

法和先进的手段对信息进行分析和归纳,重视信息的开发和维护,全面、准确、及时地收集信息,建立综合信息库,并对信息进行有效管理,如建立信息编码体系等。信息储存良好能快速检索,及时处置。将信息分析结果应用于程控,以提高过程控制能力,提高产品和服务质量。

4 结语

为应对全球经济一体化和我国加入 WTO 后企业面临的冲击和挑战,应进一步加强企业质量管理,提高企业的市场竞争力。中国质量管理协会在 2001 年发布了关于启动全国质量管理奖评审工作的文件。天津市从 2002 年正式开展“天津

市质量管理奖”的评审工作,对实施卓越的质量管理,并在质量管理、经济效益和社会效益等方面取得突出成绩的企业将给予重大奖励。

参考文献:

- [1] 侯先荣,吴奕湖. 21 世纪的新质量观[J]. 工业工程与管理, 2001(1):12-14.
- [2] 苏强,陈剑. 基于 ISO 9000 与 Baldrige 的质量管理体系诊断与改进[J]. 清华大学学报,2000,40(2):122-126.
- [3] 金国强,胡宗武. 美国国家质量奖、ISO 9000 与企业的“自我评定”[J]. 工业工程与管理,2001(4):10-13.
- [4] 朱祖平. 欧洲质量模型及其在中国的应用[J]. 世界标准化与质量管理,2002(4):15-17.

收稿日期:2004-09-13

山东三工以“三张牌”塑造知名品牌

中图分类号:TQ336.1 文献标识码:D

今年,山东三工橡胶有限公司喜讯不断,“三工”商标被第 3 次认定为山东省著名商标,三工牌轮胎荣获山东省名牌产品称号。这些成绩得益于公司在实施品牌战略中努力打好“三张牌”——质量牌、信誉牌、宣传牌。

1 打好质量牌——创名牌

质量是产品创名牌的基础和前提。公司明确提出了“制造精益产品,塑造驰名品牌”的奋斗目标,从各方面加强质量管理和控制。

一是建立完善的质量体系。公司先后通过了 ISO 9001、CCC、计量体系、美国 DOT 及海湾 GCC 等认证,目前正全面开展 TS 16949 认证。质量管理体系的建立和完善使质量管理实现了科学化、规范化、程序化,为确保产品质量打下了坚实基础。

二是加强监督控制。在公司内部实行“三检”制度。专检由质量部门负责,充分利用先进的检测设备,严格从原材料进厂、半成品转工序到成品出厂的全过程控制。各生产部门负责自检和互检,确保所有生产环节不出纰漏,努力营造了“全员抓质量,环环讲质量”的浓厚氛围,产品合格率达到 99.9%,产品连续 4 年被评为省免检产品。

2 打好信誉牌——铸名牌

公司始终坚持“信用为本,诚信经营”的方针,依

靠信用树立企业形象,提升品牌亲和力和美誉度。

首先是守合同重信用。公司大力宣传“明礼诚信”的理念,教育广大干部职工讲诚信,同时制定严格的管理制度和程序,规范员工行为,严格遵守合同,确保合同履行率达到 100%。由于合同管理水平和合同信誉度高,公司被国家工商局授予“全国守合同重信用企业”称号。

其次,完善售后服务,取信于消费者。为了维护消费者的利益,搞好信息反馈,提高企业信誉,公司成立了售后服务处,配备了售后服务专车,扩展和延伸了售后服务网点,定期或不定期巡回走访用户,向用户介绍轮胎使用知识,征求用户意见,及时处理用户反映的各种问题,从而促进了产品质量的改进和提高,并赢得了用户的一致好评,企业被评为中国消费者信得过单位。

3 打好宣传牌——树名牌

公司非常注重宣传工作,每年都制定宣传计划。公司先后在多家电视台及报纸、杂志上对企业进行宣传报道;多次举行用户恳谈会和产品推介会等大型活动;积极参加各类订货会;充分利用网站和海报等各种形式宣传企业和产品。同时,公司还积极参与公益活动,提高企业的社会形象。通过一系列宣传活动,大大提高了企业和产品知名度,有力地推动了销售工作的开展,产品畅销全国,并出口中东和西非等 20 多个国家和地区。

(山东三工橡胶有限公司 李德建供稿)