

华夏龙人

CHINA-LOONG

2020总刊第146期

2020 General Journal No.146

目录



新闻聚焦

2020年中经营工作会议：放飞梦想

学习园地

客户满意是我们追寻的方向 成都公司-杨金凤
协作造就标准 深圳公司-李亚龙

最美华夏龙人

薛丽：稳扎稳打 磨炼成长

韩宏伟：以梦为马，共赴韶华

张群芳：摆好心态 努力成长

一线频道

刊首语感想 深圳公司-李亚龙
一切都是刚刚好 广州公司-左梦兰
做完不代表做好 天津公司-门凤娟
越自律，越自由 武汉公司-刘小欢
不悔 运作管理部-吴岳珊
成年以后的成长 深圳公司-刘进

回音壁

2020年中经营工作会议：放飞梦想

时光荏苒间，2020年已过去了一半，华夏龙供应链2020年中经营工作会议也在7月的最后两天顺利举办。



7月30日，公司领导、职能部门负责人、各分公司主要负责人齐聚华夏龙总部会议室，大家一起总结过去半年中的成绩和不足，为下半年的工作开展作规划。

华夏龙的伙伴们，都来围观，看看领导们都讲了啥。

邹总率先开启了会议的讲话模式，下面小伙伴们搬好小板凳，听听邹总的干货：

- 一、继续做好降本增效，
- 二、持续提升客户满意度，
- 三、继续加强信息化建设，
- 四、力推合伙制以及个体户模式，发展B2C业务。

听完邹总的干货，来看看财务刘总严肃认真的财务数据分析。刘总对公司上半年业绩做了详细分析，对存在的问题和风险做出了提示，并给出了中肯建议。



接下来，主讲台就是各分公司以及职能部门负责人的了，他们讲的内容用一句话描述就是：总结过去，规划未来。

“以铜为镜，可以正衣冠，以史为镜，可以知兴替，以人为镜，可以明得失。”工作中也是如此，每一位部门领导都将自己这半年来所做出的成就和遇到的问题一一罗列，这些都将成为华夏龙的成长道路上的阶梯。

最后就是董事长的总结，2020年是华夏龙供应链成立15周年，一个企业到底能不能长远走下去，内在动力还是主要的因素。而现今，华夏龙所取得的成绩就是靠着公司广大员工为梦想而不懈奋斗的力量，不管是2020下半年还是未来，我们都要砥砺前行，为实现梦想而努力奋斗！



会议的讲话模式完结了，然后进行了合伙协议签订仪式。祝福这些勇于创新的小伙伴，在华夏龙这个舞台上，无论是过去、现在还是将来，我们都将更加尽心尽责的在平凡的岗位上奉献自己，努力与华夏龙一起成长。

严肃的会议告一段落，与会人员参加了活泼的团建。7月31日全体参会人员前往东莞大岭山公园举行团建活动，短暂的放松和相聚后我们下半年继续努力。



客户满意是我们追寻的方向

成都公司-杨金凤



市场千变万化，特别是今年。因为疫情的影响，客户的出货量等都有大大的减少，在这样严峻的情况下我们更加要注重客户的维护。那我们如何做到让客户满意呢，我有以下几个心得和大家分享：

1、注重我们的服务质量。物流业是一个服务性行业，我们所提供产品就是服务，客户所关心的不仅是产品的实物特点，更是我们的服务水平。从接收订单到拣货发货再到承运送货签收等这么多环节，如果一个环节出现点差池，客户对我们的印象将会大打折扣。所以在每个环节我们都需要细心仔细的做好，出现问题立即解决。

2、提升服务态度。优质的服务态度会让客户在与我们的对接过程中感到舒心。

3、兑现承诺。客户提出某种要求的时候，在我们可操作范围内给予客户承诺，并且我们承诺之后要实际的履行，从而建立客户忠诚。

4、服务补救。在我们的服务过程中难免会犯错误，犯错以后及时地勇于承认错误，积极地听取客户意见并且向客户道歉，尽快采取补救措施。犯错以后要吸取经验，并且努力提升我们的专业技能，做到让客户更加满意。

协作造就标准

深圳公司-李亚龙



第一点，流程的重要性

公司发展至今积累的流程文化，工作标准是我们能够更好完成工作的基本，对流程的反复的熟悉逐渐内化，就促成我们能力的提升。比如某一大客户的个性化要求，相对于标准化我们会潜意识更容易接受和认可。然而。个性化往往也是更好标准的另一代名词，我们通过对个性化要求的不断归纳和整理，形成我们的特有的sop，促进我们服务能力的提高从而提高客户满意度。

第二点，也就是协作。公司布局深远，各模块的通力合作也是华夏龙这条船源源不断向前的原因之一。有幸在营运扎根，但也认识仓储兄弟，客服同事。订单是公司的业务线，我们围绕订单进行。良好的协作需要跨部门之间良好的沟通基础，如果没有做好，那就有可能是反作用力，甚至是内耗。在沟通中，我认为最重要的是，基于公司和客户立项，连同一定的事实依据，争取达成共识。公司内部良好的部门沟通文化和协作，也让营运模块获益良多。

第三点，就是标准。以之前学习培训过一个课程：ISO45001,一套刚上课时就觉得云里雾里的字数繁多语句严谨的体系，通过之前对职业健康安全管理体系标准的学习，我的理解也比较粗，标准简单的说，可以就理解为他的字面意思。做得好的标准？！做得差的标准？！达到了标准，意味着工作出了一定的成效，如异常率，4%，低于就是达到了标准，标准是可以衡量的。而将之细化，分解可以作为我们的工作计划和推进表，更好的流程化、规范化。

就我目前工作来说，我觉得工作中一项比较紧急的工作项是协助处理供应商账单差异。差异的产生主要是对方未按照价格表开单，多开或者少开。我们之前说到，标准。引申举例来说，我们发货同事在供应商处发货时，供应商给我司开局托运单。开具托运单的标准就是价格表和经过双方确认的价格协议。而在协同财务同事进行账单差异的核实过程中，最重要的基准那也必然是价格表及其他协定。

15周年

最美华夏龙人

薛丽：稳扎稳打 磨炼成长

在华夏龙的5年多时间里，她稳扎稳打，
从普通客服到全面负责成都公司客服工作；
从物流小白成长为部门的中流砥柱；
从忐忑不安到从容淡定，成为部门经理的好帮手。
她是成都客服部客服组长，薛丽。



华夏龙 专业的仓配一体化供应链服务商

15周年 最美华夏龙人

很开心能在华夏龙付出我的热情和汗水，希望公司在今后的路上能绘出完美的图纸

薛丽
成都客服部-客服组长

2014年的国庆节让薛丽印象尤为深刻，因为她在国庆节前3天入职，而且给她的交接时间只有几天。陌生的行业，短暂的时间，不容出错的工作要求，让她忐忑不已。时间从来不回答，它只是默默的抚平一切。回首这5年多的时间，薛丽已经记不起当初那个局促不安的自己的样子。她从客服做到组长，负责的事项也逐渐增多。她细致认真，面面俱到，已然是管理小高手的模样。

她管理订单，为了保证准确性她实行3次复核，收到客户邮件登记入台账后开始复核。首先用核对邮件，根据客户的所有下单邮件订单和台账匹配是否有遗漏，再用打印出来的送货单核对一次，这样同时也能检

查送货单是完整，最后再核对系统订单与台账订单是否存在不一致。这样下来基本就杜绝了漏做单，漏预约，漏打单现象。



她也管理库存，她坚持操作时需做到每份单据有根有据，而且保证每份单据是处理完成状态，避免出现系统库存与实物不一致、与客户对库存在差异等等问题。

她还负责开单、对账、冲账，多年的经验让她都有自己独特的一套方法。某客户有两个品牌同一天收费需要合并一起收费，在开具代单的时候她会把订单台账打开筛选当天这个客户所有送货明细，每开好一个检查费用是否正确，最后确认费用。月底账单做好后，再用回单去核对是否有漏收费用的情况。从2016年开始这个客户由成都公司负责跟对账，因为第一环节把控好，所以在对账时快速而且冲账率低。而其他各仓提交的账单每次都有很多的问题，比如退货环节容易出现遗漏，第一环节影响后续多个环节。

偶尔她还要管理承运商，同样是前面所说的客户。此客户是成都公司始发到全国各地的仓库，由于之前没有负责过始发类型的客户，接到之后她不知如何下手。但是她深知客户要上刻不容缓，寻找合适的承运专线尤为重要，她心里很着急希望能快速学习相关技能知识。于是她寻求领导帮助，得到所有专线的信息。厚厚的一本资料她一个一个打电话，记录专线的服务项目，比如能不能开票、价格、税点等等。最后筛选出合适的承运商，货物顺利达到各仓。

正是这么多的历练，薛丽成长为成都公司的骨干力量。在公司“系统智能化+合伙模式+管理小高手”的模式指导下，她相信公司仓配一体化会做的越来越好，在未来的路上能绘出完美的图纸，她愿跟公司一起成长。

韩宏伟：以梦为马，共赴韶华

他业务知识扎实、踏实肯拼，
他睿智通达，是同事的优秀搭档，
他曾是华夏龙物流甲方负责人，
现在，他是华夏龙的高级仓储经理，
他是韩宏伟！



2015年，韩宏伟还是华夏龙物流甲方负责人，正是作为甲方接触了华夏龙一段时间，这为他日后跳槽华夏龙埋下了伏笔。

基于对华夏龙企业文化的认同，又恰逢华夏龙扩大经营需要大范围招兵买马，韩宏伟2017年7月正式加入华夏龙就职运作管理部营运经理。从甲方转变成乙方，在此之前他虽然有着仓储、运输等供应链模块较长时间的经验。但第一次进入第三方物流公司，无论是管理思维，还是人文环境等各方面都等着他去适应。刚开始接手工作，韩宏伟明显感觉到压力，但在公司各级领导及同事，特别是在罗总、陈敏的帮带下，他慢慢跟上了华夏龙的节奏。

之后因公司管理需要，韩宏伟调整到仓储管理模块。他原来甲方的工作经验对WMS系统的认知相对较浅，由营运转为仓储模块于韩宏伟而言，是一个不小的挑战。为了尽快掌握系统，他到处找内部资料学习、网络上找相关文章和视频拓宽思路与视野、深入一线操作学习、带着问题向IT同事请教……

功夫不负有心人。一次次的与仓储一线管理人员反复讨论与验证、对知识点疑问的寻根求源、主动求知的态度与行动让他对WMS系统有了更深入的了解与掌握，韩宏伟在华夏龙也获得了快速的成长和提升。



运作管理部的罗总这样评价他：“宏伟为人正直，自身修养高，在工作上业务知识扎实、逻辑清晰、判断能力强，踏实肯拼，赢得多方的一致好评。超过十年的甲乙方物流工作阅历令其更加睿智通达，很多时候能站在更高的层面考虑问题，是我在职业生涯中遇到的一位具有良好专业技术水平又有高尚职业道德的优秀搭档之一。感恩遇见，我很珍惜。希望宏伟更加自信、果断、计划性更强些，为华夏龙培养一批优秀的仓储管理人才，努力让仓储真正成为公司的运营优势，仓配一体化，咱“仓”要闪亮。”



宏伟与华夏龙携手奋斗近三年，三年间华夏龙在对外数据交换、内部系统更新换代、仓储拣选智能化设备、迎合市场变化各类场景业务等各领域都有着明确的方向与投入，他对华夏龙未来发展充满信心与期待。他说优秀的团队都是在前行中不断披荆斩棘不断成长起来的，华夏龙人有着务实创新、勇于担当的精神及文化传统。未来，他将继续与华夏龙共克时艰，共同成长！

张群芳：摆好心态 努力成长

她不声不响，
默默付出。
一份7年的坚守，
一份7年的耕耘，
她都给予了华夏龙。
她是机场营业部客服助理，张群芳。

张群芳在2013年刚进华夏龙的时候有过动摇和压力，后来在领导和同事无微不至和不厌其烦的帮助下，她很快适应了工作、并全心地投入工作。她被公司的企业文化和发展管理以及团队的合作精神感动，因为在华夏龙不用担心差别待遇，每个人都能获得公平公正的对待。



开单工作是枯燥的，但是她日复一日、年复一年兢兢业业的完成着每一项重复过无数次的工作，因为她一直坚信：摆好心态，努力工作一定能收获成长。

日常工作中她是温柔的姐姐，紧急情况下她也会展现女汉子的一面。17年的某个周六，离上海某航班截载只有40分钟了，有一个客户突然打电话来说有1吨很急的货物要走，那个时候司机和加货员都在给其他航班加货，而且让司机回来时间来不及，经理在总部开会无人调节。她查看另外一个航班有舱位，当机立断就让客户在半个小时内送到货站，同时她以最快速度开单，让同事帮忙接听电话，自己则马上打车去货站对单室对单，对完单一路跑到加货机口。她不顾其他公司加货员瞩目的目光和笑声（因为货站加货的基本都是男的），把主单给货站里面加货的同事，然后和外面的同事一起卸货，贴标签，一件一件搬货。当把这1吨货物放完时，刚好到航班截载时间，汗水浸湿了衣服，她和同事相视而笑，成就感油然而生。正是有这种主人翁精神和高度责任感，以公司利益为大，她在遇到事情的事情才会临危不乱，尽最大努力满足客户需求，提高客户满意度。

现在的张群芳已经成为部门骨干员工，也是部门获得年度优秀员工次数最多的，当之无愧的“最美华夏龙人”。

未来还很长，工作也还会一直重复，路遥知马力、日久见人心，一分耕耘一分收获，她会继续保持好心态，继续和华夏龙一起前行。

刊首语感想

深圳公司-李亚龙

7月已经匆忙过去，深感于邹总和公司高管对公司发展的重视关注，尤其是看到了邹总发布的文章。我们华夏龙供应链是一家有韧性的物流公司，尤其是当前的形势下，学习到邹总给我们指出的突破点：一、积极开拓业务，牢牢掌握市场的主动权；二、客户满意度和降本增效一体化。

下面说下我的拙见：业务是公司发展的基础，有了行业顾问在前面开疆拓土才有了我们后续的保障；此前更需要我们齐心协力；当前的经济市场普遍的不景气，但是也有一批专线在积极的求新求变；有的开始更加专注于终端末端的服务，优化终端的配送资源；也有的，积极合并通过规模化实现效益的增加，更好的降本增效；更好的为上游的三方和客户服务以应对当前的局面；而我们华夏龙物流更是一家有着悠久历史的企业，在我们的企业文化中，公司logo“互”字更是良好的体现了我们与员工、与客户、与伙伴之间的互生共赢关系；各方各环节协力才能让我们业务更好突破，公司更好的发展。

客户满意度和降本增效的一体化，是目前与我所在模块息息相关的；与我们很多的日常基础性工作息息相关；能不能调专线车提？请哪个车提货？提货装车的顺序要求？同一线路的客户提货有没有优化的空间？各个项目人之之间如果合作发货的成本协商机制？这些种种方面，都是目前公司领导在日常工作中给我们反复强调过的；通过各个节点的管控，实现公司的降本增效；同时，不忘记得保护好客户满意度；在我看来，客户满意度不仅仅是客服部的事情，而是我们每一个华夏龙人的使命；而我们也将在基层的工作中，更需要我们身体力行，践行公司标准！

愿繁星闪烁照耀中华大地每一个角落！



一切都是刚刚好

广州公司-左梦兰



时光荏苒，白驹过隙，不知不觉已经入职华夏龙广州公司1个多月了，在这期间，我学到了挺多，感受到公司独特的企业魅力。不遗余力的帮助新人成长，有燕姐对我进行专门的一对一的帮带和培训，每个同事都非常耐心的为我解疑答惑，同时我们客服部也举办了各种培训，还有和营运部一起开展的户外拓展活动等。

短短的1个多月，从个人到团队不知不觉间，生命中多了一群充满亲和力的朋友，不生不尬，如老友般，熟悉而又自然。自己也不空洞，每天都感觉时间过的快，不够用。目标、方向，意识重新回到我的躯壳当中，看到海上远方织黄的光，我意识到前面就是灯塔。海伦凯勒有这样一句非常形象而生动的话：“当一个人感觉到有高飞的冲动时，他将再也不会满足于在地上爬。”

可以开始起航了。我想这正是公司独有的魅力，让员工脸上充满洋溢的自信，源自于领导无微单关怀，源于公司全体同事团结、平等、互助、互爱、共同向上的精神；领导对工作的精益求精，对员工的无私奉献，才有了这样的独特的公司。积极的人像太阳，照到哪里哪里亮，很荣幸，很感恩，照耀到我，驱赶黑夜。春天刚好即将来临，万物生长复苏，一切都是那么自然，刚刚好。

做完不代表做好

天津公司-门凤娟



“做完”和“做好”仅有一字之差,但二者的本质是不同的。前者只是完成了某项工作,而后者则不仅是完成了工作还有一个好的结果,它代表着对自我目标负责、对上级组织负责、对公司利益负责。

一项工作如果只抱着“差不多”的心态,只是完成而不注重结果,那么自己的能力注定得不到提升。

是否有较高的执行力,关键就在于他重视“做好”这结果。所以,想要提高执行力,千万不可自我满足,更不可自欺欺人,明明是自己开始就没有执行到位,最后却把责任怪在别人头上。既然执行了就要付出100%的努力去做事,一步到位交出满意结果,否则拖延到最后不合格老板就能反反复复地要求你重新执行,直到符合要求为止,但这不仅浪费了企业的资源更浪费了自己的时间。

作为一名华夏龙的员工,将事情做好,需要在细节上一丝不苟的去做完,这是最基本的责任,细节决定成败,凡事都应追求只有更好。

越自律，越自由

—— 武汉公司-刘小欢

最先接触到这句话是在有了小孩之后，想了解如何带好孩子，买了本《有边界，才自由》。读完之后给我的感悟是只有给孩子设定恰当、明确、稳定的边界，形成自律，才能更加自由的玩耍，才能更有安全感的玩耍。

再次接触到这句话，是在这次疫情，特别是在国外与国内的疫情对比之后。去年年底，疫情在武汉爆发，虽然开始没能及时控制，但是在大爆发之后，武汉封城，整个湖北封城，接着各个省份都开始封城，广大民众心怀大局，自觉听取防疫部门指示，认真执行自我防护和保护他人的各种措施，同时也有医护人员的无私奉献，使疫情在数月之内取得重大战略成果。

越自律，越自由。在此次抗疫过程中，亿万中国民众的自觉自律让世界印象深刻，赢得广泛积极的评价。只要我们做好自我约束，以大局为重，自律互助，我们就是为社会做了贡献，为抗击疫情做了贡献。就是有湖北的两个月的封城，民众的自律，才有了疫情的结束，才换来了我们现在的自由活动。



不悔

运作管理部-吴岳珊

不知道你们会不会经常有这样的感概：要是当初我选择的不是这条路，而是另外一条路，也许我会不一样，也许现在我会过得更开心。但当我们在另外一条路上走着的时候，可能又会发现那并不是自己喜欢或是想要的，甚至会让自己过得更加糟糕，那时候不知道我们是不是也会后悔呢？其实，不管是事业有成，或者生活平稳安逸，又或者活在忙碌里，那都是我们的选择！

如果每个人在出发时都能清楚知道现在走的这条路不适合自己，我相信很多人都会放弃眼前的这条路，而去尝试另外那条未知的路。可不管开始如何，人生总是会碰到岔路口，总会有各种各样的不容易或者考验在等着你，我们选择的道路不可能永远是一帆风顺、十全十美！从一开始，我们能做到的，只有不悔！不悔自己的选择，一直坚定它是对的，一直不摇摆的往前走，才可能会成功！

曾看过这样一句话：人们总是从自己选择的人生，看向没有选择的另一种人生，感到羡慕，感到后悔。人性的不满足，让很多人无法真正享受他们所选择的幸福。或许，我们要做的并不是后悔此前可能错误的选择，而是坦然的接受对目前的我们而言未必是那么美好的人生和生活，但未来是未知，充满可变的，当后悔的时候，那就拿起勇气，勇敢的去改变，只有打破现状，才有可能会变得不一样！



成年以后的成长

深圳公司-刘进

出生和长大都在农村，小时候大人们对我的期望就是不要面朝黄土背朝天，可以去城市里谋生，坐在环境好的办公室里，敲敲电脑，接听电话，有着稳定的收入。大学毕业以后，来到了深圳工作，深圳的夏天很热情，即使是在清晨，一样会满脸大汗。通勤路上，大部分是和我一样在赶路的成年人，小时候一直盼望着长大，现在想想成年以后还要继续成长。

前些天公司信息部的小伙伴来到了平湖，希望跟我们客服部面对面沟通，了解目前新系统体验情况，有错误或者要改善的地方，及时提出来，后面信息部再改良。其中提到了一点：在没有错误的情况下，只要能正常使用，好像也没有什么好提的，反正已经习惯了。开始启用新系统时，伴随的是各种吐槽声、质疑声、埋怨声……现在大家已经习惯了，也没有什么特别反应。这样的结果是可以肯定新系统能帮助公司业务正常运转，但是少了一线小伙伴的吐槽和期望，系统改良也就缺少了一些动力。从这个角度来讲，习惯是会阻碍我们成长。

家里有一个三岁多的小朋友，为了培养他良好的阅读习惯，我都会亲自陪伴阅读。每到阅读时间，小家伙都会主动拿出绘本要求陪读，作为引导人，心里很是高兴。如果因为加班晚到家，中间有几天没有陪读，结果就是小朋友会忘记阅读这个事情，这时候又得重新再来。人们常说21天能形成一个习惯，如果我们每天读书学习，每天锻炼身体，每天总结和计划。让自己自律起来，保持良好的习惯，也是能够让自己慢慢成长的。从这个角度来讲，习惯又不会阻碍我们成长。

同一件事情，从不同角度去分析，就会产生不同的看法和意见。也许这就是成长以后得出的感悟吧！小时候认为成长就是个子长的跟大人一样高大，不需要被人管着，能自己独立去干自己想干的事情。其实长大以后才明白，成年后成长并没有结束，而且成长的路还有很长很长……

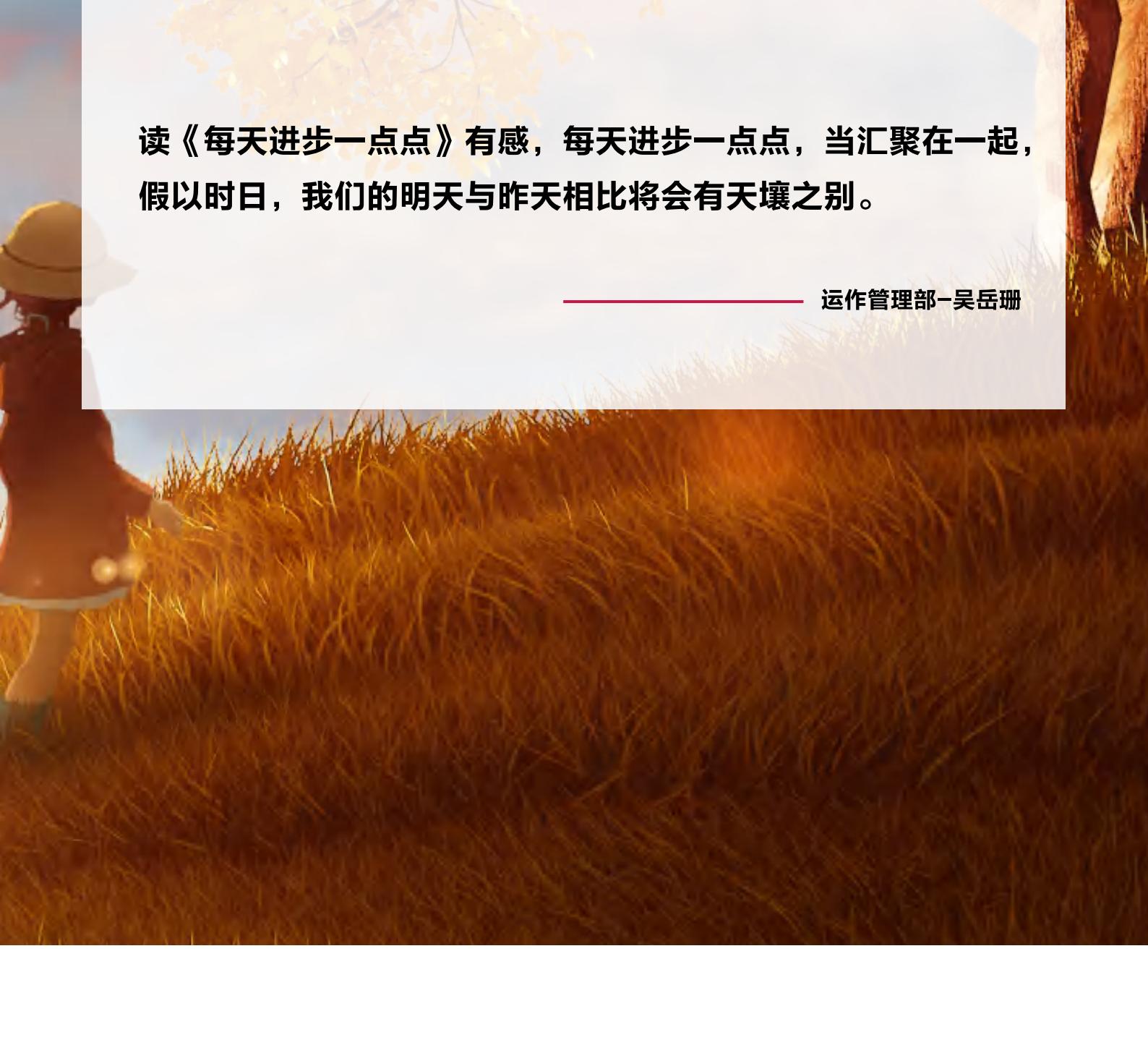
凤凰涅槃的整个过程是痛苦的，意志坚定，方能重生。加油吧，致所有在成长之路上的人！





读《每天进步一点点》有感，每天进步一点点，当汇聚在一起，
假以时日，我们的明天与昨天相比将会有天壤之别。

—— 运作管理部-吴岳珊





深圳市华夏龙供应链管理有限公司

Shenzhen China-loong Supply Chain Management