

## 溧水工厂生产持续性改善培训报告

持续两周的精益生产培训活动于9月8日结束。此次培训活动由美国热水器精益生产专家Cindy Hinds和Sam Carver领导、联合生产体系部分管理层，针对我司成品打包组和质控部现状开展的实战性培训。



溧水精益生产团队

### 了解现状，为改善夯实基础

从上海搬过来已有半年，对生产型企业来说，工厂建立初期需要布置，需要新老员工对工作环境和作业状态进行调整，生产线人员的安排更需要优化……这些现状给我们工厂的改善带来了很大的挑战。单从打包组的现状来看，我们存在以下问题：单个打包组生产率有23人（包含组长）、工位平衡率只有60.1%，生产线转型型号的场面混乱且转型时间长，工人长时间处于等待状态，效率低下，人均只有每小时1.82件，产线物料放置区域混乱，工人作业职责分工不明确，工作场所无序，操作人员不知道生产目标等问题，当Cindy和Sam带领我们认知到现状的时候，同时也给我们改善了质：以打包组为实战案例，随后辐射整个工厂，为整个工厂的改善夯实基础。

### 理论实践培训，武装自己

此次培训活动从8月28号开始，至9月8号截止，由美国A. O. Smith专家Cindy主讲，生产总监乔总、各个生产车间的经理、制造工程部经理带领的制造工艺工程师组的团队参加了培训。我们迫切需要这样的团队，能够在思想上接受理解精益生产理念，行动中融入到精益生产给我们带来的变革当中去。采用理论加实践的培训模式，这样我们从思想上先接受精益生产理念，然后根据理论指导，再到生产现场寻找改善机会、收集数据、观察实际情况，再回到办公室分析收集到的数据和观察到的现状并制定下一步工作的方案。

Cindy给我们培训的内容有七大浪费、产线平衡、快速换线、防错法、标准化工作的制定等，在实际改善当中也用到了目视化管理、看板系统的制定、物料系统的管理等。在两周的时间里，我们每天9:00-16:00跟Cindy不间断开展理论培训、现场实践、归队总结……虽然这两周很辛苦，但每当我们将改善完一个包装型号，看到效果提升，会觉得所有的辛劳很值得。在培训初期，我们心里也曾有一丝疑惑，比如说：刚开始收集完第一个需要改善的型号数据时，接下来要根据客户的需求产品量，制定节拍时间，将工人数量从原来的23个减少到14个，产线作业人员能接受这么大的改变吗？在线的员工能完成这个目标吗？这时Cindy针对我们初次收集的数据，给出了她的意见：

1. 召集产线作业人员对我们要做的工作给予说明：我们要对这条产线做试验，请大家配合，根据我们的试验结果将富余的人员分配到急需用人的其他岗位。

2. 对我们提前做好的产线布局整合方案，给这条产线作业人员进行岗位培训，让大家明白自己的岗位的工作内容和调整后的作业时间。

3. 规划物料的供给位置，安排专门的物料人员针对每个岗位

的物料需求及时补充，每次供给物料的数量和位置按提前设置好的实施。

4. 开始试验，观察试验过程，收集现场数据。

5. 分析收集的数据和观察到现场的状况，再次整合分配，直至达到最优的生产状况。

### 打包组作为案例，理论结合现场实际

在实战中，Cindy给每个组员都分派对应的任务，结合培训的理论，我们在现场收集数据，观察并调整工序，制定生产现场看板，现场优化物料系统，现场讨论，现场实施，特别是在生产线转型型号的时候，我们观察到的每个人的对应的作业员如果有问题立即指出，让其改正，收集数据、优化方案，制定规范的作业指导文件作为作业人员以后的作业的标准规范。在收集完现场的数据之后，Cindy带领大家采用目视化的总结看板，我们有效地利用白板和玻璃隔挡，把所有观察收集到的数据和现象都展示在上面，然后——剖析。整个讨论过程中，她都会采用问答式的实战模式激发每个成员的思考力，让我们自己思考，并给出解决方案，这种全体参与的培训模式，不仅调动了大家的参与积极性，也使打包组效率在最短的时间内提升了25%。

在现场实践过程当中我们也发现了很多浪费隐患。在7大浪费（等待的浪费、搬运的浪费、不良品的浪费、动作的浪费、加工的浪费、库存的浪费、制造过多（早）的浪费）中，大家不断地思考，集思广益，让我们眼前存在的浪费尽量通过我们这次的改善投入到一个系统的、可实施的措施当中去。有的问题我们可以短期内解决，有些问题我们更需要外部资源和时间来完成，所以，在Cindy给我们培训结束后，我们也制定了对应所谓后续工作计划，使我们更有信心沿着既定的精益生产目标前进！

经过一周的培训和实践，全体参与人员已全面地学习和了解了精益生产的方法和思路，也对打包组的改善很好地做了一次系统的总结。在紧接下来的一周里，我们被分成了两组，一组是Cindy和林经理带领的物料改善小组，继续对打包组的物料供应系统和现场生产状况持续完善，另一组是由Sam和乔总组建的质量改善小组，主要是对我们现在的质量工作方式和质量工作流程制定标准化作业。

在我们做了两周的改善之后，9月8号这天，两个小组分别回顾总结，对精益生产进行了汇报展示。打包组的产能从改善前的每人1.82台/小时，增加到了每人2.54台/小时；质量改善组明确了质量巡检人员的各项工作任务和标准，制定了长期的质量改善目标，最重要的是增强了队员的质量意识，建立了一整套质量工作方式。

在我们做了两周的改善之后，9月8号这天，两个小组分别回顾总结，对精益生产进行了汇报展示。打包组的产能从改善前的每人1.82台/小时，增加到了每人2.54台/小时；质量改善组明确了质量巡检人员的各项工作任务和标准，制定了长期的质量改善目标，最重要的是增强了队员的质量意识，建立了一整套质量工作方式。

Cindy给我们培训的内容有七大浪费、产线平衡、快速换线、防错法、标准化工作的制定等，在实际改善当中也用到了目视化管理、看板系统的制定、物料系统的管理等。在两周的时间里，我们每天9:00-16:00跟Cindy不间断开展理论培训、现场实践、归队总结……虽然这两周很辛苦，但每当我们将改善完一个包装型号，看到效果提升，会觉得所有的辛劳很值得。在培训初期，我们心里也曾有一丝疑惑，比如说：刚开始收集完第一个需要改善的型号数据时，接下来要根据客户的需求产品量，制定节拍时间，将工人数量从原来的23个减少到14个，产线作业人员能接受这么大的改变吗？在线的员工能完成这个目标吗？这时Cindy针对我们初次收集的数据，给出了她的意见：

1. 召集产线作业人员对我们要做的工作给予说明：我们要对这条产线做试验，请大家配合，根据我们的试验结果将富余的人员分配到急需用人的其他岗位。

2. 对我们提前做好的产线布局整合方案，给这条产线作业人员进行岗位培训，让大家明白自己的岗位的工作内容和调整后的作业时间。

3. 规划物料的供给位置，安排专门的物料人员针对每个岗位

那一滴水，那一份情。  
听！叮咚，叮咚的水声，好似母亲的教诲，  
又回响在耳中。  
日月，月月，年年。  
儿从不曾忘记，那样的情怀。  
再降人间时，我还愿意化成一滴水，  
重回到母亲的河中流淌。

（生产制造中心隋邦供稿）

## 菩薩蛮·贈友人

小小的一滴水呀！大大的一条河。  
我和母亲啊！是那样的难忘怀。  
滴滴水呀！汇成江海；  
滚滚黄河呀，久久永流传。  
听！哗啦的流水声，好似后辈的掌声。  
水在一滴一滴的汇集，爱在一份一份的传递。  
我愿意，我愿意化成一滴水。  
随流奔腾，去游历那千山万水。

矮矮的一颗颗小草呀！高高的珠穆朗玛山。

都与你紧密相连。

即使是冻成冰，化成水，生成气，

都改变不了我内心的纯白。

听！水声中的咆哮，那是在呼唤：

珍惜生命，珍爱自然。

我不愿意成为一滴被污染的水，

去毒害一切的自然生物。

正义不应只在心底里。爱的力量无处不在。

远远的蓝色天空呀！近近的脚下大地。

无论什么，也表达不了您对儿子的恩情。

## 紫金山环保行及献血活动

### ——记商用工程部公益活动

10月23日，商用工程部在杨寿堂、杨建平的带领及精心策划下，于早上6:40登上了去南京市区的客车，前往紫金山投身“公益环保捡垃圾”活动。紫金山沿途有各种果皮纸屑、饮料瓶、各种食品包装袋……环保小组边往上爬边捡垃圾，赢得一路游客的啧啧称赞。杨寿堂主管不时向大家宣传“热爱地球，保护环境，人人有责”的口号，渐渐地有游客自觉地加入环保队伍当中。一位来自北京的女孩边参与我们的行动，边动情地说：“你们好样儿，我要向你们学习保护自然，关爱生命，美化我们祖国大好河山的行动。”

到了天文台，一对双胞胎小可爱加入进来。她们的妈妈利用这次机会教导她们要从小热爱大自然、热爱环保。途中我们还遇到了老外，看见我们的行动，对我们竖起大拇指，用不太流利的中文说：“真棒！”。

中午12:00，我们终于登上山顶，此时小组成员们都已满头大汗。大家一边休息，一边体验着“会凌绝顶，一览众山小”的美妙感觉。俯瞰南京市区，高楼星罗棋布，玄武湖犹如一颗璀璨的珍珠镶嵌其中，真是太美了，好似人间仙境。



紫金山环保行

流动车献血

下午5点，小组到达行动的第二站——流动献血车。由于爬山过程中消耗体力过多，好几位同事血压都偏高，医生不同意此时献血。最后杨寿堂和朱明南在各项指标都符合条件的情况下分别献血200CC和400CC。护士精心替两位同仁包扎好后，大家顺利完成了这次“紫金山捡垃圾及义务献血活动”，踏上了归途。

据悉，此次环保献血活动小组有商用工程部杨寿堂、张才清、朱明南、章小宝、赖光东、孙志春、杨建平及仓储中心陶育海等人。

（商用工程部杨建平供稿）

## 六个月工作小感

天凉好个秋，秋天就这样悄然而至了。虽然没有春天的百花争艳，没有夏天的骄阳似火，没有冬天的银装素裹，但是，秋天却有着她独特的味道。

秋天是个忙碌的季节，更是个收获的季节。回首自己在公司的这段时间，不知不觉，已经半年了，不得不感慨时光飞逝！还依稀记得自己当初满怀着期望和憧憬进入这个大家庭之际，对什么都不了解，而又充满了好奇，心中的那份热情也随之挥洒着……

每天周旋于办公室、车间、仓库，一点一线的工作，让我觉得似乎一直是那么的忙碌。每天除了把一些手头上的，诸如系统虚拟入库出库以外，更多的时间则需要去车间了解现场，了解产品的生产进程，从而熟知产品的生产工艺流程，为工作的顺利进展做一个良好的铺垫。

走进生产是十分必要的。在此过程中，可以随时了解生产的动向，如果发现了问题，也能在有限的时间内找到根源所在，可以在了解详情后，第一时间内反馈给相关人员，并找其相关负责人一同协助解决，这样就保证了信息传递的即时有效性和准确性，从而也不影响工作的正常进行。与此同时，把这样的信息反馈给相关业务，而对于他们问及到的问题，我们也能对答自如了，何乐而不为？

对于工作中遇到的比较棘手的问题，面对他们的时候，我觉得首先应该是淡定，而不是慌慌张张的乱了方寸。谁也不知道下所以当得知一个信息的时候不要妄下断论。因为自己的一言一行，传递的信息会关系到很多人，所以，这就需要我们理清思路，静下心来去了解，去分析，去想办法，要不毛不躁，镇定从容。相信问题是能大事化小，小事化了的。

工作过程中同事们积极配合，才使得自己的工作顺利进行。看到同事们的热心帮助，他们的体谅，自己由衷的被感动。真的很感谢他们，在工作上对我们大力的支持，虽然是他们工作的本职，但是总会让人感觉到那一丝丝的温暖。

天时，地利，人和，相信自己会在以后的日子里学到更多，懂得更多，收获更多，从而进一步提升自己，让自己更加的充实精彩！伴随着公司的蒸蒸日上，我坚信，大家的明天会更好！

（物流部赖慧供稿）



▲摄影作品:伊犁  
（生产制造中心供稿）  
▲硬笔书法 (配件车间陈元武)

编辑部电话:021-34677641  
全国客服热线:400-820-0606  
邮箱:newsletter@aoswtc.com  
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.

编辑出版:市场部 | 地址:上海市闵行区七莘路2888号宝利大厦6楼 | 网址: www.aoswtc.com | 邮编: 201101 | 内部资料 免费赠阅

# 水之声

The Voice of Water

2011年  
NO. 02  
发刊日期2011年11月20日  
第2期 总第02期 季刊

## 公司举行首次“卓越领导力”培训

The 1<sup>st</sup> session of Leadership Excellence training kicked off

2011年10月20-22日，A. O. 史密斯公司全球推广课程——“卓越领导力”(Leadership Excellence)培训成功在南京进行，这是我司首次举办领导力培训，公司领导对此极为重视，并得到了兄弟单位热水器公司的大力支持，邀请了WTC人力资源总监吴俊所先生、WPC销售人力资源高级经理杜以玲女士以及培训与发展高级经理张海宁先生三位在总部授课并有多年授课经验的讲师。总经理朱学军在培训开场中指出公司在上半年完成了南京基地生产改造、产能爬坡、内部流程重组等工作，可以说基础已经打好。今后将是如何夯实这个基础，重点将是销售渠道拓展、生产率提高、质量确保、成本降低等，这些工作需要管理者带领下属运用科学的方法去完成，方法有很多，也很有必要，但如何更好地带领人的本领却是一门很深的功课，公司花大力气引进、大成本投入实施融合了A. O. 史密斯价值观的领导力培训，要求大家认真聆听、仔细地学习，并在工作中积极实践，相信从中大家将会收获很多，并给公司带来持久的变化和发展。

A. O. 史密斯独特的企业文化价值观使得公司在过去137年的发展中卓尔不群。我们坚信做生意的诚信、厚德与声誉。本期通讯中介绍的正在公司如火如荼进行的“价值观推动活动”(Values Recognition Program)，其七大奖项之首为“客户满意度”，将客户满意度提升到文化建设的高度。刚刚过去的针对中高层“卓越领导力”(Leadership Excellence)的首期培训帮助大家进一步理解公司独特领导文化，强调与客户共赢。

A. O. 史密斯公司的声誉来自客户的口碑相传，也来自我们员工的言行与信念。每一位员工的言行都代表了公司的形象，我们期待每位同事可以用感恩的心对待客户。激烈的市场竞争环境使得忠诚的客户弥足珍贵，机会稍纵即逝，唯有如履薄冰、用心践行和永不满足，才能成为“同业之冠”(Best In Class)。更藉此感谢那些一直与史密斯公司风雨同舟的忠诚客户，您的信任让A. O. 史密斯倍感任重道远，也是我们更加坚定前行的动力。

一位经销商老朋友曾经在一次招商会上和我说，“A. O. 史密斯正在和客户共同引导中国的水健康事业，这是一个崇高而有意义的行业与生意，我们愿意与史密斯同行！”

我，也这么认为。

——人力资源总监 吴俊所

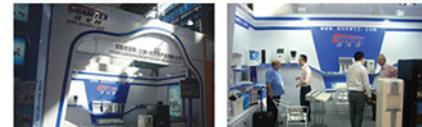
卓越领导力 (Leadership Excellence) 为美国亚特兰大咨询公司A. O. 史密斯公司量身设计，本次培训参加人员为公司五大职能部门的总监和部门经理共24人，课程内容主要包括认识所在组织、有效管理与关系维系、用心领导 (Lead by Heart)、追求双赢、沟通与倾听、辅导技巧、Johari窗口、寻求反馈、负起100%责任、承认别人的好处之处等等。培训采取了多种灵活形式，包括观看录像、分组讨论、一对一角色扮演、案例分析、发人深思的游戏等形式，培训在轻松愉快的氛围中进行，并得到了培训学员的积极反馈，尤其“用心领导”和“承认别人的好处之处”模块的研讨，引起大家的强烈“共振”。

基于本次培训的积极反馈，公司计划陆续在管理人员中有序推行该培训课程。更多的员工将有机会参与该培训一些模块，比如A. O. 史密斯的五项基本原则、用心管理等，相信这将帮助提高员工的管理能力和树立良好的职业心态，进而推动公司整体管理效率的提升。

## 牵手110届广交会， 我司即将上市新品备受关注

10月15日-19日，第110届广交会一期在广州中国进出口商品交易会展馆隆重举行，艾欧史密斯(上海)水处理产品有限公司再次携新品盛装出席亮相，备受关注。

本届展会恰逢广交会创办55周年及中国入世十周年，国务院总理温家宝出席开幕式并发表讲话。为期5天的广交会一期，我司将全面展示公司实力，推出新产品以吸引外商的眼球，一系列新品在本届广交会上赢得了众多采购商的青睐。大批来自世界各地的进口商观展，很多新老客户来到我司展位洽谈，展望更加宽阔的合作未来。不少外商对本公司产品大加赞赏，流露出愉快的合作意向。



在我司参展的家用电器展区，汇集了国内外行业精英品牌。我司推出的400G无桶全包型直饮水机等新品引得中外观展人士频频驻足，前来咨询洽谈。

被誉为“亚洲第一展”的广交会，是促进世界贸易发展的一个重要平台与纽带，也是艾欧史密斯(上海)水处理产品有限公司海外新老客户交流沟通的平台。110届广交会一期圆满结束，为我司展示品牌形象，进一步开拓海外市场创造了更多的价值，带来了无限商机。我们期待更多的国内外厂商莅临我司参观指导，下届广交会再相见！

## 溧水工厂生产持续性改善培训报告

持续两周的精益生产培训活动于9月8日结束。此次培训活动由美国热水器精益生产专家Cindy Hinds和Sam Carver领导、联合生产体系部分管理层，针对我司成品打包组和质控部现状开展的实战性培训。



溧水精益生产团队

### 了解现状，为改善夯实基础

从上海搬过来已有半年，对生产型企业来说，工厂建立初期需要布置，需要新老员工对工作环境和作业状态进行调整，生产线人员的安排更需要优化……这些现状给我们工厂的改善带来了很大的挑战。单从打包组的现状来看，我们存在以下问题：单个打包组生产线有23人（包含组长）、工位平衡率只有60.1%、生产线转型号的场面混乱且转型时间长、工人长时间处于等待状态，效率低下，人均只有每小时1.82件，产线物料放置区域混乱，工人作业职责分工不明确，工作场域无序，操作人员不知道生产目标等问题，当Cindy和Sam带领我们认识到现在的时候，同时也给我们改善了质：以打包组为实战案例，随后辐射整个工厂，为整个工厂的改善夯实基础。

### 理论实战培训，武装自己

此次培训活动从8月28号开始，至9月8号截止，由美国A. O. Smith专家Cindy主讲，生产总监乔总、各个生产车间的经理、制造工程部林经理带领的制造工艺工程师组的团队参加了培训。我们迫切需要这样的团队，能够在思想上接受理解精益生产理念，行动中融入到精益生产给我们带来的变革当中去。采用理论加实践的培训模式，这样我们从思想上先接受精益生产理念，然后根据理论指导，再到生产现场寻找改善机会、收集数据、观察实际情况，再回到办公室分析收集到的数据和观察到的现状并制定下一步工作的方案。

Cindy给我们培训的内容有七大浪费、产线平衡、快速换线、防错法、标准化工作的制定等，在实际改善当中也用到了目视化管理、看板系统的制定、物料系统的管理等。在两周的时间里，我们每天9:00-16:00跟Cindy不间断开展理论培训、现场实践、归队总结……虽然这两周很辛苦，但每当我们将改善完一个包装型号，看到效果提升，会觉得所有的辛劳很值得。在培训初期，我们心里也曾有一丝疑惑，比如说：刚开始收集完第一个需要改善的型号数据时，接下来要根据客户的需求产品量，制定节拍时间，将工人数量从原来的23个减少到14个，产线作业人员能接受这么大的改变吗？在线的员工能完成这个目标吗？这时Cindy针对我们初次收集的数据，给出了她的意见：

1. 召集产线作业人员对我们要做的工作给予说明：我们要对这条产线做试验，请大家配合，根据我们的试验结果将富余的人员分配到急需用人的其他岗位。

2. 对我们提前做好的产线布局整合方案，给这条产线作业人员进行岗位培训，让大家明白自己的岗位的工作内容和调整后的作业时间。

3. 规划物料的供给位置，安排专门的物料人员针对每个岗位

小小的一滴水呀！大大的一条河。  
我和母亲啊！是那样的难忘怀。  
滴滴水呀！汇成江海；  
滚滚黄河呀，久久永流传。  
听！哗啦的流水声，好似后辈的掌声。  
水在一滴一滴的汇集，爱在一份一份的传递。  
我愿意，我愿意化成一滴水。  
随流奔腾，去游历那千山万水。

### 一滴水 一份情

那一滴水，那一份情。  
听！叮咚，叮咚的水声，好似母亲的教诲，  
又回响在耳中。  
日月，月月，年年。  
儿从不曾忘记，那样的情怀。  
再降人间时，我还愿意化成一滴水，  
重回到母亲的河中流淌。

(生产制造中心隋邦供稿)

### 菩萨蛮·赠友人

脉脉凝泪两相望  
丁香空结雨中芳  
独自空楼上  
茱萸分外香  
别时亦无语  
草木草几行  
待得重见日  
把酒尽言欢  
（货运部张翔供稿）



▲摄影作品:伊犁  
(生产制造中心供稿)

▲硬笔书法(配件车间陈元武)

## 紫金山环保行及献血活动

### ——记商用工程部公益行动

的物料需求及时补充，每次供给物料的数量和位置按提前设置好的实施。

4. 开始试验，观察试验过程，收集现场数据。

5. 分析收集的数据和观察到现场的状况，再次整合分配，直至达到最优的生产状况。

### 打包组作为案例，理论结合现场实际

在实战中，Cindy给每个组员都分派对应的任务，结合培训的理论，我们在现场收集数据，观察并调整工序，制定生产现场看板，现场优化物料系统，现场讨论，现场实施，特别是在生产线转型号的时候，我们观察到的每个人的对应的作业员如果有问题立即指出来，让其改正，收集数据、优化方案，制定规范的作业指导文件作为作业员以后的作业的标准规范。在收集完现场的数据之后，Cindy带领大家采用目视化的总结看板，我们有效地利用白板和玻璃隔挡，把所有观察收集到的数据和现象都展示在上面，然后——剖析。整个讨论过程中，她都采用问答式的实战模式激发每个成员的思考力，让我们自己思考，并给出解决方案，这种全体参与的培训模式，不仅调动了大家的参与积极性，也使打包组效率在最短的时间内提升了25%。

在现场实践过程当中我们也发现了很多浪费隐患。在7大浪费（等待的浪费、搬运的浪费、不良品的浪费、动作的浪费、加工的浪费、库存的浪费、制造过多（早）的浪费）中，大家不断地思考，集思广益，让我们眼前存在的浪费尽量通过我们这次的改善拉入到一个系统的、可实施的措施当中去。有的问题我们可以短期内解决，有些问题我们更需要外部资源和时间来完成，所以，在Cindy给我们培训结束后，我们也制定了对应所谓后续工作计划，使我们更有信心沿着既定的精益生产目标前进！

经过一周的培训和实践，全体参与人员已全面地学习和了解了精益生产的方法和思路，也对打包组的改善很好地做了一次系统的总结。在紧接下来的一周里，我们被分成了两组，一组是Cindy和林经理带领的物料改善小组，继续对打包组的物料供应系统和现场生产状况持续完善，另一组是由Sam和乔总组建的质量改善小组，主要是对我们现在的质量工作方式和质量工作流程制定标准化作业。

在我们做了两周的改善之后，9月8号这天，两个小组分别回顾总结，对精益生产进行了汇报展示。打包组的产能从改善前的每人1.82台/小时，增加到了每人2.54台/小时；质量改善组明确了质量巡检人员的各项工作任务和标准，制定了长期的质量改善目标，最重要的是增强了队员的质量意识，建立了一整套质量工作方式。

(商用工程部杨建平供稿)



紫金山环保行

流动车献血

## 六个月工作小感

天凉好个秋，秋天就这样悄然而至了。虽然没有春天的百花争艳，没有夏天的骄阳似火，没有冬天的银装素裹，但是，秋天却有着她独特的味道。

秋天是个忙碌的季节，更是个收获的季节。回首自己在公司的这段时间，不知不觉，已经半年了，不得不感慨时光飞逝！还依稀记得自己当初满怀着期望和憧憬进入这个大家庭之际，对什么都不了解，而又充满了好奇，心中的那份热情也随之挥洒着……

每天周旋于办公室、车间、仓库，一点一线的工作，让我觉得似乎一直是那么的忙碌。每天除了把一些手头上的，诸如系统虚拟入库完成以外，更多的时间则需要去车间了解现场，了解产品的生产进程，从而熟知产品的生产工艺流程，为工作的顺利进展做一个良好的铺垫。

走进生产是十分必要的。在此过程中，可以随时了解生产的动向，如果发现了问题，也能在有限的时间内找到根源所在，可以在了解详情后，第一时间内反馈给相关人员，并找其相关负责人一同协助解决，这样就保证了信息传递的即时有效性和准确性，从而也不影响工作的正常进行。与此同时，把这样的信息反馈给相关业务，而对于他们问及到的问题，我们也能对答自如了，何乐而不为？

对于工作中遇到的比较棘手的问题，面对他们的时候，我觉得首先应该是淡定，而不是慌慌张张的乱了方寸。谁也不知道下一秒会发生什么，所以当得知一个信息的时候不要妄下断论。因为自己的一言一行，传递的信息会关系到很多人，所以，这就需要我们理清思路，静下心来去了解，去分析，去想办法，要不毛不躁，镇定从容。相信问题是能被大事化小，小事化了的。

工作过程中同事们积极配合，才使得自己的工作顺利进行。看到同事们的热心帮助，他们的体谅，自己由衷的被感动。真的很感谢他们，在工作上对我们大力的支持，虽然是他们工作的本职，但是总会让人感觉到那一丝丝的温暖。

天时，地利，人和，相信自己会在以后的日子里学到更多，懂得更多，收获更多，从而进一步提升自己，让自己更加的充实精彩！伴随着公司的蒸蒸日上，我坚信，大家的明天会更好！

(物流部赖慧供稿)

# 水之声

The Voice of Water

编辑部电话:021-34677641  
 全国客服热线:400-820-0606  
 邮箱:newsletter@aoswtc.com  
**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.

编辑出版:市场部 | 地址:上海市闵行区七莘路2888号宝利大厦6楼 | 网址: www.aoswtc.com | 邮编: 201101 | 内部资料 免费赠阅

2011年  
NO. 02

发刊日期2011年11月20日  
第2期 总第02期 季刊

## 公司举行首次“卓越领导力”培训

The 1<sup>st</sup> session of Leadership Excellence training kicked off

2011年10月20日-22日，A. O. 史密斯公司全球推广课程——“卓越领导力”(Leadership Excellence)培训成功在南京进行，这是我司首次举办领导力培训，公司领导对此极为重视，并得到了兄弟单位热水器公司的大力支持，邀请了WTC人力资源总监吴俊所先生、WPC销售人力资源高级经理杜以玲女士以及培训与发展战略经理张海宁先生三位在美国总部授课并有多年授课经验的讲师。总经理朱学军在培训开场中指出公司在上半年完成了南京基地生产改造、产能爬坡、内部流程重组等工作，可以说基础已经打好。今后将是如何夯实这个基础，重点将是销售渠道拓展、生产率提高、质量确保、成本降低等，这些工作需要管理者带领下属运用科学的方法去完成，方法有很多，也很有必要，但如何更好地带领人的本领却是一门很深的功课，公司花大力气引进、大成本投入实施融合了A. O. 史密斯价值观的领导力培训，要求大家认真对待，通过进一步理解公司独特领导文化，强调与客户共赢。

A. O. 史密斯独特的企业文化价值观使得公司在过去137年的发展中卓尔不群，我们坚信做生意的诚信、厚德与声誉。本期通讯中介绍的正在公司如火如荼进行的“价值观推动活动”(Values Recognition Program)，其七大奖项之首为“客户满意度”，将客户满意提升到文化建设的高度。刚刚过去的针对中高层“卓越领导力”(Leadership Excellence)的首期培训帮助大家进一步理解公司独特领导文化，强调与客户共赢。

A. O. 史密斯公司的声誉来自客户的口碑相传，也来自我们员工的言行与信念。每一位员工的言行都代表了公司的形象，我们期待每位同事可以用感恩的心对待客户。激烈的市场竞争环境使得忠诚的客户弥足珍贵，机会稍纵即逝，唯有如履薄冰、用心践行和永不满足，才能成为“同业之冠”(Best In Class)。更藉此感谢那些一直与史密斯公司风雨同舟的忠诚客户，您的信任让A. O. 史密斯倍感任重道远，也是我们更加坚定前行的动力。

一位经销商老朋友曾经在一次招商会上和我说，“A. O. 史密斯正在和客户共同引导中国的水健康事业，这是一个崇高而有意义的行业与生意，我们愿意与史密斯同行！”

我，也这么认为。

——人力资源总监 吴俊所

卓越领导力 (Leadership Excellence) 为美国亚特兰大咨询公司A. O. 史密斯公司量身设计，本次培训参加人员为公司五大职能部门的总监和部门经理共24人，课程内容主要包括认识所在组织、有效管理与关系维系、用心领导 (Lead by Heart)、追求双赢、沟通与倾听、辅导技巧、Johari窗口、寻求反馈、负起100%责任、承认别人的好处之处等等。培训采取了多种灵活形式，包括观看录像、分组讨论、一对一角色扮演、案例分析、发人深思的游戏等形式，培训在轻松愉快的氛围中进行，并得到了培训学员的积极反馈，尤其“用心领导”和“承认别人的伟大之处”模块的研讨，引起大家的强烈“共振”。

基于本次培训的积极反馈，公司计划陆续在管理人员中有序推行该培训课程，更多的员工将有机会参与该培训一些模块，比如A. O. 史密斯的五项基本原则、用心管理等，相信这将帮助提高员工的管理能力和树立良好的职业心态，进而推动公司整体管理效率的提升。

## 牵手110届广交会， 我司即将上市新品备受关注

10月15日—19日，第110届广交会一期在广州中国进出口商品交易会展馆隆重举行，艾欧史密斯(上海)水处理产品有限公司再次携新品盛装亮相，备受关注。

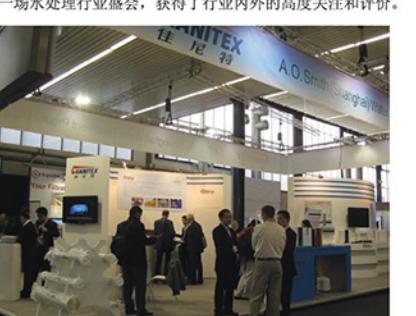
本届展会恰逢广交会创办55周年及中国入世十周年，国务院总理温家宝出席开幕式并发表讲话。为期5天的广交会一期，我司将与上海交易团满载而归。面临复杂的外贸形势，我司抢抓机遇，推出新产品以吸引外商的眼球，一系列新品在本届广交会上赢得了众多采购商的青睐。大批来自世界各地的进口商参展，很多新老客户来到我司展位洽谈，展望更加宽阔的合作未来。不少外商对本公司产品大加赞赏，流露出愉快的合作意向。



在我司参展的家用电器展区，汇集了国内外行业精英品牌。我司推出的400G无桶全包型直饮机等新品引得中外观展人士频频驻足，前来咨询洽谈。被誉为“亚洲第一展”的广交会，是促进世界贸易发展的一个重要平台与纽带，也是艾欧史密斯(上海)水处理产品有限公司海外新老客户交流沟通的平台。110届广交会一期圆满结束，为我司展示品牌形象，进一步开拓海外市场创造了更多的价值，带来了无限商机。我们期待更多的国内外厂商莅临我司参观指导，下届广交会再相见！

## 公司携新品亮相2011 AQUATECH阿姆斯特丹水展

11月1日，2011AQUATECH荷兰水展在阿姆斯特丹RAI国际会展中心盛大开幕。我司隆重出席展会，与众多世界顶级品牌联袂打造了一场水处理行业盛会，获得了行业内外的高度关注和评价。



为客户现场演示新品



我司展台



艾欧史密斯集团公司高级副总裁魏福德先生与客户愉快交流



我司新品受到客户关注



我司新品受到客户关注