



# 华夏龙人

CHINA-LOONG

2018总刊第121期  
2018 general journal 121th

**刊首语** 分公司负责人月度工作清单 邹二伟

---

**感恩有你** 物流人，辛苦了！

---

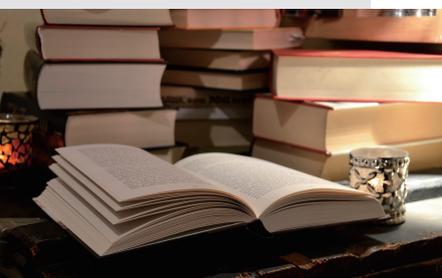
**市场动态** 重要产品追溯体系建设将在全国推广  
全国首家京东冷链云仓落户广东阳春  
菜鸟宣布启动物流IoT战略 全球首个  
“未来园区”亮相

---

**一线频道** 北京分公司-牛海英 京城丁香  
广州客服部-邝楚倩-致我们：加油！  
广州营运部-史云芳-人生很贵，请别浪费  
南宁分公司-何杰科 - 《解忧杂货店》读后感  
深圳客服部-胡玲玲- 《客户服务注重细节》 &  
《客户投诉处理方法》听后感-胡玲玲  
深圳客服部-刘高红-母爱  
武汉公司-王艳霞-与其抱怨，不如改变  
运作管理部-关美兰-假期综合症  
总公司行政部-庄晴舒-清理你的人生

---

**回音壁**



**目录**  
Contents

# 分公司负责人月度工作清单

邹二伟

这期的刊首语有些特殊，是一张表格。我们分公司负责人一手抓业务，一手抓运作，伴随团队规模的扩增，可以说大家都忙得不亦乐乎。我们要善于把一个月的常规动作总结出来，哪一天要完成哪个事项，做到心中明明白白。应急的事项一旦多了，我们就容易打乱仗。不要让别人催，我们主动把常规动作按时按质的完成，可以腾出更多精力从容地应对临时工作。期待我们分公司负责人主动自发地总结与落实月度工作清单事项，游刃有余地做好经营管理。同时也期待我们的二级部门与每个小伙伴也能总结出自己的月度常规动作，不要让常规变为应急，这也是提升我们工作能力的有效方式。

## 01 刊首语

THE FIRST LANGUAGE



# 分公司负责人月度工作清单

顺序	工作内容	工作方法或思路	完成时间	完成地点或成果归属
1	组织召开月度经营总结会议	收到财务报表3个工作日内组织经营班子召开月度经营总结会议，分析收入、利润完成情况及成本、费用、人效和客户分析与改善措施等。	收到报表3个工作日内	分公司会议室
2	组织召开客户满意度提升沟通会议	收到客户满意度调查报告3个工作日内组织各部门负责人召开问题分析会议，针对不足制定提升计划。	收到报告3个工作日内	分公司会议室
3	组织召开月度营销会议	收到财务报表2个工作日内组织全体营销战士召开月度营销会议，总结个人和团队业绩达成结果，鼓舞团队士气。	收到报表2个工作日内	分公司会议室
4	直管人员月度考核表下发与面谈	按照公司考核表格式制定直管人员月度考核表并与受考核人面谈，双方对考核指标达成共识。	每月3日前	分公司负责人办公室
5	直管人员月度考核结果提交	每月23日前收集上一个月直管人员考核指标对应数据，填写各项指标完成情况，与受考核人签字确认。	每月23日前	分公司负责人办公室
6	个人月度目标卡提交	每月27日提交下月目标卡及本月目标卡完成结果（个别工作项数据若未出则在下月18日前补交结果）	每月27日前	分公司负责人办公室
7	月度员工成长计划（培训计划）提交	每月30日前组织各部门制定下月度培训计划	每月30日前	分公司负责人办公室
8	组织召开周例会	组织分管部门负责人召开周例会，对经营问题、运作质量等进行分析，制定有效的解决方案	每周X（各公司定）	分公司会议室
9	提交客户满意度提升周计划	每周五在日清日高华夏龙人群总结本周计划完成结果并提交下一周客户满意度提升计划。	每周五	分公司负责人办公室
10	成本费用报表提交	成本费用报表在次月3日前寄到总部	每月3日前	分公司办公室
11	主持员工生日会	每月15日前组织和主持员工生日会	每月15日前	分公司指定场地
12	优秀员工礼物颁发仪式	收到总部统一邮寄的礼物1个工作日内，主持优秀员工礼物颁发仪式。	收到礼物1个工作日内	分公司会议室
13	更新客户账单提交时间节点表	按既定格式，更新客户账单提交时间节点表（增加新客户要求）。	每月最后一天	分公司办公室
14	更新非行业顾问客户分管人员名单	按既定格式，更新非行业顾问客户分管人员（新增或变更）。	每月3日前	分公司负责人办公室
15	提交月度库存盘点结果	每月3日前提交上个月库存盘点结果到运作管理部仓储模块	每月3日前	分公司仓储部
16	提交月度库存账账确认结果	每月3日前提交上个月各个客户的账账确认表扫描件至运作管理部客服模块	每月3日前	分公司办公室
17	提交月度仓储成本核算结果	每月财务报表出来后3个工作日内提交仓储成本核算结果至运作管理部仓储模块	收到报表3个工作日内	分公司仓储部

负责人	资源支持	监控与反馈点	任务分类	备注
分公司负责人	财务部于每月18日前发出经营报表	邮件发送经营结果分析、会议记录及下月经营重点措施给集团总经理	月工作项目	
分公司负责人	综合管理部于每月20日前发送客户满意度调查报告	制定问题改进计划邮件提交综合管理部、运作管理部（CS）和总经理	月工作项目	
分公司负责人	财务部于每月18日前发出经营报表	形成会议记录抄送集团总经理	月工作项目	
分公司负责人	运作管理部在30日前将模块涉及的考核指标提供给分公司总经理	达成共识后邮件下发考核表，抄送运作管理部对应模块总监	月工作项目	
分公司负责人	运作管理部在20日前提供对应模块指标的达成结果给分公司总经理	提供双方签字确认的考核表原件和绩效看板给人力资源部。	月工作项目	分公司保存复印件
分公司负责人	无	通过邮件将目标卡发送集团总经理助理	月工作项目	
分公司负责人	无	通过邮件将培训计划发送人力资源部，抄送集团总经理	月工作项目	
分公司负责人	无	形成会议记录，指定专人对会议待跟进项进行持续跟踪直至解决。	周工作项目	
分公司负责人	无	在日清日高群提交客户满意度提升周计划表	周工作项目	
分公司财务部	无	原件在3号前到达总部财务	月工作项目	
分公司负责人	无	在日事日清群发送生日会现场图片	月工作项目	
分公司负责人	无	在日事日清群发送生日会现场图片	月工作项目	
分公司财务部	无	邮件发送财务刘总，抄送邹总。	月工作项目	
分公司负责人	无	邮件发送市场营销部冯总，抄送邹总	月工作项目	
分公司仓储部	无	邮件发送运作管理部邹翔，抄送邓总	月工作项目	
分公司客服部	无	邮件发送运作管理部唐天宇，抄送韩宏伟	月工作项目	
分公司仓储部	财务部于每月18日前发出经营报表	邮件发送运作管理部邓总	月工作项目	

# 感恩有你

THANKS  
FOR YOUR EXISTENCE

02 物流人,辛苦了!



每年5月6日，是我们物流人的节日。

物流节由民间添仓节发展而来，何为添仓？农家往仓房囤子里添存粮食，添买米面、柴炭等物，寄托了人们对秋天丰收的愿望，这从根本上赋予了物流节美好的寓意。

自从有了商品的交换，也就有了物品的流通，所以物流是一个古老的行业。古人走马行镖，远有丝绸之路，近有茶马古道，驼队、马帮、镖局在经历严寒酷暑风吹雨打以及其他来自暗黑自然力量的考验的同时，他们可能还会被劫镖！所以在此还要对我们的前辈说一句：辛苦了！是你们让我们的丝绸、茶叶远销海外，天朝上国威名远播。是你们让长安城的百姓也能尝到岭南的生鲜，千里沃野一马平川！



发展到现代，物流不仅单纯的考虑从生产者到消费者的货物配送问题，而且还考虑从供应商到生产者对原材料的采购，以及生产者本身在产品制造过程中的运输、保管和信息

等各个方面，全面地、综合性地提高经济效益和效率的问题。因此，物流是以满足消费者的需求为目的，把制造、运输、销售等市场情况统一起来考虑的一种战略措施。

随着物流行业的发展，越来越多的人参与到这个复杂繁琐且需要消耗大量人力物力的工作中来，我们把这些奋斗在物流前线的工作者亲切地称为“物流人”！

这并不是是一份朝九晚五的工作，在大众消费者收到拍下的宝贝的背后，是物流人不分昼夜的分拣，打包，检查，发货。因为有一年365天不停奋斗在工作岗位上的物流人，我们的生活才会如此的便捷、轻松！



物流人，辛苦了！

酷暑将至，请及时补充水分！

搬运作业，请稳拿稳放不要受伤！

体力消耗较大，请吃好一日三餐！

交通线路繁忙，请务必注意安全！

天道酬勤，你的辛苦定不会被埋没。无论多忙，也请相信付出，感恩生活，因为，幸福的生活要靠劳动来创造！



市场动态

03

## MARKET DYNAMICS

### 重要产品追溯体系建设将在全国推广

在前期肉菜、中药材流通追溯体系建设试点——2017年开启山东等四地示范的基础上，今年将在全国范围推广重要产品追溯体系建设。

目前，试点示范地区正在梳理总结经验和案例，相关部门正在准备示范地区评估验收工作。今年年底前我国重要产品追溯管理省级平台有望实现全覆盖，同时地市级重要产品追溯平台建设也将启动。

追溯体系建设是采集记录产品生产、流通、消费等环节信息，实现来源可查、

去向可追、责任可究，强化全过程质量安全管理与风险控制的有效措施，一直被业内视作保障人民群众消费安全和公共安全的有效手段，也是促消费，稳增长、推进供给侧改革、实现内贸流通现代化的重要举措。

2016年1月，国务院印发加快推进重要产品追溯体系建设的意见，意见明确食用农产品、食品、药品、农业生产资料、特种设备、危险品、稀土产品等为当前及今后一段时期重点推进的七大类产品，提出到2020年，

追溯体系建设的规划标准体系得到完善，全国追溯数据统一共享交换机制基本形成等目标。随后，当年7月，商务部、财政部在山东、上海、宁夏、厦门四地开启重要产品追溯体系建设示范。



示范的成效已初步显现。例如，目前北京市已经实现猪肉流通追溯在9家屠宰企业、6家批发市场、680家大中型连锁超市、54家专卖店、980家餐饮门店等的全覆盖。厦门市目前已将全市3.76万家经营主体的23.82万种食品、73家农业合作社393种农产品全部纳入追溯体系，基本实现全市食品安全追溯监管全覆盖。此外，厦门市酒类追溯子系统和食品药品追溯子系统均已上线试运行。

为了营造更好的可追溯产品消费的市场环境，政策层面鼓励大型连锁超市、医院和团体消费单位优先采购可追溯产品，并探索建立与市场需求及认证认可等相适应的标识标记制度。据悉，商务部等相关部门还将制定完善追溯体系运行管理制度，明确各方责任，建立追溯运行考核制度，探索奖惩激励制度，调动参与各方积极性。

值得一提的是，追溯体系的建设同时也是信息、互联网等技术与实体经济紧密融合、相互赋能的一个现实缩影。

例如，厦门市在试点农贸市场引入自动识别溯源秤，3秒内自动识别菜品并打印追溯小票，交易数据实时上传预警中心，并设置超卖预警，提升溯源称使用率及数据真实性等。【来源：经济参考报】



5月28日上午，位于阳春市站港工业园区的阳江市健辉实业有限公司的健辉·京东冷链云仓试运营启动仪式，标志着全国首家京东冷链云仓正式落户阳春。在仪式上，阳江市健辉实业有限公司总经理李春辉、京东物流开放业务部高级经理周扬杰、京东云仓及创新业务部、运营商服务部负责人何志刚、阳江市商务局副局长叶振强等先后在仪式上讲话，表示随着健辉·京东冷链云仓的投入使用，对

推动阳江、阳春以及广东中西部地区农海产品的生产与流通和企业的转型升级将起到积极的推动作用。

2月8日，市政府与京东物流、阳江市健辉实业有限公司三方共同签订了战略合作备忘录。按照备忘录的要求，拟在阳春站港工业园区阳江健辉智慧产业园建设健辉·京东冷链云仓。在三方共同努力下，经过三个多月的紧张筹建，现已具备运营条件。

阳春市副市长覃世宽出席活动并对健辉·京东冷链云仓试运营表示祝贺，指出健辉·京东冷链云仓试运营对推动阳春市乃至整个广东中西部农海产品的生产加工、冷链仓储、冷链物流发展，加快农村经济发展和小康社会建设发挥重要作用，希望企

业充分发挥京东冷链云仓的品牌效应与作用，为推动阳春市经济社会发展，实施国家部署的乡村振兴战略作出应有的贡献。

健辉·京东冷链云仓对今后的业务也充满信心，表示将以京东高标准冷链物流服务为依托，以农海品牌产品精加工为主导，以平台化电子信息技术开发应用为抓手，以打造广东西部地区中高端农海品牌产品产业链服务为纽带，向各类型农海产业上下游平台，企业提供进驻、研发，精生产、冷链物流、标准仓储、电商销售、产品质检、商务咨询等配套服务。并将充分利用粤西地区农海产品丰富的自然资源优势，实施F to C的从工厂原产地直供消费者模式，向精准消费客群提供具有地标性的优质农海品牌产品及各类衍生农海产业特色服务。



下一步，将以此为契机，与京东物流更加紧密合作，加快完善健辉智慧产业园的各项设施设备，高效开展云仓运营业务，努力拓宽业务范围，充分发挥京东冷链云仓的品牌效益与作用，努力将其打造成立足阳春、辐射粤西地区的农海品牌产品集散枢纽，打造成粤西地区国际化中高端农海品牌产品交易平台，让粤西地区的农海品牌产品走向全国、走向世界，为推动当地渔农经济发展，实施国家部署的乡村振兴战略作出应有的贡献！ 【来源：物流技术与应用】



GSLG 2018 全球智慧物流峰会  
GLOBAL SMART LOGISTICS SUMMIT



## 菜鸟宣布启动物流IoT战略 全球首个“未来园区”亮相

在2018全球智慧物流峰会上，菜鸟宣布全面启动物流IoT（物联网）战略，并向全行业发布了全球首个基于物流IoT的“未来园区”。

这是IoT、边缘计算和人工智能等前沿技术第一次在物流领域的大规模应用，“未来园区”可以识别每一个烟头、监控每一个井盖，实时保障园区安全、高效运转。据菜鸟CTO谷雪梅介绍，未来园区是一个应用IoT（物联网）、边缘计算和人工智能等前沿技术的物流园区，有望彻底解决传统园区存在的管理困境。“员工躲在角落抽烟的高危情况，以往只能通过保安现场巡查、监控巡查等方式预防。”谷雪梅介绍，在未来园区，摄像头能立即识别出员工的高危情形，并做出预警，并持续跟进轨迹，以便安防人员寻找。现场播放的一段视频显示，从进入园区开始，每一个人员的识别、每一辆车辆的导引，都由数字化方式完成。园区里的每一块井盖都变得智能，监控探头会自主计算识别异常状况，连水电表都会自己抄表读数。

当日，菜鸟网络总裁万霖也在演讲中宣布，菜鸟全面



启动物流IoT战略，将加大在物联网技术领域的投入，这是未来技术发展的重要方向。这个具有“智慧大脑”的未来园区，是如何实现的呢？首先是“一切设备均有

传感器”。谷雪梅介绍，通过传感器，整个园区内的各种设备、设施将连接在一起，从而实现对园区温度、湿度，甚至井盖下的水位等环境进行实时感知，一旦出现异常，可立即报警。其次是“一切摄像头自主运算”。未来园区里分布的摄像头，和普通物流园区看似相似，但却有着本质不同，每个摄像头都能通过捕捉的影像，实时计算分析，可以实现车辆的智能调度、备货的科学管理以及员工异常行为预警，这意味着，不再需要人工在监视器前24小时值守。

无人仓也是未来园区的标配。自动化流水线、AGV机器人、机械臂的投用，让分拣效率大幅提升。为推进未来园区的落地建设，同日，菜鸟联手安博中国、嘉民集团、上海丰树管理有限公司、乐歌供应链管理（上海）有限公司、上海科箭物业服务有限公司、浙江南都房地产服务有限公司，和阿里巴巴IoT事业部共同发起倡议：加大技术投入，加快未来园区在全行业的建设，尽快改变目前的旧园区管理方式，让物流园区更加智能、有序，安全也更有保障。

【来源：物流沙龙】

# 京城丁香

## THE LILAC OF BEIJING CITY

【北京分公司 牛海英】

丁香属植物主要应用于园林观赏，因其具有独特的芳香、硕大繁茂之花序、优雅而调和的花色、丰满而秀丽的姿态，在观赏花木中早已享有盛名，已成为全世界园林中不可缺少花木。可从植于路边、草坪或向阳坡地，或与其他花木搭配栽植在林缘，也可在庭前、窗外孤植，或将各种丁香穿插配植，布置成丁香专类园。还宜盆栽，并是切花插瓶的良好材料。丁香对二氧化硫及氟化氢等多种有毒气体都有较强的抗性，故又是工矿区等绿化、美化的良好材料。

北京，丁香遍地可见，处处芬芳。每天走进园区的大门，入目就是火红的碧桃掩映下的丁香树，紫色和白色两种花树交错而开，淡淡花香迎面扑来。每次走到树下，都会想起那句：疏影横斜水清浅，暗香浮动月黄昏。



丁香，花色淡雅，花香却很浓郁，这也是它遍地可见的原因。记得一次去中山公园看郁金香，满园的郁金香，五颜六色，争奇斗艳。观者只觉得五彩缤纷，满园春色关不住呀。可是当我在转角处，回首一看时，却发现了数十棵白色丁香树，在墙下优雅站立，淡淡绽放。洁白的花朵，灿烂的盛开着。花色虽淡，花香却浓，小小的花，一簇簇，一团团，迎风摇摆，恣意又自在。它没有樱花的烂漫如雪，没有桃花的灼灼其华，但却能完全无视面前的姹紫嫣红，偏安一隅，静静花开。皇城根儿的丁香树，自有一股无视繁华的清华气韵。丁香的随而安，淡雅宁静，让人震撼。

丁香，它朴素典雅，花香袭人。不禁让我想起王冕的诗句：“不要人夸好颜色，只留清气满乾坤。”

## 致我们：加油！

FOR US : COME ON

【广州客服部 邝楚倩】

每个人都会有这样的一段时间，不知道感情该不该继续，不知道工作该不该更换，不知道自己究竟该做些什么，若此刻正经历“迷茫”煎熬，那么请记住：

无论做什么先稳定好自己的情绪，再来处理手头上的事情。理清情绪后，做事的效率会更高，得到的效果

也会更好。不要让情绪影响你的理智和判断，这样不仅会让自己后悔，可能还需要用更多的时间处理烂摊子，得不偿失。

埋藏在地下的果实，越是成熟硕大，越是难以拔出。有的时候你觉得日子过得很辛苦，只不过是更多的惊喜在后面等着你。别放弃，再加把劲，黎明总要经历黑暗的考验才出现。

我们能抓住的，永远只有现在。别为已经过去的昨天懊悔流泪，过去的无法重来；也别为未知的明天担忧不已。把握好真实的现在，实实在在的努力一把，才是眼前最重要的事。只有改变现在，才能改变未来。



你的心态，会支撑你一路的发展！你的眼界，会决定选择的方向！你的毅力，会支持你能够走多远！你的用心，会注定你做出多好的成绩。加油！



俗话说：一寸光阴一寸金，寸金难买寸光阴。巴普洛夫也曾说过：在世界上我们只活一次，所以应该爱惜光阴。必须过真实的生活，过有价值的生活。现代社会充满浮躁，很难有人意识到时间的宝贵。快节奏的生活，让人觉得完成任务比什么都重要，这让我们忽略了每一件事在完成的过程中，其实还充满了知识与乐趣。

生活本是丰富多彩的，除了工作，学习，赚钱，求名外，还有许许多多美好的东西值得我们去享受。比如说：可口的饭菜、温馨的家庭生活、旅行中的风景、浩瀚的大海等等，甚至工作和学习本身也可以成为一种享受，如果我们不是太急功近利，不是单单为着一己私利，那么我们的辛苦劳作也会变成一种乐趣。



所以，认认真真地对待每一天，是对别人负责也是对自己负责，人生很贵，请别浪费。

# 《解忧杂货店》读后感

## AFTER READING

【南宁分公司-何杰科】

初识东野圭吾是源自于一本推理小说，被文中的内容吸引，看完一章接着一章期待后面的剧情，也跟着文中的剧情发展和细节猜凶手。但在看这本《解忧杂货店》时，是看完每一篇故事后，停下来细细回味故事里的人物和情节带来的感动和温暖。

故事的开头是三个小偷在躲避警察的抓捕时，无意间走进了这家荒废了很久的杂货店，他们发现这个房子与过去相通，能收到来自过去的人写的关于自己烦恼的信，这三个善良的小偷看到信后，暂时忘掉了自己水深火热的处境，并用拙劣的见解回复了这些陌生人的来信。

过去的杂货店是一位姓浪矢的老爷爷在经营，老爷爷的儿女都已各自成家。在爱人走后，老爷爷倍感孤独。在一次机缘巧合下，老爷爷开始帮人解忧，带着烦恼的信投进前门的邮箱里，第二天可以在后门的牛奶箱里拿到回信。老爷爷收到每封信都会做好保密工作，他感同身受设身处地为来信者想办法，并回信给出自己的建议。



自从帮人解忧后，老爷爷发现自己能帮助到别人，遂心情变的很好，身体自然也变得硬朗了许多，正所谓，“赠人玫瑰，手有余香”。

其中让我印象较为深刻的是，一位署名“鱼店音乐人”的来信。来信者是一家世代传承的鱼店经营人的独生子，他热爱音乐，渴望能在大舞台演唱自己的音乐。但他一直没有成就，也就意味着没有经济来源，家里的亲戚希望他能继承鱼店生意，父亲却希望他能坚持梦想，但父亲已经年迈，家里的店需要有人继承，而他在音乐这片领域也没闯出自己的天地，甚至连养活自己都成问题，他在梦想与现实中纠结、徘徊，不知如何是好，在听说解忧杂货店后，投出了这封写着自己烦恼的信。

这封来信终被三个小偷看到，他们给出的建议是希望他能坚持自己的梦想，他将来一定会成功。他再看完回信后不明白杂货铺的回信中，认为他能成功的语气，为何如此的笃定。后来的某一天，他一如往常的到孤儿院给孩子们唱歌，当天夜里发生了火灾，他住的地方离门口比较近，完全可以躲过这场灾害，可他听说孤儿院里还有一个小男孩，便奋不顾身地冲进火场，最后小男孩获救，自己却牺牲了。这个小男孩的姐姐很有音乐天赋，并成为了当红的歌星，之后她的每一场演唱会，最后一首歌一定是这位“鱼店音乐人”的原创歌曲《重生》。她用此方法来怀念和感谢这位救了弟弟的英雄。原来解忧杂货铺如此笃定他会成功的原因是，三个小偷在

未来听过这首歌，也知道关于这首歌的故事。

我看完这篇故事后，深深地替来信者的去世感到惋惜，也因他的梦想成功而感到高兴。文中老爷爷曾对他的儿子说道“其实所有纠结做选择的人心里早就有了答案，咨询只是想得到内心所倾向的答案。所谓命运，还是自己一步步走出来的”。其实这家杂货铺并没有什么特殊的能力，不能帮别人解决烦恼，只是在倾听，给出自己的建议。来信者中也存在并没听取杂货店建议的人，但他们后来还是写来了感谢信，我觉得他们是真的感谢，感谢在自己烦恼，无助，身边人无法理解的时候，有人愿意倾听他们的烦恼，且不求回报地替他们想办法，在这个人心叵测的社会里

，难道不是一件非常温暖的事情吗？

就像老爷爷说的，其实来信咨询的人心中已经有了答案，来信只是为了确定自己的决定是不是最好的选择，旁人给出的只能是建议，真正做决定的还是我们自己，我们的人生是要自己一步一个脚印走下去的。

文中的最后写道，三个小偷偷刚来时，对这家能收到来自过去的信件的店铺感到惊奇。他们曾将一张白纸投进前门的邮箱，回到店里果然没找到那张白纸的踪迹，白纸自然是回到过去了，过去杂货店里的浪矢老爷爷刚收到这封信时感到疑惑，思考了很久后回复道：来找我咨询的人通常是手中已有了地图，却没去看，或是不知道自己位置在哪里，但你应该不

是这种情况，你的地图是一张白纸，对你来说一切都是自由的，你面前是无限的可能，这是很棒的事，我衷心祈祷你可以相信自己，无悔地燃烧你的人生。三个小偷投入白纸的意图并不是有烦恼需要解忧，但回信内容正好解答了他们对未来的烦恼，我相信他们在经历过这个特别的夜晚，看了这封信后，人生会有与之前不一样的定义。

我曾经也为未来感到迷茫，后来我想通了，如果现在对未来还是很迷茫，就认真做好现在正在做的事情，做好现在想做的事情，在这个过程中我相信，就能知道，未来想要做什么，成为什么样的人。

也希望看到这篇读后感的你，也可以相信自己，无悔地燃烧人生！

## 《客户服务注重细节》及 《客户投诉处理方法》听后感

AFTER LISTENING

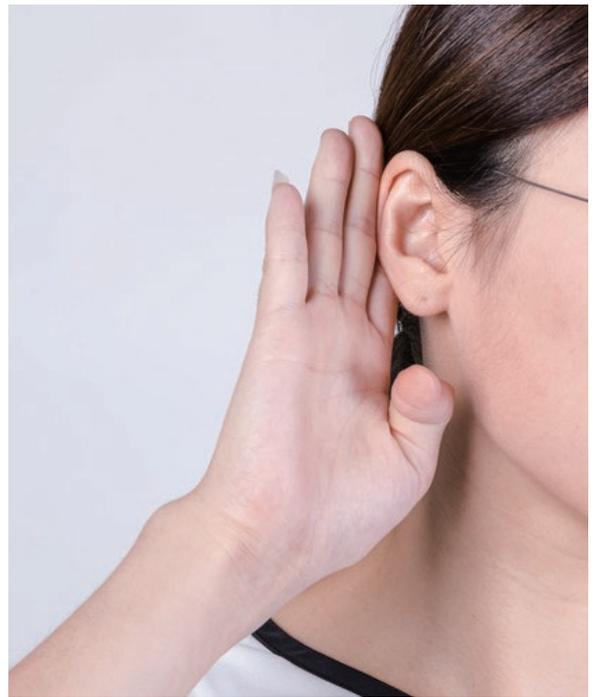
【深圳客服部 胡玲玲】

来到华夏龙这个大家庭已经一年半了，从一个从未接触

过物流行业的门外人，到现在刚入门的屋内人，我知道我现在学到的还只是一些皮毛，还要学的东西很多很多！

公司在日事日清的华夏龙人微信群里组织了学习，听了由中山公司易寒松经理分享的《客户服务注重细节》和由广州公司刘二英经理分享的《客户投诉处理方法》之后，我仿佛豁然开朗了一般！客户就像这个世界最稀有的物质，每个客户对于行业顾问来说都是来之不易的，所以一定要珍惜。

以前在和客户对接的过程中，在服务细节方面，比如在京东入库之后没有异常就不主动跟客户做反馈，其实就算没有异常我们也应该及时在入库之后主动跟客户做反馈，这样就会让客户知道，我们对客户的重视度非常高，从而达到让客户更满意的效果。



当然，在工作中还有很多细节，问题都需要面对，远远不止以上两个。但是我觉得只要我们对客户以诚信相待，就像朋友那样，那我们与客户的合作一定会变得更长久，更和谐，更美好！

# 母爱

## MATERNAL LOVE

【深圳客服部 刘高红】

“世上只有妈妈好，有妈的孩子像块宝……”我清晰地记得，这是我会唱的第一支儿歌。

刚开始会唱这首歌的时候，天天都在家里哼着，母亲听着我哼，脸上带着淡淡的微笑，眼里是對我满满的宠爱。

当我们出生时喊出第一声啼哭，当我们睁开眼第一次看见这美好的世界。那时，便有一个人一直陪伴在我们的身边，不离不弃。

当我们第一次吮吸到这世上最甜美的乳汁，当我们张开自己的双臂来寻求一个温暖的怀抱，那时，便有一个人一直在朝我们露出最美的微笑。



小时候不明白母爱是什么？也领悟不到这份亲情的伟大，渐渐地长大了，毕业了，工作了，离母亲越来越远，回家时间越来越少。再后来为人妻，为人母后，才深深地感受到妈妈是多么不容易，有妈在的家是多么温暖幸福。

如果说这世上有天使，那一定是妈妈的模样！或许人生中会有许多遗憾的事情，但我希望不要错过对母亲的爱，多抽时间给妈妈打电话，多回家陪陪她，给她一个大大的拥抱，一个深切的吻。

妈妈，这个世上最爱我的人，也是我最爱的人！

## 与其抱怨，不如改变

INSTEAD OF COMPLAINING,  
IT'S BETTER TO CHANGE

【武汉分公司 王艳霞】

爱抱怨的人，大多处于较低情商水平，既无法控制情绪，也不懂得自我调整去消化负面情绪。他们不知道抱怨是一切关系的杀手，也不知道自己的坏情绪会让别人厌烦。

。

生活工作中难免会遇到爱抱怨的人，如果不能引导他，开导他，那就远离他，因为你不知道什么时候，你就会被他影响，然后也变成一个消极，爱抱怨的人。生活已经如此艰辛，何不多传播一点正能量，让生活充满阳光。



我也曾深受其害，前同事是一个喜欢抱怨的人，旁人善意的开导，也能被他曲解为恶意。工作上他认真负责，深受领导喜欢。但负能量爆棚，每天

传递负能量。作为他的同事，我们是不幸的，每天都要忍受他的抱怨。时间久了，感觉自己也被影响得不少，渐渐地也喜欢抱怨了。然后，你可以想象一下，办公室的气氛整个就变了。所有人都不在积极乐观，遇事最先做的不是解决，而是抱怨。抱怨不仅不能解决事情，还会影响自己及旁人的心情，有害而无益。对家人对同事对朋友亦是如此。试问：谁愿意和一个整天抱怨，负能量爆棚的人在一起？人都喜欢阳光，积极向上，充满活力的一切。

一位心理学家说过：遇到同样的问题为什么有些人成长了，有些人垮掉了，核心原因在于人的内在能量。什么是内在能量？就是与负面情绪相处的能力。这个世界，是用能力和成绩

说话的，跌倒了就爬起来，有问题就想办法解决，抱怨没有用。抱怨，除了让自己生气，让别人讨厌，什么都得不到，还浪费时间。每个人的时间和精力都是有限的，不要把本该用来改变的力量用到了抱怨上。

成长中，能做好事情的第一步，不过就是咽下苦，藏起累，控制好自己负面情绪和尖刺语言。然后，一步一个脚印，走到自己想去的地方。

如果不能做一个积极向上，充满活力的人，至少不要做一个张口抱怨的人。不能传播正能量，也别传播负能量。

---

## 假期综合症

### HOLIDAY SYNDROME

【运作管理部 关美兰】

年假过去一段时间啦，刚刚假期结束的时候，是不是上班感觉身心疲惫，每个关节肌肤都是懒懒的呢？总感觉状态不佳，估计这就是所谓的假期综合症了吧。好不喜欢，可是说实在

的，突然要从一个小长假过渡到每天早上7点多起床去上班，确实有点难呀，那要怎么缓解呢？又要怎么去调节我们的心情？这就需要我们自己去掌握这个节奏了！



刚刚开始的时候，我觉得不能说马上就能正式工作，因为估计让你马上开始处理工作上的事情都是不太可能的，最主要的原因就是你没办法集中精神，而且强行让自己集中精神处理事情还容易弄巧成拙。所以，刚刚开始进入这个转换过程的时候，我觉得可以先花点时间和同事做一个简单的沟通，或者整理下桌面等等，让自己有一个热身的过程，然后再回到工作状态；其次呢，就是不要拿工作和休假做比较，工作赚钱和休假花钱肯定感受是不同的，在你赚钱的时候肯定在想着怎么花钱，同样的，花钱的时候总会想到要赚钱吧，我呢，就想着我先好好赚钱，之后再拿这些钱去好好潇洒，不然连潇洒的机会都没有呢！所以，还是好好工作吧！然后，我觉得可以列个工作清单，每天早上准备开始工作的时

候，拿出笔记本，将我们当天需要做的工作一个一个罗列出来，每完成一个，就在后面写个OK,没有完成的可以打个叉，这样能有效地看到你的工作进度，而且每次处理邮件的时候，有一个必须要做的工作都可以先写上，这样到后面复核工作的时候能更好地看到你当天做的事情有没有遗漏，特别是订单！在写这个笔记的时候还能顺便练习下你的字，我觉得这个方法还是蛮好的，起码在我写的时候可以顺便放松下我的身体，让它没有全程紧绷。

除了工作，我觉得在睡眠上也是需要做一个调整的，放假的时候，我晚上都是十一点左右休息，早上十点左右起床，让我一时的早上7点多起床，我感觉我是大写的困呀。所以刚回来上班的时候，我晚上都尽量在十点半左右睡觉，早上就能起来了，保证7-8个小时的睡眠，早睡早起，身体才健康呀！

接着是我们的反应能力和我们的惰性了，放假在家休息惯了，人总是懒懒的，没什么精气神。我呢，就上班坐公交的时候，偶尔就会从营溪村走路到公司，隔一天两天的，走个十几分钟甚至半个小时，在运动中调整自己的状态，帮助身体消耗一些能量，重新获得元气。然后就是不要长久静坐，有时候坐久了，人没啥感觉，但是长期这样下去，会使心血管堵塞，必要时伸伸懒腰，按摩下眼睛啥的，这都是可以的。最后，希望能早日从这个假期综合症中脱离出来，有一个新的面貌去面对生活！

# 清理你的人生

CLEAN UP YOUR LIFE

【 行政部 庄晴舒 】

日常生活中总有些因为打折购入的衣服，超市促销买一送一的赠品，年久失修却不丢弃的家电，布满灰尘的纪念品，种种简称食之无味，弃之可惜的东西。

若物品有生命，一定会充斥着满满的怨气，埋怨主人不使用自己，也不安置好自己。

有的人会说乱中得以舒适自在，其实懒惰躲在安全区中使人更加舒适自在。

清爽，所以提升自己的清理能力（逻辑能力）非常重要。大到为人处事干脆利落，小到穿衣打扮风格清新，都需要我们保持头脑清醒，比如上班前整理起居住所，下班前整理办公桌面，洗过手擦干后用护手霜，涂口红前擦润唇膏等等，看似是无足轻重的习惯，其实是条理清晰的思维；故此很佩服一些能够将住所打理得干净整洁的人，想必他们也能很好打理自己人生。





有的细小理念是能贯容于生活中每一处的，打理住所，并不是将东西收拾整齐再归纳。当你把不需要的东西重新归纳后，却不使用它，那么它们就会占据呼吸的空间，制造更多的灰尘，会在潜移默化中占据分散人的精力。故此有人说提高生活质量从定时丢弃物品开始，我认为还不够贴切，仅仅靠丢弃并不能使空间保持恒定，若要保持周围事物在自己掌控范围内，那就应该要从根源上断了接纳一些不必要事物的可能。

《断舍离》一书有提到：根源上切断不必要的事物涌入你的生活，舍弃不需要、对当前生活无意义的物品，彻底离开那些充满怨气的人事物，活在当下。《怦然心动的人生整理魔法》一书也提过，当一件物品摸在手上时候仍然感觉到心动，那便可以留下。实际操作可以翻开书加以研究，整理小小的桌面，整理房间，过精简的生活，不仅在空间层面上起作用，在人生上亦有重要的作用，断舍离精神大可以放在人际交往上，“less is more”，少即使多”这是我一直紧紧记住的一句话。

有着“保留明明不需要物品，丢弃却可惜”的习惯这类人，往往在生活各方面

，人际关系处理上也会体现出拖泥带水的情况。人的精力是有限的，让“对人生无意义的事物”分散精力，会拖缓前进的脚步，减少专注力的养成，要知道

成功往往是体现在某一领域上的拔尖。也希望每个人都能学会选择最适合自己的事物；舍弃，离开已经无法给人生提供任何意义的事物，潇洒地过好每一个当下。

# 05 回音壁

## THE ECHO WALL



读《生命的最后一天》有感：认真对待珍贵的每一天，过让自己不后悔的人生。

--- 行政部 庄晴舒

读《保持能量的稳定》有感：做一个敢做敢想，积极乐观，能够带给大家正能量的人！

--- 武汉分公司 肖丽

炎炎夏日，大家挥洒着汗水，向着终点奔跑吧。我运动，我健康，我快乐！

--- 广州客服组 史云芳



[www.china-loong.cn](http://www.china-loong.cn)  
4007-166-133