

# 大爱摩罗 丹心无疆

## 摩罗丹药业公司确保质量合格率 100%

■ 何适

55年风雨,考验着一个企业的恒心与员工的忠心;

117个产品,市场抽样合格率100%,证明着一个企业的决心与专心;

1盒药1毛钱利润,却两获国优银质奖杯及百姓赞誉,述说着一个企业的爱心。

这就是摩罗丹公司,一个将质量当做生命对待,把功效作为永恒主题的制药企业,她所倡导并实践的质量“五心”管理法,促使全员工作质量与服务质量不断提高,产品内涵不断提升,在实现企业自身向高质量可持续发展目标迈进的同时,也向社会奉献出一片丹心。

2010年摩罗丹公司与上海复星医药合作成功。新的机制,高的理念,助推着“修身、齐家、立业、助天下”为核心的企业文化。



## 爱心——理念建设自觉化

小小一个三黄片,却必须严格执行十三道工艺,十八道质量关的把握一丝不苟,这就是摩罗丹人,就是这样天天兢兢业业地挥洒着自己的汗水。当有人不屑一顾地认为,一片几厘钱的利润值得这样费时费力吗?董事长兼总经理陈致愨这样回答——“质量保障对医药行业来说,是一个良心的问题、是一个爱心的问题。作为药品生产企业,要对得起自己的良心,要奉献给患者一片爱心。一粒药虽小,责任千斤重。”

据了解,摩罗丹公司生产的三黄片,是在把原料精选进行醇提、精制后压粉成型,与没有以上两道工艺,直接用原料压粉出来的产品相比,虽然产品出来的数量少,但单位药物含量高,疗效好。为此,企业内部为了利润也曾经有过争论,“人家能这么干,为什么我们不能?少有可怜的利润难道不应该让我们随波逐流吗?”陈致愨对此指出:“我们不能走这条路,质量无法保证的事情我们不干、砸企业诚信牌子的事我们不干、对不起老

百姓的事情我们更不能干!

“华山”牌三黄片生产53年长盛不衰,两次获得国家银质奖,连续3届蝉联河北省著名商标并在76个国家和地区依法注册;复方川贝精片等药品始终保持国优称号;主导产品胃药摩罗丹连续9届荣膺“消费者信得过产品”。为什么?严格按照国家定价标准,在微利情况下依然高标准要求产品质量。为什么?从源头开始,在国家没有要求的情况下,坚持使用地道的原材料,对内含成分质量严格把关,即使优质原料价格高,化验费用非常高仍坚持不懈。为什么?多年来,100多个产品内控标准优品率一直保持在100%。为什么?在这里我们找到答案——摩罗丹人是带着爱心去工作,去保证质量的。在他们心中,产品不是单纯的产品,是奉献给患者的自己的那颗心!

“我们就是要把100%合格的产品奉献给消费者。这是一个最朴素的想法,也是我们企业最高的要求。”陈致愨不断地强调着这个理

念,“先不要考虑自己,在机遇面前我们更应该想到自己要在未来的市场上迎接挑战!我们要做到更大、更强才能实现更大的人生理想”。在摩罗丹公司,“爱心奉献,质量第一”的理念已被融入到广大员工的血液中,每个岗位的操作程序之中,成为全体员工的自觉行为。全体员工达成一个共识:不仅为了企业的效益,更为了社会效益。有这样的认识与行动,“河北省优秀思想政治工作者”、“河北省诚信企业”的荣誉名实与归。

曾经,丸剂车间一名包装女工在一次当班操作时,下班铃声响起后,1700多盒的摩罗丹药品装箱任务完成了,可是,她手中却剩下了一枚封盒的“封签”。怎么办?小小“封签”装在兜里无人看见、知晓,然而,高度的责任感促使她重新穿上工作服,开始返工。在众工友的帮助下,两个多小时过去了,终于发现了这盒未贴封签的摩罗丹,并仔细地贴上最后这枚“封签”。正是有着这样的理念,正是

实践着这样的理念,摩罗丹公司高品质的药品不断拓展出新的市场,不断取得新的进步与发展。

陈致愨董事长说:“在管理机制上,先进的理念激发着人的精神,鼓舞着人的干劲,从这一层面上说,精神力量对企业发展起着更为深刻的重要作用,它是行动的指南针,也是行动的冲锋号。”在摩罗丹公司,处罚不是目的,提升每个员工的责任心,提升每个员工生产好药、放心药、良心药才是目的。在全公司“制药为了谁”的大讨论,不仅是对患者负责,提升了企业的诚信,更是把社会效益的精神树立起来了。

正是靠这种精神、靠这种认识上的高度,摩罗丹公司经常能与众不同。新研制的小儿风热清口服液工艺改变了中药口服液需要用酒精醇沉的旧工艺,是划时代的中药创新、专利技术,实现了零岁小孩可服用。而陈致愨看重的却不是如何尽快占领市场,“这个转变,可以使孩子们不再有健康隐患,是一辈子的事哟。”

## 忠心——团队建设和谐化

高质量的产品是生产出来的,高精度的生产是靠人实现的,要生产出一流的产品首先要造就一流的团队。

摩罗丹公司对直接从事药品生产的员工制定了全面严格的要求:精通常用中药材的基础理论、本岗位及相关岗位的工艺流程和质量标准;精通本岗位的设备性能,能排除一般性的设备故障。在关键岗位,操作工的基本动作都有严格的具体要领。

千锤百炼出来的员工团队,个个都成为独当一面的技术能手,形成了保护摩罗丹公司一流品质的“天然屏障”。为了达到这一目标,凡是进入公司上班的员工,质量教育成为了必修课。除此之外,公司每年定期对所有岗位的员工进行轮训,重点岗位则采取“送出去、请进来”的方法重点培训。2010年,公司以“思想、行为拉练培训”为主题,分别从思想品行、职业技能、团队精神3个方面分7大类计38项内容,集中一个月的时间采用全封闭、全脱产、半军事化管理进行培训。通过互动、体验、沙龙、研讨等生动活泼的多形式、多层次、多角度的切入,使广大员工的思想素质、职业技能、团队执行力得到了全新的提升,为质量上等级打下了坚实的基础。

每一个员工都对企业的核心竞争力有了一个新的认识:保证企业可持续发展的竞争力,不仅需要产品、技术,更需要的是对企业有着极高忠诚度、对企业理念认同度的人才队伍,只有这样的一支团队才能使企业家的思想、智慧、意志、价值观变成无穷的物质力量。这种力量战无不胜,攻无不克。

忠诚度从何而来?“爱人与被爱是一致的,只有感觉到被爱的人,才会更好地爱企业、爱产品、爱患者,这是我理解的以人为本的管理理

念。”陈致愨微笑着表示。

每周党政工团都组织与职工座谈,发展和谐劳动关系;制定科学合理的薪酬机制,尊重员工的劳动价值;实行工资集体协商,搭建员工与企业对话平台;依法规范劳动用工,保护员工劳动的权利;已形成摩罗丹公司的规范。把职工切身的利益与企业融合发展融为一体。为解决青年员工的后顾之忧,经与政府协商,为职工申请经济适用房达200套,使员工欢天喜地乔迁新居。摩罗丹公司把尊重员工、尊重劳动、尊重创造与全心全意依靠员工办企业的指导方针结合起来,落实到各项工作中。河北省关爱员工优秀民营企业、河北省劳动关系和谐企业不是浪得虚名的。

此外,摩罗丹公司把参加社会公益活动作为对员工教育的方式之一,借此来提高员工的公益事业心和社会责任感,从而进一步加强了企业的向心力和凝聚力。近年来,招收农民工、应届毕业生和社会下岗人员300余人,先后捐赠50万元资助贫困学子完成学业。2001年9月,陈致愨董事长亲自带队,行程万里,给驻守祖国西北边陲阿拉山口的人民子弟送去价值15万元的药品;2003年3月面对“非典”疫情,全体员工日夜以继日生产预防药品并捐赠6万余元;2005年元月,向印度洋地震及海啸受灾人民募捐8万余元;2005年10月,出资10万元帮助邯郸比较贫困的三陵乡曹庄村铺设道路,并帮扶当地农民种植中药材致富;2006年,向中国初级卫生保健基金会捐赠100万元,用于贫困地区消化道疾病普查;捐助100万元用于禁毒宣传活动;2008年5月汶川大地震发生后,捐款捐药160余万元;2007年以来,每年员工参加红十字会为困难群众献爱心

“博爱一日捐”共计4万余元;先后两次为公司困难职工募捐1.8万元。

值得一提的是,董事长陈致愨不仅是一个企业家,还是一个充满

母性光辉的“好大姐”。多年来,救助困难员工、关心青年成长、关爱员工冷暖、操办红白喜事,用真诚的行动教育人、感化人、带动人。



摩罗丹公司中药提取设备



小儿风热清口服液灌封线

## 专心——标准建设先进化

作为“河北省质量信用管理示范企业”、“河北省质量效益型先进企业”,摩罗丹公司现生产有片剂、丸剂、胶囊剂、颗粒剂、口服剂、针剂等七大剂型,有胃病类、肾病类、肝病类、妇科类、小儿类、抗菌类、抗病毒、抗肿瘤类等药品100多个品种,面对繁杂的各种工艺和生产要求,摩罗丹人深知产品质量攸关人民的生命健康,来不得半点马虎和敷衍。因此,公司从建立长效机制入手,把药品质量当做自己的生命线,把标准建设作为各项管理的切入点和落脚点。

摩罗丹公司有一整套高于国家标准和部颁标准的产品“内控标准”,这个“厂标”要求从产品的选料、投料、加工……各工序操作的指标都有一个质量保障的链条体系。在确保质量的同时,以高质量精准的仪器化验、测量予以检验,配以高科技网络手段的跟踪检查。在狠抓产品质量时铁面无情,有些标准甚至被员工公认为“苛刻”和“无情”。可是,员工随后就释然了,因为他们深知,只有高质量才有品牌的生命,爱的奉献就体现在这一点一滴之中。

以摩罗丹公司的传统产品,也是全国中药产品唯一获得过两次国优银质奖的三黄片为例,目前国内至少有30余家企业在生产同类产品,但在摩罗丹公司,该产品的生产工艺质量却非同一般。大黄是三黄片产品中一味主要原料,而大黄素和大黄酚又是大黄含有的主要成分。为了保证三黄片产品中大黄素和大黄酚的有效含量,他们对大黄的选料及每批的投料均进行其含量的严格控制并采用先进的工艺提取技术,以确保产品内在的有效成分质量。

为了保证各项理化指标的准确性,他们采用高效液相色谱仪和薄层扫描仪等一批现代化的高科技仪器,独创的“中药三黄片含量测定法”曾受到了国家中药权威界人士和专家的肯定。1999年受省药检所委托,独家担负制定大黄主要成分含量测定设计任务,由于工艺、质量标准科学严谨,被收载于《中国药典》2000年版,成为全国三黄片生产企业工艺操作的法定标准。也正是由于摩罗丹公司的产品质量精益求精,疗效确切,2006年6月,“华山”牌三黄片成为中国中药行业第一个获得加拿大卫生部批准注册的“天然健康产品编号”(NPN)的中成药产品。

## 恒心——体制建设精细化

质量管理不能是一阵风,不能是走过场,如果没有持之以恒的毅力,很可能会半途而废。多年来,摩罗丹人踏踏实实、扎扎实实、老老实实抓质量,不求好看,不求闻名,只求实用,只求见效。

体制建设是摩罗丹管理层为质量保障打造的另一道“防线”。按照中药业GMP标准要求,组织专门机构用了近4个月时间研究制定出三大类共计520条款的《质量操作运作规范》和《岗位职责考核细则》,从原料入厂到制成产品出厂每一个环节都有专人检查、监控,在影响质量参数的关键部位设有控制点,每一个生产车间设有中间化验室,每批产品的生产从生产前检查开始到结束,每道工序的操作工对照工艺标准自检,每道工序产品上、下交接互检,班组长复合互检,质检员按照检查标准巡回专检,所有自检、互检、专检的信息均填写在批生产记录中,归档质量管理部,保存至有效期后一年,以备查询、追溯,形成产品生产全过程的质量把控。

为了保证质量,针对物资供应这个关键环节,公司成立了由主管领导牵头,各个责任部门参加的“物价、质量审核委员会”,公司购进所有物品均由“物审会”共同研究,集体把关。在具体操作上,采取供应、质控、监管三分离的方法,即供应处负责提供资质齐全的商家、产地以及参考价格;质控部门负责审核商家资质及供货质量;监管部门根据以上信息进行考查核实,提出价格、质量的指导性意见报“物审会”审核;仓储部门在接到“物审会”的“通知证”后做最终的验收把关。

在产品质量保证上公司建立起内、外沟通机制,内部沟通实施了三级质量分析制,质量日报、周报、月报制,质量奖惩考核通报制。外部沟通实施产品质量的市场认可度调查制,产品不良反应监测制,通过各种有效渠道收集客户意见和反馈信息,坚持每年对百家重点客户进行诸如回访、问卷调查、座谈、联谊等,听取消费者意见,确保公司质量提高找到“以人为本”这个源头。

## 决心——执行力建设铁腕化

在加大企业依法管理力度的同时,从大处着眼,小处着手,深入细化,便于操作。比如:在制订各级领导岗位职责的同时,辅之以相适应的考核细则,做到既有原则要求,又有操作要领;既有具体内容,又有实施办法和措施,在检查考核中,增强了操作性,加大了针对性,突出了统一性,避免了随意性。

“不是有了组织机构保障就万无一失了”,摩罗丹公司管理者们始终保持着清醒的头脑。制度非常全,责任不落实,人人是主人,遇事没人管,这是许多企业的通病。执行力可以说决定着企业的生死存亡,也决定着质量保障的能否实现。陈致愨董事长指出:“制度是死的,或者说企业与企业之间是雷同的,关键是机制,在保障机制科学性的同时,一定要有执行的决心。”

针对企业自身特点,摩罗丹公司在执行力上重点突出一个“细”字,也就是抓落实,将质量体系建立到企业的方方面面,落实到每个人身上,全力扭转了“质量只是几个部门的事”的错误认识,建立并完善起“人人身上有质量指标,人人都对质量负责”的执行体系。把约束个体行为,突出个体责任、发挥个体效率作为拟定各项制度的基本方针。三个“个体”以责任为重点、以岗位为基础、以效率为准则,形成自控、互控、监控三位一体相互制约的有机整体,使公司各项工作有条不紊、有法可依。正是在这样的机制下,执行力执行到了每个人,其中也包括陈致愨董事长本人,让我们看到了一出“王子犯法与庶民同罪”的鲜活例证:2011年初,仓储部门送交反馈单,报告购进的咖啡因原料因产品种调换,暂无使用需求,建议尽快解决,以免过期报废。此事经主管副总签字后转至总经理处,但因总经理事务较多,经常出差,超过了制度中规定的处理反馈的执行期限,造成该原料过了保质期而被销毁,于是近6000元的损失就由两位领导赔偿了。类似这样的“小事”,摩罗丹人从来都是认真对待的。他们认为,一流的产品质量就是要从这样的“小事”一点一滴抓起。在摩罗丹人的意识中,无论是产品质量还是工作质量无“小事”。严密的质量保证体系,使得摩罗丹等一批历经几十年的传统产品和新产品在今天激烈的市场竞争中仍牢牢地占有自己的一席之地。

目前,摩罗丹公司向CGMP国际标准进军,进行新的产业布局,着手筹办中药产业园建设项目,在以新工艺、新技术、新材料应用,扩大以摩罗丹系列及独家品种生产规模,带动117个品种市场增量,满足市场需求的同时,也为进一步产品质量提升及社会贡献未雨绸缪。