

2014年度宁波市市长质量奖确定，一批追求卓越的企业，在经历了坚持不懈的努力后，在这个展示实力的舞台上，领取属于它们的荣誉。

2006年，在市质监局的推动下，我市成为全国第二个设立市长质量奖的城市，9年来，市长质量奖就像一把高擎的火炬，引导着志存高远的优秀宁波企业，不断路上追求卓越征途。

近年来，随着经济结构的调整和外发展环境的变化，内涵式发展成为越来越多宁波企业的新追求。为更好地引导企业经营创新，2013年开始，我市在全国率先设立政府质量发展专项资金，出台“三免一补”政策，每年投入近1000万元用于卓越绩效管理模式推广，鼓励广大企业全面提升经营管理水平。

我市导入卓越绩效管理模式的企业超过300家，在卓越绩效模式的带动下，企业战略决策多了集体智慧，内部管理“对标”条理化，市场开拓更具主动性，企业内涵发展模式更具活力。

市长质量奖引导企业提升发展质量，促进企业做大做强，正为推进“质优宁波”建设发挥巨大作用。

目前，全市已有183家企业获各级政府质量奖，其中1家企业获中国质量奖提名奖，2家企业获浙江省政府质量奖，1家企业获浙江省政府质量奖提名，246家企业建立了首席质量官制度，1124家企业建立质量损失率统计制度。



沙龙上，企业分享实施卓越绩效管理模式的经验

文图 张伟伟 张悦 戴基钢 杨华俊 郝加泰 黄晓燕

# 市长质量奖 见证卓越又一年

## 2014年度市长质量奖企业

### 市长质量奖企业

### 出师记

2014年度市长质量奖评审工作自2014年6月9日组织申报开始，至2015年3月13日评审委员会全体会议审议表决结束。今天，获奖企业领到的是奖杯、一张证书，可其走过的追求卓越之路，却充满了汗水与付出。

创奖之路“自己给自己加油”。没有人要求一定要去拿这个奖，但实现卓越的理想让企业勇敢走到起跑线上，创建、申报、落选、再创建……8年来，获得市长质量奖的企业就这样一路走来，卓越绩效管理模式7大模块、23个评价项、136个条款，没有捷径、没有终点，为了更好，必须孜孜不倦地追求。

随着形势的发展，宁波市市长质量奖评审工作也在与时俱进。2014年，评审办适应当前转变发展方式、加快转型升级和以质量效益为中心等新要求，修订《宁波市市长质量奖评审管理办法》，对评审范围、申报条件、现场评审企业数量、现场评审回避和获奖企业（组织）持续改进等方面进一步完善。为进一步发挥已获奖企业的示范带动作用，市评审办组织109家企业进入22个孵化基地接受孵化，学习分享先进质量管理经验与方法；组织全市各地质量管理评审机构通过编制导入卓越绩效模式和创建政府质量奖企业经验汇编，举办质量管理分享沙龙，开展市长质量奖评审现场观摩等活动。

在评审过程中，市评审办组织课题研究，重点对各级政府质量奖获奖企业导入卓越绩效模式后的作用和贡献进行分析、研究和测算，为进一步推广卓越绩效、提高市长质量奖评审质量提供决策参考。

6 评审委员会以记名投票表决方式，决定2014年度市长质量奖初选企业和提名奖初选企业。

5 市评审办和现场评审组组长组成会议评审组，形成会议评审意见并提出提交市评审委员会的建议名单。

4 宁波奥克斯空调有限公司开展大组评审，统一评审内容、程序和尺度，评审办组织3个现场评审组，对另外9家企业同步评审。

3 荣获提名奖企业直接进入现场评审，通过资料独立评审与会议评审，10家企业进入现场评审环节。

2 经市质监、市场监管、环保、统计、发改、住建、地税、国税、经信、安监等有关职能部门资格审核，上述13家企业均符合申报条件，进入评审程序。

1 经各县市区政府、市有关行业主管部门、市行业协会（商会）推荐，全市共有13家企业提出申请

### 宁波菲仕运动控制技术有限公司 <<<

#### 评审印象：

立足高端引领，采用世界最先进的伺服控制技术，为中国企业转型升级和工具自动化提供科技支撑。

在企业文化、战略、技术开发、人力资源、信息化、公司治理、法务管理等领域导入卓越绩效理念，建立持续改进机制，提升了公司的运营效率。绩效连续三年保持20%以上增长。

**主要特色：**

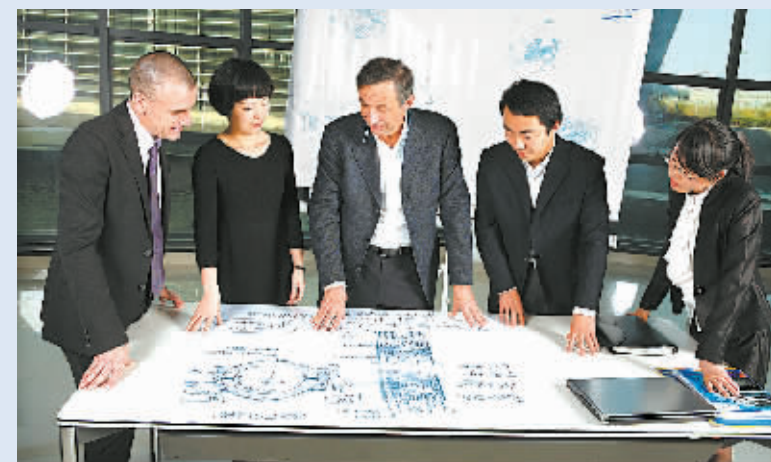
以开放促改革，与世界顶尖的科学家合资，引入先进管理理念，收购意大利菲仕技术研究中心，未来十年伺服电机市场规模将达到2000亿元。

坚持高标准招聘员工，以五个等级的三条职业发展通道、70多个内部职称、岗位公开竞聘、每年超百万元的培训投入等有力举措关心员工成长。

制。制订三年滚动战略规划，配套制订“人才固本强基、技术引领、新增长点培育、质量控制提升”等八项子战略，将战略涉及的25个关键战略指标进行细化与分解，纳入财务预算管理体系，实现数据化管理。

创新营销模式，为客户量身定制伺服整体解决方案，建立“研发、销售、售后服务”三位一体以及“国际部、区域办事处、系统解决方案专业公司”三结合的营销模式。

引领行业技术创新，开发世界上最大天文望远镜的精密驱动装置，为世界最大电梯生产商开发新一代超高速电梯，为世界最先进的加工中心安装“中国心”。



菲仕引入外智，提升企业管理水平

### 宁波石浦酒店管理发展有限公司 <<<

#### 评审印象：

坚持宁波菜的传承、研发和创新，先后荣获国内首家白金五钻和全国五叶级绿色饭店示范酒店、浙江省非物质文化遗产传承基地。为确保食品质量安全，公司分别在石浦和四明山建立了海产品和绿色养殖基地，构建了一条独特的绿色食品安全通道。2013年起公司进行战略调整，由中高端餐饮市场转向平民化销售，并提供个性化、差异化服务，成功地实现了转型升级。

**主要特色：**

注重节能减排工作，拥有全市唯一的餐厨垃圾自动清洗机、餐饮污水处理系统多道处理工序，也是全市餐饮业中第一家通过

清洁生产审核的企业。

重视产品研发和技术创新，先后开发出4大系列300多个新品种，雪菜大汤黄鱼获得中国餐饮业博览会最高奖“金鼎奖”，石浦海鲜咸蟹、苔菜小烤等进入中华名菜名点。

打造从田头到餐桌的一站式绿色供应链，在四明山建立绿色养殖基地，在石浦建立水产养殖基地，与千禧海鲜公司合作，开展供应淡水鱼等。

开展宴会管家式全程跟踪服务、婚庆一对一服务、主题宴会VIP接待服务，增设儿童乐园、婴儿休息室、平价超市，满足顾客个性化、差异化需求。

积极拓展营销渠道，通过大众点评、美团网、微信等收集顾客信息，与银行、旅游、婚庆等联盟营销网络合作，优化顾客体验，积极转型升级。



石浦大酒店创新管理，将服务做到极致

### 宁波奥克斯空调有限公司 <<<

#### 评审印象：

秉承“品质是基石，创新是灵魂”的理念，通过推行信息化、智能化技术应用，有效提升了营运效率；实施精品战略，打造“健康空调”，推出行业首创双贯流圆柜和首台互联网空调；独创质量保障体系，产品成为中国南北极考察队专用产品。以“快鱼吃慢鱼”的奥克斯速度，成功跻身国内空调制造业一线阵营。

**主要特色：**

实施品质转型、精益生产，营造全员创新氛围，转型两年获得26项技术发明专利，实用新型专利274项，外观设计专利141项；建立电商渠道，创京东电商平台单日销售一亿元的行业最佳业绩。

建立全面、有效的服务体系，推出5A服务、空调十年免费包修等举措，开通400服务热线，提供微信、网站报装、报修功能，换季前免费清洗、保养等服务。从共同客户处获得竞争对手的顾客满意度对比信息法，有针对性地改进产品和服务质量。

基于“人对了，企业就对了”的人才理念，公司成立了奥克斯内部学院，设立了内部讲师制度，根据不同层级，设立A系列培训计划、营销精英班、内部讲师团队等专项提升培训项目。通过KPI考核、360度考评、工作述职等多种方式进行绩效考核。

设定智能化工厂建设目标，近三年投入3300余万元建成并投用了ERP、SRM、OMS、CSS、CRM、PDM、HER、浪潮资金管理系统等。制订严格的财务管理制度和风险控制体系，滚动锁定五年资金需求，通过与银行合作，有效保障资金体系运作通畅，确保经营稳定性。通过竞品对比、自身产品研发创新和采购物料定价机制与规模达到成本控制。



奥克斯智能化工厂，极大提高了生产效率

## 2014年度 市长质量奖 提名奖企业

#### ●中交上航局航空建设有限公司

公司成立于1975年，隶属中国交通建设集团，拥有港口与航道工程施工总承包一级、航道工程专业承包一级、勘察测绘甲级资质和市政公用工程、地基与基础工程专业承包资质。

三十多年来，公司在国内外承建和参建了多项重大航港项目，出色地完成了国内首条30万吨级航道——舟山丹山虾峙门外航道整治工程和梅山保税港区、上海洋山深水港等国家、市、重点工程项目建设。

#### ●海伦钢琴股份有限公司

公司是国家重点火炬计划实施高新技术企业，中国乐器协会副理事长单位，国家级文化产业示范基地，国家文化出口重点企业。

公司制造的立式钢琴、三角钢琴在国际上获得广泛认可和好评，产品远销欧洲、美国、日本等地。被国家轻工乐器质量监督检测中心确定为钢琴音乐性能鉴定的参照钢琴。2012年6月，海伦钢琴在深圳证券交易所创业板挂牌上市。

#### ●宁波耀华电气科技有限责任公司

公司是全国知名输配电设备关键核心部件的专业生产企业，在国内电气输配电专业生产厂家中首家通过ISO9001质量体系认证。

公司研制开发出十大大类、上千个规格品种的电器产品，不但被众多国家重点工程选用，还远销东南亚、欧洲地区。与中国电力科学研究院、中国船舶重工集团公司、上海西门子开关有限公司、上海通用电气开关有限公司等国内外300多家著名重点企业建立了长期配套合作关系。

## 市长质量奖 提升企业管理水平

#### 因势利导 务实推进市长质量奖

针对企业提升质量的需求，我市在借鉴国内外成功经验的基础上，结合本地经济发展实际，继深圳之后在全国第二个设立市长质量奖，制定市长质量奖管理办法，明确设奖目的、创奖范围和评审规范等，引导了一批企业积极参与创奖活动。2014年，我市对管理办法进行了修订完善，增设了提名奖，将评审范围由原来的“制造业、服务企业（组织）”扩大到“产品、工程、服务和环境四大领域的企业（组织）”，同时对评审规范提出了更高的要求。为更好地激励企业运用卓越绩效管理模式和创奖的热情，市政府每年安排市长质量奖专项资金用于奖励获奖企业，累计已达1570万元。

市长质量奖的实施推动了企业先进管理方法的运用与经营质量水平的提高，在各行业、各领域涌现出了雅戈尔、方太、得力、公牛、九龙物流、吉利汽车、博威、中交上航等知名获奖企业，树立了一批学习标杆，带动了全市企业管理意识的提升。

#### 强化宣教 逐步增强企业创奖意识

为了激发企业改进管理，提升质量，申评市长质量奖的积极性，市质监局等部门通过多种途径对企业进行宣传培训。每年邀请国内外质量管理专家举办各类质量管理培训，8年时间里累计培训各行业企业高层1100余人，为近千家企业培养质量管理骨干2500余人。大力开展“专家进企业”活动，组织由国际管理专家、学者构成的专家队伍，对全市重点培育的76家企业开展卓越绩效管理模式导入辅导和企业管理诊断，推动企业创新和管理升级。积极探索群众在推广和导入先进质量管理模式中的作用，通过质量协会等社会组织开展先进质量管理宣传培训，目前我市已建立群众质量管理小组8000多个，发布优秀QC成果1200多个。此外，我市每年还组织企业参加各级政府质量奖现场评审观摩、学习交流和经验分享等活动，更好地推动先进质量管理理念和方法的传播。

#### 示范引领 全面提升企业管理水平

在引进先进管理模式，提升我市企业管理水平的过程中，我市注重发挥示范引领作用。一方面，发掘质量奖获奖企业标杆引领作用，邀请成功企业在本市主流媒体上畅谈体会与经验，解答提问，交流心得。总结提炼获奖企业的成功经验，运用工作研讨、主题演讲、现场参观、经验分享、媒体宣传等形式，组织开展经验分享活动。另一方面，建立孵化基地，强化示范带动作用，利用已获奖企业资源在全市建立22个卓越绩效孵化基地，在中小企业中大力推广先进质量管理模式。目前，全市已有109家企业进入孵化基地接受孵化。

此外，我市还积极扶持各类咨询机构，为本地企业提升管理能力提供帮助。主动与国内知名质量管理咨询机构对接，深圳戴明、广州赛宝等一批国内知名的企业管理咨询机构纷至沓来，宁波卓效、浙江好前程等一批本土中坚力量逐步成长。目前在我市专业开展卓越绩效管理模式辅导咨询的市内外机构已有13家，其中市外咨询机构10家。

## 卓越绩效管理 奔跑在追求路上

卓越绩效管理模式是推进企业管理创新，提升绩效水平的重要举措。近年来，在质量强市建设中，我市各级政府部门积极推进企业运用卓越绩效管理模式，把它作为促进转型升级、提高发展质量的重要抓手。

卓越绩效模式也称质量奖模式。许多国家通过国家质量奖来提升本国企业管理的水准和竞争力。各种组织对照国家质量奖评价准则来对自身的绩效进行自我评估，持续改进。这些评价准则所体现的管理方式便是卓越绩效模式。

2003年，国家质检总局质量管理司组织中国标准化研究院、中国质量协会和相关企业代表共同参与《GB/T19580—2004卓越绩效评价准则》和《GB/Z19579—2004卓越绩效评价准则实施指南》，于2004年8月30日发布，2005年1月1日起实施。这标志着我国质量管理工作从TQC、ISO9000进入到与国际接轨的新阶段。2012年，根据我国国情和国际质量发展趋势，对标进行了修订，使其更具适用性和可操作性，并以此为基础，设立了“中国质量奖”。

卓越绩效模式由“道”和“术”构成，“道”即体现该模式的基本理念，包括远见卓识的领导、战略导向、顾客驱动、社会责任、以人为本、合作共赢、重视过程与关注结果、持续改进与创新、系统管理。“术”即具体实施方式及评价准则，体现在领导、战略、顾客与市场、资源、过程管理、测量分析与改进和结果上。

#### ●卓越绩效模式与ISO9001

ISO9001认证属于管理是否合格的符合性评价，类似于体育达标、电影审查合格，而非卓越

绩效评价属于管理是否卓越的成熟度评价，类似于运动会金牌、电影奖项。ISO9001旨在使顾客满意，而非卓越绩效旨在使所有利益相关方获得综合的满意。

#### ●卓越绩效模式与ISO9004

尽管ISO9004的范围和深度超过了ISO9001，并趋向于卓越绩效评价准则，但其定位介于ISO9001和卓越绩效评价准则之间，即在全球经济中大部分组织能实现的水平，而非卓越

绩效评价则兼容了ISO9001和ISO9004。

#### ●卓越绩效模式与ISO14001和GB/T28001

GB/T24001认证和GB/T28001认证属于管理是否合格的符合性评价，而非卓越绩效评价属于管理是否卓越的成熟度评价。

卓越绩效评价准则兼容了对环境管理和职业健康安全管理的要素，而GB/T24001和GB/T28001只是对这些要素的方法。