

机电公司

质量回访促沟通 提升客户满意度

本报南昌讯 5月中旬以来,机电公司以“抓服务提信誉、抓质量树形象”为主线,采取集中回访的方式,对部分参建项目开展质量回访和排查活动,不断提升客户满意度。

为确保活动行之有效,机电公司制定下发了《关于开展质量回访和排查活动工作的通知》,明确了回访范围、回访主体、回访时间等工作要求,确保质量回访工作有章可循。此次质量回访工作由公司主管生产的副总经理全面负责,并成立了北京、郑州、武汉等9个片区回访小组,对公司12个已交付使用的工程项目及9个在建项目进行质量回访。通过现场回访、电话沟通、实地调查等方式,重点

■ 坚定龙头地位 实现规模发展

排查已交付使用项目有关行车安全的结构与设备状况,在建项目已完实体工程质量,并向使用单位征求相关工程质量的意见和合理化建议,对个性问题采取逐个答复方式进行解决。公司建立回访记录及台账,定期发布回访情况通报,将回访情况纳入目标管理考核,确保回访工作落地见效。公司以此次活动为契机,

将各项日常工作紧密融入质量回访过程,合并开展项目管控、信息采集、业务检查等基础工作,使回访工作成为密切机关与项目关系的重要途径。

目前,在第一阶段活动中,机电公司已累计回访各类客户21家,解决客户实际问题40余项,客户综合满意度为98.7%。(郑璇)

■ 编后 客户回访是企业用来进行产品或服务满意度调查、维系客户和市场的常用方法,更是企业完善客户数据库、进一步提升营销工作质量的基础。年初局“四会”提出“品牌与营销一体化”,要求各子(分)公司继续扩大工程回访覆盖面,在客户中加深我局的负责任形象。近年来,机电公司始终坚持以城市轨道交通机电设备安装与装修等传统领域为营销主攻方向,以干好在建项目推动区域营销良性发展,实现了北京、重庆、武汉、南宁等区域市场的滚动发展目标。机电公司采取的工程项目质量回访工作方法值得各单位思考借鉴。

本报郑州讯 进入6月份以来,郑州地区降雨量不断增加,而一公司郑州航空港区地下管廊项目部施工生产大干不断,始终保持着领跑全线的态势。

雨季施工有条不紊

一公司郑州航空港区地下管廊项目部

该项目部要在300天内完成7.9亿元的工程量,施工存在工期紧、施工难度大;体量多、任务完成难度大;交叉施工多,安全管理压力大;扬尘治理严,文明施工要求高;过程控制细,工程质量要求高等特点。在六月黄金施工期当地却阴雨不断。为此,该项目部成员一线轮流带班,蹲守现场办公,督导重难点工程迅速开展施工作业。生产调度员及时掌握气象情况,并以微信、短信等方式播报给各施工班组,做好雨天预报。在土方施工中,项目部填筑路堤采用分层铺填碾压的方法,随挖随运,随铺随压;为防雨季交通中断,水泥、钢材、木材、柴油等主要材料在库房内储备充足,保证了施工连续性;施工现场的安全用电采用绝缘良好的材料架空设置,电源开关设备配置防雨措施,确保电路畅通无阻;在基坑开挖前做好临边防护,过程中派员实地监测,并密切关注周边的位移情况;在混凝土浇筑施工中做好人员机械的合理调配,抓住雨歇期及时浇筑并做好防雨覆盖措施,确保施工质量。此外,项目部在施工中特别注意保护植草皮、林木,要求路基土石方施工后的取土场、弃土场及路堤边坡,路堤边坡尽快做好防护并植草皮,避免水土流失,做到了文明施工。

目前,该项目部在阴雨期间施工照常开展,车道联络道主体结构、钢筋加工厂、基坑开挖、深基坑垂直面挂网喷锚均处于同步快速施工阶段。

■ 抗灾保生产

(殷路新)



用电大排查 施工有保障

6月份以来,广东天气晴好,深(圳)茂(名)铁路2标开平制梁场(五公司)迎来了施工的黄金时机,也迎来了施工用电高峰期。为了确保施工用电安全,该制梁场要求施工现场使用的照明、动力电源均严格按“三级配电,二级保护”设置,并进一步完善了接地系统,每台设备配备了专用的电器开关箱。对施工现场临时用电特种作业人员,该场要求必须经过培训,考核合格后方可持证上岗。该场还每周对现场用电和安全情况进行“大检查、大排查”,有效确保了梁场施工用电安全。图为安质人员对现场配电箱进行检查登记。(张召 摄)

城轨分公司成都地铁7号线项目部

「四步骤」保障施工圆满收官

本报成都讯 5月30日,城轨分公司成都地铁7号线项目部在施工中采取“缓进、轻推、慢磨、迟清仓”的盾构机进站接收原则,实现了承建的成都地铁七号线科华南路站至琉璃场站盾构区间顺利贯通,标志着全长2028米的两站两区间(火车南站至科华南路站至琉璃场站)施工圆满收官。

该项目区间主要穿越卵石土、砂层中风化泥岩和强风化泥岩地层。为实现顺利贯通,项目部制定科学方案,多次邀请成都市水务局、排水处、监理、中铁成投、设计、地勘等相关参建单位召开专题会议,反复论证,研究盾构穿越方案。根据特殊地层、风险等级强弱,采取盾构掘进参数控制,以30毫米/分钟的掘进速度,不停机匀速前进,减少对地层扰动。为克服含水砂卵石地层胶结性差,避免在隧道上方地层形成空洞,项目部严控出土量和出渣量,在盾构整个掘进期间,每环出渣量控制在56至58立方米范围内,地表沉降始终处于可控范围。项目部先后克服下穿火车南站至科华南站区间建筑群、成都市DN2200污水主干管、锦江、成绵乐客专、成渝成贵高铁、东环高铁等系列重大风险源。尤其是受2008年汶川大地震影响,火车南站至科华南站区间建筑群部分房屋结构受损。为确保下穿顺利,项目部按照施工图纸要求,在下穿单栋房屋区域内,采取沿房屋地面打孔注浆等加固方式进行处理,对地表、房屋、土体分层监测。科火区间的污水主干管也是施工难点之一,该管常年满水带压运行且管节渗漏非常严重。项目部采取污水管外包钢筋混凝土连梁,20米加长加密大管棚、地面注浆等综合加固方案,顺利穿越污水主干管。针对下穿锦江、成绵乐客专、成渝成贵高铁、东环高铁等重大风险源,项目部召开专项应急预案评审会,在完成铁路专项施工方案、专项监控量测方案制定的同时,严格落实施工设计方案中各项安全措施,根据工务段施工计划提前请点,对既有线路进行每半小时一次自动监测,利用数据无线传输的方式观测每环出土量,最大限度地降低施工安全风险,11个月便实现双线贯通。

建成后的成都7号线将串联成都站、成都东站、成都南站3个铁路枢纽,与多条捷运线和市域线形成换乘关系,一天的客流量将达到250万人次。(周霞 文恺 冯嘉)

■ 科学组织生产 保持健康发展

本报连云港讯 今年以来,连(云港)盐(城)铁路东海县制梁场(四公司)紧紧围绕施工生产做到“五个到位”,即施工计划落实到位、施工现场控制到位、与各方面沟通到位、安全管理到位、凝心聚力到位,有力地促进了制梁进度稳步加快。目前,该制梁场生产T梁能力已达18片/天,日产值超过200万元。

根据业主、公司下达的计划安排,制梁场制定详细的施工计划,并将计划细化到周,精确到天。梁场领导班子成员分片包点、分解任务,明确职责、完成时间和具体责任人,强化现场的组织指挥,对施工生产中出现的重难点进行深入研究。制梁场围绕工期倒排工序,再围绕工序倒排劳动力、材料、机械设备,确保现场生

连盐铁路东海县制梁场

“五个到位”加快制梁进度

产有序推进。他们妥善解决好各种矛盾,强化现场的组织,疏通外部环境,做好施工队的稳定工作,上足劳动力。加强与各班组之间的技术工作交流,加强与业主、监理等单位的沟通协调,做到有问题及时向业主、监理汇报。制梁场毫不放松对进场施工人员安全培训,对高空作业加强防护,制定安全应急预案,强化质量

管理,对隐蔽工程全天候旁站,做好记录。场长牵头用手机微信组建了包括管理人员与协作队伍的微信群,每天的生产任务及完成情况定时在群里公布,让全员都能及时了解现场的施工生产情况。遇到机械故障、材料不足等突发问题不用一个一个打电话联系人,一条简单扼要的消息就能让全员知晓。(张鹏 夏鹏程)

笔者在一家施工企业项目部了解到,该项目部已在此地发展了六年多,从最初做一个不足千万元的道路整修开始,到承担3亿元的交通枢纽大工程,干了五个项目,项目均优质,实现了区域滚动发展,赢得了一方信誉,一片市场。与项目部干部员工攀谈中,听的最多也是他们感触最深的一句话,就是“管好现场才能赢得市场”。

这朴素的一句话道出了施工企业奋争、管理和“做市场”发展的真谛。在建筑市场管理日趋规范、“僧多粥少”搅活竞争日趋激烈的今天,施工企业要有工程干、有发展,就要靠良好的信誉,才能揽到项目、赢得市场。取得良好的信誉靠什么?靠把项目现场管好,把一项项工程干好,靠项目的优质、安全和信守各项承诺,这样企业才能筑建起良好的信誉大厦,才能有“让别人放心”,才能有“项目打滚”的市场。

要管好现场说起来简单,做起来不易,不仅需要汗水也需要智慧、意志。归纳起来,笔者认为重点要做到“一二三四”,即制定一个明确的目标。目标是激发人奋斗的动力,也是项目的灵魂和旗帜。项目进点之始就要结合合同要求、工期时点、管理成本、人员工资等方面特点,制定出项目响亮的奋斗目标,以起到催人奋进的作用,并理顺工作的思路,增强员工对项目的认同和干劲。建设两支过硬的

队伍:干部队伍和员工队伍。一方面要配强项目班子,配优工程、物资、财务等专业管理队伍,打造好干部队伍的责任心、责任心和工作力,另一方面要通过开展教育培训和管理,建设好具有高度执行力的现场作业员工队伍。在当今“作业层趋于农民工化”现实中,要把农民工协作队伍纳入到员工管理体系中,实现全员管理的员工化、体系化。理顺三条管控的主线:质量线、安全线和成本线。质量是企业生命、项目的生命,是信誉的根本。要围绕“质量线”通过建设项目质量控制体系,落

项目第一大事来抓,做到进场开工迅速、精神饱满、展示形象。项目建设中的各项检查评比,是推进项目管理的渠道,推介项目信誉的平台。要认真对待各项检查评比,做到组织周密、准备充分、安排得体,争取在检查评比中获得好名次。重要节点是项目重要工序的规定时间,业主关心、项目必须,也是实现项目总体目标的前提。要通过科学组织、特事特办等保证节点对接目标的实现。竣工验收标志着项目的“句号”。“人去留名,雁去留声”,能否坚持到最后,留下良好印象良好名声,“句号”能否划圆,关键在竣工验收环节。但往往处于竣工验收时,有的人撤离了,项目部也解散了,最容易被忽视、被“人员不够”而简化,带来“句号划得不圆满”,影响到项目的声誉。要本着“一如既往”的心态,精心组织人员,做细资料整理归档、现场整改、闭合反馈等工作,不仅要确保验收通过、收尾圆满,而且还要“人去留名”,这样才能获得业主的更加信任,也才能赢得再续工程的新机遇。

现场,市场是施工企业生存之本、发展之源。在当前建筑市场压缩、铁路市场收缩、路外市场艰难的情况下,我们只要坚持把在手在建的项目做好做实,干一项、成一项、优一项,就一定能够赢得项目、赢得市场,实现稳步发展。

■ 论坛

管好现场才能赢得市场

○ 方成龙

实各环节责任,确保质量优良。安全关乎员工的生命健康,是项目稳定的基石。要把“安全线”贯穿于生产各个流程工序,做到隐患排查、预警预防和奖惩联动,保证安全受控。成本项目的目标归宿,是干部员工的希望所在。要通过开源与节流并举、内部与外部共求、干部与员工共俭的制度建设,实现现场项目成本的集约化、效益最大化;做好四个必保的环节:进场开工、检查考评、重要节点和验收收尾。进场开工是项目的“第一印象”,是展示项目战斗力、精神气的“窗口”,业主最为关注,社会影响也较大。要把进场开工环节作为