中信重工培育“质量文化”,构筑“质量大厦”

围绕“核心制造”提升质量竞争优势

这两天,正值国内抗击新冠肺炎疫情最吃劲的关键时刻,一封“非洲来信”在中信重工机械股份有限公司引发强烈反响。

这封由刚果(金)迪兹瓦矿业股份有限公司发来的感谢信中这样写道——

“贵公司为迪兹瓦铜钴矿项目提供的半固定式旋回破碎站、半自磨机和球磨机,在设计、制造和售后服务等方面均展现了国际化重工企业的优秀品质,为我们提前150天实现竣工投产做出了巨大贡献。”

大步跃上国际舞台的中信重工,正在以卓越的制造实力和品牌影响力,创造着一个个令世界惊叹的“中国速度”“中国质量”。

在中信重工,以“客户至上的价值导向、精益求精的品质追求、创造卓越的职业担当”为内涵的工匠精神,和“第一次就把事情做对”的质量理念,已经深深印刻进全体员工的大脑,成为企业“质量文化”的有机组成部分。

一线工人在中信重工地位十分崇高,被称为“金蓝领”。目前,该公司已成立1个全国劳模工作室——刘新安劳模工作室、6个“大工匠”工作室及16个首席员工创新工作站。通过一整套完善的激励、保障机制,“大工匠”带领工人们创造出一个又一个“制造奇迹”“质量奇迹”。

中信重工“大工匠”杨金安告诉记者,他所在的“大工匠”工作室每年都要承担4个到6个生产攻关课题,“这两年我们通过技术研究、工艺改进和严格的过程管控,已成功炼出航空航天钢、军工钢、核电钢、石化加氢钢等一系列高精尖钢种,并被成功应用到了神舟系列飞船、国产航母、港珠澳大桥等国家重大工程建设项目上”。

毋庸置疑,过硬产品是靠人干出来的,但是如果缺少一套科学可行的质量管理体系,“质量大厦”永远无法构筑起来。

在中信重工,一个具有企业特色的质量体系正在逐步建立,这就是以“质量风险管控”为核心的“155”质量管理创新体系。

该体系将基于风险的思维融入质量管理全过程,以“控风险”和“抓预防”为重点,主要抓质量策划和生产过程控制。它提前预判、防范从市场开拓到设计开发,从采购到制造,直到客户现场安装调试等全过程可能产生的风险,最终目的是补齐质量管理短板,打破制约质量提升的各种瓶颈。

中信重工质量保证部主任陈彬说,抓质量必须“严”字当头,“第一次就要把事情做对”。“155”质量管理创新体系建设持续推进,有力地促进了公司具有自主特色核心制造能力的提升。2019年,公司核心关键件大齿轮一次交检超声波探伤合格率达到96.8%,为中信重工赢得“中国齿轮行业最具影响力企业”称号。

与此同时,中信重工还在全体员工中开展群策群力、质量看板管理、QC小组、质量进班组等特色质量管理活动,建立员工质量工资和员工质量档案制度,强化“有效劳动所得”的质量工资意识,形成以客户为关注焦点、全员参与并持续改进的质量管理体系运行模式。

坚持不懈开展质量管理创新体系建设,中信重工回报丰硕:企业成功打造LK牌球磨机、LK牌回转窑、LK牌水泥辊压机、LK牌减速机等4个中国名牌产品,矿井提升机等14项产品荣获河南省名牌产品称号,公司斩获首届河南省省长质量奖、中国质量诚信企业、中国质量奖提名奖等荣誉。作为中国制造、中国创造的领军企业,中信重工还被中宣部列入中央媒体“中国品牌”重点宣传企业名单,成为高端装备制造行业“中国实力、中国品牌”的代表。

本报记者 赵志伟 通讯员 邓永武

昨日,市市场监管局发布2019年全市消费投诉热点

受理诉求逾10万件,为消费者挽回损失1120万元

昨日,记者从市市场监督管理局获悉,2019年全市12315热线(含原工商12315、质监12365、食药监12331、价监12358、知识产权12330等五条投诉举报热线)共受理诉求105108件,同比增长40%。其中,投诉举报24120件,同比增长41.41%;咨询80988件,同比增长38.42%;为消费者挽回经济损失1120万元,同比增长59%。该局同时发布了2019年全市消费投诉热点。

去年全年共受理相关投诉数量

- 文化娱乐健身服务投诉渐热 2244件
- 美容美发洗浴服务套路多 1920件
- 汽车消费领域投诉频发(汽车及零部件) 1842件
- 销售服务维权难 1241件
- 餐饮住宿服务投诉集中 1017件
- 家居用品投诉量居高不下(日用百货类) 1004件

记者从洛阳市消协了解到,2019年全市各级消协共接待来电、来访咨询4000余起,受理消费者投诉387件,解决投诉367件,解决率95%,为消费者挽回经济损失180余万元。从投诉类型看,服装鞋帽、日用百货、交通工具、家用电器、房屋装修投诉比重较大;从投诉性质看,商品质量、服务合同、预付式消费问题依然是投诉重点。而在交通工具类投诉案件中,新能源汽车投诉不容忽视;在预付式消费者投诉案件中,健身、教育培训问题突出。

本报记者 李岚 通讯员 李二帅 张亚亚

日报云阅读

扫二维码,查看投诉热点详情

短网址:http://shouji.lyd.com.cn/n/991015

我市2019年度消费维权十大典型案例公布

新车遭遇漏油、健身遭遇关门、买房遭遇违约、装修遭遇质量陷阱等糟心事,您遇到过吗?格式条款被动接受、诉求不被尊重等烦心事,您如何应对呢?安全权、知情权、选择权、公平交易权等权利被侵犯,您知晓吗?昨天是“3·15”国际消费者权益日,市消费者协会公布2019年度消费维权十大典型案例,教您明晰权利,主动维权。

【案例一】

健身房洗浴受伤 安全权不容忽视

【案情简介】2019年,秦女士在洛阳亚婴健身服务有限公司健身房浴池洗澡时摔伤引发争议,投诉至市消协。经调解,该公司向消费者赔礼道歉并对消费者做出相应补偿。

【案例评析】本案中,消费者洗浴受伤后,健身房没有尽到即时救助义务,存在管理过错,应承担部分责任。

【案例二】

新车被补漆 侵犯消费者知情权

【案情简介】2019年1月31日,刘先生在洛阳港邦汽车销售有限公司购买一辆众泰牌汽车,2月15日洗车时发现引擎盖颜色不太一致,经第三方检测机构检测发现,引擎盖车头方向左前侧漆膜有补漆痕迹,遂投诉至市消协。经调解,该公司赔偿消费者5000元。

【案例评析】本案中,消费者所购车辆存在补漆瑕疵,商家应在售前告知由消费者做出选择,商家没有尽到告知义务,侵犯了消费者的知情权,理应赔偿消费者相应损失。

【案例三】

健身卡不退 强制消费显失公平

【案情简介】2018年6月30日,管女士在洛阳世纪英豪体育健身有限公司康城逸树分公司(以下简称世纪英豪)办理一张三年期健身卡,价值4880元,购买私教课程45节,价值9380元,共计14260元,使用3个月之后因左膝关节骨患关节炎被医生建议停止锻炼。管女士向世纪英豪告知其身体情况并提出退卡遭到拒绝,无奈之下投诉至市消协。经调解,世纪英豪为消费者退款11059元。

【案例评析】本案中,世纪英豪以“没有先例,不能退卡、退课”为由拒绝给消费者退款,单方面限制、排除了消费者的权利,加重了消费者的责任,属于不公平条款。基于消费者身患疾病,属于不可归责于双方的客观因素,合同无法继续履行,消费者有权要求退还预付卡的剩余费用。

【案例四】

新车出问题 异地维权获赔偿

【案情简介】2019年7月27日,卢氏张先生在洛阳威佳盛凯汽车销售服务有限公司(以下简称4S店)购买一辆白色XT4两驱领先版SUV汽车。正常行驶不到300公里,该车显示故障。经售后检测,故障由变速箱换挡电磁阀导致,同时又发现半轴油封漏油。消费者认为所购新车存在质量问题,遂投诉至洛阳市消协。经调解,4S店免费为消费者更换换挡电磁阀及变速箱机油,补偿消费者交通费、过路费、住宿费等共计4000元。

【案例评析】本案中,消费者所购车辆在三包期内,应享受免费维修更换服务,由于消费者家在外地,修车期间造成交通费、燃油费、住宿费损失,商家理应补偿。

【案例五】

装修材料掺假 装饰公司涉嫌欺诈

【案情简介】2018年7月,常女士与洛阳千岛装饰工程有限公司签订装修协议装修房屋,合同总价款116800元,工期结束验收房屋时发现房内异味过大,且墙面施工粗糙,漆面无光泽,经工人修补后问题依然存在。消费者怀疑油漆掺假投诉至市消协。调查中发现,装饰公司使用了假冒油漆,其行为已涉嫌欺诈。经调解,该装饰公司按照消法退一赔三标准为消费者重新处理墙面并赔偿现金11000元。

【案例评析】本案中,装饰公司使用假冒油漆,涉嫌欺诈,应承担退一赔三责任。装饰公司可向油漆供货商进行追偿。

【案例六】

由于开发商原因 房贷不通过应担责

【案情简介】2018年7月16日,赵先生在洛阳五洲国际工业博览城有限公司按揭贷款认购房源一套,交纳首付款142000元,并办理完相应贷款手续,合同约定交房日期为2018年12月31日。其间,赵先生多次致电销售人员查询放贷事宜,均答复“都在等”,并未告知贷款不通过详情。截至2019年8月1日,消费者贷款仍没有任何消息,而其所购房屋已逾期交付。查其原因是该公司问题导致消费者贷款没有通过,消费者提出退房诉求遭拒,遂投诉至市消协。经调解,该公司为消费者办理退房手续,退款142000元整。

【案例评析】本案中,由于开发商原因导致消费者贷款无法通过,消费者退房请求合情合理,开发商不仅要退回购房首付款,还要承担相应利息。

【案例七】

电动汽车出故障 依据规定应退车

【案情简介】2019年7月22日,郝女士在洛阳凯瑞新能源汽车销售服务有限公司嵩县分销商处花66000元购买一辆电动汽车,买后不到两个月车辆不断出问题,维修后,该车两次在行驶中出现方向盘不能转向等问题,消费者要求退车遭到拒绝,遂投诉至市消协。经调解,该公司为消费者办理退车手续,退回购车款66000元。

【案例评析】本案中,消费者所购车辆方向盘突然不能转向,系转向系统故障,符合“三包”规定,商家应无条件为消费者退车。

【案例八】

网购商品遇纠纷 商家承诺应兑现

【案情简介】2017年10月31日,刘先生在淘宝雅居汇旗舰店购买一张雅居汇乳胶床垫,价值2390元,店家承诺三年质保。2019年9月初,消费者发现乳胶床垫下陷,多次协商无果,遂投诉至市消协。经调解,该商家为消费者更换同型号同规格床垫。

【案例评析】本案中,商家承诺三年质保,就应该按照约定履行“三包”义务。

【案例九】

低价促销高价结账 超市应赔偿

【案情简介】2019年6月3日,李女士在孟津陇上华联综合超市选购香皂一块,促销价格2.5元,待查验结账小票时发现香皂是以4.6元原价进行结账的,遂投诉至孟津县消协。经调解,商家退回商品价款,并赔偿消费者500元。

【案例评析】本案中,超市低价促销高价结账,足以使得消费者对商品价格认知产生误解,超市的行为构成消费欺诈,应承担退一赔三责任。由于增加赔偿金额低于500元,按照惩罚性原则商家应按照500元进行赔偿。

【案例十】

电视购物应谨慎 留取证据是关键

【案情简介】2019年11月1日,偃师市贾老先生投诉称其通过电视购物购买一部手机,价值800余元,收到货使用时发现有些功能与宣传不符,想退货却无法联系商家,遂求助于偃师消协。调查期间,消费者无法提供购物平台详细信息,仅有一张快递单。消协通过快递单找到发货商为消费者追回货款。

【案例评析】电视购物主要是通过不停滚动播放购物广告使消费者了解商品,然后通过打电话等方式订购商品,通过邮寄完成交易。电视购物的主要受害群体是老年消费者,一旦发生纠纷,由于证据不足维权难度较大。此案例提醒消费者,电视购物需谨慎,如选择电视购物,要记录播放广告的电视频道,留取商品宣传内容的视频资料、支付凭证及快递单号等相关证据,如遇纠纷及时维权。

本报记者 李岚 通讯员 张亚亚

市建设领域2020年第一季度诚信“红榜”发布

按照洛阳市精神文明建设指导委员会办公室《关于进一步做好诚信建设工作的通知》《洛阳市建设系统建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进建设领域诚信建设实施方案》要求,结合企业信用等级、日常投诉及疫情防控贡献等综合情况,经市文明办、市信用办、市住建局联合审核评定,评选出洛阳市2020年第一季度“建设领域诚信‘红榜’企业”(20家),公布如下(排名不分先后):

1.洛阳市信昌道桥工程有限责任公司
2.河南六建建筑集团有限公司
3.河南三建建设集团有限公司
4.洛阳振华建设集团有限公司
5.洛阳福宁建筑安装有限公司
6.洛阳市东虹建设工程招标代理有限公司
7.河南诚安工程管理咨询有限公司
8.洛阳新尧商品混凝土有限公司
9.洛阳天骄混凝土有限公司
10.洛阳市美伦房地产开发有限公司
11.洛阳云峰灿瑞置业有限公司
12.洛阳东展房地产开发有限公司
13.河南金山工程造价咨询有限公司
14.洛阳天诚工程造价咨询事务所有限公司
15.洛阳金诚建设监理有限公司
16.中汽智达(洛阳)建设监理有限公司
17.洛阳市规划建筑设计研究院有限公司
18.洛阳城市建设勘察设计院有限公司
19.宏曜建设工程有限公司
20.洛阳坤宏建设集团有限公司

(田德峰)

市文化广电和旅游局发布2020年诚信建设“红榜”

为加快我市文化旅游行业诚信体系建设制度化,褒扬诚信,惩戒失信,促进文化旅游行业又好又快发展,市文化广电和旅游局充分发挥行业监管职能部门主体责任,在今年“3·15”来临之际,发布2020年诚信建设“红黑榜”。洛阳市文化广电和旅游局文化旅游市场主体动态信用得分前九名(红榜)如下:

1.龙门石窟景区
2.老君山景区
3.洛阳钼都国际饭店有限公司
4.华阳广场国际大饭店
5.洛阳牡丹国际旅行社有限责任公司
6.河南康泰国际旅行社有限公司
7.洛阳奥斯卡酒吧
8.洛阳台北纯K
9.solo电竞馆(网吧)

(艳艳)

定向降准支持实体经济 民用口罩团体标准发布

上周,中国人民银行宣布,决定于3月16日实施普惠金融定向降准,对达到考核标准的银行定向降准0.5至1个百分点。在此之外,对符合条件的股份制商业银行再额外定向降准1个百分点,支持发放普惠金融领域贷款。专家表示,此次定向降准共释放长期资金5500亿元,将有效增加银行支持实体经济的稳定资金来源,降低相关银行付息成本,促进降低小微、民营企业贷款实际利率,直接支持实体经济。

上周,由中国产业用纺织品行业协会牵头起草制定的《民用卫生口罩》团体标准正式发布。标准围绕口罩材料及佩戴安全性、阻隔功能、佩戴舒适性等设定指标,并对儿童口罩进行详细分类和规定,为生产、监管提供依据,便于消费者选择。

中国产业用纺织品行业协会负责人介绍,标准更突出口罩阻隔功能和佩戴舒适性,明确细菌过滤效率不低于95%,颗粒物过滤效率不低于90%,明确口罩在佩戴过程中应无明显压迫感或压痛现象,并对鼻夹长度等一系列指标做了详细要求。标准明确提出,儿童口罩宜采用耳挂式口罩带,不应有可拆卸小部件,儿童口罩带不应有自由端,口罩原材料不应使用再生料,口罩与皮肤直接接触材料不得染色等一系列指标。

上周,民政部相关负责人表示,根据疫情形势发展,民政部明确了及时足额发放各类补助等5项措施,要求各地做好困难群众基本生活保障工作。要及时足额发放各类补助,包括孤儿基本生活费、残疾人两项补贴等都要及时发放到位。对一些疫情影响严重的地区,可以增发生活补助。要做到应保尽保,对符合低保条件的困难群众要及时纳入。提供基本照料服务,各地民政部门对受疫情影响在家隔离的孤寡老人等特殊困难人员要保持经常联系,加强走访探视,及时提供帮助。

上周,教育部相关会议明确,各地各高校要统筹推进疫情防控和招生考试工作,继续坚持把考生和考试工作人员的生命安全和身体健康放在第一位,为防止校考引发大规模的人员流动和聚集,原则上2020年高考前不组织现场校考。

上周,国家统计局发布的数据显示,2月,全国居民消费价格指数(CPI)环比上涨0.8%,涨幅比上月回落0.6个百分点;同比上涨5.2%,涨幅回落0.2个百分点。专家分析,疫情会对部分商品价格产生阶段性影响,但不会引发物价全面持续上涨。综合考虑疫情和猪肉价格影响,预计上半年各月CPI同比涨幅将在相对高位徘徊,下半年涨幅逐步回落。 (郭宁康)

民生一周回眸