

省工信委巡视组莅临公司调研

马勇率队 胡晓海汇报

本报讯 特约记者肖文良报道:5月13日,省工信委巡视组马勇一行莅临公司调研,新兴产业处处长万钧陪同,公司执行董事胡晓海负责接待并汇报工作。马勇参观公司组件生产车间时,悉心了解组件生产线和自动化技改

项目,并仔细察看组件样品,在认真听取公司一季度的生产经营情况汇报后,对公司所取得的成绩给予高度评价与肯定。马勇指出,在一系列光伏政策的推动下,光伏市场行情明显好转,瑞晶公司能够抓住机遇,加大

装备自动化技改及科研投入,迅速抢占市场,不仅提高了瑞晶产品市场占有率和产品知名度,同时也推动了江西省光伏产业发展再上新台阶。市委常委、副市长万光明、市工信委主任刘力恒等陪同调研。

一句话新闻

- 近期,公司《便于安装且成本低的太阳能电池组件》项目荣获新余市2015年度专利技术二等奖。
- 近日,经测试评估,公司自主研发的1500V系统电压组件功率衰减率小于1.5%,抗PID性能优良。
- 公司后勤部副经理肖小兵荣获“江西省‘十二五’安全生产工作先进个人”称号。

十年磨一剑 一朝展锋芒 公司“盛装”亮相上海 SNEC 国际太阳能光伏展



作为世界100强美国霍尼韦尔在全球光伏行业的唯一合作伙伴,公司展位受到众多国外客户的青睐。

本报讯 记者杨亚松报道:5月26日,为期三天的 SNEC 第十届(2016)国际太阳能产业及光伏工程(上海)展览会在上海新国际博览中

心顺利闭幕,来自世界各地的1500余家光伏企业、5000多位专家齐聚一堂,其盛况空前。公司总经理张中良亲自率队携产品“盛装”亮相,重点展出了抗PID的RSC156P-3BB断栅多晶硅电池片、RSC156P-4BB断栅多晶硅电池片、RSC156M-4BB断栅多晶硅电池片(共四个类型的电池),RSM60-156P和RSM72-156P高效多晶硅光伏组件和RSM60-156MB黑色单晶硅光伏组件(三个类型的组件)。

面对复杂多变的市场环境,瑞晶公司在业务模式、管理模式和技术等方面不断创新,持续提升产品与服务的核心竞争力。公司各项经营指标和管理实效取得显著提升,2016年第一季度产值同比增长157.35%,利润同比增长171.18%,电池片转换效率达到18.6%,达行业先进水平,公司自主研发有知识产权的臭氧PID设备

技术工艺等已输出至央企,并获得成功。在项目资金无法落实的情况下创新思路,完成组件自动化改造项目,成为印度TATA唯一OEM供应商和长期战略合作伙伴。在包括众多知名企业在内的17家光伏企业的同台竞争中脱颖而出,成为世界100强美国霍尼韦尔在全球光伏行业的唯一合作伙伴,并荣获霍尼韦尔颁发 SALES ACHIEVEMENT 奖项,成为霍尼韦尔开展此项业务6年以来,在如此短的时间内实现业绩突破和获奖的第一家也是唯一一家企业。瑞晶太阳能科技有限公司此次带着高性能的电池片及组件参展,吸引了来自国内、国外众多合作伙伴、客户纷纷前来洽谈业务与合作,收获颇丰。

以“展”会友,以“展”会客,瑞晶公司感谢广大客户的关注与支持!十年磨一剑,一朝展锋芒。相信瑞晶公司未来会更上一层楼,越来越辉煌!

认清形势 认准方向 认真工作

总经理 张中良

去年下半年以来,光伏市场整体有所回暖,市场出现供不应求局面,光伏企业日子好过了不少。应该看到,瑞晶公司经过这些年的发展,企业经营取得了长足进步,一些主要经济技术指标甚至已开始迈入国内光伏行业第一梯队。但进入今年三月,光伏市场竞争加剧,市场变化较快,客户对我们的产品投诉也开始上升,我们身上存在的各类问题开始显现出来。并且光伏行业目前仍处于国家去产能的重点关注行业之一。

但我们很多部门目前工作仍是按部就班、原地踏步,并未从市场的风云变化中嗅到危机,自我满足感使我们没有清晰地认识到企业当前继续面临的生存压力,以及市场“弱肉强食”的残酷性,而客户的投诉已为我们敲响了警钟。

为此,我们应认清当下的形式和企业所处的环境,把紧紧围绕“以客户为中心,为客户提供优质产品和服务”的企业核心价值观,积极开拓市场,以销售为龙头,以客户的标准和要求来推动和加强我们的内部管理,提升我们的核心竞争力,作为我们今后工作努力的方向。

认清了形式,认准了方向,我们就要集中精力,把自己的工作做实、做细。

认真工作,就要抢市场抢订单

国内销售今年一季度实现了开门红,连续超额完成月度销售目标,获得了公司今年一季度部门绩效考核第一名,得到了公司的表彰。但实际工作中,销售部门也暴露出对市场预判性差、对市场反应滞后,其它部门对销售的有效支持不够等问题,导致客户近期投诉量及退化率的增加。这反映出销售部门还没有真正建立起对市场信息收集、分析、判断和反馈的一整套机制。做为市场“龙头”,销售部门在公司内不仅要为企业的经营决策提供及时、有效的市场分析和判断,抢市场、抢订单,更要以“狼性”的工作风格将客户的标准和要求推动、倒逼,要求我们每个部门。在企业内部,销售部门就代表客户,客户问题哪怕99%由客户造成,都要首先反思我们自己这1%如何去改善。对造成公司经济和信誉损失的部门追究责任。因为客户抱怨不能迅速加以改善和解决,最终我们将失去订单和客户的耐心和忠诚度,而这将给企业未来经营带来巨大风险。试问,如果我们长久合作的良好伙伴都离我们而去,我们的订单将从何而来?企业将靠什么生存?员工工作如何保障?要记住,市场是不同情弱者的。

因此,我们要以销售为龙头,各部门大力支持和配合,在企业内部形成及时、有效的市场反馈应对机制,才能不断提升我们的管理水平。只有给客户id提供增值服务,赢得客户的信任,才能创造更多的合作机会和有价值的订单。

认真工作,就要对标挖潜

通过多年努力,公司部分经济技术指标已迈入国内光伏行业第一梯队,但我们不能满足和骄傲,应清醒地看到公司的综合竞争实力和行业先进水平相比还存在非常大的差距。和其他大型上市企业比,我们既无规模优势,也无品牌优势,我们靠的只有更快的市场反应,更高的工作效率,更低的成本去打拼,去建立起自己的市场品牌知名度和美誉度。要记住,市场竞争永远是不进则退,进步慢了同样会被淘汰。

因此,公司各部门要解放思想,加强与行业先进企业的交流、学习,对照主要经济技术指标,进行对标挖潜,不断缩小差距。同时,我们还要把握产品市场的发展趋势,及时跟进市场中出现的新技术、

新工艺、新材料。制定周密的研究计划和方案,新材料的导入,新技术的研发,对企业的产品生命力发挥着至关重要的作用。有好的项目前期慎重调研,一经研究确定就要尽快实施。工作中我们既要低头拉车,更要抬头看路”。

在企业的降本增效管理工作中,获得公司今年一季度部门绩效考核第二名的储运部至少有两点值得我们借鉴和学习。首先是工作有目标,并且目标清晰、明确、细化。储运部在进行内部KPI考核时,做到两个不低于,即不低于自己事业计划目标值,不低于上个月目标值,去主动选择有挑战性的目标。其次是预算,这不仅是财务的资金预算,而是部门工作有预算。工作计划若想完成得好就要提前预算,否则工作就会有偏差。要保证成本不多支出,就需要提前和相关部门沟通好。我们很多部门工作不做预算,不考虑工作的合理性和效率性,造成很多无效劳动。

认真工作,就要“三贴近”

客户问题表面是质量客服在处理,但最终落脚点却是工艺技术、生产等部门。生产、技术、质量等部门要主动向市场方战场靠近,贴近市场、贴近现场,与客户零距离,第一时间给客户id提供满意服务,给销售提供积极有力的支持。各职能部门要贴近市场、贴近现场、贴近员工,善于发现工作中存在的问题和不足,加强工作指导,有针对性的采取改善措施,给销售、生产、技术等部门以更多帮助和支持。党群部门要多方了解员工思想动态,挖掘、发现部门和员工工作中的亮点和成绩,及时加以宣传、激励,激发企业和员工的正能量。围绕公司当前的技术创新、成本创新等重点工作,发动所有员工多动脑、多思考,通过“金点子”等方式积极献言献策,在企业内部形成相互促进、积极向上、风清气正的良好工作氛围。

认真工作,就要转变观念

管理要上台阶,首先要转变观念。工作中发现问题,首先要反思流程中存在的问题,管理中何有漏洞等。因此,大家要认识到终端的问题其实是管理流程中的问题,通过流程的完善或再造来加强我们的工作管理。牢固树立“以制度管人,以流程管事”的管理理念,这不是职位高低谁说了算的问题,而是制度说了算的最终管理体现。

“以客户为中心”、“以订单为中心”不能仅仅停留在口号上,挂在墙上,要根植于心,深入骨髓,在日常工作中践行。我们改变不了市场、价格、客户要求,唯一能改变的是自己。市场发展必定是买方市场,提供高质、低价、优质服务是市场发展的必然要求。正如美国著名营销学者拿破仑·希尔说过的名言:“我们销售的不只是产品,而是一种服务,更是一种理想”。紧盯市场,把市场压力转化为自己的工作动力,并形成好的工作习惯和树立远大的理想目标,我们就能迸发出更加火热的工作激情。只有经得起市场考验的产品和服务,才能得到市场的认可,才能真正为企业的生存和发展赢得空间。

对积极进取并取得显著进步的部门和个人,公司将会继续提出高标准、严要求。“鞭打快牛”是为了激励他们更高、更快发展,而固步自封、工作仅考虑部门、个人利益的“慢牛”,迟早要被淘汰。

市场不变的法则则是市场永远在变化。在当前形势下,我们要认准工作方向,把市场中的压力转化为我们工作中的动力,共同驱动“瑞晶”号这艘巨轮和我们大家一起扬帆起航,去遨游更广阔的世界。

张中良在一季度绩效回顾会议上强调

要对照目标找差距 确保实现目标翻番

本报讯 记者崔燕燕 通讯员袁敏敏报道:为激励干部职工全身心投入工作,齐心协力完成公司翻两番的经营目标。近期,由人力资源部组织的2016年第一季度绩效回顾会议在公司党员活动室首次召开,公司各系统分管领导及部门副主管级以上人员参加会议,公司总经理张中良出席并作重要讲话。

张中良首先对储运部和计划管理部的述职汇报表示充分肯定。他说,储运部的目标实现与人力资源部KPI考核的宗旨是一样的,做什么事都要有目标,且目标要清晰、明确、细化,储运部的两个不低于正是实现目标的实际体现。每个部门的工作计划若想完成就得提前预算,杜绝不必要的偏差,以免造成无效劳动。

张中良指出,回顾一季度各项工作,我们的销售量与去年同期相比有很大提高,但是与目标相比,要更有危机感。今年公司定的目标于我们是挑

战,但正是挑战才能体现干部价值。销售部在一季度绩效拿第一是对销售部门成绩的肯定,但是销售更应感到压力,因为接下来将是更大的挑战,而面对挑战必须转变思想和观念,我们销售的不只是产品,是一种服务,更是一个称职的营销员,否则只是一个卖产品的人,所以营销人员要不断地提升自我,不断地提高个人能力。在企业,销售是龙头,所有部门人员都应该积极主动地为销售服务,要拿出最好的产品和服务让销售人员在市场上作战时能够抬头挺胸、理直气壮,在任何客户面前有底气、有信心。时不我待,今天召开的一季度绩效回顾会议是个好的开始,希望各部门接下来能对照事业目标找差距,来反思自己能为公司的业绩提升做什么?能为公司“以客户为中心”做什么?所有员工都要真正发挥主人翁精神,同心同德,齐心协力,一起确保公司今年目标翻番实现。



图为公司副总经理兼COO段小龙做一季度绩效考评及整体情况汇报。

会上,公司副总经理兼COO段小龙,财务部、人力资源部、营销部、储运部及计划管理部负责人分别对公司一

季度绩效考评及整体情况做了汇报。会后,张中良为获得一季度卓越绩效的营销部、储运部和计划管理部颁奖。

高品质产品 我们反问自己

质量至上,人人有责

群言

的技术优势,来抢占高效段产品市场及高端客户。之前的开拓市场,形成品牌,到今天的稳定而持续增长的市场份额,并不能代表客户的忠诚度。质量危机往往是企业的分水岭,它的两端,要么是延续过去的成功,要么就是从此衰败,要清楚认识

到自身的不足,并积极向客户亮出我们的实际行动。

没有质量,企业将失去生命。质量至上,人人有责。质量本身是做出来的,不是检验出来的。CTM值偏大,EL检测虚印,碎片率高,离散,混档,这些产品是怎么做出来的?质量

检验是如何把关的?最近产线产量上升的确是值得肯定和激励的,但投诉不断,辛苦做出来的产品遭遇批量退货是不是给我们的警告?品质是主心骨,是命脉,没有品质,产量再高又有什么用?产线、OQC、客服、销售应是一个整体,环环相扣。在首次批量退货时就应该采取相对应的紧急措施,由质量部牵头,以生产的产品货物时间节点来进行鱼骨图分析,人、机、料、环、法,第一时间针对库存,产线,来料的货物进行隔离清查。(下转2版)

已知是错,绝不一错再错

营销部 燕续锋

近期投诉不断,作为营销部的负责人,内心由惴惴不安变得隐隐作痛。在激烈竞争中抢来的订单,花费成本与心血,全员付出辛勤劳动换来的果实,却遭遇连续投诉甚至退货,真的让我焦虑不安。这不仅是公司经济与信誉的损失,更与“以客户为中心”的销售理念相悖。要重拾客户的信心,还需要花费比以往更多的精力。更为严重的是,不进则退,当我们需要花更多精力去补救的同时,正在逐步失去我们辛苦打拼的市场,而同行业的竞争对手正在旁边微笑着超越我们。

公司CEO自罚以及对相关责

任人的责罚,足显高层对此事的重视,也促使我必须对此进行反省与反思。就连续的投诉来看,我们并没有真正做到“以客户为中心”。销售是介于客户与供方之间的枢纽桥梁,能够最早了解客户的需求。然而第一时间得到客户的抱怨时,我们没有急客户之所急,想客户之所想,还在试图用自己的想法或当时的市场行情去影响顾客,这看似在维护公司的利益,实则已经在悄无声息的损伤客户对我们的信赖和感情。我们销售的不只是产品,而是一种服务,更是一种理想。当产品和服务的质量都没有持续改进使客户满意。(下转2版)

以客户为中心 以订单为中心

佚名?

近期我司产品在客户端遭遇了连续的反馈,主要反馈的问题有组件CTM、EL、制程碎片偏高、拉力问题,我们也许会问我们的产品到底怎么了?为什么会突然遭到这么多客户反馈?去年下半年行情一片大好,很多的问题都被市场给掩盖了,到今年年初,行情急剧变化,我们产品的一些问题陆续爆发,而同行的调整速度远超出我司。所谓慢一步,步步都慢,行情变化打得我们措手不及,相应带来的就是客户连续反馈,这种情况下,客户服务和问题改善速度就显得尤为重要,而对于这两点我们似乎做的还远远不到位。

客户服务

- 1.我们不能以不变应万变,而是能够随机应变。客户情况不是由我们控制,我们要做的是根据不同客户制定不同的开发程序,开发之前先了解客户整体运行状况,预测可能发生的问题,从而制定相应的预防措施,正所谓知己知彼,才能百战百胜。
- 2.要有服务意识,问题要想在客户前面,及时与客户沟通,使客户愿意同我们交往,遇到问题能第一时间想到我们,把客户反馈当做机遇。
- 3.专业和修养。做为客服人员首先要有熟练的专业技能,要做到比电池人员更懂电池。(下转2版)

公司新产品顺利通过省级鉴定

本报讯 特约记者肖文良报道:5月6日,受江西省科技厅委托,新余市科技局组织有关专家对公司承担的江西省重点新产品计划项目“高拉脱力防断栅四主栅电池片”进行了鉴定。

鉴定委员会认为,该项目采用自主开发的主栅线加副主栅线结构和主栅线镂空填充工艺,电池片光电转换效率提升0.1%,同时解决了由于主栅线变窄而造成

的主栅线拉脱力下降问题,降低了EL断栅风险;技术水平达到同类产品国际先进水平,同时产品性能优越,市场前景广阔,具有较高的经济效益。鉴定专家一致同意通过江西省重点新产品鉴定。

鉴定会上,省、市科技代表希望公司再接再厉继续加强科技合作与创新,开发出更多的新产品,提升企业核心竞争力。