2015年新品首次将无桶、节水、长效、智能四大优势融于一身，节水省芯瞬间纯净，颠覆传统反渗透净水器，获得了业界的一片好评。我们的新品倾听中国家庭净水心愿，希望更懂你的生活，解决了传统反渗透净水器体积大、废水率高、滤芯成本高、压力桶储水造成二次污染、无法实时监测滤芯寿命等诸多问题，重新定义了反渗透净水器。

以市场为导向的内部客户服务ASTAR项目启动

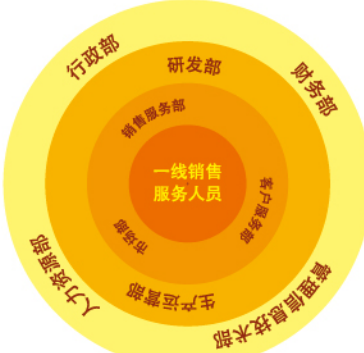
随着公司战略目标和组织架构的逐步清晰，在热水器公司推行多年的“内部客户服务ASTAR”项目开始在水处理公司导入并启动，这是A.O.史密斯企业文化的重要组成部分，也是我司为提高各部门的服务意识和员工



工作效率的一项重要活动，通过内部客户满意度的提高进而提高销售人员对顾客的服务质量，增强客户对公司的满意度和忠诚度。

内部客户服务概念的提出

现在市场竞争中，追求客户满意已经成为许多企业的共识，因为忠诚的外部客户（消费者）是公司生存和持续发展的依赖点。不少公司的优质客户服务已经成为企业吸引消费者的一个卖点。当我们的销售服务一线人员在努力追求消费者满意的时候，我们必须承认唯有首先让我们的一线服务人员满意，他们才能给我们的终端客户提供优质服务。这就是要给我们的一线人员提供良好的内部客户服务。没有强大的内部客户的支撑，我们所说的一切追求客户满意都只能是空谈。



其实在整个公司范围内，我们每个人都充当了服务与被服务的角色，当我们提出“以市场为导向的内部客户服务”的概念时，我们的内部终端服务客户为公司的一线销售服务人员。正如生产流水线中每道工序要对下道工序负责一样，在内部客户服务的流程中，我们同样要清楚地知道自己位置。公司在推行理念的同时，也随之将史密斯公司内部客户服务流程图绘制了出来，作为每个人和每个部门定位自己服务对象参照。见附图“以市场为导向的内部客户服务”网络图。

ASTAR的关键要素

2001年，热水器公司开始提出要将“内部客户服务”的理念灌输到公司的每个员工心里。经过多次的各层次人员的研讨，结合A.O.史密斯的实际，找出在实际工作中的不足，并通过讨论定义出满意的A.O.史密斯内部客户服务应该包含的五个方面，即要求内部服务人员做到ASTAR，具体讲：

A—Attention(关注) 客户希望获得尊重。他们想要知道我们很重视他们，并珍惜为他们提供服务的机会；
S—Speed(速度) 客户期待准时时的服务及快速的回应。而所谓的“准时”与“快速”是由客户来定义的；
T—Trustworthiness(可靠) 客户想要感受到为他们提供服务的人员有业务水平能够信守承诺；
A—Accuracy(准确) 客户希望事情在第一次就作对；
R—Resourcefulness(有能力) 不需要你“一视同仁”般的服务，他们期望服务人员具有高效解决问题的能力。

以市场为导向的内部客户服务网络图

如何持续推进ASTAR工作

为了解水处理公司内部服务满意度的现状，公司在2015年5月开展ASTAR项目，通过各部门研讨，组织被服务部门员工对服务部门的内部客户服务表现进行无记名评估等方式。问卷回收后，由人力资源部进行统计。ASTAR各项的评估统计结果发给各个部门，作为各部门改进内部客户服务工作的参考。藉此循环，不断提高内部客户服务质量。

抓住您的每一个关键时刻

当您对客户提供的服务有机会留下印象的时刻称之为“关键时刻”。例如：欢迎客户时、回答客户的问题时、提供帮助时、尝试去解决问题时、你第一次和客户接触的时候，都包含了很多关键时刻，这些关键时刻对于提高您在客户心目中的印象至关重要。而你处理关键时刻的方法，关系到客户对您客户满意度的评价，当您全力以赴服务于您的客户的时候，您会惊讶地发现，原来您和同事的距离这么近。内部客户服务，从您身边做起，从每一个关键时刻做起。

（人力资源部 李贺 供稿）

蓄势待发 共扬净水风帆

——记青岛经销商团队参观考察溧水工厂

一年之计在于春，春天是播种的季节，为了更好的加强青岛合作商团队的建设，增强团队的凝聚力，青岛代理商冯总携合作团队于2015年4月13日参观考察南京溧水工厂，此次参观由山东大区销售经理带队，售后服务部程瑞主管负责整个参观流程的协助，行程涉及到了公司各个部门，得到了公司领导及各部门的大力支持。
13日早上青岛合作商一行40多人到达工厂，公司迎接了远道而来的客户，进门之后客户依次到前台签到领取防护镜，首先由售后服务部程瑞主管带领大家参观展厅，在史密斯品牌和佳尼特各自的产品展区前，产品部主管为客户讲解了两个品牌产品的定位和各自的优点，在产品体验区，能真实感受到安装好的产品给客户的使用体验；商用产品，由中央软水机和高端大气的商用机构成，其中800C净饮一体机特别耀眼，这款机器是SOHO地产集团中标采购的产品，它的上市也给佳尼特的合作商们带来了无限的商机，配件区陈列的是佳尼特净水产品的主要构成配件，我司创新研发的侧流高效反渗透膜国家发明专利技术，在净水市场处于领先地位。佳尼特净水产品85%以上的零部件都由公司自主研发生产，增强了整机的稳定性和公司对产品的可控性，使得代理商在市场上卖的放心，终端用户用的安心。



下一个环节是参观工厂车间，车间的入口两侧墙上都是公司的企业文化介绍，客户认真阅读公司发展历史以及文化，纷纷感叹不愧是百年的大企业，发展前景将相当广阔。另外车间的管理条例以及公司出台的有利于员工及公司发展的各项政策也清晰展现，正是因为有了规范化的标准管理流程以及员工对工作的热忱并提出诚恳有效的建议，才进一步促使公司创新稳定的发展。

走过文化长廊，大家正式进入了佳尼特专业净水生产基地，首先看到的是管材的制造，管材的原料都是采用符合国家标准食品级原材料，这样才能保证出水的质量，客户在仔细观察后表示，这是在其看过的做原材料的大厂家中非常好的。在制作水泵的车间，在产线上大家正在制作A.O.史密斯品牌水泵，公司高薪聘请了在水泵行业资深工程师研发史密斯牌水泵，整机的配置更高，在市场推广的时候会有很大的卖点。向前走就到了电磁阀、高低压开关车间，全新无螺纹结构，维护方便同时可有效减少螺纹接口老化漏水风险，每个零部件都要经过严格的检测才能装配，保证100%质量过关，不会因为水压的问题给整机造成影响；电脑控制盒、显示板以及变压



在继续参观完压力桶车间、注塑车间，满满的收获后，程主管带大家到了二楼的培训中心，首先是由公司HR给大家带来企业文化的讲解，主要介绍了公司的发展历程、企业的理念、核心价值观等，提问式的培训方式引起了大家广泛的兴趣，尤其是对公司“四个满意”核心价值观展开了深刻的讨论，最后大家都理解了核心价值观的含义，把“四个满意”牢记在心，与公司共同发展；随后产品部的吴晓洋主管与大家分享了商用设备的知识，让大家了解了公司商用机的配置、卖点、安装实例等等，大家对商用机市场充满了信心；最后是售后服务部程瑞主管培训安装、后期售后服务知识，使大家更加明确了安装及后期售后应注意的事项，有效的避免一些不必要的损失。

此次工厂参观在大家依依不舍的合影留念和告别声中结束了，这样才能保证出水的质量，客户在仔细观察后表示，这是在其看过的做原材料的大厂家中非常好的。在制作水泵的车间，在产线上大家正在制作A.O.史密斯品牌水泵，公司高薪聘请了在水泵行业资深工程师研发史密斯牌水泵，整机的配置更高，在市场推广的时候会有很大的卖点。向前走就到了电磁阀、高低压开关车间，全新无螺纹结构，维护方便同时可有效减少螺纹接口老化漏水风险，每个零部件都要经过严格的检测才能装配，保证100%质量过关，不会因为水压的问题给整机造成影响；电脑控制盒、显示板以及变压

· 客户满意 · 员工满意 · 股东满意 · 社会满意 ·
Customer Satisfaction · Employee Satisfaction · Shareholder Satisfaction · Community Satisfaction

无电无废水，小户型的净水新主张

如今，人们对于健康越来越重视，水质安全也成为大家关注的焦点。为保证家庭的饮水安全，很多消费者都纷纷选择购买净水器。但在选购净水器时，难免又会困惑：家里地方本来就不小，装个净水器会不会很占空间呢？安装和后期维护会不会很麻烦？什么时候该换滤芯？

有了佳尼特智净双级净水器，这些统统不是问题！



专为紧凑型厨房倾情打造

家用净水器安装在厨房是最普遍的安装方案，最理想的位置就是厨房的橱柜下面，但这个位置对净水器的体积有一定的要求。特别是一些小户型的厨房，面积较大的净水器在空间上无法满足。而佳尼特智净双级净水器就可以完美解决，整个机身只有205*100*425mm（长*宽*高），体积小巧纤细，一体式滤芯设计轻松实现筒装安装。如果不想安装在厨下，还可以将其放置于台面，此款机器外观简约又不失高档，优雅的外观足以彰显主人的生活品味。



佳尼特智净双级净水器，采用先进的ULMembrane多段式复合过滤技术，四重精滤，有效滤除重金属、余氯、抑制细菌滋生。无论是日常饮用，还是洗碗、洗菜、烹饪等厨房用水需求，通通都能满足。

科学的滤芯寿命监测系统，实时计算滤芯使用量，并以数字的方式显示余量，简明易懂，滤芯到期还会报警提示，让用户在使用过程中分外省心。换滤芯很麻烦？Don't worry！更换滤芯像换灯泡一样简单，女神和女汉子都能轻松搞定。

洗漱间的美肤神奇

爱美的女性，面对城市污染中的滚滚沙尘，千万不要只顾得花重金购买护肤品，却忽视了每天用来洗脸的水哦。佳尼特智净双级净水器滤除了水中重金属、细菌、余氯等伤害肌肤的有害物质。为了享受更安全的生活用水，也可以在洗漱间安装这款净水器，用净化后的水洗脸护肤，更加滋润柔滑，细心呵护肌肤，打造水嫩baby肌。



户型虽小，但绝不能影响生活品质。佳尼特智净双级净水器为您撑起家庭饮水安全的保护伞。只要装修得当，选择合适的净水器，小户型家庭喝上放心水的梦想也可以轻松实现哦。



（山东大区 陈亮 供稿）

邮箱:newsletter@aoswtc.com 编辑部电话:021-34677641



精益管理，QAD助力企业高效运营

——2014年“价值观推动活动”入围获奖人物专访

获奖项目：管理流程改进奖 QAD提前成功上线并稳定运行

当选获奖获得者：何峰、倪大治、谭立俊、王川、王大宽、王联国、王志明、张荣

QAD ERP介绍：ERP是企业资源计划（Enterprise Resources Planning）的简称，它将企业的财务、采购、生产、销售、库存和其它业务功能整合到一个信息管理平台之上，从而实现信息数据标准化、系统运行集成化、业务流程合理化、管理改善持续化。QAD是全球著名的ERP软件公司，拥有完整企业管理软件，重点面向中型制造企业，尤其是汽车、电子、消费品、机械制造等行业。

本期我们很高兴邀请到2014年价值观推动活动入围奖部分获奖成员接受专访。



何峰，计划与仓储部高级经理

Q、恭喜您在2014年SWT“价值观推动活动”中获奖，向我们介绍一下您主要负责的生产模块在此项目中的前后情况吧？

何峰：首先非常荣幸能加入QAD项目组，并很感谢公司能给予项目价值观奖项的肯定！生产模块是QAD中一个很大的模块，作为传统ERP核心内容的MRP部分就在生产模块中。因此，公司同事经常会上讲，上QAD是生产得到的便利最多，这确实是个事实！QAD前，我们没有预测系统，都是靠人工、靠计划员头脑分解去做物料的预测、规划、计划，容易出错。QAD后，我们使用其中的预测、订单、订单信息系统结合物料的特性参数如采购提前期、安全库存、采购策略等信息，通过MRP在QAD中自动运行物料的需求信息，何时下单、下单数量、何时交付这些信息让采购员、计划员的信息更科学，更真实，更准确！这是生产模块的核心，也是我们最看重的地方！谈到付出，不仅仅是QAD上线时，整个生产及供应链的同事的配合协助准备了大量的基础数据，后续的日常维护，我们的生产及供应链的同事也在日复一日的做着大量的工作。为了我们的MRP信息准确，我们的计划员、采购员也需相较于之前付出额外的工作，如需要检查维护物料的参数使其保持合理、需要检查更新执行信息使MRP的内容落到实处、车间文员需日常检查产品的自动倒冲处理等。我非常感谢整个生产运营团队的支持和帮助，没有他们，QAD的上线可能还需要延迟一段时间！

当然，新的系统与旧的系统总会有些不一样，QAD上线的目的不仅仅是为了便利操作，同时也是为了规范公司的业务和拓展发展的平台。因此，不可避免的，为保证QAD良性运行，我们制定了相关QAD操作和运行的流程，我们需要每一步操作都要受控。这可能会给同事们带来了感觉上的麻烦，这期间有不少同事反应过：为了降低和减少这些担心和想法，我们在QAD上线时，进行了近2个月的持续培训，让各职能都能掌握自己的操作，不但要知道如何操作，还要知道为什么这样操作，哪一步误操作会带来什么样的逻辑影响，通过这些培训，让大家能够理解我们的流程规范的必要性。QAD正常运行了，回想QAD期间的风风雨雨，有困难、有委屈、有委屈、也有无奈，但同时也享受到了大量的激情和成就感！还是感谢公司给予的机会，也感谢同事们支持！

Q、经过214天的努力，SWT的QAD系统在2014年1月正式上线了，有什么特别的感想吗？

何峰：当214天这个数字变成了最后的几天时，是我们记忆最深刻的时候。激动、不安伴随着连续夜班的加班。我记得，夜里吴总去买宵夜给大家鼓励，饿了喝口水，饿了吃肯德基。大家的干劲儿很高！我们就像看着自己的孩子出生一样小心翼翼地进行着最后一遍遍的检查、试运行。一转眼都上线一年多了。这一年多的时间，QAD系统经受住了实际业务运行的考验。我们当时的担心：担心上线后无法运行影响业务，担心大家不能接受新的系统，担心我们的测试没有做到位让公司蒙受损失，但到现在，我们可以放下心来，可以自豪地宣布QAD的上线是成功的。看着QAD系统在大家手中熟练的运用，渐渐的，关于QAD的使用方便的争议声消失了，取而代之的是大家对QAD的认可。我们觉得我们所经历的辛苦是值得的。QAD系统的运用，也代表着公司的一个门面，如果一个公司还使用着金蝶、用友等国内廉价的功能不齐全的ERP软件，那我相信这个公司是无法实现业务扩展和规模化发展的。QAD是一个国际上认可的功能集成化很强的大型ERP软件，这让公司在内部管理及业务管理规范化上有了大力发展的坚实基础，同时也是公司处于高端企业品牌中的一个标志。当然后续我们还会继续跟进引进功能更强大、更先进的SAP系统。

QAD只是公司的发展的一个里程碑，这不是我们的终点，是我们的一个新的起点，让我们一起伴随着公司的发展腾飞！



倪大治，IT经理

Q、在整个QAD项目的运作过程中，IT部门主要提供了怎样的支持？

倪大治：QAD项目初期，IT部参与了立项、实施功能模块的确定、供应商的价格谈判、绿单申请、合同的签订等工作。在项目实施过程中，IT参与了各个模块的业务需求及流程制定，最终的BSD由IT负责整理及最后的定稿。IT共安装了4套QAD系统供实施过程中使用，包含成本模拟系统，培训系统，测试系统以及生产系统。其中一个相对比较独立的条码系统，基本都由IT部门合作完成，包含硬件、需求确定、实施、用户培训等工作。在项目最后阶段，IT负责动态数据的准备工作，编写程序，从金蝶系统中抓取一些动态数据，例如未完成的采购订单，销售订单以及一些财务数据。另外用户的创建，授权，系统的备份，监控等工作也由IT完成。

Q、项目在各个环节的齐心协力下成功上线并获得价值观入围奖，谈谈您的体会吧？

倪大治：QAD项目的成功实施并且能提前上线，获得了2014价值观活动入围奖，这个奖项的获得，是对QAD项目的肯定，这和项目经理吴总丰富的项目经验，各项目组成员的努力，以及公司各部门的全力配合是密不可分的。在项目的最后关键时刻，大家放弃了休息，奋战在公司的项目作战室，直到2014年元旦的凌晨3点，确保了项目的成功实施。回想起这些经历，真是历历在目，大家当初的目的只有一个，就是确保系统的成功上线，再苦再累都是值得的，同时这也是一次非常有意义的守岁活动。公司今年的销售目标是将近5个亿，QAD的成功实施，为达成这个目标提供了有力的支持。我们的系统和WPC保持了高度的一致性，使用同样的系统，同样的流程，使沟通更为方便，信息更加透明，管理更加高效。在QAD实施过程中有个很关键的过程，就是BSD(Business Solution Design),在这个过程中我们对公司的流程进行彻底地优化和改进，使我们的业务运作更加高效，也更加合规。在实施过程中，我们对公司产品的BOM、工时进行了彻底的梳理，提高了成本的准确性。这对销售的决策，公司的决策起着非常重要的作用。项目团队在一起合作了半年多的时间，通过共同努力，提高了自身的能力，增加了团队的凝聚力，我们的团队是一支核心的团队，高效的团队，凝聚的团队。在系统成功上线后，我们也对系统不断地进行优化改进，保障系统高效地运行，为公司业务提供有力支持。

王大宽，预算与成本经理

Q、从金蝶向QAD的转换过程是否是一帆风顺的，有印象深刻的细节吗？

王大宽：任何人，无论他打算认真的去做什么，我觉得过程都很难是一帆风顺的，当然，他一定要认真的做。

史密斯2009年进入到净水行业之初选用了金蝶系统作为公司的ERP系统。在特定的时期，金蝶系统帮助了公司的成长。随着公司业务的发展壮大和管理控制的要求越来越高，抛弃金蝶系统，应用更好的ERP系统是必然要发生的事情。QAD切换作为公司发展过程中的重大项目，能够参与其中，成为其中的一员，我感到十分荣幸。

在QAD项目组组建期，我也会思考加入到项目组后的工作，比如：识别公司业务按照会计原则进行账务处理，保证系统切换QAD系统时财务数据的一致性等等。然而，在QAD项目启动会上，总经理提出组建项目组的目的后，让我对QAD项目有了全新的认识，印象深刻的一条是“希望通过QAD项目能够培养一些人，让大家能够更深入的了解业务，参与到公司的管理活动中，为公司日后快速的发展奠定人才基础”。这样的项目目标也成为了后续整个项目工作的方向，整个项目组的核心价值观和资源的放在了项目的理解、业务流程梳理、QAD知识的培训方面而数据的核对和整理也成为了项目实施过程中的基本工作和基本数据。

QAD项目组成立的时间为2013年6月，项目完成时间计划为2014年1季度，后续项目计划完成时间调整为2013年底，整个项目的工作比原先的计划提前了差不多3个月的时间。这样的情况导致项目组的工作很难在正常工作时间完成，特别是到了临近上线的那段时间。从2014年11月底开始，财务部全体同事几乎全部的参与到了QAD上线前的培训以及数据准备工作中，对于旧账需要大量的时间和精力来清理。对于财务同事不计个人得失，陪同我度过一个夜晚，让我深刻的体会到了大家同舟共济渡过难关的友情。

一季度溧水工厂全体员工沟通会如期举行

● 坚持高标准的产品质量
在产品品质上希望每个人都有自豪感，是完美主义，做出超出期望的产品，要有较真的精神，关注产品品质和产品创新，以赢得消费者认可，打造好的平台，在目标共担的产品开发和市场推广中，公司要保持好的增长，继续好的起来。
会议后半段IT总及公司管理层就员工关心的问题进行了互动交流和答疑。现场员工提问了26个，截止4月29日，按照公司员工沟通管理流程，此次员工沟通大会上员工关注的热点问题如车棚充电器、员工餐费多样化等问题均已得到解决落实。
2015年公司将继续定期组织各种类型的员工沟通会，倾听大家声音，并做到100%跟踪反馈，持续改进，共同创造良好的工作氛围！

2. 在合规审计方面将继续加大力度，公司强调合规经营，专业、严肃地进行合规审计。
3. 公司要以一个优秀公司的标准作为自己的行为准则，从一点一滴做起，拥有较真精神，建立起我们自己的口碑和品牌。

· 客户满意 · 员工满意 · 股东满意 · 社会满意 ·
Customer Satisfaction · Employee Satisfaction · Shareholder Satisfaction · Community Satisfaction

Q、QAD上线后，对于财务方面的流程效率提升主要体现在哪些方面？

王大宽：QAD上线前，财务每月结账的周期大致在4-5个工作日内，上线后财务结账的周期大致在3-4个工作日。虽然数据上看财务方面的结账时间没有大幅度的减少，但是财务结账和日常管理方面的要求加强了很多，主要体现在以下几个方面：1、对于非生产性采购采用了系统下单，采购入库以及发票到公司后三单匹配的流程，保证了对非生产性采购的管理和控制。2、对于生产性采购使用了采购价目表对采购物料的价格进行管理，有利于对物料采购价格的管理和控制。3、标准成本的计算和卷积在系统中完成，保证了标准成本与BOM和Routing数据的一致性和准确性。4、生产任务单每月关闭，结算，清理，保证了存货和在制品的及时清理，加强了库存和生产的管理。5、通过系统的成本中心、SBU编码以及项目编码的管理和记录，为各个方向业务管理的细化提供数据基础。6、SBU报告的编制，对公司业绩的推动和管理决策提供了重要的支持和依据。



王联国，制造工艺工程师

Q、跟我们介绍一下您在QAD项目中的主要工作吧？

王联国：QAD实施项目是由顾问方和企业方共同完成的一个企业ERP系统，其中数据的收集和准备是工作量比较大的工作，其中包括产品工程数据、产品库存数据、产品计划数据、成本数据、BOM、ROUTING等，这些数据的来源基本都基于工厂产品的基础数据。这些数据的收集必须在规定的时间内准确无误地完成。在这个过程中，数据开始收集就要不断的检查，发现问题及时反馈，并且准确核实，不符合要求的要及时更正。在QAD这个项目中我主要负责整个工厂工作中车间的划分建立有34个，产品工艺路线的收集核定3347个，各车间产品ROUTING的梳理建立和供应商工艺路线的梳理。说起来很简单，但这个过程中的遇到的困难和工作量是非常繁杂和巨大的，其中得到了项目组各成员的相互支持和车间的配合。当这个项目顺利完成上线之后，回过头来想，觉得这个项目没有当初想的那么难，这让我想起一句话：有志者，事竟成。同样，我也将会在以后的工作中一如既往的坚持在QAD项目工作的耐心和作风，做一名合格的A0人。

Q、QAD项目经过层层筛选，最终获得2014年度的价值观“管理流程改进奖”，获奖的感受是什么？

王联国：QAD项目在我们工厂的实施是一个变革，这个过程是艰难和痛苦的，但最终这个项目是取得了成功，获得了公司的价值观，得到了公司的认可，主要得益于公司高层的关注和支持，吴总丰富的ERP项目管理经验，整个项目组勤于思考、肯干、实干把每个细节都落到实处是分不开的，还有各职能部门之间的密切配合和支持。刚开始李经理把这个项目交给我时我有点担心，是因为我以前没有接触过QAD这个系统，二是整个工厂的产品基础数据重新核定的话，那工作量是非常巨大的。李经理也鼓励我说：没做过可以学，数据收集我们部门的同事一起来帮助你，他这样一说我心里有了底。从刚开始的不了解到摸清流程，再到项目的实质有了进展，我是谨慎小心，步步为营，这其中有过挫折，有过焦虑、有过困难有过争执、有过委屈，在每克服一次困难和进步就有一次喜悦和兴奋。这其中我深刻的明白在这个过程中遇到的困难，不管怎么样，最终是成功。这离不开我们经理和部门同事的大力支持，离不开QAD项目组组员的研讨交流，更离不开各车间的通力合作。这个项目的参与为我在以后工作当中做项目积累了经验。我心中有无数的感慨，这是一份荣誉，更是一份激励。这不仅是我进步的起点，将会是我今后工作无限的动力，我希望自己能够在下一个项目当中进一步的挑战自我！

艾欧史密斯公司在企业的快速发展中导入了QAD系统，这是无法阻挡的趋势，它使企业整体运行和跨部门之间协作的效率都大幅度地提高，这是艾欧史密斯公司坚持创新力的又一重大体现。从QAD的导入建设到顺利运行，大家都付出了很大的热情和努力。现在企业信息化建设水平提高，关键点数据持续改进，业务流程需求能得到充分满足，产品便更具有竞争力。当然，随着不断变化的市场，我们仍然会不断地进行管理改善，无所畏惧应对变化，继续创造更优秀的产品和服务。



（人力资源部 刘治佳）