华夏龙

华夏龙人

CHINA-LOONG

2019 总刊第 132 期

2019 general journal No.132

目 录

获奖征文

《科学管理原理》读后感----------深圳人事行政部-黄婷

《科学管理原理》有感----------广州仓储部-危海军

读《科学管理原理》有感----------广州客服部-孙燕

《科学管理原理》读后感----------昆山仓储部-张安兵

读《科学管理原理》有感----------管培生组-王崇元

新闻聚焦

不负努力 华夏龙获行业+产业双认可

华夏龙爱心基金会参加社会福利院义卖活动

无奋斗不青春——华夏龙第十四届运动会

市场动态

京津冀地区首条直飞南昌全货机航线开通

菜鸟联合合作伙伴共同发起绿色快递日

道路货运行业迎来重磅政策

EMS 关闭经济快递

沃尔玛正在尝试推出“众包快递”

一线频道

端午习俗----------广州客服三组-廖美娇

细节决定成败----------广州客服一组-刘婉平

关于寂寞----------客服组-关美兰

如何找到自己喜欢的工作----------深圳客服一组-罗艳华

《随想》----------中山公司客服二组-杨燕萍

回音壁

获奖征文

《科学管理原理》读后感

深圳人事行政部-黄婷

2019 年公司主题选定“科学管理年”，开年紧锣密鼓地组织了全体管理干部及核心人员关于《科学管理原理》的学习。任何事情都不会无端起因，在科学管理年学习《科学管理原理》，这说明我们的工作遇到了一些问题，并亟待突破而集体寻求有效方法。

一、《科学管理原理》在华夏龙管理的应用畅想

从理论引申到现实管理工作中，华夏龙自 2016 年推行的立项责任制和合伙人考核制，其管理逻辑与泰勒的理论是相符的，就是通过找寻适合公司的系统、科学的管理方法来解决工作效率、员工高薪期望、雇员&雇主&客户利益多赢局面。《阿米巴经营》则可以看作是《科学管理原理》的补充，更具细节可操作性。

经过多年实践，也证明了公司推行运配模块立项的高人效产出、员工高薪期望满足及雇员&雇主&客户利益多赢局面。但是不足的之处在于，我们做了前端框架，并在很多时候对立项承包后的管理却是“真空管理”、“甩手掌柜”。在后续的系统性管理，如立项服务规范与更替流程、作业人员技能提升培训、人才梯队成长与候补、项目财务核算与指导、多业务维度的立项推广还是欠缺了些。

结合公司产品定位和客户服务个性化特性，如果未来需要大规模发展各地仓配业绩，实现“繁星闪烁”，仍靠传统的组织发展规模壮大来达成网络作业管理，在多变的市场竞争中已然是不够高效创新了。所以立项制一定要深入研究、系统推广并发扬。

而进一步聚焦到人事行政管理的创新与发展，就是结合公司的产品与服务特性不断开发优质劳务资源和创新组织内部合作模式，取代传统单一的人力资源用工模式，提升对项目类、合伙制的考核监督体系，强化一线 HRBP 队伍技能水平并高效应对业绩波次性的任务。

二、误区与持续改进

有些人看完书后，会断章取义走进误区，比如看到泰勒说，选对人——有的人可能就会想，那不合符我团队性格的我就坚持不能要，不好管。要亲密协作——亲密，首先要和员工关系好，要经常和下属搞搞团建啥的，这样员工心态好了，做事就积极了？但是这样一来人情互动太多，结果要追责的时候又不好严厉了，这不是矛盾吗？还有他们搞不定的我都有责任帮他搞定，那作为一个管理者不是累死了？

其实科学管理是个系统活，断章取义均不是科学的思维模式，凡事适度、合适就好，过犹不及。

同时很多学者认为泰勒有争议的就是，泰勒认为工人的主要动机是经济的，并在效益管理层面采用了很多方法，如定额管理、差别计件工资制、挑选并合理使用第一流工人以及如何进行标准管理的一系列具体的步骤与方法。但这些都过多的重视技术因素，未重视人群社群的因素。

当今社会，信息科技快速发展，人工智能等科技手段层出不穷，与当初的泰勒时代有了很大的变化，同时国内市场经济环境竞争激烈，现在年轻一代物质经济基础已然也有很大的认知上的差距，仅仅从技术层面不能代表全面的管理。

就正如最近互联网上争论火热的“996”话题，JD、阿里、当当等等创始人都相继发声，相信这些互联大咖高科技水平、管理理论知识等均不赖，管理有时候回归到本质，就是人性的追求。企业的可持续发展、人性化管理等还需要我们不断摸索前行。

《科学管理原理》有感

广州仓储部-危海军

在公司良好的学习氛围之下，有幸拜读这本书，深有感触。《科学管理原理》阐述了两个主要内容：一是科学管理基础，二是科学管理原理，感悟具体如下：

一、科学基础：

1、人尽其材：把合适的人放在合适的岗位上，充分发挥其优点和长处，同时告诫管理人员要具备结合现场和人员的性格、特点、优势进行充分的主、客观判断的能力，这样才能合理利用；

2、物尽其用：产品对应的流程、工序都是由人工或者机器设备进行创造出来的，在实施过程当中，每一道流程以及相应的辅助设施设备都充分诠释了对结果的帮助，如何让设备的性能发挥出最大的效用以及人员掌控工具的能力提升，这是最为关键的，比如近期广州上线的智能拣货亮灯系统，每一个工位的工具（美工刀和刀笔的使用就相差 1-2 秒钟）和每个设备的放置使用习惯（扫描枪放置在充电座上和挂篮上的区别就相差 0.5-1 秒钟）；

二、科学原理

1、对经常性动作进行研究，替代老的办法

在企业生产作业当中，很多工序都是进行着重复的动作，在仓库也是如此，比如我们的盘点、拣货、复核等，如何更能保证高效高质量，我们就有必要通过拣货路线的优化、盘点的重点注意事项和复核的要点等来进行研究和论证，通过对比优化和对流程的梳理，来进行相关改善。

2、科学的挑选员工，进行培训和教育

这里有两种人要进行有效的区分：新入职员工和老员工。新入职员工首先要考虑的是岗位的匹配和适应性，结合面试和过往工作经验可以进行有效的评估，放置岗位后，对应的帮带人和培训计划制定也是有很大的关联性；

老员工长久在一个岗位上，多少都会有点惰性，如果有其他岗位的轮换在不影响整体作业情况下，可以让其轮岗，在新的岗位上发现跟原来在此岗位上的工作人员操作方式或者方法有什么不同之处，找出相关的差异进行研究，然后再进行对比改善，可以更好的使岗位和人员达到最佳匹配

3、与员工合理协作，按科学原则办理

科学原则是经过相关数据论证和实际操作得出的结论，实验和实践的相结合所产生的最后结果，按照此方法作为每道工序的流程和标准 SOP 文件。在这个过程当中，作为管理人员要能够积极调动员工的主观能动性，积极献言献策，结合数据论证取得更为有效的方法，共同制定新的操作规范或者流程，共同遵守。

4、工作职责均分，权利对等

在对岗位定位、劳动强度大小、人力分配等方面需进行有效的分析，并给予相关岗位的有效授权，而不是事事请示汇报，这样员工的工作积极性会更高，避免职责交互过多以及同样的事情不同的人来做，造成资源的浪费，节省人力开支成本。

三、总结

科学管理原理的诞生可以说具有划时代的意义，它让人相信利益是可以最大化的，同时也是所有人的利益最大化，并不是仅仅老板获取了利益，同时工人通过计件、分散独立工作等让懒惰的人薪水更少、优秀的人获取更多。同时，它也很好的诠释了雇主和雇员实现共同富裕的基础是高效率这个科学论据。

读《科学管理原理》有感

广州客服部-孙燕

看完《科学管理原理》后部门内部分享读后感，我的想法是：作为优秀的管理者，一定是关注下属的成长，并让下属知道，你在关注他的成长。

其实在现实中，管理者与执行者，是个矛盾体。管理者就是要通过压缩用工成本，增加执行者的工作量，来达到最大的产出，才能为公司创造更多的利润，管理层获取的财富最大化，而执行者就意味着，工作时间延长，工作量加大，休息时间变少，人就越来越疲惫。这样思维看待两者关系，确实是对立的关系。

而《科学管理原理》一书，帮我们理清了管理思路，通过运用科学管理手段，使管理者与执行者二者的对立转变成共赢体，双方实现财富的最大化。

我是 2015 年 11 月份转至广州公司客服部，那时候的客服部已经超过 6 个月无人领导，每个人都在按照自己喜欢的方式或者本身的工作经验做着。每天都有异常发生，每天都在救火，缺人的时候，只要肯来应聘的，基本都会录取，简单的培训讲解就着急忙慌的让新人接手客户，也不管她会不会，行不行，最后的结果就是，客户投诉我们不专业，一大堆损失异常等着我们处理，上司觉得这个人干不好，下属觉得这个工作扛不住，人员流失率就更不用讲了。

我们都是从基层做起来的，没有管理经验，后来遇到稍微复杂一点的事情，就自己干，干不完加班干，经常加班到晚上 10 点 11 点，后面发现因为自己太忙没有自我提升，员工也因为过分依赖没有成长，两败俱伤，时间长了，大家都苦不堪言。

我很幸运参加了公司的第一批雏龙培训班，为期半年的培训，教会我们如何招聘，如何做好一个岗位引导人，如何用数据分析，如何用管理工具给自己制定目标等，公司用科学管理的方式告诉我们。第一步，人员选拔，把对的人放在合适的位置上。第二步，不同的岗位制定合理化、科学化的帮带计划表，并按照计划表对每个操流程要领进行分解，不断的总结、改善，同时不定期的给员工制定个性化培训，进行科学的选择、培训、晋升。第三步，薪酬的合理设计，广州公司从 2016 年开始实行具有激励性的计件工资报酬制度，任何人都可以实现多劳多得，我们可以通过用绩效考核的标准要求员工执行，既能实现员工的利益最大化，也能实现公司的效益最大化。

泰勒通过大量的事件运用与验证，只要运用科学管理手段，是能实现管理者与执行者财富最大化，我们追求双赢而不是对立。我们所有的管理人员必须不断地学习《科学管理原理》这本书中的精髓，不断的总结，引导，真正做到全员科学管理，跟着公司一起走得更远。

《科学管理原理》读后感

仓储部-张安兵

在公司的倡导下，拜读了科学管理之父泰勒先生的《科学管理原理》，感触颇深。在目前市场环境不景气的情况下，科学管理是非常值得我们去学习研究的，并在公司的管理运行活动中付诸实践，我们公司 2019 年的文化主题“科学管理年”，与这本书非常契合。

第一章“科学管理的基础”想要做到财富最大化，那么必须要做到生产率最大化。

基础虽然显而易见，但是真的非常重要，我们也知道，一个企业只有在工人和机器的生产率达到最大，才可以实现公司财富的最大化，才能在竞争对手中获胜，进而能够支付工人更高的工资，达到工人的财富最大化。

第二章“科学管理原理”，指出了四个基本组成要素：第一， 形成一本真正的科学；第二， 科学的选择工人；第三， 对工人进行教育和培养；第四，管理者与工人之间亲密友好的合作；

书中案例生动详细的介绍了如何挑选了有着公牛般体力的生铁搬运工施密特，经过了科学的培训，运用科学的方法，完成了管理者制定的任务，并且获得了比别人多 60%的工资。

由感而发，**我们在平常的工作中也要注意基础数据的积累，进行科学的研究，对每一个工作岗位都要去科学设置，减少不必要的环节，适当补充辅助环节，优化工作流程以提升工作效能。**

而在大环境不景气情况下，我们也从本书中找到了理论依据：观察研究每个员工的个性能力，加以挑选，给予培训指导，用对的人做对的工作，及时有效的完成任务。我们推行的日事日清执行的总体还是不错的，任务数据的设定，我们也是参照了科学管理的方法，挑选优秀工人一天的工作量来进行设定，虽然没有本书中进行数据调研的严谨，但是也足可以很大程度上作为任务量的基准了。

在挑选员工和培训方面，仓库的库存组的 WMS 系统模块进行了实操，经过培训，人员能力都得到了保证，同时我的库存数据准确率也得到了保证。

科学管理中特别强调了管理者需要承担更多的职责任务，管理者要熟悉一线操作，并且要能够提出员工的每一个动作的科学方法，替代他们的单凭经验工作的方法。所以说懂现场非常重要，从一线中来，还要回到一线中去，不能成为管理者后就高高在上了，要结合实际，做出科学的规章和操作规程。要跟员工密切合作，能够帮助员工实现他们尽其所能发挥个人最大生产率，并且确保所有的工作是按照制定的科学规则行事。

管理者要承担起比员工更重要的工作任务，技能和效率更要领先于员工，我们还要一直坚持学习科学管理，不断前进，不断提升自我。

我们目前已经拥有了比较科学的工作方法，以系统为基准运行工作，克服了以往凭经验做事带来的弊端，在 2019 推行的科学管理年，我们要按照科学制定的方法完成我们的任务，全体通力合作，达到生产效率最大化，我们期待 2019 年公司与个人的财富最大化的双赢。

读《科学管理原理》有感

管培生组-王崇元

由于时间关系，《科学管理原理》这本书只看了一部分内容，但还是受益匪浅。

这本书让我看到很多好的理念，虽然过了一百多年，但依然适用于今天，且有利于雇主和雇员双方。科学管理坚信：雇主与雇员的真正利益是一致的；除非实现了雇员的财富最大化，否则不可能永久地实现雇主的财富最大化，反之亦然。

管理人员和工人亲密无间的、个人之间的协作，作为现代科学或任务管理的精髓，在现在的团队合作里体现的淋漓尽致，当管理人员和工人或者员工保持一种亲密无间的关系时，管理者管理起来省心省力，工人或员工工作起来也会充满活力。

工人和管理者双方最重要的目标是培训和发掘企业中每个人的技能，以便每个人都能尽其天赋之所能，以最快的速度、用最高的劳动生产率从事适合他的等级最高的工作。根治效率低下的良药在于系统化的管理，而不在于收罗某些独特的或不同寻常的人物。过去，人是第一位的，未来，体制是第一位的；在好的体制下发掘第一流的人才，并在系统管理之下，发挥作用；补救低效能的办法是系统化管理，不在于独立的人。

“磨洋工”对雇主雇员都是一种悲哀；因为对谁都没好处；而想要摆脱这种“磨洋工”，就要让员工对公司有认同感，认同感从何体现？我个人这样觉得：首先，要保证员工的个人原则、个人理念跟公司文化相匹配，当一个人对公司文化嗤之以鼻的话，那这个员工一定不会好好工作；其次，要让员工有幸福感，让员工有一种在这个公司工作就像在家一样，而这种幸福感体现在公司氛围和薪酬待遇上，公司氛围决定你工作的是否舒心，薪酬待遇决定了你是否会长久的尽心工作。

科学管理原理有四个基本组成要素：

第一，形成一门真正的科学。第二，科学地选择工人。第三，对工人进行教育和培养。第四，管理者与工人之间亲密友好地合作。

从每个工人的每项操作中，都可以归纳出科学规律来。任务和奖金这两个因素就构成了科学管理机制的两个最重要因素。正是各个要素的集成，而非个别要素，构成了科学管理：科学，而不是单凭经验的方法。协调，而不是分歧。合作，而不是个人主义。最大的产出，而不是有限制的产出。实现每个人的劳动生产率最大化，财富最大化，而不是贫困。

只要在规定的时间内完成任务，就能在通常的工资外，另加百分之几的工资；这些任务的定额都是精心计算出来的，要求即迅速又仔细，但又不伤工人健康；科学管理在很大程度上是在为这种预先计划的任务做准备，并使之落实。

例如：铲掘工管理模式：1、有一套严格、科学的制度规定；2、配备所有干活的工具；3、每天 2 张单，分配当天的工作且知道前一天的工作结果；4、有着严格的淘汰机制，纸的颜色不同，完成情况不同；5、分组管理；如果工人经常完不成，就派老师（熟练的工人）教他、开导、帮助和鼓励他，同时研究他当一个好工人的可能性；给他改进的机会；如果有更适合的工种可以更换；雇员利益结合着雇主的利益；制度的改变一般需 2-3 年，甚至 4-5 年；需要很长的过程。变革应从单个典型开始，然后推而广之；

裂变链：投入资源→改变管理方法→产量成倍地长→管理成本下降→竞争力增长→市场扩大→雇主财富增长→工人收入增长→人的幸福指数提高。

这本书可以学到的东西非常多，虽然还不完全知道都有什么，就目前来说就已经算是给我打开了一个新世界的大门，在我们这种作业量要求大的公司来说，学习科学管理是毋庸置疑的。

新闻聚焦

不负努力 华夏龙获行业+产业双认可

缤纷的 5 月，注定是一个精彩的季节，华夏龙供应链先后荣获“2019 年中国物流行业金蚂蚁明星奖”和“2019 中国零售与消费品智慧供应链高峰论坛最佳新零售供应链企业奖”。接连斩获两个奖项，是业界对华夏龙在精益供应链综合运营服务能力以及为行业做出突出贡献的充分肯定，标识着华夏龙获得行业+产业双认可，为华夏龙“专注需求·服务领先”经营理念再添一笔精彩的注脚。

一、遇见物流未来 物流行业金蚂蚁明星奖

在今天智慧物流空前发展的背景下，由中国(广州)国际物流装备与技术展览会组委会、广州市物流技术与应用协会等联合主办的第四届“中国智慧物流大会暨中国物流行业金蚂蚁颁奖盛典”于 5 月 29 日隆重举行。本届大会以“遇见物流未来 向专业致敬”为主题，为物流业界破局难题，发挥物流业集群智慧，共同推动智慧物流，共创物流行业未来新风向。

会上，一年一度的物流行业“金蚂蚁奖”亦同台颁发，对食品、医药、3C/电子、汽车、鞋服、日化、电商、零售、家电、玩具、造纸、家具、照明、建材、烟草、物流、供应链管理等行业在物流领域，如厂内物流、仓储物流、供应链物流以及自动化等方面作出的卓越贡献，引领行业发展趋势的优秀企业进行表彰。

凭借优异的供应链运营服务及持续的物流科技创新，在经过专业评委的严格评审后，华夏龙供应链荣获 2019 年中国物流行业“金蚂蚁明星奖”。

2018 年以来，华夏龙供应链敏锐抓住智慧物流发展的历史机遇，加快数字化、网络化、智能化的进程，在物流科技领域狠下功夫。深耕物流行业十余载，华夏龙供应链掌握了核心软硬件技术及海量数据处理经验，将先进的物流科技与精益管理思想相结合，为客户提供个性化最优的系统集成解决方案。

二、引领变革 最佳新零售供应链企业奖

5 月 30 日，2019 中国零售与消费品智慧供应链高峰论坛在上海举办，本届论坛

围绕“供应升级，零售变革，物流创新”为主题，深度探讨中国零售业未来供应链发展，就打造高效协同的供应链物流管理体系等热点话题展开讨论。华夏龙供应链受邀参加此次论坛，公司代表褚总在会上分享《智慧仓储赋能高效新零售》。

在分享中，褚总提到，新零售时期物流对象种类繁多，产品投放渠道广，发货地分散，不同产品对仓储和物流条件都有着不同的要求。华夏龙供应链根据企业产品在仓储和物流所需的专业操作和运输条件，在订单接收系统、捡选出库、运力资源等方面为客户量身定制智慧仓储解决方案，以实现新零售物流高效订单管理、出库和配送。

另外，华夏龙供应链在电商平台、商超平台、加盟店等拥有丰富的实践经验，以其智能化控制、高效率作业、少人化操作等优点，解决了客户订单复杂难处理、分拣作业困难、运力匹配不精准等痛点，为客户打造了一个高效安全的仓储环境，也为客户进一步提升物流配送效率。

华夏龙将不负“最佳企业”与“金蚂蚁”之名，秉持为客户创造价值的理念，为各行业客户提供全方位、一体化、创新的全供应链管理服务。未来，华夏龙供应链将持续发力物流科技领域，创造更具科学、高效的运行模式，通过智能物流系统与信息化为客户企业提高效率、降低成本从而推动企业可持续健康发展，提升企业实力，引领行业发展，以高效物流带动中国经济腾飞。

华夏龙爱心基金会参加社会福利院义卖活动

5 月 24 日下午，一场关爱福利院儿童主题公益活动——“鹏城有爱·助我飞翔”开放日和义卖活动在深圳市社会福利中心社会福利院举行，社会各界爱心人士走进社会福利院，为孩子们带去一份温暖。热心公益的华夏龙爱心基金会参加本次义卖活动。

本次活动包括开放观摩、作品展及爱心义卖和心理文化月等环节。活动会场展示了很多由社会福利院的孩子们制作的精致缤纷手工串珠、精彩明艳的钻石画作、唯美的丝带绣品、意境深远的摄影作品、漂亮的布艺作品、小巧的手工香氛皂……目之所及，无一不体现了孩子们心灵手巧。另外，孩子们还为活动准备了精彩的表演。

华夏龙成立之初便自发成立了非营利性质的“华夏龙爱心基金会”。过去的 14 年中，华夏龙爱心基金会以“安老、扶幼、济困、助残‘为宗旨，努力发掘和弘扬爱心文化，发扬人道主义精神，多次实地深入到社会特困群体、弱势群体、灾区群众的身边，严格规避为网络化的爱心形式，将一批有一批的爱心物资切切实实的输送到了需要的角落。随着华夏龙的不断发展，爱心基金会的队伍亦日益壮大。

心中有光，就不惧道阻且长，手中有爱，画笔针尖亦能奏响美妙乐章。愿这些孩子能够收获花团锦簇的人间美好，实现自己的人生价值。未来，“华夏龙爱心基金会”将进一步开放这一公益合作平台，拓展爱心捐赠渠道和模式，服务慈善事业，解决社会问题。

无奋斗不青春——华夏龙第十四届运动会

5 月初的深圳，春天的气息还未散去，夏天的味道扑面而来，在这充满阳光与活力的日子里，华夏龙第十四届运动会于 5 月 11 日在深圳下李朗小学举行。来自广州、中山、深圳、总部的华夏龙人组成 6 个战队在运动会赛场上努力，拼搏，进取。

开幕式上，参会员工身着统一的华夏龙工装，喊着响亮的口号，在《运动员进行曲》中迈着稳健整齐的步伐步入赛场。随后，总裁邹二伟先生致开幕辞，运动员代表黄靖邦和裁判代表唐金发分别宣誓，华夏龙第十四届运动会正式拉开帷幕。

本届运动会共设置男子 100 米、女子 100 米、男子 4×100 米接力，女子 4×100 米接力，男女混合 4×200 米接力、女子 800 米、男子 1500 米、拔河、趣味体育等 9 个项目。在赛场上，运动健儿们比速度、比耐力、比技巧，你追我赶、激情飞扬、奋力拼搏、坚持不懈，赢得了现场观众的阵阵助威声和呐喊声！在赛场下互勉互励、团结友爱，展现了华夏龙人奋发向上的精神面貌。

另外，本届运动会服务工作到位、后勤保障有力，裁判员和工作人员各司其职、兢兢业业，以“公平公正”的原则保证了各项比赛的正常进行，取得了运动成绩和精神文明的双丰收。

下午 17 时，运动会所有比赛项目结束，华夏龙第十四届运动会在热烈、欢乐的颁奖仪式中落下帷幕。

运动会结束了，但我们热爱运动，追逐成功的梦想并不会因此停止，我们将把运动会的成果和精神带到今后华夏龙的各项工作中去，将以更好的状态、更认真的态度、更饱满的精力，去拼搏，去努力，去创造，让华夏龙在发展的浪潮中不断创新，勇争一流。不论前路如何砥砺漫漫，我们一直在路上。

市场动态

京津冀地区首条直飞南昌全货机航线开通

据报道，天津货运航空日前正式开通天津—南昌航线，这是首条京津冀地区直飞南昌的全货机航线。该航线开通后，货物运输从天津直飞南昌仅需 2 个小时，企业物流成本可降低 10%—20%。据介绍，该航线由 B737 型全货机执飞，每周六班，不仅提升了京津冀地区与长江经济带及长江中游城市群之间物流效率，也进一步增加了两地经济互动活力。（来源：新华社）

菜鸟联合合作伙伴共同发起绿色快递日

菜鸟联合申通、韵达、圆通、中通、百世，及中华环境保护基金会、阿里巴巴公益基金会，共同发起绿色快递日，并宣布将在全国铺设 5 万个绿色回收箱。以后每年的 5 月 28 日将被定义为“绿色快递日”。

菜鸟绿色行动负责人介绍，菜鸟联盟将在菜鸟驿站、快递网点陆续铺设 5 万个绿色回收箱，消费者可以在取快递的时候，将快递包装放在这些回收箱里循环利用。

道路货运行业迎来重磅政策

近日，国务院办公厅转发交通运输部等 13 个部门《关于加快道路货运行业转型升级促进高质量发展意见》的通知，通知内容有：①深化货运领域“放管服”改革②推动新旧动能接续转换?加快车辆装备升级改造③改善货运市场从业环境④提升货运市场治理能力。

沃尔玛正在尝试推出“众包快递”

近日沃尔玛正在尝试推出“众包快递”，即让到超市购买商品的消费者给同样在沃尔玛官网购物的邻居送货，是分享型经济的新体现。

沃尔玛电商业务 CEO 表示，可以尝试将其引入电商，对于送货的消费者，可以对其购买的商品打折。据了解，此举不仅可以节省商品物流配送成本，还能使全美 40%的家庭能够在当天拿到在沃尔玛网站购买的食品杂货。

EMS 关闭经济快递

EMS 经济快递（EYB）5 月 24 日发布通知称，EMS 经济快递已经确认关闭了淘宝等电商平台的下单渠道，此举意味着 EMS 经济快递已经下线，取而代之的是中国邮政快递包裹。

EMS 经济快递主要针对客户的非紧急货物递送要求，价格比标准型快递便宜，但到达时间一般比标准型快递晚 1 到 5 天不等。以前称为 E 邮宝。EMS 经济快递产品主要为电子商务 B2B、B2C 以及 C2C 规模客户及商业客户提供时限较稳定的物品类寄递服务。

据了解，与现有的国内标准特快专递邮件（EMS）服务不同，经济快递邮件采用全程陆路运输，全程时限比现有国内 EMS 时限略有延长，但其他服务标准一律比照国内特快专递邮件现行标准执行。

一线频道

端午习俗

广州客服三组-廖美娇

端午节即将到来，你们知道广州的端午节有什么习俗吗？每个地方习俗都不一样，哪怕是同一个市区，同一个镇，习俗有些也会不一样。

在我们家乡端午节那天，早上会在门口挂菖蒲和艾叶，寓意是辟邪，还需要点上一支大大的香，可以烧一整天，早上拜好神之后就开始包粽子，基本上家家户户都会包粽子，粽子香味到处飘。接下来就是一个很隆重的活动了——赛龙舟，广州人称“扒龙船”，端午当天会在河边看扒龙船，有些人早早就搬凳子占头位，如果当天下雨的话也是会很多人冒着雨看比赛。

端午节还有一首儿歌：氹氹转，菊花园，炒米饼，糯米团，阿妈叫我去睇龙船，我唔睇，睇鸡仔，鸡仔大，捉去卖，卖得几多钱，卖得五百钱。

五月五端午节，各地举行龙舟赛，人们齐聚河边观看，相比龙舟赛，儿歌的小孩子对自己养的小鸡更感兴趣，企盼小鸡快快长大，拿去卖了换钱，有了钱自然能买到玩具和零食。

龙船饭：以烧猪肉、鸡等宴请客人，互祝大赛成功。今年的端午节只想做一件事，带上家人跟孩子去看一次龙舟赛。

细节决定成败

广州客服一组-刘婉平

处理一件事情时，都不可避免地打磨细节的问题，细节处理得好，往往可能事半功倍，反之，不但事情难圆满，还可能前功尽弃。

行动过程中往往可以发现细节所在，行动是保证细节落实的关键。一个“做”字就是细节落实的关键，把最平凡最简单的事情做完，抓住落实才能保证细节的成功，从而决定整个成败。

从一件小事就可以看一个人的内心世界，一个人对于工作的责任感，并不仅体现在大是大非面前，而更是体现在细微的小事中。

“做简单的事，始终如一”就是行动和细节之间关系所在，行动是完善细节的药方。

懂得细节决定成败，关心细节，你做的每一件事情才能获得成功！

关于寂寞

运作管理部-关美兰

最近听了一首粤语歌——《关于寂寞》，里面有一句歌词：孤单只不过是脆弱里字眼！我觉得就是那么一回事，孤单只是因为突然觉得自己很脆弱，随便一个字，一个词，一个电影，或者一个片段，都能勾起你的脆弱，让你觉得很孤独、寂寞。

寂寞不代表不快乐，只能说还不够强大，还不够淡定，所以容易脆弱。要让自己不觉得寂寞，要给自己充电，给自己找事做。等你习惯了这样的日子，慢慢的，你就不会觉得那是孤单，而是享受。慢慢的，会喜欢一个人静静的坐着，享受着独处的时光，听着自己喜欢的音乐，做着自己喜欢的东西。我很喜欢那样的生活。

如何找到自己喜欢的工作

深圳客服一组-罗艳华

你喜欢的事情，未必能做好；但你能够做好的事情，一定不是你讨厌的。

绝大多数人，不是撞到了自己喜欢的工作，而是在不断试错中，终于找到了自己喜欢并且能够胜任的工作。有很多外在的因素，会改变你的喜好。在几个喜好程度有差异的选项中，最终留下来的，其实是与你的天赋或者说是先天条件最契合的。

喜欢只是一种初始状态，能够达到爱你所做，做你所爱的境界，需要成就感的支撑。

黄渤在成为演员之前，最喜欢的工作并不是表演，而是唱歌跳舞，他做过舞蹈老师，跑过舞厅，签过唱片公司，公司没签错，捧红了毛宁和杨钰莹，却打击了黄渤，让他明白颜值对歌手多重要。

所以，当你抱怨自己的工作时，有 2 种可能，一种是你真的不知道自己喜欢的是什么；另外一种是你忘了初心，即使是最初喜欢的工作，也由于你的不努力，不进取，看不到希望得不到肯定，变成了自己不喜欢的事，于是干一行厌一行。我们也有一个误区，过度去羡慕那些把兴趣爱好发展成工作的人，觉得她们的人生一马平川，万事如意，觉得只要是做自己喜欢的事情，就意味着没有压力，没有瓶颈，没有烦恼。

因为瓶颈，因为压力，因为暂时的不顺，就怀疑自己正在从事喜欢的工作，这样的人大约只适合自己的兴趣爱好，而并不适合将兴趣爱好发展成职业，因为喜欢的事情一旦变成了工作，只有意志力才能主宰你原有的天赋。

天赋再强，没有意志力，也会倒在你曾经喜欢的事情上，做着做着就不喜欢了，是一件多么悲哀的事情啊！

随想

中山公司客服二组-杨燕萍

人是一种感性的动物，到了一定的年纪，总是喜欢多愁善感，可以因为某个事情某个场景就会想很多。看到一只狗深夜坚守家门，我会觉得这狗很爱家很忠诚；看到爷孙温馨的相处，我会被他们之前的温情感动。

记得有一次坐公交车，遇到一对刚爬完山准备回家的老人与小女孩，那个小女孩只有四五岁的样子，我却被她感动了，因为她说：奶奶，我想快快长大，长大了保护你。这句话让我感觉回到了小时候，每天跟着爷爷奶奶做小尾巴，也曾信誓旦旦的说要快点长大，保护爷爷奶奶。但是从初中到高中再到大学，却发现好像自己在一步一步的远离他们，说好的长大要保护他们也没有做到，这让我很遗憾。我不知道这是不是我们人生中必须要经历的过程，但我内心当时被小女孩被深深的震撼了。

是啊，小时候总以为长大象征着自由，不用再早起去上课，也不用做功课，眨眼间我们已经长大了，却不像自己想象的样子，再不能像小时候那样时刻陪伴在家人身边。我们需要去为自己的人生拼搏，去实现自己的理想。在这个过程中，我们可能会错过很多陪伴家人的机会，产生很多的遗憾，可能这就是人生，就是成长吧。

在以后的人生中，希望每个人都可以去见想见的人，去想去的地方，吃想吃的东西，让自己的人生少些遗憾，多些感动。

回音壁

读宋总的《浅谈科学管理》知道了：其实科学管理四步很重要。

1：实现公司财富最大化

2：落地日事日清

3：活用人才，梯队建设。

4：相互赋能，共创辉煌。

这样才能创造高效益，才能真正提升客户满意度，才能有一个高利润的优秀团队。

----------天津公司客服部-郑月敏

华夏龙
CHINA-LOONG

深圳市华夏龙供应链管理有限公司

Shenzhen China-loong Supply Chain Management