



华夏龙人

CHINA-LOONG

2017总刊第114期
2017general journal114th

目录

CONTENTS

1 刊首语 01-02

做个靠谱的华夏龙人 邹二伟 罗小霞

2 封面故事 03-04

记深圳公司基层管理成长座谈会

深圳人事行政部-黄树清

3 市场动态 05-08

沃尔玛中国再提效率 将全面转换GDSN

2017中国供应链金融，千帆竞发，百舸争流

探访京东亚洲一号：你的包裹从这里发出

物流企业扎堆上市后同谋转型

4 我的订单零风险 09-10

我们能为客户做什么 中山公司-邹翔

5 一线频道 11-26

消失的比较级	市场营销部-金涛
苦己利人君子菜-凉瓜	广州客服组-周素云
夜跑	机场营业部-罗亮
坚持，坚持，坚持	配载部-李亚龙
寻求最本真的力量	市场营销部-张莹
态度决定一切	光明营业部-董金刚
80后	广州营业部-俞舒德
为梦想努力	运作管理部-陈敏
读《客户第一》感想	深圳客服部-张秋英
《忆·凉梦》	财务中心-王田田

6 回音壁 27-28

做个靠谱的华夏龙人

作者：邹二伟 罗小霞

前段时间在网上看到一句话：一个人靠不靠谱，就看三点——凡事有交代，件件有着落，事事有回音。这句话很有道理，分享给大家，也希望华夏龙人时刻用这句话做自警。清清楚楚、明明白白、一丝不苟地做事，是我们应有的职业素养。结合华夏龙的现状，我想跟大家谈谈要怎样才能做个靠谱的华夏龙人？

首先，做个事事有回音的人。

一个部门主管安排一个小伙伴到某地出差解决一个应急任务，到达目的地还不见回复，主管问到了吗？对方老久才简单回复到了。到了汇报现场情况时也没有消息，主管问现场情况如何？半天得不到回应。这时候主管的内心一定是崩溃的并且在心里给这个小伙伴直接贴上了“不靠谱”的标签。在实际工作中，我们不能等任务全部完成了才回复，阶段性的进展更要及时给出回音。做个事事有回音的人，让领导和同事放心，及时反馈情况为领导的正确决策与调整提供依据。

第二，做个事毕回复的人。

上午10:00经理让分管客户的主管跟某客户约第二天见面沟通合同续签问题。下班时主管淡定地说客户说明天没时间，要下周才有空。事毕不回复，就像任务完成了99%，只要这1%没落实，事情还是没有做到位。俗话说得好：大事看能力，小事看品质。小事都靠不住，大事敢依靠吗？事毕就回复，说起来简单，做到不容易。打电话约客户不及时回复，根子上还是事关做人诚信的问题。事毕不回复只是一小部分人，那是这些人还没有明白事毕就回复的甜头。

第三，做个执行力强的人。

无论做什么事情都有始有终，没有及时回复要说明原因，时间观念强，提前安排计划。从第36周开始，高管和分子公司负责人在推进《客户满意度周计划》，每周五在我们的《日清日高》微信群里共同总结本周计划的完成结果，提前制定下一周的提升计划跟完成时间，重点检查与分析未完成的计划。我们的干部慢慢地向群的名字——日清日高靠拢。马云说过，我不需要提点子的人，阿里这么多人，提点子的人太多了，我需要有执行力的人。

京东有个原则，所有管理者对于任何工作请示及需要批复的邮件24小时内必须回复，如因特殊原因确实有困难，需要明确向需求方说明解决时间表。这个规定，完美诠释了凡事有交代，件件有着落，事事有回音的内涵。文化是通过我们每一个伙伴为



内部客户与外部客户服务的行为体现出来，我们要养成好的习惯，不仅可以帮助我们在工作上成长，对生活的益处也是多多。

为靠谱的华夏龙人点赞！

记深圳公司基层管理成长座谈会

作者：深圳人事行政部 黄树清

应公司组织发展及人才培养需求，充分发挥基层管理人员日常事务担当及了解其学习成长所需支持，深圳公司于2017年9月17日举办了“基层管理人员成长座谈会”。

本座谈会分为“分公司发展规划与组织需求宣导”、“畅所欲言及成长需求调研”、“劳逸结合”三个主题。

首先由深圳公司总经理刘岩仲先生对基层管理人员宣导深圳公司5年发展目标与现状，并结合组织发展的趋势对现有管理人员提出进一步的管理角色转换和专业技能提升期望。

在“畅所欲言”环节，各小伙伴积极主动提报成长需求，刘总针对各种问题给予耐心解答，并要求人事行政部针对学习需求，整合到10月培训课程兑现。





座谈会最后环节安排了团队凝聚和为大王山游玩活动。在大自然轻松的、和谐氛围中，大家更放松并快乐交流和共享心情。来自总部人力资源的龚娅芹老师带来的拓展游戏，让我们发现了很多之前未了解的人，激发同事们展现出与众不同的个性，如高埗仓主管陈金雨的模仿大王形象，新进营运经理陈亮的K歌王子代号。

一天的座谈会活动欢乐结束！针对这样的活动，刘总给予了明确的指示，未来公司拟坚持客户第一，员工第二的思路，积极开展座谈会和学习辅导支持，明确年度目标，落实责任，不抛弃，不放弃，满足共同成长的期望！

沃尔玛中国再提效率， 将全面转换GDSN

沃尔玛中国日前正式向供应商提出全面转换全球数据同步网络（GDSN）的通知。沃尔玛中国将通过该项目推进数据标准化，以提升和供应商新品建立的准确度和效率。

GDSN（Global Data Synchronization Network），即全球数据同步网络，是各国及地区数据池系统、各贸易参与方数据系统和全球注册中心基于GS1全球统一标识标准组成的信息系统同步化网络。

GDSN保证全球零售商、供货商、物流商等的系统中的数据都是和制造商公布的完全一致，并可以即时更新。

GDSN项目将为沃尔玛和供应商带来诸多好处：加快新商品上架速度；减少新商品建立时间和人工带来的错误；提高商品生命周期的管理效率；提高订单满足率；减少打印和纸张的使用。



2017中国供应链金融，千帆竞发，百舸争流

国内经济持续转型升级，供给侧结构性改革是突破口和着力点。而金融端是供给侧改革的关键。

供应链金融不仅仅是一种融资服务，供应链运营效率的提升、供应链整体竞争力的提升、生态圈的建立和繁荣也是供应链金融的非常重要的使命。

在推行供应链金融活动过程中，各供应链金融利益相关方/参与主体的角色和结构关系，以及它们与制度和技术环境的关系构成了供应链金融生态。供应链金融生态包含四层架构：供应链金融源；供应链上的中小微企业；供应链金融实施主体；供应链金融资金提供方；供应链金融基础服务。

2017年供应链金融产业健康迭代、宏观环境利好、产业生态稳健繁荣，除了传统的商业银行，行业龙头、B2B平台、供应链公司、外贸综合服务平台、物流公司、金融信息服务平台、金融科技、信息化服务商等都纷纷往供应链金融领域渗透，可谓是千帆竞发，百舸争流。



探访京东亚洲一号：你的包裹从这里发出

对于京东集团而言，位于上海嘉定区的“亚洲一号”有着非凡的意义。它不仅仅是建设当时国内最大的单体物流中心，同时，也是京东物流建设的一个里程碑。京东“亚洲一号”于2014年10月份投入使用，在“服役”即将满三年之际，它也首次面向媒体

进行了开放。亚洲一号建筑面积接近10万平方米，仓储高度达24米。京东按照快件的大小，将仓库也分为大件库、中间库和小件库。上海的亚洲一号就是一个中件库，快件尺寸在30到60厘米。

在亚洲一号内，商品在整个立体化存储、拣选、包装、输送、分拣等环节均大规模应用自动化设备、机器人、智能管理系统等，使得自动化程度可达90%。其中，自动化立体仓库系统是亚洲一号的镇仓之宝。其有32个巷道，6.5万个托盘，存储效率是普通存储的5倍。该系统囊括了货到人系统、巷道堆垛机、输送系统、自动控制系统和库存信息管理系统。

自营物流是京东最为核心的竞争力，随着更多亚洲一号的陆续建成，京东的物流能力也会得到进一步的提升。这也会使其接下来的物流开放战略，更加底气十足。

物流企业扎堆上市后同谋转型

物流企业的“上市潮”还在继续着，这一次轮到了百世集团。值得注意的是，与之前招股书上拟定的发行价格和融资金额相比，百世此次IPO的发行价格和融资金额都下跌了不少。除此之外百世仍处于亏损中的业务能力，以及国内激烈的物流行业竞争都使得美国投资者的信心不足。

作为成立仅十年的公司，百世物流的上市仅仅是目前中国民营物流企业上市的一个缩影，在此之前，包括顺丰以及“三通一达”在内的五大民营物流企业已经纷纷上市。

不断拓展新业务的边界，扩大业务渠道的盈利能力几乎成为了所有的物流企业的正在尝试的事情，而与新



零售的结合则成为其中最让人眼前一亮的探索。虽然目前来看还处于初步阶段，但后端供应链的强大优势加上零售的服务体验，在未来“零售+物流”或许会成为各家物流企业新的布局领域和业绩增长引擎。



我们能为“客户第一”做什么

作者：中山公司-邹翔

近期，公司一直都在宣导113期内刊的刊首语“客户第一”，9月12号，中山公司在月度例会上又重新组织了大家一起共同学习。“客户第一”一直是公司倡导的企业文化，华夏龙人都非常清楚地知道“客户是世界上最稀缺的资源，是华夏龙存在和发展的全部理由”。道理我们都明白，那我们能为“客户第一”做什么呢？

8月，我的重点工作之一就是清理7月份之前积压的退货。退货不及时一直是影响“客户满意度”的重要的环节之一。这项工作是一个大工程，涉及各承运商、省外公司、客服员、操作员在退货管理员的统一协调下共同完成。因有些退货时间久，账目混乱，跟进有难度，在客服部主管殷雪梅的安排下，各客服员都对所负责客户积极处理退货的相关问题，特别是汤佩，为了核对瑞德的账目，同各仓、承运商都进行了多轮的账目核对，并对型号进行匹配，加班加点的进行清理。退货管理员黄芳，跟车到承运商处进行现场进行清点、交接，及时发现退货差异。经过大家的努力，虽然没有完成既定的任务目标，但是经过这一个月的努力推进，退货工作有了一个大的提升。接下来，我们将一如既往的做好退货的跟进工作，以提升我们“客户满意度”。

7月底，针对前期客户反映较多的问题，客服部做了一次“客户满意”调查。针对客户反映最突出的问题“如车辆不能按时到达”，营业部朱经理亲自跟进，在每个环节提前做好准备，营业员安排车辆必须提前出发；操作员必须及时反馈在途情况；到达客户处第一时间在微信群里报备等等。经过大家的努力调整，解决了客户提出的问题。

上月我们业务员，谈了一个客户，需要到辽阳的包车。我向承运商要报价、在网上找车，最终报价也没有达到客户的期望值。这个事情说明我们的资源有限，同时也没有做好内部客户的后勤服务保障工作。

“客户第一”要用行动来证明，要用结果来验证。“客户第一”贯穿在我们的日常工作中，贯穿在我们的一言一行、一举一动中。

现在，华夏龙已全面启动了上市的前期准备工作，在前进的路上，我们会有很多困难点，障碍点，但是那都不是事，主要我们齐心协力，共同处理好客户的每一个问题，前进的路上将是撒满阳光。我们必须要用专业、严谨的态度处理客户的问题，“为客户提供有竞争力的信息解决方案与差异化服务”。



在“客户第一”的路上，我们还要更加努力！长安何处有，只在马蹄下！

消失的比较级

作者： 市场营销部-金涛

2017年9月，还有几个日夜就匆匆而过。这一年也是我正式工作的第4年。下一年也是新的开始。在这交替之际总想留下点什么。曾经我也想过写一本书来记录我的青春，可我发现在这个到处洋溢着青春讯息的浪潮中，难免显得做作和俗套，因为我感觉当所有人都在谈论它的时候，你对它的感情是递减的，而到后来甚至会厌恶。我想期年之后，当我脑海中再重新回忆过往的时候才更显可贵。有点记忆可能模糊，但总有刻骨铭心的画面，这样在时间的作用下，显得更加自然和随性。

与2017翘首相望时，觉得这一年过得太快。从开年到现在，一切都像幻灯片一样唰唰而过。在纵向太快中还夹杂着横向的各种变化，让我想到了地球的公转和自转。生活也许就是这样翻滚着、翻滚着。

在这金秋之际，我问了自己几个问题，其中也有一直在追问的，比如说扯淡的理想。但每当在我总结自我的时候，我发现有些词从未改变，相反它推动、引领着我不断向前——优化知识结构、坚持、分类、变化、价值、特色、技能、本质、模块化学习、综合、系统、大道至简、深度思考。它们以一种无序的排列方式随机闪现着。随着越来越多的频率，我把它们分为了三类“理念”、“习惯”和“方法”。

这三个因素也是我每次总结自身的切入点，我不知道3个是不是太多或太少



。看过几本关于思维的书，看完后发现其实他们的观点都差不多，而且总结后也就这么几点，但是不能说他们有抄袭的嫌疑，毕竟像《不能承受的生命之轻》、《拆掉思维里的墙》、《沉思录》等这也都是令人敬畏的书。三者的相通之处，我觉得也正是本质的所在，而分化为三或更多，只不过是形的不同。有点像很久之前我的初中老师说的形散而神不散。但终究算是经验性的。

有了对象才能比较，有了比较才会有差异，有了差异才能找原因，有



了原因就能改善。这个环无限循环、车轮不息。

处在不同的节点有不同的感受，有的人刚开始、有点人已经转了几圈，有的人转几圈后晕了，因为他在圈子里面，只是内部比较。所以除了内部比较之外还有外部比较，如同你是站在圆环之上，用脚来滚动它。有一天你发现这样也会摔下来，那是因为你不会前后调整、左右调整你的姿势，较、外部比较，还要横向比较、纵向比较。等你身轻如燕时，你会发现其实你不用这么折腾。因为你身在球

上本就如此！

生活中、工作上、大街里、小巷内到处都有分不清的事。街上是亏本、甩卖加促销，小巷是挥泪、跳楼加转让。看到这些不禁会问“有这个必要吗？”有这个必要。但是当所有人都在用比较来显示自身优势的时候，那么大家又都会在同一平面上，你不能说是原地踏步，因为你不这么做你就落后了。

记得之前工作中碰到最多的就是，别人经常找你处理“紧急”的事情，刚发邮件说个事，恨不得下一秒就让你办完，很急。但许多人都这么说后，你又不知道该优先处理哪个了，当优先级成为习惯的时候也就没有了比较优势。错的不在比较，而在于不合理的运用比较，而它的本质是没有任何一个标准或没有计划性。在比较与突出之间的腿要由标准来把它接上。这个标准还没有，但也有！

在沙发上敲着键盘，我想起了曾经的那些朋友们。好几年没见了，有时候真的蛮想念。但大家很有默契地互不联系着。交集越来越少，通讯工具的进步，推动了感情的疏远。记得之前QQ有个标语“弹指间，心无间”很温馨。很想知道为什么会出现这种负相关。有人说社会嘛就这样。把很多问题的答案都推给社会或习以为常。但如果牛顿把苹果掉在地上想是上帝要这样做的，那还会有他的定律吗？

苦己利人君子菜-凉瓜

——“我”只苦一阵子不苦一辈子
广州客服组-周素云

君子兰听多了，君子菜是不是有点陌生啊？其实君子菜就是我们在菜市场常见的、饭桌常吃的苦瓜。苦瓜不传己苦与他物，意思是只苦自己不苦别人，与其他蔬菜同炒不会串味儿，绝对不“传染”苦味给其他菜。这种有着“君子之德”“君子之功”品性的蔬菜具备了高尚的儒家思想，是“君子菜”得名的原因。

苦瓜出了名的苦以及瘤状凸起的外皮不易被人们接受特别是小孩，我们都是长大后知道它具有清热解毒、养颜嫩肤作用才慢慢喜爱上的，有人笑称喜欢吃苦瓜都是上了年纪的了。广州又称“凉瓜”。

葫芦科苦瓜属的植物果呈纺锤形或圆柱形，多瘤皱，以未成熟果实晒干入药。苦瓜之所以苦是因为未成熟果实里面含有苦叶素和野黄瓜汁酶两种苦味物质，以防止动物吃掉果实。味虽苦，但对我们的身体是十分有益的，它的苦瓜甙和苦瓜素可以增进食欲、健脾开胃；苦瓜中的奎宁能够控制体温，起到清热解毒的作用。苦瓜



素又被誉为“脂肪杀手”，能使摄取的脂肪和多糖减少，具有降血糖、降血脂、抗肿瘤以及提高人体免疫力等药用和保健功能。中药饮片苦瓜干可以与其他药物同煎，也可以单味泡水服用，解盛夏苦闷，更是“秋老虎”必备品。

《滇南本草》对未成熟的苦瓜这样描述：“苦、寒、平，入心脾胃三经，泻六经实火，清暑、益气、止渴。”

《本草纲目养生大全》记载：“苦寒无毒，除邪热，解劳乏，清心明目。”

清代王孟英的《随息居饮食谱》说：“苦瓜清则苦寒；涤热，明目，清心。可酱可腌。中寒者(寒底)勿食。熟则色赤，味甘性平，养血滋肝，润脾补肾。”即是说瓜熟色赤，苦味减，寒性降低，滋养作用显出，与未熟时相对而言，以清为补之。其实吃苦瓜以色青未黄熟时才好吃，更取其清热消暑功效。所以说，苦瓜甜的时候要吃，苦的时候更要吃！

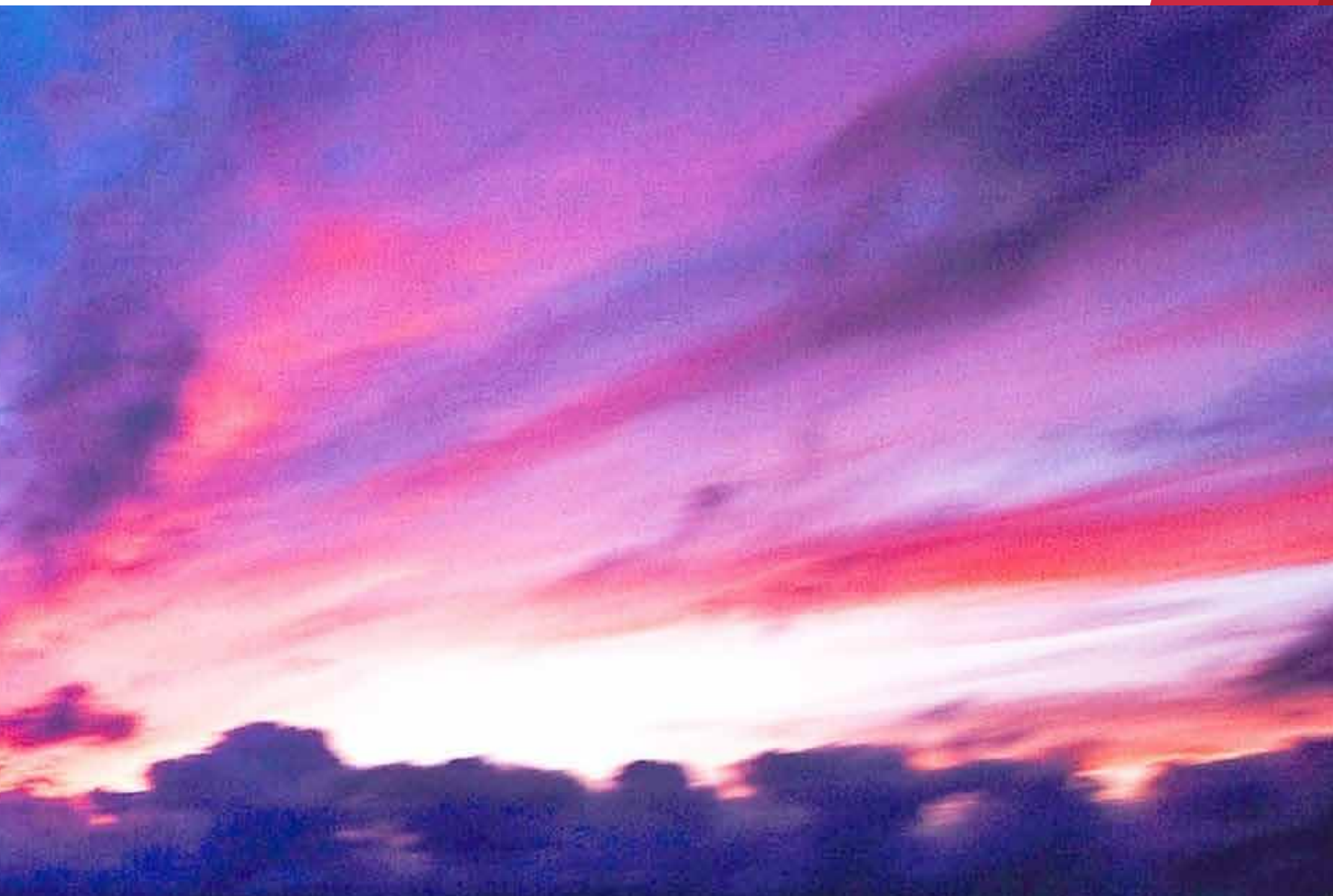


夜跑

作者：机场营业部 罗亮

初秋的夜晚，微风徐徐，晚上八点结束一天繁忙的工作，回到公司宿舍，换身运动服，就出发到老机场候机楼开始跑步。至从新机场开始使用后，老机场候机楼这块地方就一直荒废着，但不知什么时候起，一到傍晚就能看到许多年轻人在这边跑步。于是我也加入了他们当中。

刚开始跑的时候给自己订了绕着候机楼5个来回的目标，自恃上学时，也跑过长跑，虽然年龄大了，基础还在吧。1个来回1000米，5个大概5000米左右，又不是比赛，慢慢跑还是可以的。前2个来回还好，到了第3个来回就感到吃力，气也喘了，腿抬不动了，心怦怦地跳！那一刻的滋味，不好受啊！但自己内心感到，要坚持，一定要坚持！我不能就这么停下。跑不动了就想歇，还能坚持做什么？到了后面2个来回，全凭自己的意志力，咬牙挺了过来。跑完后浑身大汗淋漓，衣服裤子都已经被汗水透湿，稍微一拎，汗水哗啦啦流了出来。全身乏力，好像身体被掏空一样。回到宿舍洗个澡，就倒在床上呼呼大睡。经过一段时间的适应期，习惯了，就轻松了。每天不去跑个五六个来回，浑身上下都不舒服，出一身汗才感到爽。



现在的我每天下班后，只要不下雨或有其他重要的事情需要处理，都没有理由让自己停下前进的步伐。我喜欢跑步，朝着既定的目标，不停的奔跑，什么都不想，什么也都可以想。在傍晚奔跑的路上，不时会遇到不少的同行者，有的人手机绑在胳膊上，戴着耳机，耳机里放着强劲的音乐，独自一个人酣畅奔跑。有的人则成双结队，你追我赶，共同挥洒着汗水。道路两边的景物一路后退，耳旁听着风吹过的声音，让原本浑身因跑步沸腾的气血也平复不少，每天工作生活中的束缚挣脱了不少，感觉放飞了自我，心灵在自由恣意的奔跑中有所宁静、有所归属、有所感悟。

坚持，坚持，坚持

作者：配载部-李亚龙

“万事开头难”这句话估计大家都听过，很多人可能也都说过，但是“很多事不是看到了希望才坚持，而是坚持了才看到了希望”这句话就不会那么常见。

以前手机还没普遍的上学时代，就喜欢看一些杂志之类的书，以此来安慰一下自己不想好好学习的心，但是有一个好的习惯就是每当看到自己觉得感兴趣的文章或者故事的时候就会记录下来，所以就发现了荷花定律。

在一个荷花池中，第一天开放的荷花只是很少的一部分，第二天开放的数量是第一天的两倍，之后的每一天，荷花都会以前一天两倍的数量开放……

假设到第30天荷花就开满了整个池塘，那么请问：在第几天池塘中的荷花开了一半？第15天？错。是第29天。这就是著名的荷花定律，也叫30天定律。

很多人的一生就像池塘里的荷花，一开始用力地开，玩命地开，但渐渐的，你开始感到枯燥甚至是厌烦，你可能在第9天、第19天甚至第29天的时候放弃了坚持，这时往往离成功只有一步之遥。荷花定律告诉我们这样一个道理：越到最后，越关键。拼到最后，拼的不是运气和聪明，而是毅力。



减肥对于现在的年轻人，特别是女孩子来说，是一种追求，是一个目标。当然减肥的方法也很多，比如说：吃减肥药，喝减肥茶，控制饮食，跑步等，就拿跑步来说，决定跑步减肥的时候，第一天肯定很积极的跑，第二天也会去，第三天可能就犹豫了，因为之所以要减肥就是因为长期不运动，突然间增加运动量身体会感觉

到疼痛，这时你就在纠结到底要不要去继续跑步呢。

但是你现在想一个问题，你身上的多余的肉是在一天，一周，甚至一个月就长出来的吗，当然不是的，是你长期不运动，不注意饮食造成的。然而你现在就想要一周，一个月就把身上的多余的赘肉给减掉，那是不现实的。正常的一个月适量的运动量可以减掉1斤到2斤体重，但是如果你如果坚持10个月呢，不就减掉10斤了。当你真的坚持10个月的时候，无论你的体重减到怎么样的水平，此时的你已经养成了一种好的运动习惯，现在的你体重随意增长就不会像以前那样放肆了。所以其实，到那个时候你已经成功了。达到你的目标了。



在我们的生活中，不止是减肥需要坚持，工作一样也需要坚持，一个人做一份工作时，不可能一直顺心顺意的，可能会出现各种各样的问题。因为每个人都有自己的想法，可能别人无法理解你的想法，或者你也不理解别人的做法。当这个时候，你有两种选择，第一，坚持一下，试着去跟别人沟通，然后把问题解决了，继续工作；第二，干脆就辞职了，潇洒的说一句“此处不留爷自有留爷处”然后辞职书一交就走人。但是如果选择第二种做法，那么你将注定一事无成，因为无论你在哪里，干什么事情，你都遇到同样的问题，因为社会是个群居的生活，你注定要和别人有交集的。

相反的如果你选择了坚持，你就会和别人交流想法，探讨问题，好的结果是双赢的局面问题解决了，最坏的结果是双方没有达成共识，但是你在交流沟通的时候也会学到很多东西，所以从这一点来说，你算是成功的。

总而言之，做任何事情还是要坚持一下，因为坚持就会有改变，就会有希望，就会有成功。

寻求最本真的力量-企业文化

——《蚂蚁金服》读后感

作者：市场营销部-张莹

最近，看了一本讲述蚂蚁金服前世今生的一本书，惊讶于科技的更迭之快，技术的进步，企业的发展速度，但在这些背后支撑的更多的是其内在的组织文化，是以分享。

全书一共分为十五个章节，讲述了蚂蚁金服的前世今生，从一开始依托于淘宝的支付结算部门，到独立出来的支付宝，以及现在的蚂蚁金服。产品和服务模式不断创新，随着市场的发展，业务的变化，产品由最早的网关支付到虚拟账户的产生再到小额借记产品的上线，余额宝的诞生，以及蚂蚁金服的诞生，网商银行的成立等。伴随着数次产品的变化，蚂蚁金服内部的组织结构以及价值观也在发生着变化。比如2001年，支付宝只是作为淘宝的一个财务结算部门时，马云在全公司提的价值观“独孤九剑”：激情、创新、教学相长、开放、建议、群策群力、专注、质量、客户第一；随着业务的发展，市场的变



化，2005年马云修改了公司的价值观即“六脉神剑”：客户第一，团队协作，拥抱变化，激情，诚信，创业；2010年彭蕾接任支付宝CEO后，强调支付宝应该将用户价值放在第一位，并把提高支付成功率作为重要的KPI。

企业的本质是人的组织，而非设备和技术的集合。既然是人的组织，必然需要某种内核将人聚集在一起。在我还是个学生的时候，我的人力资源老师给我说，广告做的最好是观世音菩萨，几乎没有人不信他的。换到企业中，也即企业文化，好的企业文化会像宗教一样神奇。支付宝有一个传统，公司在作出重要决策前，会有一个共创会，即由高管制定战略、业务和产品方向，层层下发，由不同层级的员工进行讨论，讨论清楚后公司层面就会通过“动员大会”将这一决策具体执行下去。作者采访当时负责All in无线项目的俞峰时，他说可以用“很傻很天真”来形容自己了，支持他们坚决去执行的大概就是下述三点：1、他们相信公司的判断；2、他们觉得这个事情一定可以做成；3、他们觉得应该让公司更多的人参与进来。看到这里的时候，我感触很深，正如麻省理工学院的教授Schein所言“如果员工通过相

互合作，一次次成功地完成各项任务，他们就会不断达成共识，这一过程就是企业文化的形成机制。”

花会谢，月会缺，山会平，唯有文化可以传承，他是一种简单却又坚定的力量。我想，企业文化，应该也是一个企业发展的最本真的力量。

态度决定一切

作者：光明营业部-董金刚

人生在世，工作或事业能不能取得成果，有没有积极的态度非常关键。对自己工作或事业是持积极的态度还是持消极的态度，往往会有两种截然不同的结果。可谓是：积极的态度像太阳，照到哪哪就亮；消极的态度像月亮，初一十五不一样。那么，应当如何树立积极的处世态度呢？

要在主观上保持积极向上的态度。不管年老年少，不管工作和生活，不管是顺境还是逆境，主观上首先必须确立和坚定积极的态度。遇事多往好处想，多往积极的方面想，多考虑正面的问题，少思索负面的问题，多讲主观，少埋怨客观。只有这样，才能心情舒畅，思路开阔，情绪饱满，百折不挠。否则，只能与此相反。

要经常保持积极的态度。一个人一生都要保持积极向上的乐观态度，不能积极一阵子，消极一阵子。如果情绪好的时候就积极，情绪不好的时候就消极；在顺利的时候就积极，在不顺利的时候就消极；在有了收获时就积极，在没有收获时就消极；在对自己有利时就积极，在对自己不利时就消极；在有人支持捧场的时候就积极，在自己孤立寂寞的时候就消极，都是要不得的。



积极的态度像太阳，只要每个人都充满信心，心里有一个“太阳”，既照亮自己，又照亮别人，把温暖的阳光洒向大地，照亮世界。

80后

作者：广州营业部-俞舒德

喜欢隐身了，不怎么爱在群里发言了，一堆人聚在一起，一人一部手机，各玩各的，同学聚会必修的两个项目：吃饭，ktv。

80后的我们小孩都开始叫自己叔叔或者阿姨了，虽然经常并不大情愿的反驳着：叫姐姐，叫哥哥。没那么愤青了，遇到不公的时候，会告诉自己，社会就是这样。

80后的生活潜规则：可以不看电视，但电脑是必需品，出门蹦达去三件宝：手机，钥匙，几十块零钱，永远不知道钱花哪了，没怎么吃，没怎么穿，消极，拒绝长大。不喜欢被人说成熟，熟人面前是话唠，生人面前一言不发，爱好中必定有一项是睡觉，成天泡在网上，又不知道做什么好。80后最常说的一句话是“无聊”，尽管他们在网络上聊天花去了大把时间。减肥是永恒不变的话题和行动，饿了就吃，经常早饭午饭并在一起吃，打字的手法相当不准确，但还是打的很快，凌晨12点前很少会入睡，什么都可以“随便”，因为没那么多时间，也不在意那么多的事情。毫无理由没有资本的高傲，骨子里却自卑，期待肯定，期待认可，觉得别人不可能了解自己，并以此作为对别人不屑的理由。



曾经以为会一辈子陪在身边的朋友，某年某月，却突然发现他们都不见了，午夜醒来，才惊愕的发现，原来从来都只有自己一个人。有很多的梦想，有的实现了有的破灭了，挣扎过彷徨过，还是挺过来了，退去青春年幼的智嫩，开始适应社会大家庭。

父亲曾百般阻挠的事，直到自己受伤，才明白，父母原来是对的。曾为了爱情可以不好好的读书，到后来为了工作可以丢下爱情。现在是否还记得最初的梦想？或者说，还有多少人，一直坚持着自己年少时的梦想。在家里，父母对我们百依百顺，出了家门，我们对社会百依百顺。看不惯的事情也就渐渐习惯了，不知道这种习惯是好是坏？我甚至不知道我现在的梦想应该是什么？但有一点的是肯定的，不会再做一些年少轻狂的梦了。

80后的我们认为可以做到心如止水，笑看认识，可是遇见很多事后，才发现所有的一切，只不过是带着认为可以保护自己的面具，其实我们很脆弱，不堪一击，其实我们只是假装坚强。

80后的我们还是有梦，只不过这个梦不再像儿时那么纯，那么美，那么不去计较得失，这个梦是与一切金钱和地位想连接的，可能不理解的人会说：为什么连梦也那么势力，或许我们不会在语言上反驳，但我们心里会安慰自己，社会就是这样，这就是赤裸裸的现实。

现在80后的我们长大了，成熟了，也越来越低调了。

最倔强的一代就怎么在社会中实实在在存在着，就这么在种种逆境中奋斗着。

80后的我们也在偷偷老去着……



为梦想努力

作者：运作管理部-陈敏

我从不追星，因受女儿的影响偶然的喜欢上了TFBOYS这个组合，这是一个只有十四、五岁孩子的组合，基本都是00后，属于名符其实的“嫩偶”，组合中有个叫王俊凯的小男生，他曾说过这么一段话吸引了我：如果睁眼便是十年后，你希望自己成为怎样的人；如果睁眼便是十年前，你希望自己在做什么，我是王俊凯，我的梦想是十年后，成为一名伟大的歌手，有人说我不务正业，可我只是利用同学上网的时间追寻梦想，我总是被否定，但我一直在努力，我终会拥有属于自己的舞台，梦想是艰难的攀登，有泪水，有汗水。可我不在乎，八岁到十八岁，与十八岁到二十八岁，同样是十年，即便十年之后我没有成功，也离梦想近了十年。



TFBOYS到底有多红？他们发表的一条冲刺中考微博被转了60万次，超越王菲；他们录制综艺节目黄牛票价高达6000元，这个让70后黑线、80后惊呆、90后痴迷的TFBOYS，很多人说这只是一些孩子在闹腾运气好一夜成名了，他们确是在闹腾，只不过是为自己的梦想而闹腾。他们会为了一句歌词练上一上午，他们主持的TF少年GO每天忙着拍摄到晚上一两点钟。经过不断的磨炼与付出，才有了今天拼博后的成果，我想一切成功的背后都是布满着各式不为人知的辛酸跟汗水的。

也许现在的你还在迷茫，不知道未来的方向，觉得活在当下努力了就好，但你错了，人可以愚昧可以笨，但不可以没有梦想，人生应该去追求梦想，且百折不挠执着的追求。不论高低长远，一旦确定目标，就应该义无反顾，毫不迟疑地前进。在没有实现目标以前，绝不能因为暂时的成功而停止前进的步伐，也不能因为暂时的逆境畏缩不前，而要抱定一颗不成功誓不罢休的恒心坚持不懈。



世间有很多的事情并不是我们做不到，而是我们还不够努力，只要努力过，总会有收获的。如果没有成功那只能说明我们还不够努力，瞧，这群孩子们不就成功了吗，现在起让我们认真的做好自己，不要让未来的你看不起自己，为梦想加油。

读《客户第一》感想

作者：深圳客服部-张秋英

这个月邹总有发出以客户第一的主题，看咱日事日清群的各部门都有进行主题宣导，深圳公司也有对合作承运商进行开会宣导，个人感觉这个主题的主要执行部门就是我们客服部，我也是其中一员，那么接下来我们部门也进行了头脑风暴，想着要如何才能做到以客户第一……

以客户第一，就要设身处地为客户着想，就公司而言服务高于一切，就客服部而言，工作按质按量完成高于一切，部门应该对客户的异常要有提前预知的能力，接收到客户订单后基础工作的审核订单要做的仔细，提前能审核出客户订单问题，让客户能超前解决问题。



急客户之所急:客户所急问题，如果是客户原因，也需站在客户立场为客户尽量解决，不要抱着无所谓的想法去处理，处理态度是否积极能让客户直观的感受客户在我们心中的存在感比例。

日常工作积极响应客户，对客户关注度加强：目前工作中我们与承运商之间，与客户之间沟通信息的主要渠道就是QQ，微信，按说这两个聊天软件是能快速的接收到客户的问题及需求，但是经常有客户反映我们对她们所发出的问题回应的太慢，这个问题也让我们很是失落，也有集体思考过，每个人每天需要看的群消息多，QQ界面中经常一个群被一个群给刷没以致漏看消息，同事之间会相互提醒是一个能缓解回应慢的途径，另外发现最近有出一款腾讯TIM轻聊版，很



方便我们沟通办公，界面顶端能有提醒未读信息数，相比QQ原始版之下这样也能让我们对客户群消息快速回应。

而后我们还有很多问题需要思考解决……以结果为导向，为服务好我们的上帝们而努力！

忆·凉梦

作者：财务中心-王田田

煮一壶清酒，揽半面纱，抚一首清耳悦心之曲，诉一世痴狂，忆三生之离殇；

十里桃林，十里红妆，溪流桥畔，灼灼粉面，逐水而流，青衣素手，执一片桃花，望川流而下；

手执一壶酒、醉卧桃林间，众人皆醒我独醉；

桃花铺地，三千青丝，倾泻而下，花与发，是花妆点了发，还是发纠缠了花！

三生石旁，桃花树下，可还记得，曾许下的十里红妆！

忘川池水，奈何桥畔，泪涟漪，前尘往事化作一缕云烟！

我只愿这一生被人收藏好，妥善安放，细心保存。免我惊，免我苦，免我四下流离，免我无枝可依。



一个营销人员及他妻子孩子的日常，让我真真切切感觉到他们的不容易，他们身先士卒，冲在第一线，只有有了客户，才会有我们这些运作及后勤服务部门的工作，我们没理由不把工作做好，客户第一，营销给力！

——广州配送部 刘毅

《客户第一》毛经理组织大家学习了《客户第一》；客户是世界上最稀缺的资源，是华夏龙存在和发展的全部理由。把客户放在第一，是每个华夏龙人应该去学习的。

——武汉公司 王艳霞

客户永远是对的，让客户满意是我们价值的所在。

——沈阳公司 贾建东

读《给自己找一束光亮》有感：是会越来越糟，还是要努力变好，取决于一个人的努力，人生路还很长，我想要每一步都认真地走过，这是我想要找到的光芒。

——行政部-赖美玲

读《多一点沟通，少一点误会》有感：人与人之间误解是一种常态，要做到相互理解并不容易，而良好的人际关系取决于一个人对他人意思的正确理解，想要提高理解的正确率，你可以做到多一点沟通，少一点我以为。

——运作管理部 叶倩霞

读《多一点沟通，少一点误会》：沟通在人与人的交往中起着非常重的作用，工作、生活中缺乏有效的沟通，会让简单的事情复杂化，还达不到理想的效果，无形中提高了行为成本，事倍功半。

——机场营业部 苏辉平

读《焦虑、挫折、吐槽，还要一往直前》感，身为营销文员岗位的我，每天大部分时间在和营销人员沟通，营销战士是公司发展最不可缺的岗位，待在此岗位人非寻常之人，想要好的业绩，必须拥有非一般毅力、坚持、受挫能力，我十分佩服以及敬仰中山这般铁战士的营销人员；愿您们越来越棒，共创中山辉煌。

——中山公司 莫木贵

读《多一点沟通，少一点误会》，沟通是一门艺术，在生活、工作，学习都扮演者很重要的角色，是情感表达，传递信息，反馈的重要表达方式，有效的沟通，可以有效的避免一个决策存在的隐患和解决已发生的问题

——财务中心 王田田



Q www.china-loong.cn

☎ 4007-166-133



深圳市华夏龙供应链管理有限公司

Shenzhen China-loong Supply Chain Managerment Co.Ltd