

国贸视点



P.OI.N.T

承载物业管理29年
国贸物业因您而变

01

2013/4月 总第13期
粤内登字B第11477号
内部资料 免费交流

春夜喜雨

唐代诗人杜甫

好雨知时节，当春乃发生。
随风潜入夜，润物细无声。
野径云俱黑，江船火独明。
晓看红湿处，花重锦官城。

春天到了，新书来啦！
Spring is coming, New book arrival!



春分

文/黄黎阳

3月20日，春分时节，“阴阳相半，昼夜均而寒暑平”，一个“分”字道出了昼夜寒暑界限。

这一天，我在杭州迎来了四位派驻阿里巴巴的首批管理团队核心成员，然而迎接他们的并非“青梅如豆柳如眉，日长蝴蝶飞”的天堂盛景，而是突如其来的大降温，烈烈寒风中，大包小包的从机场到酒店，从酒店到旅店，最后到郊区外的农房宿舍。几个人，在空旷的道路上，走了一公里又一公里，搬了一处又一处。

真实感受到，追逐“国贸梦”的道路不是雄赳赳气昂昂，而是曲折艰难，甚至带着一丝丝寂寞悲壮。不是所有人能看到，在这两年追梦的过程中，有多少日夜兼程挑灯夜战至通宵达旦，收获的结果只是一次次失败和一次次打击；还有这样的一些人，别妻离子远走他乡去播下国贸梦想的种子，排解思念只有通过视频去看自己的孩子一天天长大，妻子一天天老去。不去抱怨体制的不公，不去计较个人的得失，坚持为国贸付出，因为相信国贸梦一步步清晰、一步步实现的过程中，坚持付出，就必定会在这个行业中实现个人的职业梦想与人生抱负。

所以我们要继续坚持，必须让更多的人坚持下来，当有一天“坚持付出”成为国贸文化的一部分，成为每个人自觉的行动，那必定是国贸梦想实现的时刻。“发展”是国贸梦的一个为主题，“发展”不是简单地带来公司及每个人收益的增加，每发展一块领域，必定会带动一系列人员的调整。那些“坚持付出”的员工成为了领班，领班成为了主管，主管成为了经理，一个项目的发展往往带动一连串人员的提拔，这就是公司与个人共同发展的完美呼应。留下给我们的问题是，准备好更高职位的挑战吗？我们是不是在坚持地付出？我们是不是给予付出最多的人一个最好的机会？一旦这种标杆树立起来了，会激发每个人的工作热情与潜力，会带动更多的人自觉地“坚持付出”。企业文化不仅仅是一场晚会、一场运动会，而是实实在在地在制度执行与企业的发展过程中，在每个人心中漫延开来的利害导向与价值观念。

春分时节，走在杭州路上的几个人撕开黑夜露出光亮的一刹那，我们来到了另一片分水岭。

黄黎阳
副总经理

2013年2月27日，是我们秩序维护队开年后的第一次理论培训。经验告诉我们：队伍要上进，管理要顺畅，就要加强培训。面对管理上百人的秩序维护队伍，理论思想培训工作至关重要。所以每一次培训，我都要花费一番心思进行充分准备。

春晚小品《你摊上事儿了》让我记忆犹新，小品中保安工作认真负责，坚持原则，富有同情心，不受金钱诱惑，通过实实在在的工作表现得到老板的欣赏。

培训内容有了，就开始组织所有队员观看春晚小品《你摊上事儿了》，再结合学习“秩序维护员职责”。为了加深印象，巩固培训效果，我让每位队员都写了一篇观后感，让他们从培训学习中不断提升自己，提高工作标准和服务质量，与时俱进，兢兢业业干好工作。我们培训的目的是要学以致用、用以促学、学用相长，与时俱进，服务客户（业主）。(P26)

小编手记



陈梅林

1988年3月生于湖北
2010年毕业于
江苏省南京艺术学院
新视觉传达/平面设计专业
2010-2012年
在南京三资企业担任设计师
从事海报、书籍、网站、包装等
设计工作
2013年3月加入
深圳市国贸物业管理有限公司
市场拓展部负责内刊主编工作

忐忑做主编

来到国贸的第一件重要工作，就是办好2013年第一期内刊，在与原内刊主编的交流中，发现这是一份既简单又复杂的工作。这本内刊拥有相当一部分的读者群体，对于文字他们锱铢必较，作为编辑，对于每一期的专题，要多方的思考打磨；对于稿件，则要广开文路，百家争鸣；对于所提供的文稿，则必须反复校对，才予以刊载。采访撰稿、版式设计、文字编辑、校对……，对于我而言，25岁，成为主编，不只是机遇那般简单，我不懂的地方太多，面对这个挑战我心存忐忑。

一本内刊基本都是公司内部大家知道的那些事，如何让这些事情以一种幽默的、独特的方式传递给员工，也确实是需要一个逐步摸索、成长的过程，不可能一步到位。对于新一期的内刊设计，我还是会保留一些原有的风格，因为这是一本有了3年多历史的内刊，承载了许多人的心血，对我来说，她是一本有历史、有故事的内刊，我需要的就是去传承它的、延续它……能为这样一本刊物编辑，我十分荣幸。

在筹备新一期内刊期间，公司的各位领导热情支持，同事们积极的配合，给我的工作带来了很大便利。企业内刊在具体的编辑工作中，首先要解决的问题是要确立内刊的主题。主题是纲，是选题的前提和条件。在主题确定方面，黄黎阳副总经理、王军经理和宋玫姐，帮我解决了大难题。俗话说的好“巧媳妇难为无米之炊”。如果缺乏足够的和高质量的稿件，想把企业内刊办好几乎是痴人说梦。在此感谢各位领导和各部门同事积极踊跃的为新一期的内刊投稿，为我送来了生活粮食。

企业内刊不仅要让一线的员工爱看，还要让领导满意，怎样才能做到鱼和熊掌兼得呢？我一直想使内刊在内容和设计上做出外刊的水准，无论好做还是难做，总归要顶着炮火向前冲！对此，我一直在努力中！

由于一些特殊原因，本期内刊面世时间有些推迟，内容也可能有不足之处，希望各位读者多多谅解，在此感谢各位对我工作的支持，在以后的工作中，我会再接再厉，努力胜任主编的工作。

2013年，我们一起努力，fighting！



POINT 国贸视点

登记证号 粤内登字B第11477号
内部资料 免费交流



编委会

顾问
王航军 张红喜 李春云
主任
王智勇
副主任
姚成新 李东风 王文浩
杨玉英 包刚 黄黎阳
编委
梁冬青 李平 郭陆恒 赖晓宏
程建军 曾祥荣 王军 陈梅林

编辑部

总编
王智勇
主编
陈梅林
文字编辑
陈梅林
校对编辑
郭钊 王美玲
美编及平面设计
陈梅林

I. Point国贸视点

主办单位
深圳市国贸物业管理有限公司
地址
深圳市罗湖区南湖路3005号
国贸商业大厦5楼A-M
邮编：518001
电话：0755-82212221
传真：0755-82211488
邮箱：fzbitc@163.com
微博：http://t.qq.com/i-point
主管单位
深圳市物业发展（集团）股份有限公司
深圳市敏捷印刷有限公司印刷（八卦三路61-3F）



目录 CONTENTS

01期 | 2013年4月/总第13期



卷首语 01 春分 /黄黎阳
02 留言板 2013年开年第一次培训有感 /詹泽文
小编手记 忐忑做主编 /陈梅林
本期专题 04 企业文化
“企业文化”之我见 /韦应娟
国贸视点 08 浅谈项目管理 /潘连佳
物业服务“菜谱” /肖斌
12 管理就是沟通：下属的干劲是“谈”出来的 /刘国茹
企业动态 14 新年伊始中标阿里巴巴淘宝城（等5则）
省地税局消防宣传日活动圆满结束（外8则）
活动专区 17 丰润社区活动报道
丰润社区春节文艺汇演 /刘中玉
欢天喜地闹元宵 /张永胜
弘扬雷锋精神 传递社会正能量 /刘中玉
22 “爆笑运动会”后记 /尹君
26 大家谈
看春晚小品《你摊上事儿了》观后感
28 杭州阿里巴巴前期介入系列报道
三月杭州，春暖花开 /谭小印
休闲小筑 30 改变生活的十件事情 /黄丽琳
32 我们一起走过！我们共同成长！
38 乌镇之旅 /刘清
冬/春 /张楷
国贸人物 40 勋章人物榜
集团“优秀管理者大奖”获奖感言 /王文浩
员工风采 42 2012年度先进集体风采
2012年度先进员工风采
姐妹们心中的她 /赵金玲
行走人生 封二/春天到了，新书来啦！/陈梅林
封三/西湖美景三月天 /梁冬青
广告 封底/年代秀——我们是有梦想的8090 /陈梅林

“企业文化”之我见

文 / 华为项目部品质部经理 韦应娟

OPENING

作者开篇语

“企业文化”，它几乎是一个众所周知的名词，于我——一名企业工作人员而言，也不例外，但若真正的探究并准确的表达其深层内涵，就得需要阅读大量的相关书籍，同时拥有丰富的工作经验才能深层次的了解它。因此，作为国贸物业的一名资历尚浅的员工，我只想借这篇小文浅谈一下自己对企业文化的一点小小的见解，若有不到之处，还希望各位同仁批评指正！



作者小传：韦应娟，32岁，大学本科，2011年2月加入国贸物业华为项目部，现任品质部经理，以“认真、坚持”的态度履行着她的职责，以“积极、豁达”的工作作风融入这个团队，以“用心做事，品质成就价值”的理念带领着品质部团队，履行着品质工作使命。

“

首先，我想在这里明确一下企业文化的含义。关于它的含义有很多种解释，但为了更明确的表达我个人的观点，我决定采用其中的两种：

一、企业文化（Corporate Culture），或称组织文化（Organizational Culture），是一个组织由其价值观、信念、仪式、符号、处事方式等组成的其特有的文化形象；

二、企业文化就是传统氛围构成的公司文化，它意味着公司的价值观，诸如进取、守势或灵活，这些价值观构成公司员工活力、意见和行为的规范。管理人员身体力行，把这些规范灌输给员工并代代相传。

对以上两种观点，我认为前者只能用来明确企业文化的概念，而后的表达才能够真正表达我所理解的企业文化的含义之精髓，因此我将选用后者的一些关键词来阐述我的见解。

通过上述观点，我们已经明确了企业文化的概念及其精髓，但我认为，对一个企业来讲，其管理层、其每一个员工对企业文化的思想认识决不能仅停留在只是了解其概念和精髓的层面上，而应该是全体员工同心协力共同打造出符合本企业长远发展的、具有自身个性的、向着共同的方向凝聚的、可以代代相传的企业文化！因此，在这里我将以我们国贸物业为例具体的谈谈我个人的看法！”

国贸物业是一家有着30年历史的国有企业，自我走近它，它的一切也开始逐渐走入我的生活……前辈们的讲述和我在这里两年多的工作经历使我真切感受到了它曾经历过的一切：辉煌和骄傲、突然而至的考验、那些难以逾越的低谷……，但我还是要说，它的存在是一个奇迹！因为它在历经了沧海桑田后依然矗立在那里，因为它和它在一起的人们尤其是那些和它一起历经风雨的前辈们是有信仰的！而这种可以被称为“信仰”的东西，就应该是根植于我们员工内心的属于我们国贸物业的企业文化，虽然我和一些新加入的员工现在只是以新人的身份在这里工作，但它也一定要根植于我们内心，因为企业文化在一个企业的存在和发展过程中起着举足轻重的作用：它关系着每一个员工的切身利益，它是一个企业的文化观念和历史文化传统，是一个企业的精神和灵魂所在，是一个企业所有员工的信仰之综合体现！而国贸之所以能走到今天，也正是因为它拥有一支不甘落后、从始至今对它不离不弃并且不断创造奇迹的团队，并且这个团队把他们根植于心的东西在企业的发展中发挥到了极致，因此，在我看来，这样的团队精神凝聚力和表现力就可以称得上是我们国贸企业文化之最强有力的外化表现！

然而，在起草本稿之前，当我和项目部的同事们聊聊我们国贸物业的“企业文化”时，却听到了各种不同的声音：感叹、不屑、含混其辞的表达……，这种有关企业文化的沟通与交流本身无可厚非，但就是这一点微妙的沟通和交流，使我的心里对国贸物业企业文化产生了很多的疑问：难道我们国贸物业真的没有在三十年的风雨历程中形成符合自身发展的具有个性的企业文化？难道我们的团队还太年轻，没能将各种内部力量统一于共同的指导思想，汇聚到一个共同的方向？难道我们国贸物业的文化观念和历史文化传统没能构成公司员工活力、意见和行为的规范？管理人员也没能真正的身体力行，把这些规范灌输给员工并代代相传？……所有这些问题瞬间纷沓而来，但它们却充分的说明我们国贸物业的企业文化建设确实存在一些不足之处：一、企业文化的重要性并没有真正的深入到每一个员工的内心深处；二、国贸物业的各种内部力量没能汇聚到一个共同的方向，打造出属于国贸物业特有的企业文化；三、国贸物业的企业文化并未在与时俱进之时代传承！基于此三方面的问题，我有以下见解与同仁们分享，不足之处依然希望各位批评指正并予以谅解！

二、努力打造属于我们国贸物业特有的企业文化

关于这一点，我有以下两点建议与同仁们共享。

其一，企业文化是企业家的意志，直觉、创新精神和敏锐的思维转化为成文的宗旨和政策，并使之能够明确地系统地传递到职业管理层，由职业层规范化运作，它是一个“权利智慧化”的过程。但因当今社会企业的发展存在着激烈的竞争，每个企业必须打造出属于自己独有的企业文化，以此方式才能在竞争中处于有利地位，获得长远的发展。为此，我认为就打造我们国贸物业企业文化而言，首先，我们要统一企业高层价值观；其次，建立与我们企业文化相吻合的一系列规章制度、规范文件、行为标准来约束大家的行为，最终达到统一管理大多数企业人员的思想意识，使个人价值观与企业价值观相一致。正如儒家所提倡的“上下同心，其力断金”，“上下同欲者胜”，这正是将企业家理念政策化的体现；最后，通过组织的管理理念指导企业的组织建设、业务流程和管理的制度化等，然后通过推动管理的方式使企业目标得以实现，同时也使企业管理体系具有可移植性。这个环节的关键取决于企业文化体系是否与企业内部管控体系相吻合，是否将企业领导的管理理念进行规范化，最终有效指导企业员工的个人行为，实现个人价值观与企业价值观相一致。因此，关于这一点，我希望能和同仁们达成共识并做出更加积极的努力！

其二，在当前这样一个飞速发展的时代，一个企业要拥有自己独特的企业文化并不容易。因为企业文化的形成它并不取决于企业外部形象的设计和包装，而是企业在经年累月的成长和发展过程中逐渐形成的属于它的特质、精髓和灵魂的一种无形的资产。它来源于企业内部每个员工与时俱进的精雕细琢和积极努力，因此，它并不是一成不变的，而是可能随时都要面对来自市场的压力、行业间的竞争以及公众目光的考验。因此，在我们努力打造属于我们国贸物业企业文化的同时，我们必须不断为其注入新的内涵，以使我们国贸物业始终能够保持其良好的企业形象。

一、让每一个员工充分认识到企业文化的重要性

首先，企业文化能凝聚员工的归属感。它是企业大多数人所追寻的企业未来景象，是企业的核心价值观。它通过企业价值观的提炼和传播，让一群来自不同地方的人共同追求同一个梦想，使员工把个人的利益与企业的利益相结合并以主人翁的姿态在企业里发挥个人所长。这种聚合起来的能量几乎是无法估量的，因为它很有可能为一个企业提供最大的潜在能量。

其次，企业文化能加强员工的责任感和使命感。因为不管是什么企业，都有它的责任和使命。企业使命感是全体员工工作的目标和方向，是企业不断发展或前进的动力之源；再次，企业文化能赋予员工荣誉感，因为企业价值的实现来自每个员工在自己的工作岗位和工作领域，尽职尽责，兢兢业业，多做贡献，多出成绩的过程，而这个过程也是员工们自我人生价值实现的过程，它会给予员工们很多人尽其才的机会，他们会在一次次的机遇中挑战自我，完善自我，得到自我价值最大化的满足感，这样的满足感会让他们因为自己身处这个企业而拥有一种强烈的荣誉感和继续为之奋斗的动力。如果这种动力能够受到积极的合理的引导，它将为企业创造更多的业绩和更为良好的社会形象。

因此，对我们国贸物业而言，要加强企业文化建设其首要工作即让每一位员工从思想上真正认识到企业文化的重要性势在必行！

三、代代传承观

提出这一点建议是因为通过与项目部同仁的有关我们国贸物业企业文化的交流使我深感我们国贸物业的企业文化传承处于一种断层的状态。这样说或许不够准确，但这种现状应该为我们每一位员工所重视，因为企业文化是企业的核心价值观，是企业与大多数员工共同的价值观、道德规范、行为准则，它是一种需要我们每一位员工不但入脑，而且入心的精神理念，是一种需要员工们代代相传，不断完善地延续下去的一种文化。唯有这样，才能使企业在激烈的竞争中由弱小逐渐走向强大，走得更远，展现出它更好的姿态！为此，我认为就我们国贸物业企业文化的传承而言，具体来说有以下几方面工作要做：

首先，建立一套适合我们国贸物业企业文化的链接体系。因为员工的素质参差不齐，追求也呈现出多元化的状态，其观念更是复杂多样。因此，要让企业文化的核心理念为企业大部分员工深入理解并身体力行，就需要针对不同层次的员工开展不同类型的企业文化理念深入工作。例如：为统一高层管理人员的价值观，我们可以开展一些有关“企业文化核心理念”的研讨；为提高中层人员对企业文化重要性的思想认知，我们可以开设一些有关企业中层管理的知识、理念的培训，以使中层管理人员能够充分地以主人翁的地位更好的开展他们的工作；为统一基层人员的价值观，我们可以多组织一些企业文化的宣传活动以及有关企业文化的竞赛等等，这样基层员工就可以借助一些活动与企业间产生高度的信任感、亲密度和凝聚力。

其次，建立一个很好的传播平台。要建设一个打通内外，联系上下的传播平台。所谓打通内外就是要充分发挥文化对内凝聚人心，对外传播形象的作用，这种打通的过程既要完成内部传播，更要重视对外展示；所谓联系上下，就是要建立一个高层与员工能够平等互动的文化沟通平台。

最后，强化员工对企业文化的认可度。

1. 应建立相应的制度审查机制。常言道“无规矩不成方圆”，员工是企业的主体，也是个性化突出的一个团体，其力量不可忽视。如若想要企业文化的核心理念根植于其心，就需要建立制度、规范化标准来引导其行为，以使其养成良好的习惯。因为企业所倡导的理念和行为方式一旦为所有员工真正认可，成为企业文化的主体，那么必将得到广大员工的自觉遵循；

2. 建立人力资源体系。在人力资源各个模块都进行价值识别与管理，确立自我的价值体系之后，要有效的识别和管理组织内部的价值观的关键就取决于做好人才输入时的价值观甄选、组织内部日常的价值观检测以及员工的价值观培养与矫正等一系列工作的开展；

3. 建立激励机制。人是情感动物，在企业中也同样需要得到信任和尊重以及荣誉，而激励机制才能激励员工发挥其最大的潜能，体现个人价值、最终实现企业价值；

4. 我们也可以通过优秀人物代表或英雄人物的言行来传播企业的价值观，这是一种内在的激励，具有更大的作用，能更大程度地激发员工的热情，从而提高企业的竞争力。

当然，在以上的过程中，加强执行力是不能被忽略的，因为建立一套符合企业自身文化建设需要的体系将其持之以恒地实施，并贯穿于我们的日常管理中不是一朝一夕能够完成的工作，也因为强化员工们对企业文化的认知并不是一次培训、一种活动就可以解决的事情，而是一颗思想的种子根植入脑的过程，而且是要根植于个性化凸显的员工的大脑中，所以它更需要耐心、恒心、爱心才能得以实现。

以上所有建议只是我作为国贸物业的一员，针对我们企业文化建设的现状而提出的一点不成文的见解，拿来与同仁共享，希望它能带给大家思考和启示，并使我们每位员工在今后为使我国贸物业向更好的方向发展而更加努力。因为我们为打造属于我们国贸物业的企业文化做的还不够，我们自上而下的管理体制还不够健全，我们在实际工作中的执行力还不够彻底；也因为我们有着要“打造受社会尊重的物业服务企业”的美好愿景，要“为客户创造价值，为员工创造明天，为社会创造财富”的光荣使命；更因为我们相信，只要我们有信心，我们目标一致，脚踏实地，用我们坚定的信仰和与时俱进的企业理念，建立务实的长远发展战略，我们一定可以打造出属于我们国贸物业优秀的独具个性的企业文化，并使之代代相传，生生不息，绵延不绝，而它，将使我们国贸物业走向更加辉煌灿烂的明天！



▲视点360° 设计/陈梅林

：浅/谈/项/目/管/理

►文 / 呼伦贝尔分公司市政府项目部 潘连佳

按照现代管理的管理模式，科学的管理可分为三个层次，即规范化管理、精细化管理和人性化管理。规范化管理是基础，是通过建立科学的管理制度，从思想上引导员工，遵循制度办事；到精细化管理阶段，管理形成体系管理，更加注重工作的衔接；再到人性化管理阶段，注重的是员工与企业的双赢，也就是常说的“爱厂如家”。三个管理阶段，从管理层面上是“制、引导和执行；体系和衔接；激励和发展”。从员工方面是“遵循、自觉、自发”。作为项目管理者，如何扬长避短、建立科学的项目管理工作，是必须要面对和认真研究的课题，也是最重要的一项工作。

建立一个项目，管理者就如一个作画的画家，如何在这张白纸上描绘出一幅美丽的图画，需要管理者不断学习、思考和规划。俗话说：“兵熊熊一个，将熊熊一窝”，可见，作为一个项目管理者的重要性。如何发挥管理者的作用，结合自己的心得总结以下几点与大家探讨。

一、管理知识的学习

作为一个综合性的管理者，在他眼中，工作有许多条路可走，但要找到最适合的路径。就算碰到困难，也会积极想办法解决，长挂在口中的几句话“不试怎么知道”、“办法总比困难多”。在这个世界上，很多看起来不可能的事情其实都是可能的，很多事情并不是因为不可能才找不到解决的办法，而是因为找不到解决的办法才成为不可能。对于管理方面的知识，建议公司多组织这方面的培训，作为我们自己也需要不断向书本学习，边工作，边学习，边总结，这样才会有所提高。

二、制度的完善和考评

制度化（标准化）管理是规范化管理的部分内容。作为一个项目管理者，在进行项目指导和考评时，一定要做到“公正、公平、民主”，一定要学会“严与松”相结合。如管理者在安排工作时，不仅指导员工按标准化应怎样干，还要对过程和结果进行跟踪。并且对工作中出现的问题，管理者需要有勇气承担起主要责任，不能只是严格考核员工，更多是管理者的反思，也可以说执行力在于领导力。

三、勤思考，做个有思想的管理者

知识和经验是“死”的，要把这些知识和经验应用在日常管理工作中，我们要养成主动勤思考的习惯。勤思考才有助我们各方面进行总结和提高，才能不断提高我们的管理技能。主动性对我们的管理效能影响巨大，作为一个管理者如果自身失去主动性，则其管理的整个团队将失去活力。被动管理与不管理，都是管理者的不作为，是管理上的一个“毒瘤”，一定要坚决纠正或取缔。我们的后备干部培养一定要从“肯干、会干、有思想、肯担当”的员工中进行选择培养，不能只会埋头拉车，一定要学会抬头看路。

四、沟通、协调、组织

我们的工作岗位虽然不同，但都是为了一个共同的目标，因此必须相互协作。作为项目管理者，主要起组织、协调的作用，看似简单，实际运行过程是困难的，也较难把握。其中涉及到放权、督促与检查等。担心做不好，事事自己干，往往存在效率低、工作负荷大的缺点，而下面员工得不到锻炼，能力得不到提升。但如果放权过度，加上监管不力，会造成工作失误增加，工作质量不好，甚至整个团队呈现出一盘散沙。那么项目管理者放权给员工，也需要条件，杜绝放权后不闻不问，乃至最终出现不可控制的局面。

五、引导和培训

对员工进行培训教育，是管理者最基本职责之一，也是管理者责任心的体现。对员工的引导和培训，主要是指员工工作思想和态度的引导，专业技能和经验的培养。而对于我们所处的情况，必须把员工工作思想和态度的引导放在第一位。员工思想稳定，态度端正了，良好的工作习惯养成了，反过来会促进对专业技能的学习和工作效率的提高。积极的心态产生积极的驱动，引发积极的行动，达成积极的结果。心态良好的员工能够正确处理工作与生活的关系，能够正确处理个人利益与集体利益的矛盾，能够最大程度减少公司的管理成本，使公司的决策快速落实执行，从而加快企业的发展。另外要想让每一名员工的责任心都充分体现出来，必须首先让员工学习各项管理制度和工作标准，这是指导员工工作的方法，其次培养员工学会并遵守工作流程，严格按工作标准工作，不违反工作制度，自觉接受上级部门监管。

六、树立得失及感恩的思想

项目的事都是项目员工应该做的，若不及时处理，小事会拖成大事，不能养成等、靠、要、拖、推、视而不见等，要树立并养成感恩的思想和意识，别人来检查或者来干活，是来解决问题帮助我们。要培养吃亏、吃苦的精神，正确引导员工对“吃亏、吃苦”的态度，提倡“吃亏是福”的思想，任何经验和知识，都是在工作中一点一滴地积累的，天上掉馅饼的几率基本上为零，不吃苦不吃亏何来成绩。从小事做起，小事不想干，大事也干不了。其实每个岗位都很重要，从承担的责任上讲，确有关键岗位和一般岗位之分，大家都想选择关键岗位，这也无可非议，但一般的岗位总得有人干，公司给大家提供的平台是一样的，机会是相同的，“机会是为有准备的人准备的，没有量变，何来质变。只要准备好了，是金子总要发光的。”

我们的工作不是单打独斗，一方面分工细致，另一方面需紧密的合作，因为我们是一个团队。要让这个团队取得好的成绩，充分发挥每个队员的作用，则要培养队员的团队精神、虚心精神、协作精神，要看别人的长处，反对以己之长比他人之短。

管理是门非常深奥的科学，我们也刚起步，难免存在不足和无系统性。每位管理者都有自己管理的方法，因此“管理无对错之分”，简单、有效、适合自己团队的管理就是最好的管理。

物业服务“菜谱”

文 / 国贸大厦管理处 肖斌

春风春雨春景色，新年新岁新气象，在辞旧迎新之际，在银湖和大家一起吃年夜饭的时候，看到一桌桌年终宴席，我突然想到了菜谱，发明菜谱的人真聪明。

我们公司的菜谱是什么呢？同样都是服务行业，在饮食行业有菜谱——菜式对应明码标价。我们公司的菜谱——服务标准对应价格。转换一下思维，把我们的服务标准理解成菜式，那么我们公司也能创造新的服务标准。国贸大厦管理处的对标、创标不正是在研制新的服务标准及作业标准吗？如电梯背景音乐，装修管理标准等。集合这些新菜式，一梳理成三体系，对内有员工餐，如：安全管理工作手册、工程管理工作手册、程序文件责任分解等；对外有客户服务工作手册、客服工作手册中有各服务节点的作业流程。

既然我们有作业标准、管理体系，能提供服务产品，那么就有相应的供需法则函数公式的产生。我们应该简单的理解供需法则f，除了控制成本外，应更加关注菜谱（服务标准带来的收益），为了增加收益，有两种途径，一是创新可收益菜式；二是提高产品单价。所以大家不约而同的想到提价——涨管理费。在建制了我司的菜谱后涨管理费是水到渠成的事，但是服务（菜式）的品质如何保障？那么就需要提高品质（依赖于标准作业）和员工（厨师）的水准。凡事从源头抓，员工（厨师）的高水准是如何炼成的呢？公司也想到了解决办法，即组织培训。

显而易见要I增大，可以加大激励源U，或者是减小执行阻力R来实现。我之所以戏说欧姆定律，完全是因为好的服务产品是员工生产出来的。提高产品品质（服务质量）的关键是全体员工的积极响应。做好常态项、标准项，和适时做好提高的暂态项。我们才可能向顾客提供优质的服务盛宴，提供完善的菜谱，顾客用的满意，才会买单。

服务品质分析：
I=U/R
I为员工品质响应
U为激励源
R为执行阻力

服务这一过程好比一阶微分方程的完全响应：

$$f(t) = f(\infty) + [f(0+) - f(\infty)]e^{-t/\tau}$$

f(t) 服务函数
f(∞) 常态项、标准项、无穷坚持
[f(0+) - f(∞)]e^{-t/τ} 提高的暂态项
τ 为时间常数

管理离不开沟通，沟通渗透于管理的各个方面。
现代企业，管理者绝不是高高在上、不可一世的，
要想让下属有干劲，并使管理卓有成效，
就需要不断跟下属进行有效沟通，这是管理获得成功的重要保证。

管理就是沟通：下属的干劲是“谈”出来的

► 文/呼伦贝尔分公司职业技术学院项目部 刘国茹

▼ 沟通 设计/陈梅林

※沟通可以解决一切问题

管理者在工作中，时常会听到员工这样那样的抱怨：认为个人的工作成绩没有得到应有的承认和肯定；工作环境、人际关系紧张，甚至一个办公室内彼此间不相往来！其实，这些抱怨都会严重影响员工的工作积极性和工作热情，从而影响到企业的效率和效益。这些抱怨究其根源均在于沟通不够、沟通无效或沟通存在障碍。故沟通是每一个成功管理者必备的素质之一，良好的沟通能让人与人之间的了解变得畅通无阻，聪明的管理者会巧妙地利用沟通增进对员工的了解。

※选择正确的沟通渠道

错误的沟通渠道不仅不能让沟通顺畅，还会阻碍已有的沟通水平。因此，沟通渠道正确才是进行有效沟通的最大关键。通过调查，沟通渠道的选择在表达信息的能力上会有差异。有的沟通渠道丰富性较强，能处理更多的信息，能够及时提供反馈，而且极具人性化。越来越多的管理者利用会议的形式来沟通，同时走出与员工隔绝的办公室，实行走动管理。

做为管理者，在工作中能抓住一切机会，主动引导与下属的沟通，有意识地去促进成员之间信息交流的顺畅，重视和改善沟通管理，才能进行有效的沟通，创造出无限的价值。

※多一些鼓励，少一些批评

无论年龄长幼，贫富贵贱，爱听鼓励的话是人的天性。然而在企业中，当员工工作执行不到位、消极怠工或者犯错误时，不少管理者都[去掉]喜欢通过批评员工来树立权威、耍威风，更有甚者，还喜欢在员工犯错误时发脾气，殊不知这样弊大于利。一味的批评和尖锐的指责，很多时候会扼杀员工的创新性，使员工产生挫折感。批评往往会使员工情绪恶化，员工会因此产生逆反心理，会消极怠工，更会破坏工作场所的氛围。而且对于管理者而言，他们会被认为是不合群、人际关系有问题。批评只是管理者的手段而不是目的，光靠批评不仅无助于问题的解决，还会使问题恶化。

员工在接受批评后会产生紧张感、挫折感，而这些负面情绪都不利于问题的最终解决。员工在犯错误后，管理者应该做的是向员工提出解决问题的建议，避免以后再犯。

当然，管理者应多些鼓励和建议，并不意味着对员工犯的错误视而不见。有时候批评是必须的，只是批评也要讲究艺术。

※乐意听取下属的抱怨

在管理过程中，每个管理者都会面临下属抱怨满腹的状况。每个下属的利益需求不同，看问题的角度也不同。就算管理者做出的正确决策是为下属着想的，也还是会招来非议，引来很多抱怨。好心不得好报，有时会让管理者很窝火。如何对待下属的抱怨，考验着管理者的胸襟度量与管理水平。

管理者在管理上的成功，不是做得让下属没有一句抱怨，也不是利用权利强行禁止下属抱怨，而是能够正确对待下属的抱怨，善于化解抱怨。

※广开言路，听取反对呼声

如果一个企业员工反映，“领导从不让我们讲话”，“我们只有干活的义务，没有说话的权力”，那就意味着问题很严重了。做为管理者应当注意，在制定计划、布置工作时，不要单方面的自己发号施令，应当让大家充分讨论，发表意见。在平时要创造一些条件，开辟一些渠道，让大家把要说的话都说出来。如果不给大家发表意见的机会，久而久之，他们就会感到不被重视，郁郁寡欢，工作也感到索然无味，丧失主观能动性。

智者千虑，必有一失；愚者千虑，必有一得”。再精明强干的管理者，也难免有失误的时候。因此，统率一个集体，管理一群人时，不能独断专行，大家的事要发动大家想办法，大家来做。这样，管理者不能总是听“好话”，更多的时候要听听周围人的反对呼声。反对的话虽然刺耳，但其中往往蕴涵着真理，蕴涵着合理化的建议，于人生有补，于事业有益，一如带刺的仙人掌，摸之刺手，用之却有巨大的药效。所以，对于管理者来说，正面意见要听，反面意见也要听。

广开言路，听取反对呼声，是防止片面性的一个重要方法，也是做出正确决策的必要途径。

※何时需要说服，何时需要命令

管理者在工作交流过程中对下属用的最多的方式，一是说服，二是命令。

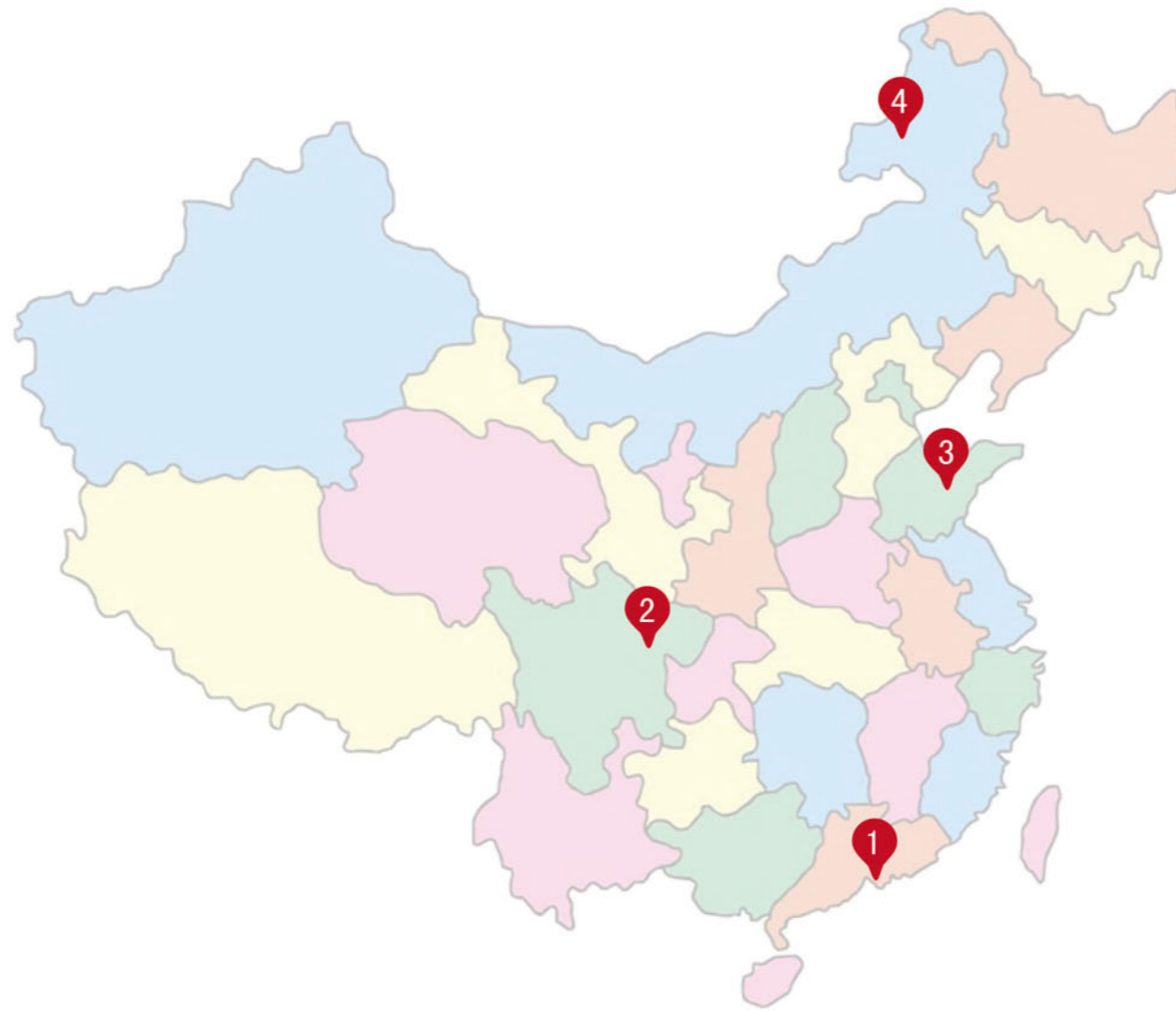
说服就是恳切地引导对方按自己的意图办事的过程。说服有两种不同的结局：一是“说而服之”，二是“说而不服”。命令则是上级通过直接对下属发出行政指令的方式来完成工作部署和安排，具有强制性，没有商量的余地。

说到“命令”，人们很容易就会想起“军令如山”这句话。管理者下了命令，下属不得不从。这一方式直截了当，有可能带来高效率。如果管理者认为某一项工作或决策必须得贯彻执行，没有讨论的余地，则必须直截了当地发出“命令”，要求下属按章执行；其次，如果针对某一事项的讨论陷入僵持、无法达成统一意见时，通过命令的方式来结束讨论或许是一个合适的选择。

再说说“说服”。生活中，人们看待问题的角度、解决问题的方法不尽相同，管理者要让下属重视自己的建议和忠告，就必须说服他理解和接受自己的观点，这样下属才能全心全意地去完成工作。“说服”和“命令”反映出管理者不同的两种管理风格。

沟通要从小事做起，沟通时要善用幽默，站在对方的角度思考，以诚相待，开诚布公，切莫过了嘴瘾，伤了信用。应巧妙的让对方贯彻你的想法，利用模糊思维巧妙回避问题，给予每一位员工应有的尊重……

现代的管理理念越来越注重人性化，人性化的管理就是要让管理更亲和，让管理者在表面上与员工拉近距离。作为管理者，并不是每时每刻都必须考虑工作才算尽职尽责，还应在闲暇时与员工沟通，向人们展示他不同的侧面。在工作中，让全体成员都围绕共同、明确而清晰的目标努力是非常重要的。管理者需要有目的地引起组织成员思想共鸣，比口号更重要的是灌输目标的方法和过程，这需要管理者多动脑筋，在实践工作中不断提高沟通技巧的能力。



1 深圳



太平洋保险对国贸物业说好

上班第一天，公司即收到太平洋保险深圳业务部的一封嘉奖信，表彰美林管理处提供的尽心尽力的物业服务，特别是肖涛和沈天今两位师傅的突出表现，得到太保领导和员工的高度评价，并给与奖金嘉奖。公司转发嘉奖信并号召全体员工向两位师傅学习，为业主提供满意完美的服务是我们的不懈追求！

(文/市场拓展部 宋 玫)

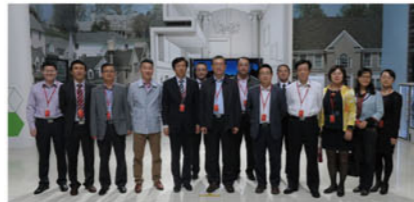


新年伊始中标阿里巴巴淘宝城

2013年2月6日，我司中标阿里巴巴西溪园区（原称淘宝城）一期办公楼内物业服务项目。园区暂定2013年6月全面启用，配套设施完备的新园区物业管理对国贸物业无疑是一个新的挑战。凭借着28年的物业服务经验，凭借着与华为、迈瑞、联通等等高科公司多年来的友好合作，我们有信心提供更为优质的物业服务。

国贸物业和阿里巴巴的互信与合作，必将令物业管理诠释出更新的意义。

(文/市场拓展部 宋 玫)



控股公司总经理李真一行莅临国贸物业管理公司华为项目部考察

2月27日，控股公司总经理李真等领导一行莅临国贸物管公司华为项目部考察，参观了华为公司园区。

李真总经理对国贸物管公司立足华为、面向全国范围开拓高科技项目的方针予以高度赞扬和肯定，指出应在提供高科技物业服务的同时，积极学习对方的先进管理理念，提高服务的科技含量，打造更有特色、更具价值的物业服务。

(文/国贸物业管理公司 李意)



3. 15学雷锋服务业主媒体作整版报导

3月以来，国贸物业丰润风和日丽社区开展了大型的学雷锋活动，活动种类丰富，上万居民家门口享便民服务。义卖、按摩、维修、理发、皮具护理、熨烫衣服……等23便民为服务业主，得到业主的赞赏。3月18日，《长安日报》C3版以《上万居民就爱家门口享便民服务》为题，对此作了大型报导。

(文/市场拓展部 宋 玫)



感动的三八妇女节

又到了一年一度的“3.8”妇女节，3月7日一大早，公司就给每位女职员送上了一朵鲜艳的玫瑰花。作为一名刚到公司的新员工，这是我收到的第一份节日礼物，心情相当激动。大家在这个大家庭里面如亲人般和睦的相处，礼物虽小但是满含的情谊却很深，在这里真的感受到温馨！不仅仅是节日带给我的快乐，还有这份快乐延伸开的感动！

(文/市场拓展部 陈梅林)

2 重庆

恭贺重庆深国贸再次中标重庆市公安局物业服务项目

重庆今年的春天来得比往年早一些，才二月，树芽儿绿了，花也慢慢开了，到处都是春天花开的景象。

历经一个多月的准备，两次开标，可谓好事多磨，如今，终于圆满落幕。在这四年里，我们兢兢业业、恪尽职守，各阶层员工经常受到重庆市公安局指挥中心相关单位的表扬，事实胜于雄辩，甲方对我们的服务满意是赢得这次中标的关键因素。

2013年，我们将继续努力，力争做到更好，承接更多更优质的项目。

(文/重庆深国贸经营发展部 何水琴)

3 山东



省地税局消防宣传日活动圆满结束

为了增强大家的消防意识，提高大家应对火灾的处理能力，贯彻落实“预防为主，防消结合，防患于未然”的消防基本方针。2013年3月23日，由地税局服务中心主办，市中消防大队与山东深国贸协办的消防宣传日活动，在地税苑拉开了序幕。

通过此次活动，不仅极大的增强了大家的消防意识，更重要的是提高了大家消除火灾隐患\扑灭初期火灾的能力，起到了很好的效果。消防工作无小事，我司地税局项目将始终把消防工作落到实处，杜绝消防隐患的发生。

(文/山东黄金大厦项目部副经理 李 亮)



我司成功进驻徐州半山御景别墅区

2012年7月，国贸物业成功中标半山御景别墅区的物业服务项目，2013年3月底正式进驻该项目。

半山御景项目是深物业发展（集团）于徐州全力打造的高档住宅社区。国贸物业也将把先进的物业服务理念带到本项目，全力打造一流的物业服务团队，在徐州当地树立一流的物业管理品牌，促进项目的销售。

(文/山东深国贸经营发展部)



正式介入聊城“泰格·谷山美郡”小区

2013年3月，我公司正式介入聊城“泰格·谷山美郡”小区的物业管理服务工作，为本项目提供物业管理顾问服务。

“泰格·谷山美郡”项目位居阳谷中心区南部，西至谷山路，南抵南环路，环境优美、交通便利，是阳谷县重点生态宜居区域。项目总占地15万余平方米，总建筑面积约32.4万平方米，是阳谷县最高档的小区。

(文/山东深国贸办公室)

3 山东



凝心聚力谋发展 欢歌热舞庆新年
——山东公司2012年度总结表彰大会暨文艺汇演圆满结束

2013年1月26日,山东公司在省联通大礼堂顺利举行了山东公司2012年度总结表彰大会暨年终文艺汇演。

此次大会全面总结了山东公司2012年的发展情况,在肯定和反思中更清楚的找出了发展中的问题与不足,同时,总部领导的建设性意见和建议也将督促山东公司更加求真务实的做工作。面对当今竞争激烈的物业行业,山东公司全体员工将秉承“以人为本,抱团取暖”的发展信念,抓住机遇,迎接挑战,勇攀高峰,再创辉煌!

(文/山东深国贸办公室)



**总部领导赴济召开管理层
述职报告暨民主测评会**

2013年1月25日,总部党委姚成新书记、人力资源部郭陆恒经理及行政事务部梁莉主管一行三人赶赴济南,成功召开了山东公司副总理级管理者述职报告暨民主测评会。

此次测评会的顺利举办,进一步加强了山东公司和总部领导的沟通和交流。相信在总部领导的指导和关怀下,山东公司管理人员会锐意进取、开拓创新,取得更辉煌的成就。

(文/山东深国贸办公室)



总部领导莅临山东公司检查指导工作

2013年3月15日,深圳国贸物业总经理、山东公司董事长王智勇、财务总监杨玉英、财务部曹智聪一行三人莅临山东公司,检查指导山东公司各项工作和2012年目标责任书的完成情况,并下达2013年经济指标。

总部领导此行对山东公司近年的发展给予了较高的评价,并提出了更高的要求和目标,为山东公司的发展指明了方向。2013年,相信在总部领导的大力支持和关爱下,在全体员工的共同努力奋进下,山东公司定将克服困难,取得更加傲人的成绩!

(文/山东深国贸办公室)

4 呼伦贝尔



来自呼伦贝尔的表扬信

2013年2月25日,我司收到来自呼伦贝尔市人民政府办公厅行政处和工会发来的一封表扬信,信中提到:2月22日下午3点左右,国贸物业管理有限公司市政府项目部的员工沉着冷静的应对突发状况,发扬不怕苦不怕累的精神,在零下40度的寒冷环境下,高效率地处理了是政府办公厅一楼暖气阀断裂的突发事件,受到了呼伦贝尔市人民政府办公厅全体人员的一致好评与表扬。

(文/市场拓展部 王美玲)



“学雷锋”“爆笑运动会” 欢天喜地闹元宵 大家谈 丰润社区春节文艺汇演

活动魔方 设计/陈梅林

春节



2013

爱美丽民治 建幸福家园

——民治办事处文明家庭才艺展示暨丰润社区春节文艺汇演

文/丰润风和日丽管理处 刘中玉 图/丰润社区居委会 杨斌



二〇一三年一月十二日下午，社区男女老少不约而同地来到篮球场，有的早早就来找好位置等待观看节目，有的忙着准备登台演出。14:30时，一群活泼可爱的小朋友跳着欢快的舞蹈《小荷尖尖》拉开了“民治办事处文明家庭才艺展示暨丰润社区春节文艺汇演”的序幕。随后，社区人自编自演的各类舞蹈（骑马舞、秧歌舞、摇滚舞、印尼舞蹈等）、古筝表演、歌曲、男女时装秀、英文故事、大合唱等15个节目轮番上演。

由丰润幼儿园老师们带来红遍全球的骑马舞《江南Style》掀起了活动高潮，台上美女姐姐尽情地跳，台下小朋友也纷纷跟着跳，全场一片欢呼；刚上小学一年级的李嘉怡小朋友带来英文脱口秀《狮子和老鼠》，6岁的她秀出一句句流利的英语，博得观众的阵阵掌声；一群社区老年人带来男女时装秀《越来越好》、舞蹈《节日欢歌》等，展示了老年人多姿多彩的幸福生活；一曲《为了谁》、一段激情舞蹈《激情物业人》展示了国贸物业员工的风采。活动中还穿插讲述了社区9个文明家庭的先进事迹，他（她）们那平凡又感人的事迹传递着社区正能量。

本次文艺汇演由民治办事处宣传文化科、组织人事科、妇联、新牛社区妇女之家及丰润社区党支部、居委会、管理处联合举办。整台汇演，台上演出人员表演非常给力，台下观众看得挺开！让大家提前过了一把“春节瘾”。



附：九个文明家庭的先进事迹简介

孝心家庭——欧阳献一家

他们四世同堂，他们其乐融融，他们孝心满溢。每逢节假日，大家庭相聚的欢声笑语总会让邻居们羡慕不已。他们对老人细致、周到的照顾更是在社区传为佳话。

孝心家庭——程敏

因父亲突患疾病导致胸椎以下瘫痪，原本其乐融融的一家受到严峻考验。但他们以常人难以想象的坚持和忍耐，用自己的行动向晚辈诠释着百善孝为的传统美德，她用行动告诉我们：孝顺老人是我们天经地义，义不容辞的责任和义务。

爱心家庭——韦冬

三年来，她用她的真诚，默默的与龙川县困难家庭黄路妹同学开展“一对一”对口扶贫助学活动，帮助她顺利完成学业。她，在奉献中收获了欢乐。

爱心家庭——李富照

他用热情和真诚，与社区关工委一起，无私的奉献着自己的力量，从不抱怨，从不计较，为社区的孩子们撑起一片快乐的天空。

公益家庭——梁珍

她用“帮助他人，感恩社会”的服务意识，不断创新丰润社区图书馆的管理模式，带领一批又一批的社区小朋友遨游书海，感受知识的力量，享受阅读的乐趣。小朋友情不自禁的称呼她为“梁珍老师”。

公益家庭——关听

她和爱人徐玉杰全心投入社区义工活动，两人义工服务共4000多小时，他们用自己平凡的故事，诠释着浓浓的感恩之情。

才艺家庭——刘玉敏小朋友一家

她用两年的时间练就一手好书法，在2012年的“爱心义写春联”活动中筹集到五千多元善款。她说，她还会继续在艺术道路上加倍努力，也会为社区奉献自己的一份力量。

才艺家庭——陈历

父亲精心策划，凭借女儿获得少年宫童话艺术节朗诵金奖的实力，在深圳市上千户家庭中脱颖而出，担任2011年深圳大运会家庭火炬手，在滨海大道的火炬传递现场快乐奔跑。

两户环保家庭——冯郁基和左玉春

节约一度电、一滴水、一张纸，从小事做起，不需要大张旗鼓，只需要持之以恒，这就是我们在环保事业中所应持有的态度。他们用执着的精神推动着环保事业。

休闲一刻

2013年度 春节加班榜



交警 春节车少，指挥也累。



出租司机 所儿钱不少，春节苦跑。



厨师 吃不完，请打包！



车场管理员 春节多事，有事还得早起来。



环卫工人 扫垃圾，铁扫帚。



快递员 春节多事，天涯海角我跑腿。



广告人 加班，从来跟咱无关。

元宵

欢天喜地闹元宵

文/丰润风和日丽管理处 张永胜 图/杨斌



图/人们欢聚在社区篮球场，打腰鼓、跑毛驴、扮成大头娃娃不时俏皮地逗乐大家。

二〇一三年二月二十四日下午二点三十分，人们欢聚在社区篮球场，共同开启深圳市第七届社区邻里节暨丰润社区2013年闹元宵趣味游戏活动。欢庆的锣鼓敲起来，红红的灯笼举起来，孩子们蹦蹦跳跳甬提多高兴了，笑容满面的社区人有的腰系红绸扭秧歌，有的打腰鼓，有的跑毛驴，有的高举彩旗，有的扮成大头娃娃不时俏皮地逗人乐呵，瞧：社区游园队伍给大家拜年了。

游园队伍从篮球场出发，带着吉祥和欢乐在社区里穿梭，所到之处让人无比欢乐。行人中有的赶紧拿出手机拍照，有的马上加入队伍，游园人群越来越多。一路上，孩子们天真的嬉笑，年轻人的兴奋，老人们幸福的脸庞，构成一副和谐的画面，我也身在其中，心中无比激动。

游园队伍在小区里画了一个“圆圈”又回到了篮球场，大家又马不停蹄地为趣味游戏忙开了，有的负责组织，有的担任裁判，有的争先恐后参加趣味游戏。定点投篮、手心手背猜拳、猜数字、亲子夹呼啦圈四个趣味游戏首先开始了。有的一边排队一边研究游戏的技巧，你一言我一语，不亦乐乎！有的招呼家人或好友或邻居：“快来，快来，这个好玩。”有的垫着脚尖伸长脖子观看。玩了一个游戏，又赶紧参加另一个游戏，第一轮游戏没玩够，那就玩第二轮吧！“三人四足”、“蒙眼敲锣”、“猜谜语”掀起活动新高潮，场上不时响起胜利的欢呼声，差之毫厘的惋惜声，更多的是加油声，喝彩声。

活动在现场全体人员肩搭肩齐跳快乐的兔子舞中结束。邻里欢聚一堂，尽情游戏，似乎回到了孩提时代，享受着节日的快乐，共同度过了一个难忘的元宵节。

图/孩子们高举红灯笼，开启了游园活动。 图/趣味游戏：亲子夹呼啦圈、手心手背猜拳、蒙眼敲锣、定点投篮。



弘扬雷锋精神 传递社会正能量

文/丰润风和日丽管理处 刘中玉 图/刘景立 杨斌

2013年3月16日下午2:30，丰润风和日丽社区第七届“学雷锋”服务活动启动了。

“您理发吗，免费。”“不着急，一个一个来，一会就给您剪。”首脑美发沙龙的20名师傅手上一直忙不停，嘴也没停，不断招呼着来剪发的人，忙得顾不上喝一口水，是现场人气最旺、最受人欢迎的服务点。（见图一）

“他按摩后，感觉舒服多了。”这是社区的安琪盲人按摩机构的一群盲人师傅用娴熟的技艺免费按摩、拔火罐，尽管他们看不见，他们服务却很热情，这项免费服务也成了活动的一个亮点。（见图二）

“我家的水龙头和电灯泡坏了，请帮修一修。”“我家的插座没电了，麻烦你帮看看。”管理处设立的水电维修服务点也开忙了，水电工立即跟着业主上门维修。

同时，天虹商场龙华店免费化妆、熨烫衣服、皮鞋皮具护理；恒生龙安医院免费体检、看病（见图三、图四）；博士眼镜免费清洗和维修眼镜；丰润社区党支部、老年协会、义工队免费修单车，现场还为大家演唱歌曲《学习雷锋好榜样》（见图五）；工商银行教大家辨别假币和理财咨询；精诚华维科技公司免费维修家电；长城宽带免费维护电脑；管道燃气公司龙华营业部宣传管道燃气安全知识、POS机刷卡缴费；社区工作站和居委会免费办理老年人乘车证、免费办理居住证及计生服务；民治中学和民治义工服务中心也前来助阵，分别带来了学生才艺表演（见图六）、民治中学招生政策咨询和家庭教育等志愿服务。民治办事处还在现场展示“文明家庭”情况，引导人们讲文明、树新风。活动中，没能现场服务的单位直接预订明年的服务活动。在活动结束时，有的现场服务的单位主动说：“明年还来参加学雷锋服务活动”。

“学雷锋”活动不仅仅在当天，在我们社区，平时也有一群雷锋们忙碌的身影：图书馆里，家庭义工和学生义工忙着整理图书、打扫卫生、帮读者找书；寒暑假里，关工委的爷爷奶奶、叔叔阿姨们情系社区孩子，组织开展有益孩子身心健康的活动；每个周末，民治中学的老师义务为社区孩子辅导功课；每次举办活动时，社区义工们总是忙个不停，重大节日前，他们还义务巡逻社区；家中有人生病在为如何送到医院发愁或者家里东西太重搬不动时，一个电话，秩序维护员就开始楼上楼下奔波。如今，社区里越来越多人加入到志愿服务队伍中，他们不仅为本社区服务，还走出社区到深圳北站服务。“快乐自己，方便他人。”越来越多的志愿者们用实际行动续写着新时代的雷锋精神，做雷锋精神的传承者，传递着当下的社会正能量。

本次活动由风和日丽管理处联合社区党支部、居委会、业委会、老年协会、关工委、义工队共同举办，共有20家单位提供了23项便民服务，让社区人在家门口享受了各商家和社会机构提供的实实在在的免费服务，服务项目、服务人员均创下历届之最，得到了社区业主（住户）的欢迎和好评。



“爆笑运动会”后记

▶ 资料整理/综合管理部 尹君

小编说：“2013年初，国贸物业综合管理部策划开展了一场别开生面的“爆笑运动会”，活动场面异常火爆，本期将特别报导。

亲，还在每天辛勤劳作有木有？福音来啦，下周三，这个前不着村，后不着店的日子，邀你来动一动，我来笑三笑。大家重整山河，收拾心情，向苦闷的周四进军！

此次“爆笑运动会”，我们的口号是“逗我第一，逗你第二”，不怕你不乐，就怕你不来。我部全体帅哥靓女本着“设有最好笑，只有更好笑”的精神，奋战数日，力争让你有个不一样的“玩死爹”（WEDNESDAY）！

活动人人参与，奖品永不落空，最重要的是晚上大餐也是非常给力喔，绝对是超预算的享受！

同志们朋友们，有没有觉得这段话倍感亲切呢，没错，这就是首届国贸机关“爆笑运动会”的宣传语。时隔一个月才写感受，但耳边仍然响起那时同事们激动的爆笑声，完全达到了我们部门这次活动的宗旨：“你运动，我爆笑”。

这次活动可说是让我们部门绞尽脑汁啊，大家工作繁忙之余，在人力、财力都有限的情况下，经过几次闭关会议和部门人员亲身试验才最终确定。原本我们有更好的idea，本着视金钱如粪土的精神，打算让大家享受一次高品质的部门活动，但是，为了不给接下来的其他部门太多压力，我们决定经费还是紧着花吧，O(n_n)O。。在想了N多种活动形式后，我们最终选择了简单、参与性高的、娱乐性强的运动会，并且为了让所有人都能乐在其中，我们经过几次头脑风暴，集思广益，掉了不知多少头发，死了不知多少细胞，最终择优选择了4个游戏，并且都有个洋气的名字：抢占诺曼翼、疯狂爆你球、雷人接力跳、神虫摆尾行。可不能小看这些小游戏，达到了这次运动会的另一个宗旨：强身健体。本人参与了后3个游戏，哎呀妈啊，累死我了，小脸都苍白苍白的了，有同感的举手。

经过激烈的斗争，春天花花幼稚园队的小朋友拿到第一名了，我们恭喜他们得到一个大西瓜。



▼图/管理部李平经理进行开场发言，客串主持人赵桃波。



▼图/裁判们宣誓



▼图/音响师蓝静



▲图/4只参赛队伍，已经跃跃欲试。



▲图/恭喜招财猫队拿到第二名



▲图/你爆笑了吗？



▲图/春天花花幼稚园队的小朋友拿到第一名了，我们恭喜他们得到一个大西瓜。



▲图/参与活动策划人员，你们辛苦了！



▲图/今天你“航母style”了吗？

爆笑



游戏一：抢占诺曼凳



图/大家的目光都紧紧的盯着诺曼凳

游戏二：疯狂爆你球



图/混乱的战场

游戏三：雷人接力跳



图/跳的好欢乐

图/跳的好欢乐

游戏四：神虫摆尾行



图/坚持就是胜利，终点就在前面了

运动会

玩累了，接下来就是吃喝时间了，这么多菜，完全控制在费用内，可能吗，团购告诉你，这是可能的。（图食物）

整个活动花费不到2500元啊，亲，这是什么概念。我们得以没有超费用、顺利的举行这次活动，要非常感谢国贸广场管理处的友情帮助，不仅布置场地，还提供道具，帮忙打气球，连裁判、音响师都提供了，仗义得很呐，着实帮我们省了一大笔。还要感谢集团的波哥，百忙中来客串主持人，HOLD住全场，让整个活动都处在一个幽默俏皮的气氛中。回想起来，真是意犹未尽呢。

时隔一个月，采访一下民众对这个活动的感受

黄文佳说：“赠人玫瑰，手有余香，大家好，才是真的好。”

曲永玲说：“太难忘了，有重回童年的感觉。”

罗彬崇说：“有趣，过瘾，上瘾。”

尹君说：“没别的，good, good, very good!”

有幸采访到了当天的裁判们

裁判长吴晓英说：“很荣幸当了这次活动的裁判长，感觉那天自己是最大的。从起队名、游戏到颁奖，每一个地方都很有新意！大家都像回到小时候，你追我赶，不在乎名次，没有岗位之分！赛后听到大家讨论谁踢到我了、谁踩到我了，那个时候只会觉得很好笑，我都不想当裁判了，下次还有这样的活动，我能直接参与不。”

裁判员黎清晓说：“上次五楼活动有什么感想？这不是揭我‘伤疤’嘛？真是往事不堪回首，因为你们一定没有见到过快乐疯了裁判。在刚接到外援裁判这个任务时，我还在勾画着自己要严肃严谨，有威严。可现实总是那么的‘残酷’，相信你们也一定没有见到过那么雷人、搞笑的活动名字，没有见到过那么友好的竞争对手了。整场活动下来，都是充满欢声笑语的。我想活动就应该是这样的，或者说这样才叫做活动吧。”

场控蓝静说：“整个现场很欢乐，很搞笑，策划者太厉害了。”

图/如此可口美味的食物，你抵抗得住吗！





大家谈

小编说：“你摊上事儿了，你摊上大事儿了！”可能要算是2013年最具传播性的一句台词了，2013年春晚小品《你摊上事儿了》真火了，故事贴近老百姓生活，赢得了现场观众的热烈掌声。相信每一个看完小品的人，都会颇有感触，你看！丰润风和日丽管理处秩序维护队的兄弟们，就为我们送上了精彩的观后感，赶紧来看看吧！

看春晚小品《你摊上事儿了》观后感

► 资料整理/丰润风和日丽管理处 刘中玉 詹译文

本小品内容精彩，形式活泼，寓意深刻，表演干练且感人。该小品向观众展现的内容是一位非常普通而正直的保安在工作的过程中，坚持原则，按规矩办事，不畏权贵，敢于直面社会的负面问题，巧妙指出社会的时弊，不为额外的利益所动心，最终赢得认同，自己的职业生活也有一个层次的提升。

作为一名保安人员，在常人的眼里，其职位相当卑微。但是，现实生活中，任何工作都得有人去做，社会的发展离不开人们在各行各业的奉献。所以，即使作为一名保安也会感到：“我骄傲！”该保安在自己平凡而普通的岗位上，懂得摆正自己的心态，不亢不卑，有着强烈的责任心驱使自己兢兢业业，勤勤恳恳，用心做好自己的本职工作，为许多在职人员起到了一个榜样的作用。

小品阐述的事情与生活很贴近，现实、真实、朴实。其幽默的言语当中道出了当今社会存在的时弊。“你这钱，能买通一个贪官，但是买不通一个正直的保安！我骄傲！”真是一篇针砭时弊的佳作！保安平凡中见高尚，老总高贵中见平庸，非常具有现实意义。

这是在习近平总书记上任以来的首个春晚，非常具有震撼力。习总书记上台之后，力抓反腐，反腐要老虎苍蝇一起打，大贪小贪一起整治。节目中的“反腐就从保安做起”不知看了该小品的官员们感想如何？有感动？有羞愧？是否明白人们眼中的公仆就是利用手中的权力图一己之便，谋一己之利，玩忽职守，至于国法党纪早就抛到九霄云外去了，造成腐败现象层出不穷。譬如：豆腐渣工程、社会不公现象、特权现象都随之而来。人们能安居乐业吗？社会能和谐吗？

本小品贴近现实生活，极为具有教育意义。假若每个人在自己的职位上明晰自己的职责、守法守纪，踏踏实实做该做的事情，会赢得认可、尊重，生命也会更有意义。

——侯智明

这个简短、搞笑的小品，让我们体会到了保安的正直和对工作的认真负责，对他爱岗敬业的工作作风感到敬佩。保安说的三句话让我印象非常深刻：“我就是个看门的，我骄傲！”、“我告诉你，你这些钱能拿下一个贪官，但拿不下一个正直的保安！”、“你以为你有权，就能贪国家的钱吗？”这三句话让我觉得，这个保安不仅不自己的工作感到自卑，而且非常正直和自豪，不受别人的贿赂，让我明白做什么事都要认真负责，服从领导的安排，一丝不苟的做。小品中，赵总说了一句话，让我很敬佩。她说：“我欠谁的钱，也不会欠农民工的钱。我欠什么，也不会欠良心！”要是每个老板都像小品中的赵总那样，那么我们的社会就会变得更加和谐，世界将会更美好。

——王振郡

看了《你摊上事儿了》小品，我感觉到我们做物业秩序维护的一份骄傲和光荣，能够为广大的业主服务，尽我们的一点微小力量，也是我们物业人的价值体现。我们在执勤过程中一定要讲文明，多敬礼；对待业主或租户应亲和热情而不失原则，大家一视同仁；当有个别人刁难我们之时，我们应保持平常心，不心浮气躁。“欲处理事情，先调整心情。”不与业主发生争吵，更不要耍狠斗殴，我们应以现实的正当理由来劝解引导业主做出正确的行为，促使更多的业主配合我们的工作，使业主看到或理解到，我们的队员所做的一切都是为了业主，都是为了让他（她）们舒心地、幸福地、有序地在小区生活。

——邓荣

观看了春晚小品《你摊上事儿了》过后深有体会！保安在社会上是个底层但又不可缺少的职业，写字楼、工厂、学校、小区、医院等各行各业到处可见他们的身影，他们维护着社会的治安、消防和秩序的稳定，却又不为人所看重甚至歧视！

看到小品中的保安对本职工作的一丝不苟和强烈的责任感，我深感钦佩，一个在世俗眼里不起眼的小角色，他却能端正自己的态度，且自豪果断，文明礼貌的处理工作中业主的不合理要求，最终捍卫了自己的职业光辉且得到了业主的认可并改变了他的工作环境。他成功了，他实现了人生的一次思想升华，所以他自豪！他值得骄傲！

中国是个历史悠久的文明古国，人口众多且心善！所以一个人不管从事什么行业，只要能定心、定位的做好自己的本职，不畏强势，以理服人，以德感人，以则做人准绳来实现自己的人生观与价值观，最终都会得到他人的认可和尊重！

——毛自军

从这个小品中看到了一个平凡的人在平凡的岗位上的不平凡，主人公保安员的敬业精神，忠于职守，坚持原则，各个方面都值得学习，在面对金钱的诱惑时毫不动摇，始终坚持原则是值得我学习和佩服的，做人、做事就得这样，在面对违纪违规的时候要向主人公保安员那样，有礼有节，始终礼貌待人。

我也是一名保安员，从这个小品中也看到业主和住户的不好，在现实工作中应反思一下，我能否做到像这个保安员那样？好的我们应该学习，不好的我应该改正。服从命令，听从领导安排是我们应该做的。尊重领导、服从安排是天经地义，不以规矩不成方圆，既然在这个工作岗位上，我们就应该做好，既然我们在这个工作岗位上，就应该忠于职守，服从领导，更好的为业主们服务，让他们感到安全、舒适。

——汤永波

看春晚小品《你摊上事儿了》很有意思。说实话，大年三十的晚上，我们班的全体兄弟都在上班，都在守护着各位业主、住户的生命财产安全。当我看到这个小品的时候，我很意外，没想到我们作为一个保安，一个护管仍然能可以走进春晚的舞台，我很自豪！我是为全中国的护管感到自豪！我们都是从农村出来打工的人，每当过年的时候谁不想家。但是为了大家，为了各位业主，我们国贸很多的护管毅然放弃了回家和家人团圆的机会，这里面也包括我，包括我身边的兄弟，没想到春晚的节目上留下了我们安管员的影子，虽然不是我，但是在这个小品里体现了我们安管员的品质。在看了这个小品以后，我感到在工作中有很多事情我们要改进，要加油。我一定要在工作中改进，加油做一个更好的安管员。

——孙曼曼

由于版面篇幅有限，只节选部分文章，敬请谅解！感谢丰润风和日丽管理处秩序维护队的兄弟们，为我们送上精彩的观后感。



图1/价格不菲的野生大黄鱼



图2/老谢和老蔡小蔡砍价



图3/房东老蔡家的铁拉门



图4/张雷“哈哈，终于到家了”



图5/开饭啦!



图/杭州阿里巴巴前期介入人员



图/我和贾春燕在施工现场



图/阿里巴巴办公区

杭州阿里巴巴前期介入系列报道

三月杭州,春暖花开

[前言: 2013年2月6日, 我司收到中国阿里巴巴(中国)有限公司的中标通知, 告知中标阿里巴巴西溪园区(原称淘宝城)一期办公楼内物业服务项目。园区暂定2013年6月全面启用, 我司第一批人员于2013年3月19日, 进驻杭州阿里巴巴, 进行前期准备工作, 本刊将对进驻工作进行系列报道。]

文/ 谭小印

三月杭州, 春暖花开! 因跟阿里巴巴公司的结缘, 国贸物业人带着一份真诚来了!

2013年3月19日, 我、老谢、贾春燕、张雷踏上了飞往杭州的征途, 即将离开这座生活过多年的城市, 心中思绪万千, 亲人和同事相送的画面历历在目, 这辈子最见不得相送离别的场面, 对于我而言, 不仅仅离开的是一座生活过八年的城市, 更是对生活的一种抉择; 对家人朋友担负的一种责任和思念; 对异乡他地的未知担忧; 这种五味杂陈的思绪和惆怅, 只有经历过的人才能真正懂得。

“杭州欢迎你们!”是我们到达杭州后收到的第一条短信, 黄副总打前站提前到达杭州, 帮我们做好前期基本生活的安排和日常工作的联络, 在百忙中还不忘记给我们发简讯, 感谢您对我们工作的热情支持。远在深圳的军哥也打来电话, 询问我们旅途中的情况, 像个大哥哥一样关心我们, 告诉我们“在杭州不管有什么困难, 打电话给我, 我们一定全力以赴支援工作”。我们到达杭州后都忘了给这个大哥打个电话报平安, 真是太粗心了。不知道杭州这座城市欢迎不欢迎我们的到来, 一到机场就由早上的晴空万里转为江南典型的绵绵春雨, 天气骤然降温, 三月的杭州冷起来真是比深圳最冷的时候还冷啊! 贾春燕来了一句“风雨迎贵人”嘛, 且当如此吧!

在风雨中行进一个多小时, 终于到达了第一个目的地翰悦酒店, 黄副总早早站在酒店门口迎接我们, 帮忙拿行李, 嘘寒问暖。放下行李稍作休息后, 黄副总就召集我们开了一个紧急会议, 安排了这几天的工作, 看的出来黄副总有点疲惫, 一问原来是昨天为了做供应商的标书熬夜了, 按计划明天就要发给供应商, 所以黄副总交代我与贾春燕完善一下招标文件里的技术标要求, 做完后给他审定。快到10点的时候, 拿文件给黄副总审核, 却听老谢说黄副总一倒到床上就睡着了, 黄副总真是太累了, 完全给大家的一个工作狂的印象啊!

杭州的工作在这里就不一一说明了, 我给大家讲几个有意思的小插曲吧!

1. 野生大黄鱼事件: 晚上吃饭黄副总说要给我们几个接风, 点了一个好菜——野生大黄鱼, 老谢翻了一下桌面上的菜单, 一看菜单标价是1288元, 说太贵了, 我一看果然是1288元, 黄副总却说“不对啊, 是128元吧?”, 我赶紧跑过去问点菜的服务员, 服务员确定说是1288元, 看样子果然是黄副总少看了一个“8”, 赶紧盲羊补牢, 赶在大黄鱼下锅前给撤了。其实这家店里的菜都很实惠, 例如9.9元一大瓷盆老鸭煲汤、9元的糖醋里脊, 我们一般多点几个特价菜, 再来两个标价菜, 黄副总形容我们是“煤老板、民工”。

2. 租房事件: 走了很多家, 最后还是觉得老蔡家的房子比较合适; 砍价、租房是老谢同学的强项, 最后忽悠的房东老蔡、小蔡要邀请老谢去他家喝酒。出门在外什么怪事都能遇上了, 这边的村民对租房没有签订合同的概念, 说好多少就是多少, 按月支付就行; 在老谢的软磨硬泡下, 房东老蔡很不情愿的签下了合同, 最后老谢来了个杀招, “我们是正规的上市公司, 不签合同没办法报账啊!”, 搞的周边的村民围观的围观, 说笑的说笑, 真是应了梁主任的一句话“在深圳不会发生的事情这边都有可能发生”。

3. 房东老蔡的故事: 一见到老蔡, 就能感觉到他满脸的幸福感和乡村人的淳朴气息, 完全一扫以往对江浙商人精明、圆通的印象。我们租的是老蔡家自己筹建的房子, 离办公地点淘宝城相隔十分钟的路程。我们租在老蔡家的四楼, 四楼楼道口有一个铁拉门, 老蔡说他们家房子很安全, 只有他家安装了铁拉门, 就顺手演示给我们看, 不想在演示过程中门被锁上了, 只好手忙脚乱的到处找钥匙, 可是找来的钥匙还打不开门, 老蔡一边急着想办法一边用杭州话来安慰我们“不要紧的, 不要紧的, 马上就好……”, 因为时间紧, 我们要急着出去办事, 最后还是老蔡叫他们家小蔡开着“马六”从上班的地方赶回来开门, 让我们生受苦等了

一个多小时, 哎呀! 老蔡, 叫我怎么说你才好呢!

4. 大箱子: 张雷做事我从来没听他说过累和怕, 可这次着实把我们这位东北壮小伙累趴下了。张雷有几个小小箱和小包包, 另外还有一个超级大的旅行箱, 从马蹄山到杭州租住的地方, 一天下来折腾了N回, 用张雷同学的话说, “妈啊, 这次我真的怕了, 住啥地方都行, 快点到租住的地方吧”。

5. 开火造饭: 为什么不选择在外面的小餐馆里吃饭呢? 一是怕不卫生; 二是觉的人少做点饭菜更营养、更方便、更实惠; 三是可以消磨一下工作之余的时间。说动手就动手, 锅碗瓢盆、油盐酱醋一小时就搞定, 贾同学做饭来, 我和张雷同学洗碗来, 忙的是不亦乐乎!

生活就是一种经历, 当黄副总和老谢要回深圳的时候, 吃饭送行的那天大家平时有说有笑的气氛荡然无存, 取而代之的是亲人间离别的时才会有那种伤感和孤独, 最近经历的这种场面太多, 大家似乎都变的异常脆弱了! 生活需要经历, 需要去品味, 当初来杭州“开疆拓土”的豪情、雄心壮志、以及对未来生活工作的畅想, 更多的是化作了现实繁杂工作的谨慎、对琐碎生活的适应、对公司的和同事的一份责任。

三月杭州, 春暖花开, 生机盎然; 今天我们在这里播下一颗希望的种子, 洒下辛勤的汗水, 期待迎接我们的将是一个硕果累累的秋收。

作者小传: 谭小印, 毕业于江西农业大学, 从事物业管理工作8年, 多年服务于华为项目部, 2013年3月调任杭州工作, 服务于阿里巴巴西溪项目部。



改变生活的十件事情

文/深新出租汽车有限公司法务 黄丽琳



小编说：现代人每天生活在纷繁、复杂的社会当中，紧张、高速的节奏让人难得有休闲和放松的时光。人们在奋斗事业的搏斗中深感身心的疲惫，不少人通过“出门打的，上楼坐电梯，吃喝进饭店”这种模式来“舒适”自己的日常生活，不少人开始与高血压、糖尿病等慢性病打上了交道。为了我们的健康，我们应该努力改变我们的生活方式，每天都尽可能的放松自己，调整生活节奏，追求充实快乐的人生。看似纷繁的社会里，人们的生活方式其实也不复杂，生活简单就是幸福！

1 从现在开始，请珍惜时间，让生活充实起来

无论今天是何时、任何季节、任何时候，从今天开始，抛弃过往，重新为自己做一个调整和计划，让接下来的人生成为你最充实、最愉快的时光。很多事情都不需要太认真，身边总是会有很多的机会，有很多的地方值得去游历，很多的美食可以去品尝，还有很多实际的事情等你去解决，不要让这些东西只停留在你的脑海，从今天开始就付诸行动吧！

身体健康、心智健全、平平稳稳地活过一天又一天的人，还有什么好抱怨的呢？几乎每个人都会在这样的日子中日复一日，年复一年的度过，直到老去。时间不会因为任何借口而停留。我们现在开始要学会“拥有自己的时间”，所以一分钟都不要浪费，去做“自己想做的事情”，拥有“自由的时刻”。

2 从现在开始，只吃健康食品

你吃下的食物，决定了你的健康。从这个星期开始，你将吃什么？在什么时间吃？用什么样的心情去吃？这些都是值得你去思考和计划的。

从现在开始用心地去安排你每天的进食，你会意想不到的收获。生活环境的污染，各种食物添加剂的存在，使我们在觅食的时候更应当倍加小心。从现在开始吃有机的食品，不单指那种在超市看到的贴着有机标签食物，试着回到农村，亲自从农民那买来自种自供的新鲜蔬果，自由自在漫山遍野奔跑的小鸡生下的鸡蛋，以及只有清晨供应的有机生牛奶等等。

每天清晨为自己水煮一个新鲜鸡蛋，加上一碗用有机生牛奶浸泡的综合麦片，在每一个清新的早晨中迎接美好的一天。

3 从现在开始，没有完成的工作统统完成

你是否有过这样的体验，无论是临睡前还是晨起床刷牙，心里总惦记着一件想了很久要去做的事情，或者一件只做了一半的事情。你知道你一定会去做它，可是，心里总挂念着没有完成的工作却不去付诸行动，拖沓似乎成了一种习惯，直到日子一天天过去，你会发现你仍然没有完成那件事情。

从现在开始，不要懒惰，行动起来，把它做好。你会发现，其实这些小事都是很容易完成的；你会发现，完成一件事情的感觉真好，而且可以享受那种决定要立刻去做的单纯喜悦。不要再浪费自己的时间在无谓的牵挂和自责中，赶紧行动起来，完成还没有完成的事情，一旦完成，这种感觉，真好！

4 新年伊始，为自己列一个愿望清单

新年的到来总是美好的，在自己的能力范围内为自己的来年列一个愿望清单，你会发现每一个愿望的实现所带来的喜悦是超乎想象的。

在清单中列出旅游的目的地、一个心仪已久的包包或者是一份更好的工作等等，然后一步步去实现自己的愿望。等到了年末，再回头看看，自己的愿望清单有多少是实现了的，没有实现又是什么原因，也算是对自己一年工作和生活的总结，再为来年列一个新的愿望清单，努力去实现它，也算是对自己辛勤劳动的一种犒劳。

5 清理你的衣橱

每个人都是天生的购物狂，面对堆积如山的衣服还是忍不住一逛街就要出手再买新的，这也成为了现代人的通病。有些衣服，挂在那里好像已经几个世纪了，但是你就是不穿，也不想扔。有一个让心情变得愉快的小秘方，就是整理自己的衣橱。利用周末时间，花半天的时间，专心清理你的衣柜，在清理的过程中你会发现很多已经被遗忘许久的衣服还有和衣服一起尘封的记忆。你可以请一个朋友或亲人在旁边做服装顾问，这样更容易让自己下定决心处理一些根本就不会再穿的衣服，比如一件已经一年多没有穿的衣服，估计再过一年你也不会再穿，那么，就把它处理掉吧！

经过整理以后的衣橱不仅看起来赏心悦目更能为你在寻找衣服的时候节约时间，还可以腾出空间来放新的衣服，让衣橱里的衣物更适合你现在的需求。

6 从现在开始运动起来，不止是为了减肥

人们总习惯在生病的时候才懂得珍惜健康，那么为了健康，我们现在就应该学会去运动，不仅是为了减肥更多的是为了身体的健康。

你一定会有这样的经历，当你觉得有些闷闷不乐的时候，站起来做些耗体力的活动，就可以慢慢忘记沮丧。没有定期运动的人很容易焦虑和情绪紧张，新陈代谢也会变得缓慢，结果就导致精神的疲惫。这时最好的办法就是用运动来放松自己。

几个运动的小诀窍：1、做自己感兴趣的运动。2、运动时尽量出汗。3、要做到心跳加速。4、运动时要使呼吸更深更快。5、要学会循序渐进，慢慢加大运动强度。

想拥有健康的身体，每天进行定量的运动是很有必要的，只要你坚持，就会有意想不到的收获。

7 从内到外，清理你的电脑

对于非专业人士，你可能不知道灰尘的积累会减低电脑的运行速度，导致机箱内部电子元件短路而出现莫名的死机。而鼠标和键盘上的细菌更是多的吓人。所以，定期清理电脑是很有必要的。关闭电源，打开主机机箱，拿吸尘器把机箱内部仔仔细细地吸一遍。然后轮到键盘，用吸尘器专有的吸口可以把键盘上的灰尘吸得一干二净，等你清洗吸尘器的网布时，你会惊异于电脑的所积聚的灰尘，庆幸自己把电脑清洗了一遍。

清理完电脑外部，最重要的是清理电脑内部的垃圾。花上半天时间，打开电脑里的文档，把它们都过滤一遍，把不需要的东西删掉，需要留下的资料整理归类。对于整理完的电脑，你会发现多出了好多空间，速度也变快了，比以前好用多了。

8 为自己安排规律的作息

我们每天都在忙碌中度过，从来没有时间好好欣赏夏日傍晚的夕阳；没有时间闻一闻春天的花香；没有时间仰望星空；没有时间听鸟儿的歌唱……

你必须学会放松你的脑子，每天找时间放下手边的事情，做一些沉思、冥想和放松。每周必须有一天专门用来休息，什么都不干什么都不想，忘掉一切不愉快的事情，只是好好地休息。

世界万物都需要休息，无论是人、动物、植物甚至是土地，这是大自然的规律，从现在开始不要违背自然规律，学会给自己一点放松的时间和空间，养成规律的作息习惯。

9 清理你的冰箱

冰箱早已经成为我们生活的一部分，所有人都习惯把吃的东西存放在冰箱，这样既能保鲜又能防止细菌的滋生。虽然每天都在用它，可是问问自己，有多久没有清理冰箱了？所有人都以为细菌在冰冷的环境中不会存活，偏偏有一种叫李斯特氏菌的病菌是喜冷不喜热的，如果不幸被传染，会有致命的后果。因此，从现在开始一定要定期清理冰箱。

赶紧行动起来清理冰箱吧，把生熟食物分开放置，熟食一定要用密封盒或密封袋包裹，以免受到污染。检查冰箱的每一个角落，把那些存放N年的瓶瓶罐罐打开看看，把过期或者发霉的扔掉，把已经腐烂的水果也一并处理了。最后把冰箱里里外外擦拭一遍，这样，一个光洁如新的冰箱又重新视野了。你会发现，现在打开冰箱再也没有那股奇异的怪味了，感觉真好！

10 在马桶边放一本小小的笑话书

笑话是生活中不可缺少的润滑剂，笑话能让人开怀大笑，给平淡而无趣的生活添加一丝色彩。很多人都有在马桶边看书的习惯，那么就建议你在那放一本笑话书吧。拿起它，不经意地看两眼，你可能就笑了，此时，压抑的心情也会荡然无存，也许，这一天，会因为这一笑而变得明亮。

性格内向的人看笑话书会逐渐变得开朗，开朗的人看笑话书会变得幽默，笑话能使人的笑容充满阳光，身边的朋友也会因此而感染快乐，你会因此拥有更多的朋友。

分享一个小小的笑话《存包》，狗熊来到超市门口，看见袋鼠在门前徘徊不定，问：“你为什么不去？”袋鼠忿忿地答道：“TMD，他们非要我存包！”

January February March April May June July August September October November December

我们一起走过! 我们共同成长!



携手并进 共创辉煌

文/呼伦贝尔分公司行政中心项目客服部 何思韵

“今夜晚风吹，今宵多珍贵，兄弟相聚是幸福，滋味笑容与泪水，从容的面对把酒当歌，笑看红尘，我们举起杯……”伴随着年终联欢晚会的歌声2012的工作即将结束，这首《兄弟干杯》让我不由得想起“两会”期间的工作，想起这个令人感动而又难忘的冬季。

一月五号，一年一度的“两会”又在党政大楼的报告厅召开，与去年一样今年“两会”的服务由我们的项目部负责，无疑我们项目部的每位员工神经都紧张起来，我们即将要面对的是一个现场直播的“两会”，是一个全市领导莅临的会场，是一个拥有一千多人的报告厅。面对着这样一个巨大工作任务，我们的工作都要一遍又一遍的精确检验。报告厅从上到下已经记不清打扫了多少遍，每天只能抽出10多个人打扫，其余人员还要完成平时的工作任务。从每个座位上摆放的矿泉水，到主席台上的物品的摆放，近乎于所有的领导都陪着我们布置会场，领导还亲自动手摆放桌椅，我们员工是看在眼里记在心里的，他们多干一下是为了我们能够早一分钟回家，没有人怨言，也没有人偷懒，白天累了一天，似乎也有使不完的力气。晚上9点多我们的工作终于完成了，会场布置完毕。领导们担心我们回家不方便，坚持亲自用车把我们一个一个的送回家，他说：“都是女孩子我不放心。”一句亲切而又简短的话，却让我们心如火炉一样温暖。

冬天的呼伦贝尔已是零下30多度，天还没有亮，我们踏上皑皑白雪上了班，因为客服部早上工作的任务排的满满的根本没有时间清雪，而且我们的分担区是重要的位置，正在集体发愁的时刻，突然巧遇秩序部的员工，他说：“怕什么，有我们呢，本是一家，何必客气。”话音还没落，就看到秩序部的领导带领着员工在我们的分担区开始劳作，这时保洁大姐也是不甘落后的在分担区的另一边帮着我们清雪。还来不及说感谢，大家都把力量投入到紧张的工作中去了，这份感动将深深的留在我们心中。

从工程部负责几十条管道的疏通，到秩序部负责各个门口的安全出入，从中控负责调试的会场设备到保洁大姐负责的各项卫生，都得到了领导的肯定，我们的付出也是值得的，经过4天的奋战“两会”终于圆满结束了，我们的工作也没出现丝毫的问题，这是离不开我们集体员工的配合，更离不开领导的支持。我们的紧张的神经也松了一口气，看着国贸数不完感人的故事，我真的被这个冬天感动了，也被这个团体感动了。

2012年我们知道了欢笑与汗水的滋味，知道支持与团结的力量，就像这歌词说的一样，今夜晚风吹，今宵多珍贵，多少苦累不后悔，让失败化成灰……让我们举杯歌唱，明年我们一定携手并进，共创国贸明日辉煌。



执着

文/呼伦贝尔分公司财务经理 周琰

正是因为2013年立春在春节前，所以2012年的冬天来的很早，提前进入寒冷的冬天，让人感觉不适应，纷纷将自己都包裹起来，抵御严寒。尽管这么冷的天气，总部王智勇总经理，李东风副总经理、杨玉英总监、财务部赖晓宏经理、行政部梁冬青主任一行五人迎着零下35度的严寒，于12月17日莅临呼伦贝尔，对呼伦贝尔分公司2012年的工作以及运营情况进行了检查指导，对财务的审计仔细认真，并提出了一些指导性意见，同时对呼伦贝尔中江写字楼（呼伦贝尔市委、市政府新办公楼）前期的接管与介入做了很多准备工作，又对呼伦贝尔金新化工有限公司项目进行现场参观、考察等一系列工作。对呼伦贝尔分公司这一年的工作给予充分肯定，并提出了存在的不足和运营建议，为公司今后的发展指明了方向。

这时的呼伦贝尔已是白雪皑皑的“大雪原”了，一下飞机，迎面感到冰天雪地、寒风凛冽，刺骨严寒，瑟瑟发抖。因为天气的不适，杨总监感冒了，利用业余的时间去医院打针，看见躺在病床上的杨总监，让我回想起这四年来的一幕一幕……

呼伦贝尔分公司是2009年6月份成立的，王智勇总经理前期考察很久，最终签订合同，成功接管了呼伦贝尔市行政中心这个具有标志性的项目，国贸物业从此在大草原上占据一席之地。

今天，王总不顾一路风尘仆仆、旅途劳累，驱车赶往公司和业主深入沟通交流，进一步了解各方面工作情况，发现存在的问题，并及时地进行解决，取得了业主的一致好评、信任并达成共识，进一步开展了业务，拓宽了市场，最终让深圳国贸物业呼伦贝尔分公司在内蒙古呼伦贝尔大草原上生根发芽、开花结果。

李总兼任呼伦贝尔分公司的总经理，每一年都会在百忙中抽出时间回到呼伦贝尔分公司各个项目指导工作，并且亲力亲为，解决一些棘手的难题。尤其在呼伦贝尔分公司年度工作总结暨颁奖大会上，给员工讲述公司总体规划、发展前景，创造的优秀业绩等等，让员工受到了很大的鼓舞，增强了信心，鼓足了干劲，取得了良好的效果，为呼伦贝尔分公司的发展和声誉，奠定了坚实的基础。

行政部梁冬青主任，在前期筹备公司时多次来到呼伦贝尔进行考察，制作方案，出谋划策，做了很多筹备工作，为公司的成立做出很大的成绩。在平时工作中也给呼伦贝尔分公司办公室做了很多业务指导，带来先进的工作经验。

这四年来给我最大的感受是：杨总监是我工作上德高望重的领导，尊敬的师长，学习的榜样。赖经理那种工作严谨，一丝不苟的工作作风让我一生受益匪浅，也是我的良师益友。尽管杨总监感冒，每顿饭只能是稀汤淡饭，每天还要打针，就这样也阻止不了工作的积极性。在大家努力的劝说下，还是无济于事，一大早就投入到工作中，她却说：我这么远来到分公司，怎么能停止工作呢？时间也不允许啊，还有很多工作要做，没事的。简简单单的几句话，让人感动！

这四年来，记录了一个公司的发展历程，经历了项目合同续签，新项目的拓展，物业费的增加等等谈判、沟通……。这些离不开领导的兢兢业业、勤勤恳恳的工作精神，正因为有太多人的付出，才会有公司更好地发展！





感谢加感动

►文/呼伦贝尔分公司常务副总 郭维恒

当“两会”顺利闭幕时，我长出一口气，心想终于安全顺利的结束了这次会务服务。因为还要清理会场，两会的职能部门的服务人员一直坚守在会场，还没来得及吃晚饭，当我看表的时候，才发现已经是晚上8点多了。

因新区无法步行和骑车，怎么办？陈副总建议开车一趟一趟的护送员工们回家，送员工的途中，我了解到员工许多事情，让我很感动，

比如：有的员工家里有事，为了服务好“两会”，没有请假还坚持要早来晚归的工作；有的秩序维护员感冒发烧，依然坚持在室外站岗；有的工程人员吃住在现场；客服和保洁人员有的脚都肿了，还坚持工作……更让我感动的是，负责这次会务服务的总指挥陈瑜副总，在会议的第一天就接到爱人的电话，告知其岳父生病住院，母亲也生病了，可他什么也没有说，面对家人的生病，始终把工作放在第一位。最后，在送客服部主管杨维荣时，我问她去哪里，她却说去市医院急诊室，在我再三的追问下，她才说出实情，她的父亲在“两会”期间患病，已被120救护车接往医院急救，因怕耽误“两会”的服务工作，家人没有告诉她，等到会务服务结束后，他才知道父亲住院的消息。

了解到员工这么多事情，让我心里十分感动，自古忠孝不能两全，我在这里感谢我们所有的员工及家人，是你们的辛勤付出及家人宽大的支持理解，才为国贸物业赢得了一次又一次的口碑和成绩。👏



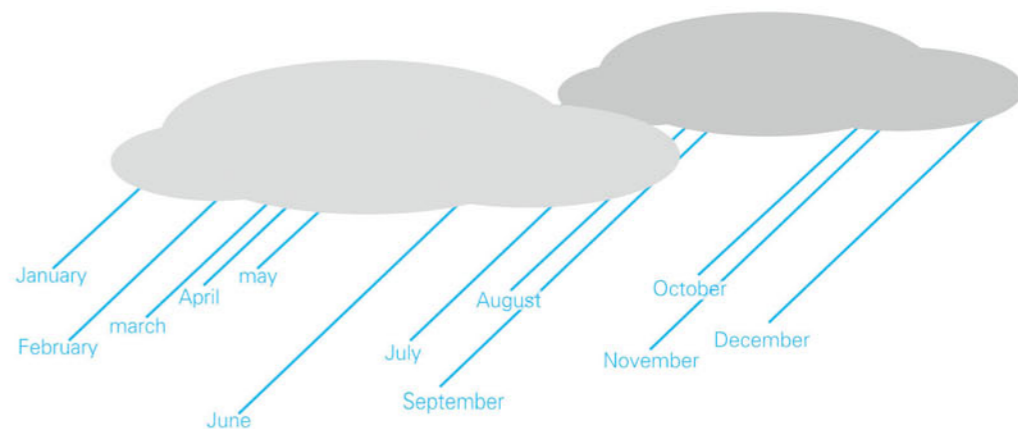
五年磨炼 感恩国贸

►文/山东深国贸省地税局项目保洁部主管 艾惠

今年我已入职国贸物业5年了，作为国贸物业公司的一员，我由衷的感到骄傲和欣慰，是公司赋予我经历了人生这一段学习和进步的机会，这5年是公司发展的5年，也是我学习的5年。在社会不断发展进步的今天，知识经济已席卷整个行业，我们不学习就会落后，不学习就会失败，只有在学习中才能进步，才能立足于社会。感谢公司、感谢李总、感谢大家。

5年了，是磨砺的5年，也是努力壮大的5年，现在我比以前成熟了、进步了，思路更加开阔了，管理技能也提高了，同时我能够依靠努力进一步面对将要发生的一切，我的任务和责任也会越来越重，但是我不怕，相信公司的决策、相信公司的目标和公司的前景会越来越好。公司发展的路程是艰辛的，但有我们大家不屈的精神和不懈的努力，使得这段充满坎坷的路程不再遥远与漫长。成功的喜悦是每一个人都神往的，只因我们一颗颗团结的心，只因我们双手相握，所以我们体会到了成功的那份喜悦、从容与执着。在这几年里，我亲眼见证了一个企业从小到大的过程，见证了公司的成长，它在以飞快的速度朝着它的目标急驰。

回忆这5年走过的路程，有成功、有喜悦，当然也有失落和泪水，我知道所有的这些成绩以及自己现在的心境与刚到公司的那会儿相比，无论是业务水平还是自身素质或者在做人的方面都有了很大的提高，我明白这是公司培养的结果，在这里我要感谢国贸物业的每一个人。是的，我相信公司会因为我们每一个员工的努力而成长为物业行业的领航者，而自己在管理岗位的路上走得会更远更长。👏



我与国贸同成长

►文/山东深国贸省联通培训中心项目客房部主管 刘爱芹

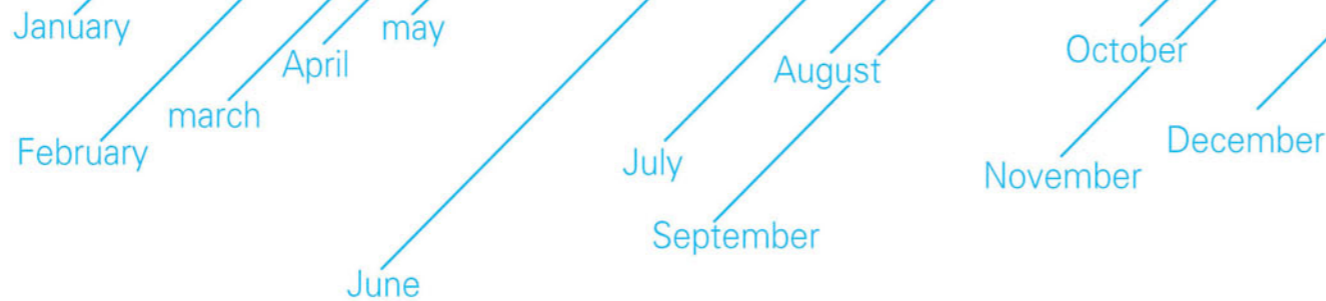
时间过得真快，转眼间我来联通培训中心项目近三年了，这其中发生的点点滴滴、酸甜苦辣时常涌上心头。

第一天上班，我怀着无比激动的心情，踏入了国贸物业的大门，我有一份新工作了。可接下来的工作安排，让我大跌眼镜——去公寓干保洁，我十分郁闷，经理看透了我的心思，告诉我工作本身没有高低贵贱之分，所谓行行出状元，并列举了公司的一些经理、主管就是从保洁这份平凡的岗位上做起的，干出了骄人的成绩，被领导栽培提拔起来的。一席话，使我茅塞顿开，暗下决心，别人能做到的，我也能。我憋足一股劲，遇到不懂、不会的，就像同事虚心请教，直到工作得到领导满意为止。

我对工作付出的努力，领导看在眼里，并给我一个极具挑战的工作——仓库管理，为学校采购、配送水果。我心里犯嘀咕，自己能行吗？对于给学校采购配送水果，真是棘手的问题，它不仅需要搬运、装运，还要一份份的分装成袋，再分发到市区内各办公室，面对陌生的仓库，陌生的材料，我试着一一了解，弄清它们的名称、规格型号、用途，把物品分门别类的摆放在货架上，贴上标签，再给它们编上序号，输入到微机中，这样我的库存多少，出库多少，每月用量多少，一目了然，得心应手。可我一人怎么忙得过来呢？感谢公司各部门的同事，牺牲午休时间，帮忙一起来装水果，人多力量大，繁重的工作，在轻松愉快的氛围中解决了。

时间一天天过去，项目部也在发生着变化，经理找我谈话说：“看你适应能力挺强的，公寓主管工作你敢不敢接？那是一个锻炼人的好地方”。我已领教了“锻炼人的好地方”的含义，咬紧牙关说到：“敢”。客服和客房工作，真的十分考验人，每一个人都要了解沟通，每一项工作都要亲力亲为去安排、去落实。譬如客房、前台的班组长人选就要从各方面去考察，必须对工作认真、勤恳、踏实、肯干，事事做在前面，起带头作用，经多方面考察后，我们才能推荐给领导批准、任命。员工之间因工作问题出现了矛盾，逐一找她们谈心，从她们的角度、利益出发，找出问题核心，解决矛盾，化干戈为玉帛。在我的真诚努力下，同事们对工作的积极性提高了，对工作的标准也提高了，团结互助的局面日益形成，公寓之间员工相互支持、相互帮忙。客房的工作就是每天重复的做，有一句话说得好：简单的事情，重复做你就是专家，重复的事用心做，你就是赢家。

作为项目部一名普通的主管，在此，我衷心地感谢公司领导给予我这个平台，感谢领导对我的信任，感谢同事们对我的支持与帮助，我一定倍加努力工作，不辜负国贸对我的栽培与厚爱。👏



成长,对我来说是一个让我触摸不到的词语。那些幼稚的行为、可笑的话语、初生牛犊不怕虎的个性都是因为年少的不懂事,但有那么一个地方,让我懂得了“物竞天择,适者生存”,慢慢的明白了这个社会,不敢再幼稚,不敢在冲动,把那份任性悄悄放在心底,让我学会做事前需思考,不再莽撞。那个教给我长大的地方,叫国贸。人要长大,总是需要经历一些事情,我感谢在我生命中每一个教会我成长的人……

——题记



工作感想

文/山东深国贸省审计厅项目秩序维护部 范斌

时间过的真快,转眼间进入公司已近一年了,在这段时间内,自己对公司已有较全面的了解,也深深地被公司的发展所吸引,感触颇深。

记得很清楚,2012年2月10日我怀着一颗好奇神秘的心进入山东公司。因为听负责招聘的陈经理说,公司所负责的项目都是省直机关单位,这令我肃然起敬。而自己进入的项目部——山东省审计厅,又是机关中的重点项目,使我更觉得自己的工作十分神圣。记得刚在审计厅上班时,就被项目部李传东经理那和蔼可亲的笑容所吸引,深深感受到这是一位平易近人的经理,自己有种踏实回家的感觉。后来,又认识了班上的同事,有和我年龄相仿,被大家亲切称呼的老姚、老胡,又有比我小许多的小弟弟们,真的感觉像个大家庭似的,相互之间有的只是亲情,这份感觉是任何东西也换不来的。

没过几天,部门上任一位新主管——李建英,帮助我纠正了很多不规范的动作,他以前在部队里培训过,在军姿及一些动作要领上,给予了我很大的帮助,使我越来越像一名合格的军人。由于老胡家中有事,离开了公司,经理提拔我做了形象岗,我深深感受到领导对我的信任和赏识,体会到身上所肩负的责任及使命的重要性。从站岗第一天起,我就牢记公司的宗旨“严格执勤,热情服务,树立形象,强我国贸”,并将它深深地烙在我的心里。在休息时,经常阅读公司内刊,对公司的发展有了更全面的了解,深深地被李东风总经理的个人魅力所吸引,是他使我们公司扎根于齐鲁大地,是他使我们公司如雨后的春笋发芽、成长,结下硕大的果实,是他使我们公司茁壮的成长,跟着这样的领路人,我感到由衷的自豪,并产生一种强烈的归属感——我找到家了!

在以后的工作中,我一定更加严格要求自己,为公司、为审计厅项目部尽好自己的职责,使这辆高速列车跑的更快、更远,与同事们一起,见证更加辉煌的未来!



有你们真好——在联通项目的点滴

文/山东深国贸省联通项目客服部 赵娟

“花花世界,花开花谢,不用我开口你都能感觉,人来人往,过往云烟,只要我受委屈你都在我身边,我想说:有你真好,有个人可以依靠,悲伤有,快乐有,这一路有你们真好……”从2011年11月底来到深国贸联通项目开始实习,一直到现在,整整一年多的时间,我只想:在这一年多里,感受快乐,受过委屈,想过放弃,有过坚持,这一年多的日子里,酸甜苦辣充满了我平淡无味的日子,这一路走来,有你们真好!

回想这一路,有笑,亦有泪,记得刚来联通项目的时候我那颗不安分的心,处处充满着恐惧与好奇,谨慎让我的神经崩的好紧、好累。人都说:怕什么来什么,越怕出错就越容易出错,几度想要放弃,可是大家的微笑和话语总是会让我重拾信心,对未来的工作充满期待……。也许只是一个小小的微笑,小小的动作,却深深嵌入我脑海,一点一滴解冻我那排斥工作的心,这份温暖我将永远铭记于心……

在这里,我学会了满足,尝到了幸福,感悟了快乐;在这里,不论是主管还是员工,每一个都像自家姐妹一样关心我,帮助我,都让我这个在外工作的90后心生温暖;在这里,主管会严格要求我们,把我们培养成一名合格的员工,让我们知道要为自己的工作负责。在这里,有时候也会和同事们吵架,有时觉得好委屈,几度委屈的想掉金豆豆,甚至想过要放弃,每次想到大家在一起的美好、和睦、快乐,又是那么的舍不得!谁没有心情不好的时候,谁还没点小情绪,每每想到此,便也释然。

我会记得严肃而又细心的庞经理,在工作中给予我们鼓励与帮助;我会记得娟姐的微笑,那份温和像一米阳光照亮我前行的路,记得那句:“姐妹们在一起,开开心心的把工作做好就是主要的”;我会记得王丽姐的直爽,那句:“怕什么,谁还不会出点错。”;我会记得一直陪在我左右的李晓姐,是她给我勇气让我一直走下去;我会记得懂得好多知识的聪姐,她的知识总是让我心生崇拜;我会记得可爱的娜娜,她的话语带给我那么多欢乐;我会记得嘴巴很厉害的晓静;我记得和我一起从学校走进这个岗位的亚男,陪我度过那么多困难;还有有点无厘头但却总是在我失落时给我安慰的青青;冰雪聪明的张蕾……那一张张笑脸,那一句句话语,都让我这个叛逆的90后感动的热泪盈眶,在这有家的温暖……

这一路,有你们真好!亲爱的,谢谢你们,这一路教会我成长,带给我温暖,让我有勇气向着未来出发,勇敢地为自己的理想走下去……

乌镇之旅

文/山东深国贸人保机关办公楼项目客服部 刘清
图/山东深国贸副总经理 刘跃

因为刘若英的一句话：来过，就不曾离开。

于是对乌镇有了向往，并决定将我们蜜月地点定在乌镇，去体验那种来过就不曾离开的感觉。

我们坐着高铁从济南到杭州，再从杭州转到乌镇，傍晚时分到达了乌镇，在一家民宿住下，民宿的老板娘很热情，向我们介绍乌镇的旅游线路以及可以买到特产的商店。

第二天清晨我们来到东栅，去感受雨后薄雾下的乌镇，河道上漫起了薄薄的雾气，仿佛梦境一般，走过那一座座的石桥，细细品尝乌镇特有小吃——姑嫂饼，去古戏台下观看那朴实乡土的戏文，亦或是去看一下那天然质朴的蓝印花布。

傍晚时候我们坐船去到西栅，看乌镇的黄昏和夜景，西栅的夜景很美，美得不需要多余得点缀，

点点灯火倒影在波光粼粼的水面上，安静温婉。

乌镇，喜欢那种穿过雨巷，走在石板路上的感觉，喜欢它缓慢的节奏，清淡略带苦涩的味道。

清晨在小巷走一走，夜里在河边坐一坐，满目所见，小桥流水人家，那一刻，甚至有一种错觉，仿佛乌镇等待千年就是为了等待我们的出现。

提到冬天，大多数人就自然地想到她的冷，一个满目苍凉的世界，似乎是冷酷无情的，然而，今天我却要赞一赞冬的高尚品格。

冬，她是圣洁的象征，当冰雪跨进冬的门槛，整个世界便被凝结。房屋楼阁在雪中静默，土墩、田坎在银光中陶醉；冬，她是一位兢兢业业、无微不至的保姆，用自己的一只手——雪，为那青绿的绿洲盖上一层厚厚棉被，给它们温暖和关怀，在大地冬眠中静静期待着春的到来；用自己另一只手——寒风，把那些残害作物的害虫，砍光杀尽，把那些害人的野兽驱赶到深山。

冬，我之所以要赞美你，更重要的是因为你是哺育春的摇篮，“冬天来了，春天还会远吗？”在冬天里，思想被净化，意志被坚定，一切便争先恐后，大地一派生机，万紫千红，千姿百态，仿佛含苞的花蕾忽然绽开。冬，你孕育着春而不居功，你情愿让冰清玉洁的肌体化作万里春水，无私慷慨地运河浇灌，去润泽大地，在这充满着对新春赞语的时候，你却悄然引退了，被那些妖嫩稚小的春菊吸吮，你不居功，就像古人常说的：“留取丹心照汗青”。冬，你来吧！我欢迎你；冬，你走吧！我依恋你。喜欢你的纯净的身躯、你严厉的品格，我要在你的怀抱中锻炼、奋斗……

冬原来有着别样的深蕴与禅机，他那包裹着希望的冰冷外表下，使我们望而却步，使浅陋和狭隘的迷沙遮住了我们的双眼。正是因为我们的无知误解了他良苦的期待，也正是因为我们的浅陋歪曲了他深厚的启迪。冬原本是位睿智的导师，他分明在用磨难和困苦在为我们设计考题。多么难得的良机啊，冬使我们拥有希望，并开始新的征程。让心中的繁重沉淀，让心灵挣脱七情六欲的羁绊和现实名利的枷锁，让明透的思维与涓涓的情致引发而为一篇文章，一首诗，一支歌。立于雪中，静心凝神，隐逸如禅，心中一切澎湃退却，却分明地发现——冬，正蕴孕希望。❶

冬

►文/呼伦贝尔分公司市国家安全局项目部 张楷

“冬天来了，春天还会远吗？”

春

清代诗人李文照说过：“一日之计在于晨，一年之计在于春，一生之计在于勤。”

意思就是人要通过早期的计划并落实工作去实践，才能得到成功的结果。其中“一年之计在于春”这体现了劳动人民在千百年生产实践中总结出来的一条经验，它强调了春在一年四季所占的重要位置。

春天是一年最有生机、活力的季节。一年的工作计划要在春天考虑、安排，为全年的工作打好基础，好的开头就意味着新的起点、新的动力，春天是播种希望的季节，播下了希望就会有收获。春天不仅象征着希望，它更意味着人们将付出更多的辛劳，打好全年的基础，春华秋实说明了这个道理。

春天来了，它不仅带来一个春光明媚、万象更新的季节，更重要的是提醒抓住时机，积极工作，努力学习，为全年的工作开个好头。有了目标，有了航向，就不会迷茫彷徨。新春过后，需要我们安下心来，调整好心态，制定自己的工作计划，并有条不紊的付诸实施，那么我们会在工作、学习和生活中收获更多。

白雪消融，枯枝吐芽，寒冷的冬天终于过去，让我们每个人都积极行动起来，迎接挑战，干好本职工作，为公司的发展贡献一份力量。❷

国贸人物

Top Characters



2012年度先进榜单

集团年度优秀管理者：**王文浩**

先进集体（5个）：

财务稽核部、国贸广场管理部、皇洲花园管理处、重庆深国贸物业管理有限公司天一新城管理处、山东深国贸物业管理有限公司山东省联通培训中心项目部

先进工作者名单（37名）

赖晓宏 曲永玲 苏孝祥 苏建东 郑俊宏 赖恩龙 吴胜欢
肖涛 荣华 张玮 黄友国 胡玉珍 叶忠汉 隋锡铎
姚丽璇 杨小丹 陆文广 王合龙 江小红 陈语涵 赵红娟
董朝斌 韦应娟 李勇 潘炬志 曾祥容 陶晓梅 王慧敏
许磊 陈敏 唐嘉陵 张晓万 李传友 李逢刚 李亮
胡迎莉 刘海春

（注：下划线者同时被评为集团先进）



作者小传：王文浩，国贸物业副总经理，注册物业管理师，中国物业管理协会设备设施专业委员会委员，1963年6月生人，东北大学自动控制系电力拖动及自动化专业毕业，获工学硕士学位。1984年7月参加工作，1998年1月加入国贸物业。

2012年，是公司实行五年战略规划关键的一年。在集团公司的正确领导下，国贸物业管理团队和全体员工圆满完成集团公司下达的各项目标任务，我作为国贸物业管理团队的一员，有幸被评为集团优秀管理者。这项荣誉的获得，不但是集团对我个人工作业绩的肯定，而且是对整个国贸物业管理团队工作业绩的肯定。借此机会，感谢一直以来在工作上无私支持我的国贸物业管理团队和全体员工。

作为福民、时代、福莲、美林、苹果园、丰润管理处及综合管理部的分管领导，和一个专业技术型的领导干部，我始终秉承着稳重务实，精细严谨的工作作风，在国贸物业管理团队的领导下，带领分管部门的员工务实高效地完成2012年度既定目标任务。其重点工作如下：

一、物业服务费上调：随着物价上涨及人工成本的大幅上升，作为劳动密集型企业的物业公司的生存越来越困难，因此，上调物业服务费是物业公司生存的必经之路。然而，物业服务费的上调是物业管理行业中最“不可能完成的任务”，尤其像丰润这样位于关外，小区老旧，住户层次相对较低，制约物业服务费上调的困难因素样样俱全。我们经过近八个月的努力奋斗，克服重重困难，终于依法成功地完成了丰润·风和日丽小区物业服务费上调；随后福莲花园小区也顺利完成了物业服务费上调工作。此次物业服务费上调为公司赢来了可喜的回报，费用上调后，两小区每年物业服务费收入分别增加94万元及37万余元；这次成功的调费也为公司其他小区今后的调费工作带来经验和借鉴。

集团“优秀管理者大奖”获奖感言

文/副总经理 王文浩 图/毕亮

二、国贸大厦中央空调系统改造工程：2012年1月1日，国贸大厦中央空调改造工程新主机试运行成功；2012年8月15日，竣工典礼隆重举行。在超高层写字楼中央空调改造无任何经验可以借鉴的情况下，我作为公司分管工程技术的副总经理及空调改造工作小组组长，与空调改造工作小组的同事们始终奋战在施工第一线，指挥施工单位与管理处员工协同作战，以科学创新的态度和精细化管理的手段，保证了该工程的顺利实施，工程竣工后，不但得到了市物业行业领导、集团领导、国贸大厦业主以及公司上下的一致好评，还将该工程竖立为深圳市老楼改造工程的一个典范，并被建设部列为中央空调改造全国示范单位。目前新系统已经过一年的平稳运行，各项改造指标均已达到预期目标。

三、深圳湾科技生态园物业管理咨询服务：2012年5月，受投控集团委托，公司成立了“深圳湾科技生态园物业管理前期工作组”，作为投控未来数年间地产开发的重点项目，生态园从立项之始就得到了市政府、投控、物业集团及我司的高度重视。小组成立后，我组织带领公司技术骨干，日夜封闭奋战，于5月及11-12月间在投控规定的时间内顺利完成了四个区初步设计图及施工图共计1万余张（相当于A1图纸量的审查工作），提出建设性意见300多条，其中关于“中央空调冰蓄冷系统”的建议作为重大建议项被最终采纳。初步设计图审查后，由于工作组的出色表现，投控即与我司签订《物业管理咨询服务合同》，充分认可我司的专业技术水平。投控领导对我们工作认真负责的态度、脚踏实地的工作作风以及表现出的专业素养都给予了赞赏与肯定，为我司下一阶段与投控的合作打下了良好的基础。

回顾2012年，感谢你和我一起走过；展望2013年，我们将面临更大的机遇和挑战；让我们携手共建国贸物业美好的明天！

深圳国贸物业——财务稽核部

很荣幸我们财务稽查部被公司和集团评为2012年度的先进集体。这是我部全体人员相互协作、积极拼搏的成果，感谢财务总监杨玉英孜孜不倦的教诲，感谢公司各位领导及同事对财务稽查部工作的认可、理解、配合和支持。同时，更感谢部门老员工给与后辈无私的传帮带及大家的团结互助，让财务稽查部得以成长。

虽然评为先进集体，但我们做的不够的地方还很多，今后我们会继续保持脚踏实地，精诚团结的优良传统，顺应公司的十二五战略发展的需要，虚心学习，做好各项工作，并以这个荣誉作为一种鞭策和勉励，不断挑战自我、提升自我、完善自我。我相信我们的团队会通过不懈的努力再创佳绩！



(文/ 赖晓宏 节选)
注：同时被评为集团先进集体

深圳国贸物业——国贸广场管理部

2012年，广场管理处开展了“对标活动”，制定了具体的活动方案和实施计划。在做好安全管理、环境管理、设备管理等基础工作的前提下，管理处员工集思广益，注重解决2012年度的重点难点工作，配合集团进行整体改造和升级转型，通过大家的共同努力，最终完成了升级改造任务，周边环境得到大大改善，国贸广场的整体环境得到了提升。同时，管理处非常注重和客户之间的情感互动，用心聆听客户需求，处处以客户为先，各项服务获得了客户的赞赏。

新的一年，我们将不断提高服务水平，做好大厦的日常管理；不断提升品质、提高效益，为实现公司五年计划的宏伟目标而努力。



(文/ 郑俊宏)

深圳国贸物业——皇洲花园管理处

很荣幸获得2012年度公司先进集体，这是皇洲花园管理处的全体员工相互协作，齐心努力取得的成果：

- 1、2011年度收费率达到100%，2012年在增加管理费的基础上收费率再次达到100%；
- 2、在2012年春茗会和目标责任书项目分区方针指引下，采取了4大措施对项目进行增收和减亏，效果显著，预计项目可较快进入黄区；
- 3、全体员工工作认真扎实，客户满意度逐年增高。

(文/ 荣 华)



山东深国贸——省联通培训中心项目部

2012年，我们山东省联通培训中心项目全体员工秉承国贸物业服务方针，以先进的管理理念和精细的工作服务业主，取得可喜成绩。我们建立了一个团结、稳定、努力、奋进、和谐的管理与服务团队。

在2012年里，各部门工作成果显著。解决了黑出租司机经常来学校闹事的现象，使门卫秩序大有改观，并得到校方的认可；工程部解决厂方棘手的机械设备故障，得到分管领导的表扬；BS S竞赛及省公司年度工作会等多项重大会议的接待任务，优质高效提供良好的环境服务，得到校方及各主办方的高度评价。

本年度物业费已按时收缴，完成210余万元物业合同费用，取得了较好的经济和社会效益。

项目部对服务质量常抓不懈，诚恳的服务态度和优质的服务水平受到了业主的广泛赞誉，在近年来的年度业主意见调查中，该项目的服务管理满意率高达99.5%。

(文/张 晓 万 节选)
注：同时被评为集团先进集体



重庆深国贸——天一新城管理处

天一新城管理处在公司领导的关心支持下、在公司各职能部门的支持配合下、在目标责任书的激励和鞭策下，全年工作以完成目标责任书的各项指标为重点。

我们认真学习目标责任书，深入挖掘内部潜力，管理处从一条新闻得到启发，萌发了对住宅改作员工宿舍的房屋增收物管费的想法，积极的与业委会沟通，通过管理处全体人员的不懈努力，加收物管费协调成功，截止到12月份，涉及到增加收费的户数，收缴率达到100%；勤与业委会沟通，建立良好的相互信任的关系，小区儿童游乐器材锈蚀严重，已存在严重的安全隐患，管理处积极与业委会协商，共同出资对儿童游乐器材进行了部分更换维修，既消除了安全隐患，又节约了资金；积极配合公司的各项工作。

今年公司参加重庆市物业服务企业五十强评比，通过公司领导及公司各部门的努力，管理处员工的积极配合，天一新城考评取得了较好的成绩；响应公司百日催收欠费誓师大会号召，积极催收欠费，全年收费率达到99.5%，创历史新高。

(文/ 曾祥容 节选)





财务稽查部经理 赖晓宏
财务稽查部的赖姐，说话温柔，能力突出，兢兢业业，认真做好财务的预算、核算、分析、控制、监督、检查、管理等工作，工作成绩突出。评为物业集团“2012年先进工作者”。



综合管理部的工程师 曲永玲
曲姐是我司综合管理部的工程师，在2012年度里，积极配合各管理处的工作，严把设备管理关，提高了设备的运行效能，为公司节省了大量的资金。被评为物业集团“2012年先进工作者”。



绿化部部长 李勇
在2012年夏季台风来临期间带领绿化工进行检查，做防台风准备工作，发现问题及时处理，台风过后及时清理。今年福民小区被台风刮倒的树木倒在路上，严重影响业主们出行。他带领绿化工加班加点及时进行清理，衣服被刮破、手背碰伤照样干，以最快速度清理现场减少堵车时间，受到业主们的认可和高度赞扬。



美林管理处维修班班长 肖涛
肖班长整天穿梭于机房，带领维修班高质量地完成小区设备设施的维保工作。肖班长爱岗敬业的这种精神深深地感染着美林管理处的每一位成员，2013年3月公司领导对于肖涛同志在太平洋保险公司服务期间的突出工作表现做出了通报表彰，同时肖班长也连续3年获得“年度先进工作者”的殊荣，是我们每一位员工学习的榜样。



皇洲花园管理处经理 荣华
2012年紧扣春茗会和目标责任书方针的指引，在提高多层管理费基础上收费率继2011年再次达到100%。针对项目脱红进黄的预期目标，效果明显。工作中不畏困难和险阻，认真思考，真抓实干。在团队的共同努力下，把排名倒数的老旧住宅项目带入到公司先进行列。



皇洲花园管理处收款员 张玮
张姐在皇洲管理处，通过2年多的辛勤努力，连续两年取得收费率100%的好成绩，从不会到逐渐熟悉收款员的各项工作，克服各种困难；通过电话沟通、上门催缴等方式，将业主及租户所未交的管理费全部收齐，以优异的成绩完成公司下达的考核指标，深的大家好评。



电梯机电部维修工 潘煊志
自2010年进入机电部，工作兢兢业业，立足本职岗位，刻苦钻研技术、勇挑工作重担、贴心服务业主，而且有一定现场处置及观察应变方面的能力。在日常的维修工作之余，还主动协助部门的资料管理工作和日常杂务事。



国贸大厦管理处环境主管 苏孝祥
1985年从事工作至今，已为国贸物业服务了二十八年，工作勤勤恳恳、兢兢业业，在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩，在担任环境主管以来，采取了一系列管理措施并取得显著的成效。保障了大厦室内外卫生、A区餐饮行业生活污水排放及生活垃圾处理等；保障员工工作餐的服务质量及健康安全。



国贸大厦管理处管修员 苏建东
小苏同志一直坚持在工作中学习，不懂就问，主动拜师求艺，还承担起班组里的苦、累、脏、险工作，积极参与了国贸大厦中央空调改造工程、大厦管道井改造、冷却塔及设备改造等，工作中任劳任怨，积极奉献，多次受到班组领导的表扬及管理处上上下下的一致认可和好评。



福莲花园管理处维修班班长 黄友国
黄师傅，工作认真负责、不怕苦、不怕累、不计个人得失，工作表现突出，于2000年担任管理处维修班班长，带领班组做好管理处交办的各项任务，组员义务为小区独居老人做力所能及的事，遇到不讲理的业主/住户耐心劝导，协助管理处主任调解业主间的矛盾，为这份工作奉献着自己的热情。



金源管理处收款员 胡玉珍
在工作中兢兢业业，认真负责，还兼职资料员、客服及租赁等工作，工作表现突出。协助领导寻求支持管理费调整的相关文件、历史资料、成本分析数据等，做到与业主耐心的沟通。在收支方面协助领导做好数据分析及成本费用控制，使成本费用减少到最低。



福民新村管理处秩序维护队队长 隋锡铎
自担任安全主管以来，兢兢业业，严于律己，凝聚团队战斗力，带领着秩序维护队，积极迅速的处理平时的治安防范工作。秩序维护队连续被福田街道、福强派出所评为群防群治先进集体。



国贸广场管理处经理 郑俊宏
1990年毕业后就一直在物业管理公司工作，先后在公司办公室、福莲花园管理处、国贸广场管理处从事人事劳资和物业管理工作。对工作任劳任怨，团结同事，为人正派，坚持原则，与同事和业主们相处融洽。



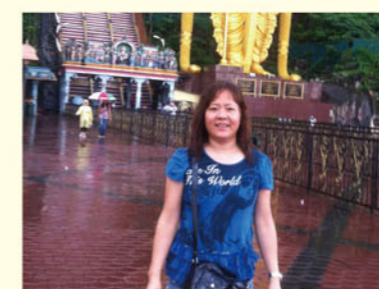
国贸广场管理处中控室班长 赖恩龙
重庆小伙，广场管理处技术骨干。工作勤奋踏实，任劳任怨。在2012年度工作中态度积极，毫无保留地把自己的专业技术知识传授给新员工。带领项目员工热情服务客户，圆满完成了2012年各项工作任务。被评为物业集团“2012年先进工作者”。



国贸广场管理处车管员 吴胜欢
在广场项目默默工作十年有余，从不迟到、早退，体现出严格要求自己的良好品格。日常工作勤奋，团结同事，对岗位业务熟练，有丰富的工作经验，在遇到一些工作中的突发应急事件时能够恰当处理。该同志思想觉悟高，在处理公司事件时能顾全大局，以公司为重，而看轻个人得失，受到广泛好评。



福民新村管理处维修工 叶忠汉
在维修班任职多年，一直任劳任怨，工作责任心强。在平时的工作中起到了一个老员工应有的带头作用。如果是节假日休息，只要业主有要求，从不计较，耐心服务业主，得到了员工和业主的好评。



红岭大厦管理处收款员 姚丽璇
以勤勤恳恳、兢兢业业的态度对待本职工作。协助管理处领导调整了居民用电比例，使管理处的成本不断降低；解决了管理费的争执事项；协助管理处领导解决了东部集团和维也纳酒店的欠费问题，使2012年红岭管理处的收费率达98%，完成收费率指标。



时代新居管理处 杨小舟
2011年进入时代新居管理处从事资料员兼客服的工作，对于不熟悉的ISO9000标准化流程业务，经过一年多的学习和积累，在2012年的内审中交上了一份优秀的试卷。工作兢兢业业，吃苦耐劳，虚心好学，团结同事。认真完成领导分配的各项工作任务，应对能力突出，得到领导和同事们的一致好评。



苹果园管理处维修班班长 陆文广
陆班长自调来担任苹果园维修班班长期间,多年如一日,踏踏实实、默默无闻给同事们树立了良好的榜样。出色地完成了各项工作,始终在一线带领班组成员勤勤恳恳,是一个技术过硬、甘于奉献、勤于思考、争挑重担的好同志。



风和日丽管理处秩序维护班长 王合龙
王班长思想品德优秀、热情礼貌、工作积极认真、工作经验丰富、在2012年度日常小区维护工作中,所带班组岗位安排合理,多次带领队员积极解决业主日常问题,防止重大事故的发生,多次抓获偷盗、乱发小广告及乱摆人员,保证了业主的认识安全和财产安全,得到业主书面表扬。



风和日丽管理处客服 江小红
江姐是一名普通客服,负责投诉、咨询、求助等接待和回访工作,用真诚、贴心和微笑对待业主,及时、有效地为业主提供服务。始终维护公司良好形象和利益,除对本职工作尽心尽责外,在调费期间,每天下班后,还积极主动上门与业主沟通、解释,为成功上调物业服务费做出了一定的贡献。



重庆深国贸项目经理 王慧敏
在工作中认真履行岗位职责,树立“勤勤恳恳,严谨奉公”的工作作风,在管理处的工作中坚持“以身作则,以人为本”的工作态度,带领管理处的全体员工严格贯彻公司的“质量方针和目标”,认真完成“目标责任书”的各项指标。圆满完成了本年度的各项工作,确保了公司的经济效益。



重庆深国贸项目经理 唐嘉陵
团结同事,积极与各行政主管部门、外界媒体友好沟通,屡次宣传公司树立良好的企业形象,得到了各领导的好评。加强宣传,多次在国家一级刊物正面报道重庆深国贸;大力开展社区文化活动;2012年她带领公司努力稳定和增加经营收入,完成质量目标责任书中各项经济。



重庆深国贸管理处经理 陈敏
该员工对工作认真负责,尽职尽责。作为管理处经理带领全体员工积极克服所面临的各种困难。2012年首创十方界取得了突破性的飞跃,甩掉了项目长期亏损的帽子,为公司完成任务做出了不可磨灭的成绩。



华为项目部AV主管 董朝斌
董朝斌,在项目团队的一年里,不断加强学习项目文化、提高自身能力,不断进步,取得了喜人成绩,除圆满完成项目部AV模块日常维保工作及能基外场小型增改工程跟进外,积极更新管理思路,拓展管理能力;所提供的专业会务服务得到了华为方会议室管理员及相关华为领导的认可和一致好评。



华为项目部行政部经理 赵红娟
赵红娟,现任华为项目部行政部经理兼收款员。为项目正常运作提供可靠的保障,维护公司各项利益,在项目部节能降耗、合同外需求争取、人员招聘、薪酬制度改革、员工住宿环境提升等重大事件中做出了巨大贡献,将行政部建设成为项目部一支强有力的后台支持团队,得到了领导的肯定与表扬。



华为项目部品质部经理 韦应娟
2012是提升和突破的一年,品质部圆满完成了华为项目的工作,在这个团队里,她始终以一种学习的心态完善着个人的不足,以“认真、坚持”的态度履行着她的职责,以“积极、豁达”的工作作风融入这个团队,以“用心做事,品质成就价值”的理念带领着品质部团队,履行着品质工作使命。被评为物业集团“2012年先进工作者”。



重庆深国贸交巡警总队项目部经理 许磊
在工作中严格要求自己,爱岗敬业,踏实工作,默默奉献,在做好物业的本质工作外多次参与重大警情的后勤保障工作,获得总队领导一致好评。



山东深国贸经营发展部经理 李逢刚
团结同事、帮带新人,在项目业务拓展方面成绩显著,具备较强的专业知识和技术水平。2012年协助参与项目谈判,制作标书、项目管理方案、项目费用测算,成功取得八个项目物业管理权,梳理多个项目岗位工作,主持编纂部门工作手册,为公司的市场拓展做出了突出贡献。



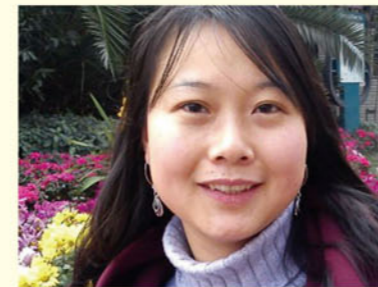
山东深国贸黄金大厦项目副经理 李亮
自黄金大厦接管以来一直常驻黄金大厦项目,工作勤恳细致,十分刻苦,工作在服务第一线,入职近五年,从未请过一天假,任劳任怨。结合黄金大厦项目特点,推行并实施了“清洁间样板间推广计划”、“展会口号征集活动”、“纠错式培训”、“年末提升月活动”等;温情式的管理方式让整个团队活力十足,凝聚力较强。



华为项目部经理助理 陈语涵
陈语涵,2010年09月进入国贸物业迈瑞项目部担任客户服务专员一职,2012年4月转入华为项目部,在过去的两年里,在项目部客户服务与沟通、VIP区域现场的协调与管理、天明项目的接管与初始化管理等方面做出了突出贡献,其工作态度和工作成果,得到了上级领导和相关业务部门的一致肯定。



重庆深国贸管理处经理 曾祥容
在2012年的工作中,认真做好管理处各项工作,打造了一支团结并具有战斗力的管理团队,协助公司通过重庆市物业服务企业50强的检查评比;积极响应公司“百日催收欠费誓师大会”的号召,解决欠费问题;积极解决了8台电梯维修、消防报警等设施费用难题,为小区、为业主消除了安全隐患。被评为物业集团“2012年先进工作者”。



重庆深国贸项目经理 陶晓梅
在2012的一年里,陶经理对2012年《目标管理责任书》进行了认真分析,制订详细的经营工作计划并按计划执行,完成各项考核指标;节约成本、减员增效方面成绩显著。自己也努力学习物业知识,不断充实自己,于2012年通过全国物业管理师资格考试。



山东深国贸总经理助理 李传友
为人正直,做事认真,开拓进取,勇于创新。2012年所负责项目餐厅1000多职工就餐安全放心无投诉。为公司的项目拓展做出了杰出贡献,汇集并培养了一批管理工作经验丰富、烹饪技能高超、服务技能优秀、爱岗敬业、积极奉献和快捷高效的管理团队。



山东深国贸 联通培训中心项目经理 张晓万
工作勤恳细致,敬业奉献,常驻服务一线,具备较强的专业知识和管理能力,所管辖的省联通培训中心项目部,是公司目前服务的内容最全面、管理难度最大的项目之一,但年年都是山东公司目标责任书完成情况最好的项目,深得业主领导好评。



呼伦贝尔分公司 行政中心项目副经理 胡迎莉
工作态度积极,吃苦耐劳,责任心强,2011年2月1日,任命为行政中心项目部副经理,在会务服务和团队管理,以及项目合同续签中,成绩突出。负责过呼伦贝尔市“两会”、呼伦贝尔市党代会、万人大讲堂等呼伦贝尔市大型会议接待工作。在呼伦贝尔分公司工作其间曾获得“公司先进个人”的称号。



呼伦贝尔分公司项目经理助理 刘海春

现任职行政中心项目部经理助理，兼任工程维修部主管，工作兢兢业业，不辞劳苦。2012年全年，带领部门共落实各项维修1206次、改造施工21项，处理供暖系统漏点26处，会议设备调整636次，其中大型会议13次。在呼伦贝尔分公司工作其间曾多次获得“公司先进个人”的称号，同时带领团队获得“先进部门”的称号，被评为物业集团“2012年先进工作者”。

小编说：

这期内刊先进个人和先进集体资料的成功收集，很感谢行政事务部张明姐的帮助，在工作中遇到不懂的问题，只要去问她，不管她有多忙，都会第一时间热心的帮我解决难题，在此向你道声谢谢啦！



姐妹们心中的她

文/山东深国贸交通银行项目保洁部 赵金玲

时光荏苒，斗转星移，弹指一挥间已进入国贸三个年头。当初，是她面试的我，对她的第一印象是：朴实无华、和蔼可亲、值得信赖的人。

冬去春来，每天伴随着黎明，第一个走进公司的总是她，6点30分，她每个楼层、各个角落，一遍遍巡视着，一直到7点30分，随着她的一声问候：“大家早上好，我们的口号是——”，保洁部的姐妹们早已列成一排，热情的回答道：“爱岗敬业，美化环境，树立形象，强我国贸。”便开始了每天例行的晨会，她寻找昨日的不足，安排当天的工作，关心姐妹们的饮食起居，嘱咐我们注意路途和工作中的安全。当姐妹们回到各自的岗位后，她又开始马不停蹄的忙碌着。在炎热的夏日里，带领我们去交警总队拓荒；在寒冷的冬天里，带领我们清扫积雪。今年的整个冬天，她一直感冒咳嗽着，抽屉里堆满各种药，可她从没因为生病耽误过工作，每天都工作到很晚才回家，倒头便睡，女儿抱怨、婆母挂念，在交行项目部她到底流了多少汗水，付出多少心血，受了多少委屈，姐妹们都看在眼里，疼在心上。

她有一种向心力，把我们凝聚在一起，使我们劲往一处使，汗往一处流；她有一种亲和力，姐妹们都愿意和她聊家常话、知心话……要问她是谁？她就是交行项目部副经理兼保洁主管赵明兰，愿她的这种工作作风、敬业精神在我们国贸公司生根、开花，发扬光大。🙏



▲ 图/和蔼可亲的赵明兰大姐



图/断桥春晓



图/春晨



图/桃花春风



图/桃红柳绿



图/一红一绿一白堤



图/烟雨西湖

西湖美景三月天，春雨如酒柳如烟。
阳春三月，莺飞草长，苏白两堤，柳绿桃红，此时的杭州西湖，正是春光明媚，偶尔下一点小雨，烟雨朦胧，让人心动不已。

文图/行政事务部 梁冬青

年代秀

这是个
张扬个性的
时代

我们有梦想
快乐自信



年代秀——我们是有梦想的8090

创意设计：陈梅林