



华夏龙人

CHINA-LOONG

2021总刊第151期

2021 General Journal No.151

目录

学习园地

- 魔鬼在细节 ————— 武汉公司-毛正国
当规范成为习惯 ————— 机场营业部-糜佳
在过程控制中创造完美 ————— 中山公司-汤佩
客户关系的管理与维护 ————— 广州公司-邓丽云

市场动态

- 顺丰低调上线社区团购“丰伙台”
天猫国际宣布全面开放招商，推出“托管式”服务
多省下调高速公路货车通行费，物流成本有望降低
日本全家便利店宣布更换社长，用数字化破解困局

一线频道

- 看习书记发表2021年新年贺词后感想 ————— 广州公司-周素云
“一夜成名”的都是运气好吗 ————— 深圳公司-欧佩珊
入职感想 ————— 广州公司-叶俞敏
人生路漫漫 ————— 广州公司-黄国庆
不随意指责别人是一种修养 ————— 深圳公司-符贵

回音壁

魔鬼在细节

武汉公司-毛正国



16节科学管理课的第3节内容是通过简述建筑大师密斯.凡.德罗和贝聿铭追求细节设计以及丰田和肯德基追求细节的基础管理让我们认识到中国企业的诸多不足之处。中国作为四大文明古国有丰富的文化遗产，塑造了一批批“东方哲人”，但是我们的文化内涵里面缺乏实现理想和踏实求精的基本功，对细节欠缺强而有力的执行力度。要么对细节的忽视和麻木不仁敷衍了事，要么缺乏执行力，没有严苛的监督机制和纪律确保把细节的重视当成生活与工作的习惯。致使大多数中国企业都处于“高空”状态，没有能够支撑其高速成长所具备的要素，也与资本市场上所赋予的资源，发展空间不匹配，无法长久的生存下去。

结合实际工作，今天我在这里跟大家分享一下**关于仓储复核环节和结算这两项工作我们是如何做的：**

第一、关于仓储环节的复核工作。

仓库对于公司的布局来说，是全国一盘棋，仓库的异常率一直是我们管理中的一个重要痛点，仓库的利润率本身就不高，如果因为我们自身原因出现异常导致索赔，那就是雪上加霜。所以，仓库进出库管理中离不开一个重要词：复核。每个仓库的收发流程基本上是一致的，收货这一块也同样是卸货分品，先入货到备货区，从备货区再入到库位，就是两次检查复核的过程，还有一道重要流程是次收货盘点表，仓库人员一定要执行到位。出库也同样如此，拣货的人员负责把货拣出来，由配送人员来和仓库指定的复核人员进行复核，这样也确保出库率100%准确，如果我们小伙伴在这些环节中都能执行落地，也算是做到了零风险。最后仓库制定盘点计划，确保账实相符，控制仓储进出库管理的异常率。如果我们每个仓库能做到这点，那我们离华夏龙繁星闪烁照耀中华大地每一个角落的梦想就更近了一步。

第二、关于部门结算工作的重要结点分析：

首先我认为部门结算工作中有以下五点需要重视：

1. 结算工作人员要了解所有客户价格体系，对公司系统操作熟练无误；
2. 准时准确的根据客户要求提供财务对账单；
3. 持续跟进与客户沟通过对账结果；
4. 根据客户对账和付款习惯，重点关注付款时间；
5. 规范结算人员的工作，确保能够做到细致准确，而非麻木忽视。

结算工作首先需要做的是熟练操作公司系统，我们公司的OTWB系统已经很完善，能够操作好系统，确保收支准确，大大缩短后期制作账单核对账单的时间。将客户一些特殊要求要记录下来，比如小数点的保留，有些客户要求取整，有的客户要求保留1-2位小数，事情虽小，但如果我们能够一次提供准确的数据，减少客户多次审核确认环节，客户满意，而我们也能快速确认账单开票。每个客户的付款时间不统一，就需要我们卡住客户的付款周期，确定开票时间。就拿杰士邦来说，以前杰士邦的财务都是固定每周五付款，月底最后一周扎帐停止付款。我们对账就提高效率，不能拖到最后一周，一旦逾期，只能下月收款。款收不回来，又会影响付款。长此以往，会陷入恶性循环。其实结算工作追求的就是细致和准确，每天工作内容也是看似简单重复的事情，容易让人忽视。报价解读到系统，核算都是系统自动核算，我们只是机械性操作。系统操作确认的时候没有再核查一遍。就像书里面说的，我们需要一个严谨的制度去约束大家，让大家把细致当成工作的一种习惯，让大家严格的要求自己。

针对新引进客户，我们首先要做到对客户合同价格分析，具体有以下三点：

1. 仓租、进出库操作、配送等成本的分析；
2. 分析利润产生的重点项；
3. 客户KPI考核指标（操作、库存、配送等各项扣款、罚款指标）；

关于对账模版这个事，特别是新客户，模版的统一，是导致双方对账周期长的一个重要事项。特别是跨仓类客户，事关多个分公司，主导分公司要第一时间跟进处理。

我们更要关注各项成本指标的分析，将有利润的模块最大化。无利润的方面，尽量避免亏损，最终将扭亏为盈。每个客户的KPI考核指标也很重要，这一点要对每个工作环节的小伙伴宣导到位，让每一个人都知道相关联的扣款指标。

魔鬼细节，所谓魔鬼往往隐藏在细节中，警惕细节中的魔鬼，细节能造就天使。能够把简单的事天天做好，就是不简单；能够把大家公认的非常容易的事情，认真的做好它，就是不容易，其实世上没有什么是小事。细的标准就是我们每天把每个事项都能做好与做到位。就是坚守在平凡的工作岗位与每一个枯燥的工作环节，一丝不苟的完成。

仰望星空，脚踏实地，让我们所有华夏龙人一起从细节开始，关注重视细节，一起加油吧！



当规范成为习惯

机场营业部-糜佳

我们每一个人都是由自己一再重复的行为所铸造成的。因而优秀不是一种行为，而是一种习惯。

——亚里士多德



规范化管理是人治转为法治的必然选择。

《当规范成为习惯》这一章节主要围绕这一个核心点，重点阐述了把细节变成规范，让规范成为习惯。通过几个例子详细描述了规范化的重要性，其中说到如何将一位山区来的小女孩教练成为按标准化流程操作的职业化保姆的心得，首先就是把每天要做的事情列出详细的清单，然后要求保姆朗读并默写该清单上的内容，并作为必修的课程及考核进行强化，经过半年的反复训练，终将规范化流程逐渐变成一种自然而然的工作习惯，不仅有条不紊，而且还大大提升了工作效率。

结合我的实际工作，部门每次招进的新员工总要花很多的精力去进行帮带，而且帮带的人不同，带出来效果和结果也不同，而且工作过程也是边学边做，边做边摸索，不仅降低了工作效率，还提高了工作差错率。我们有岗位说明书和部门各项作业指导书，但为什么还是会出现这样的情况，就是因为没有把规范的执行体现到细节中，而是弹性的、随意性的按照自己的习惯去工作，如果我们从一开始就严格按照岗位说明书和作业指导书来做，通过强化、监督、检查不断优化流程并使之成为严格的、标准化的制度，那样一个新员工看懂模板就可依照帮带人总结的标准化流程来做，不用再耗费过多时间摸索并能快速职业化，从而也使我们的帮带工作变得更加高效。

接下来跟大家分享我们营业部的工作是怎么做的。我们营业部的工作也是相对固定的，首先是接到客户发货信息，根据客户的发货信息安排相对应的航班，然后再开具对应航空公司的主运单、制作航空标签、信息录入对应航空公司的系统、信息录入货站系统，然后司机和加货员去货站进行核单，找到该航班相对应的安检机口进行货物安全检查，通过安检的货物再装入容器内，然后由货站人员将货物拉到机坪进行货物装机。

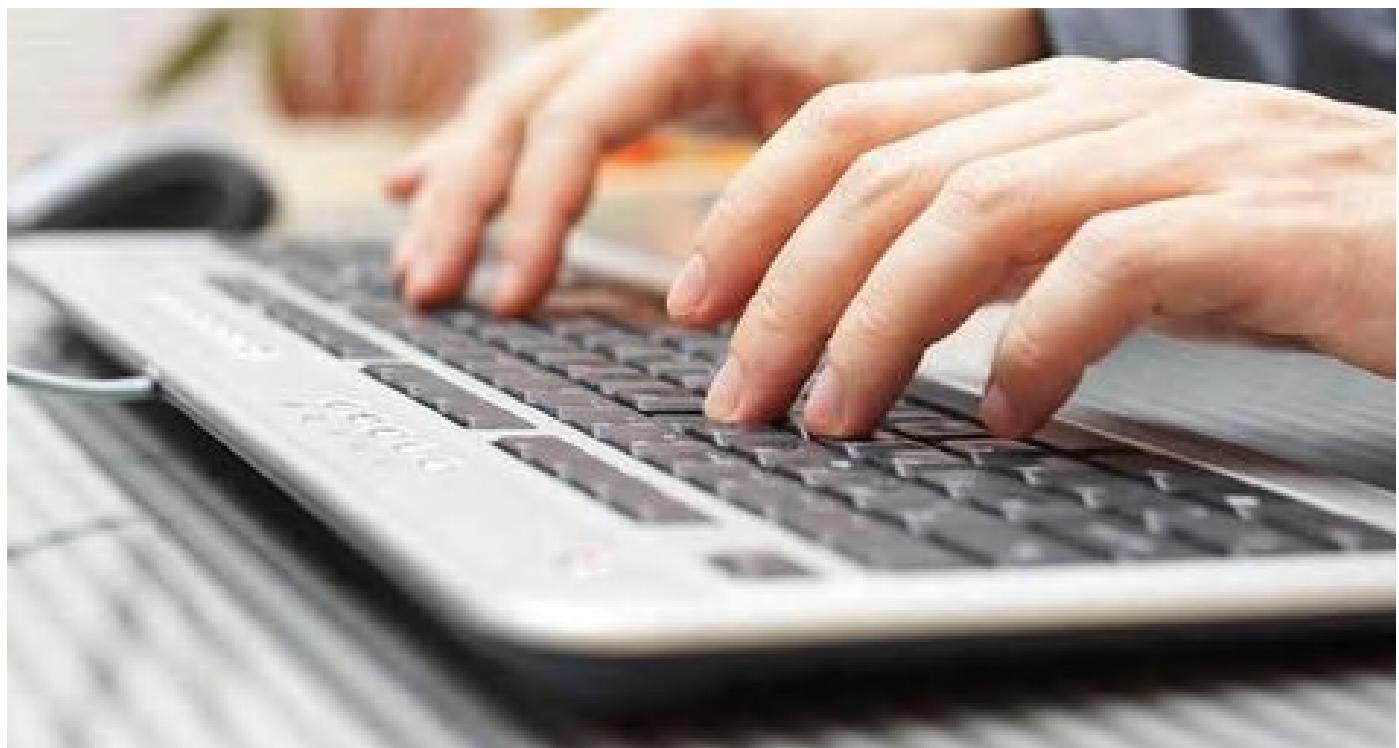
因为航空公司和货站都有很明确的规定和要求，所以我们的操作需要非常的细致和规范，不论是在哪个环节出现一点小问题，哪怕开单过程中多输入一个点，可能都会导致整票货物不能按航班准时出港。

但尽管如此，我们对自己最为熟悉、天天在重复操作的工作还是时常会有异常出现，制单时为什么会有准确的录入信息？分拣货物时为什么会出现串货情况？加载货物时会出现漏加等等，出现异常的原因几乎都可以归咎于规范化流程管理与操作违规等方面问题。

因为规范流程非常枯燥、繁琐，要突破我们一直以来所习惯的不规范，会使人本能地感受到约束和反感，所以就会出现对规则的执行心存侥幸心理，对规范流程敷衍应付，但任何一个不惹人注意的细微疏忽就可能成为造成工作中的重大失误。

所以我们必须要将规范化涵盖到所有环节的细微之处把规范的执行体现到细节中，通过强化、监督、检查与个人考核相结合使之成为严格的标准制度，通过每日的执行，将规范化逐渐变成大家的自主行为，达到一个全新的境界，从而提升我们的工作效率！

说到做到，死磕到底，让我们所有华夏龙的小伙伴们将规范成为一种习惯，不断的提升，凝聚出盈实的成果！



在过程控制中创造完美

中山公司-汤佩

16节科学管理课中的第5节中有讲到：当我们面对各种考试的结果时，60分为合格，90分就是很不错的成绩。在工作中，很多的小伙伴也是这样认为，我把工作做到60%会被老板发现认为不认真工作，对工作不负责任，会被辞退。所以都有带有小九九，努力做到90%，偷偷小懒，不被查出大问题就可以。对这种想法看着似乎没有问题。但是工作的过程是由一个一个细微的环节串联起来的。每个环节都是以上一个环节为基础。他们之前相互影响的关系其实是我们以乘法为基准并产生最终结果。并不是我们所理解的百分比的叠加的。用算数的方式可以看到，大家看这个公式，假设一项工作是由5个环节组成的，工作的人每个环节都只做到90%，那得到的结果就是： $90\% * 90\% * 90\% * 90\% * 90\% = 59\%$ ，（是个不合格的结果），通过这个公式大家很快就明白了我们自以为很不错的90分，把他用到工作中去得到的就是不合格的成绩了。这就是我们这本书中所说到的过程控制的效应。

所以在我们的日常工作中，每一个环节采用90分制来去完成，环环相扣到了最后就是一个半成品的项目，所有的工序就会推到重来。故此告诫我们在过程控制中不能打折。

我刚出社会的时候，是在一家手袋厂上班。它是一家港资企业，主要生产的是进出口手袋箱包等，工厂他有一个样板房，所有的产品都是先要在样板房进行打样，合格后没有问题才能生产。在大货的时候，各个工序都会有专门QC人去质检，合格后才会流到下一个环节。如：板房先要定款、出格、再来制作样板，确认没有问题了再下单，下单后，就需要备选布料，生产线上的机房再开料、然后再上机车走线，接着的工序上五金、清洁、打油边，等这些工序完成后，到了包装部进行包装。一个成品就完成了。那么一个成品，如果说在某个生产线上没有合格，或者是比较马虎，注重数量不注重质量就在这个环节被质检人员查出来，进行返工，对于特别严重的不达标的就会被放入次品区，再重新下单加量。当次品数量增加时就会降低了我们的效率也增加我们的成本。在每个环节每个岗位的工作人员他的每一步有没有执行到位，质量标准是否合格是很基本的工作要求，同时QC也起到了关键性的作用，因为每一步他都在检查，看是否有不合格半成品，如果发现了就打回去重新返工。及时的控制了产品质量。提高效能的同时也降低了成本。

工厂在招聘时都要先试工，达到了岗位技能标准要求才能上岗，上岗前还需要进行进厂前的培训。例如：车间日常管理基本条例，宿舍人员管理条例，食堂就餐管理条例，人员激励奖罚条例等等，各种条条框框要求标准，在入岗前已经深入脑中。告诉我们在厂生活时我们哪些能做，哪些不能做，做了哪些触犯了哪些条例，有哪些对应的奖罚。

细节控制重在执行。严格执行并控制好每个细节，拒绝“没问题”“差不多”“我可以打保票”，通过对过程中的每个环节有效的控制，不断查隐患，找漏洞，堵塞其他可能性的漏洞，在过程控制中用规范化的作业流程标准，和精细化的管理来控制执行实现我们的对各



个环节、各个层面的高标准要求，才能达到我们更高的目标要求。

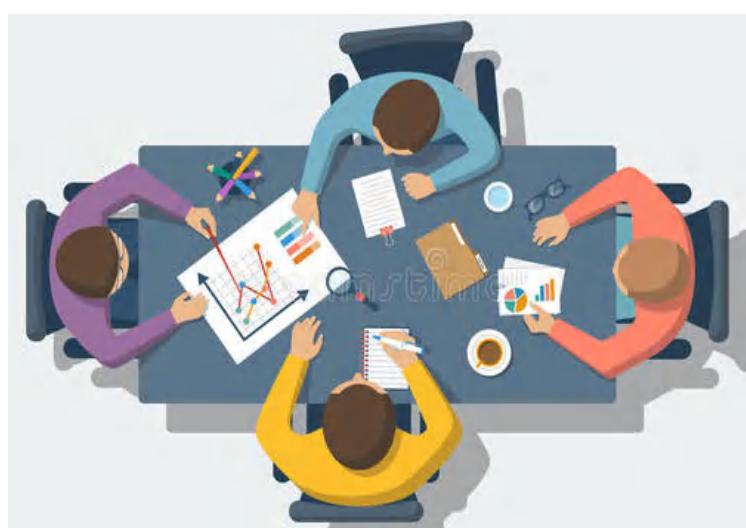
从行业上来看，物流服务与工业服务还是有所差异的。但是基本要素是相同的。它主要体现在各个环节的节点把控、异常控制的力度以及及时性。如何做能到在异常出现时及时的解决并缩小。怎么样做能让客户感受到温度与力度，感受到我们贴心的服务。从工作中的细节上更能体现！

在我们中山这边，有个客户叫诺斯贝尔，那么他的客户有很多，其中一个是“上海相宜本草”，每次出货货量都很大，出货第三天早上8点30到货。卸货要求4-5个人，按品按批次打拖入库。有一次因为车子在路上堵车迟到了，货到后直接就告诉我们让我们拉回去，改天再来。因为有2千多件拉回去再重新安排送货无疑增加我们的成本，所以第一时间联系了工厂物流负责人，请他多方协助处理。同时也给收货人电话沟通收货。及时地解决了收货的问题。

在跟收货人沟通的时候从收货人那里了解到工厂每天的收货量都是提前安排的，他会根据数量来计算入库时间，从而来安排供应商入库排班。确保他们在下班前能完成当天的入库量。达成入库指标。每一个送货客户都是需要在规定时间内到厂，并安排足够的卸货人员完成卸货收货工作。如果没有及时到就会优先安排其他供应商先入库。迟到的供应商就会延迟或者不收。了解到他的工作要求和工作标准后。我们在后期的订单跟进中，将他列为重点收货客户对象。增加了入库前的全程跟进反馈。例如：在订单跟进过程中，客服要在第一时间了解到当天提货后是否能走车，第二天要追踪货物什么时候到上海，能否准时到厂。同时跟收货人及时反馈，我们的货物现在是什么样的状态，什么时候给你这边送货过来。或者是因为什么原因会晚点，晚多久，帮忙协调空档加收。

在这个环节，我们各个部门是需要相互配合的。我们的营运在客户下单后要第一时间安排提货。我们的配载人员当天要及时对货物进行监装出港。我们的客服人员在订单跟进时要掌握第一手在途信息，实时了解货物的具体情况，在配送时配合合作方进行协调送货事宜。同时将订单配送时的具体到仓情况，提前跟收货方进行反馈传达。控制并减少送货时出现异常。收货完成后第一时间将信息反馈给工厂订单已完结无异常。

所以客服订单跟进中更多是对每个环节做提前预知并采取相对应的解决方案，做到及时预防与控制。降低客诉，从细节上更好地服务客户，给客户提供优质的服务，提高客户服务满意度。



在实现过程控制中我们还有很多方面做得不够好的地方，需要我们不断地去学习跟着公司的脚步不断地去优化。

今年由运作管理部牵头起“流程重塑”主题培训，这个流程也就是我们每一项工作的过程，重塑，说明我们做的不够精细化，客服模块的第一个需要重塑的是《订单管理流程》，我也会积极参与流程重塑的过程，既是对工作的总结和反思，更是学习和进步的机会。

实现精细化管理，形成流程标准化、作业规范化。从各个环节和各个层面去思考、把握、

执行。当每个环节都能做到100%，我们最终的结果就是完美的。他不仅能提升我们的效能，还可以在各个环节里控制成本实现利润最大化。实现服务提升和降本增效。

客户关系的管理与维护

广州公司-邓丽云

今天我分享的主题是：《客户关系的管理与维护》。

我是2018年加入华夏龙这个大家族的，在客服部工作的这段时间，让我知道维护好客户关系，使之发展成为长期稳定的老客户，于我们日常工作有很大的帮助。同时，一个企业想要长期的生存发展，老客户是最重要的一部分。那如何做好客户关系的管理和维护呢？在此跟大家分享一些我在工作中的所得所感。

1、首先，我们把如何维护好客户关系的过程简单分成三个阶段，第一是对客户资料的基本了解，每个客户经营的产品不一样，对服务的要求也不一样，及时更新跟进客户的信息，保证对客户信息了解的全面性，才能更好的服务好客户。

2、对不同客户进行细分，了解不同客户的需求，对客户的一些特殊要求分析是否能执行的可行性，从而提升客户的满意度。比如我目前在跟进的一个客户，当时提出的特殊要求：是从已发出的一批货里面挑一部分出来，帮客户重新寄到另一个地址，当时货已发出，考虑到目的站点的可执行性，通过各方的配合，最终完成了客户这个需求。

3、持续性客户关怀和定期回访。客户成交并不是销售的结束，我们要做的是充分挖掘每一个客户的价值，让每一个客户都可以持续不断地为公司创造更多的价值。当然要知道客户对我们满不满意，还是做一个定期的回访，跟客户随时保持好良好的联系，不仅可以了解我们的服务状况，也可以了解客户对我们服务的满意状况，及时听取客户的意见和建议，优化我们的服务。

好的产品和服务是吸引和留住客户的根本，但是差异化的服务是企业在竞争中脱颖而出的关键！



顺丰低调上线社区团购“丰伙台”



据《每日经济新闻》消息，顺丰近日低调上线的社区团购平台“丰伙台”。据了解，顺丰大致在一个月前要求快递员注册为“丰伙台”的团长，但如何收发货物以及相关具体操作其表示尚不知情。截至目前，顺丰方面对此尚未予以回复。据丰伙台官方介绍，其是顺丰集团丰农科技打造的城乡供应链综合服务平台，依托顺丰遍布全国的冷链物流体系和源头直采的供应链能力，为社区店提供生鲜/快消品B2B采销、社区营销工具、快递共配等赋能服务，为消费者提供源头直采的安全、新鲜、优质产品。

天猫国际宣布全面开放招商 推出“托管式”服务



1月19日，天猫国际宣布全面开放招商，推出2021年海外品牌“托管式”开店服务，为海外新品牌打造了一套从入驻、开店、到运营孵化的整体服务方案。

据介绍，海外新品牌通过天猫国际招商频道在线提交入驻意向，就意味着进入了全程被保姆式服务的“全托班”。1到3个工作日内，就有分布在全球5大洲20多个国家，具备9种不同语言能力的跨境业务专家1对1、手把手式的指导商家开店。商家一次都不用跑，开店全程在线完成。完成开店后，由官方认证优质代运营商，为新品牌提供运营服务。即便是零线上运营经验的“小白”商家，只需要负责供货。

另外，物流与仓储方面的招商政策也有新变化。海外品牌一键下单，全球物流供应链网络就可完成从海外工厂头程提货到中国消费者末端配送的全程跨境物流供应链服务。今年，新商家还可享受首单头程5折，海外仓、中心仓备货费用减免等新权益。

多省下调高速公路货车通行费 物流成本有望降低



自2020年1月1日起，高速公路对货车的计费方式由按重量调整为按车型。在一年的磨合期内，各地根据实际情况对货车通行费标准进行了多次调整，近日再次迎来密集下调。

根据不完全统计，吉林、福建、黑龙江、重庆、浙江、陕西、山西、河北、河南、安徽等省份，近日发布通知下调了省内高速公路涉及货车行驶的通行费，内蒙古和云南则于去年11月份下调了通行费。

2020年底，交通部联合发改委和财政部下发通知，要求开展高速公路收费标准优化调整实施效果评估工作，各地因此再次下调货车通行费。此次密集的货车通行费调整中，各省下调幅度不一，有些省份是对所有车型进行优惠，有的省份是对部分车型费用下调，不同路段的下调幅度也不一样。

通行费下调后，货车通行成本将会降低，有望进一步降低物流成本。货车通行费计费方式的改变刚满一年，目前仍处于试运行期间，收费标准也没有确定为长期标准。根据实际的车辆通行情况、成本、收入等因素，未来各地可能继续调整货车收费标准。

日本全家便利店宣布更换社长 用数字化破解困局



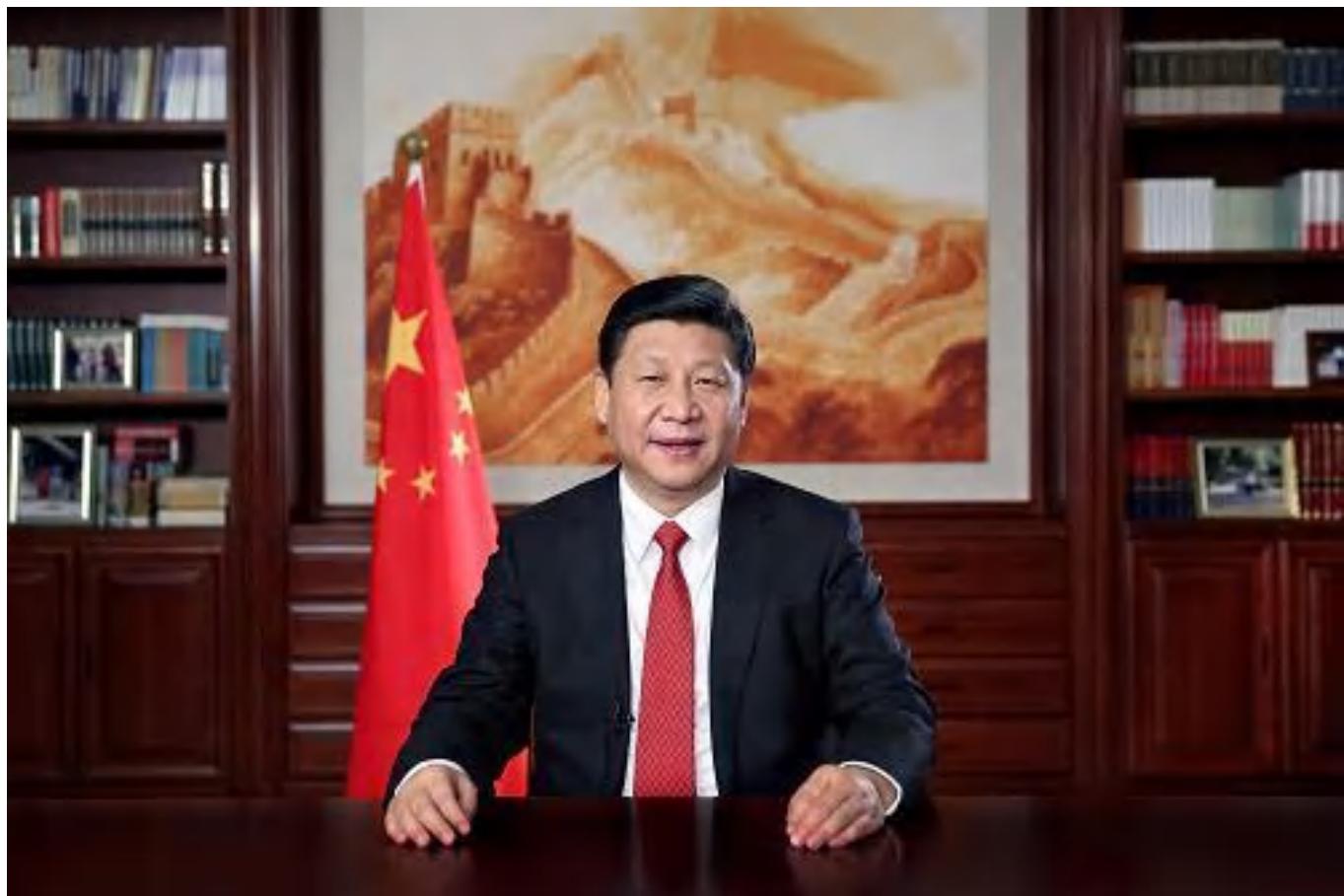
日前，日本全家便利店宣布更换社长，新社长是母公司伊藤忠商事执行董事细见研介(58岁)，他和现任社长泽田贵司召开网络新闻发布会。按惯例，细见研介将于3月1日正式上任。泽田贵司社长(63岁)担任有代表权的副会长。

1月18日，细见研介对媒体和公众表态，他认为要关注“赚钱”、“削减”、“防止”的基本点，对全家便利店经营要做的事情进行整理和明确化，将聚焦“产品开发”，“利用便利性”和“亲切的商店”这三个经营方向。要追求对所在地区的贡献，在加盟店和总部之间做好利益分享协调。

他的主要设想是“运用数字技术，致力于降低成本”，将店铺数字化作为最优先项目加快推进。一个背景是，加盟店因人工费居高不下，经营形式越来越严峻，要用数字化技术予以支援，提供省人化技术服务。

看习书记发表2021年新年贺词后感想

广州客服部-周素云



在辞旧迎新之际，习主席发表了热情洋溢的2021年新年贺词，全面回顾2020年我国建设发展取得的辉煌成就，满怀豪情赞颂神州大地的新变化、新气象，满怀深情致敬那些无怨无悔、倾情奉献的无名英雄。习主席的新年贺词，激荡光荣与梦想，充满信心与力量，展现情怀与担当，必将进一步凝聚起夺取全面建成小康社会伟大胜利、同心共筑中国梦强军梦的磅礴力量。

2020年实属不易，2021年扭转乾坤，众志成城，坚韧不拔，逆行出征，顽强不屈，英勇无畏，展示抗疫精神，人民英雄伟大，为自强不息民族精神而自豪，疫情防控经济社会发展，广大居民抗洪救灾，全力以赴，自信自强。农民贫困人员脱贫，奔向富裕，稳步前行，浇灌收获成就，凝结着新时代奋斗者的心血和汗水，彰显了不同凡响的中国风采，中国力量。

初心和使命是我们走好新时代长征路的不懈动力，不惧风雨，不畏险阻，征途漫漫，唯有奋斗，继续奋斗，勇往直前，创造更加灿烂辉煌的幸福生活。

我们只争朝夕、不负韶华、不惧风雨、不畏险阻、勇往直前、万众一心加油干！

“一夜成名”的都是运气好吗

深圳公司-欧佩珊

或许，从小就有人在你耳边说：你看，隔壁家的孩子，平时不吭声的，一下子就赚了大钱光荣返乡了。又或者是说：你看电视里的明星，随便往台上站站说说话唱唱歌，都快把你大半辈子的钱都赚了。又比如现在最火的肖战王一博，都是说因为陈情令，而一炮而红。

随着网络时代的出现，我们身边突然出现了越来越多的“一夜成名”的案例，有些人也会变得焦躁，为什么那个一下子成功的人不是我？

那么，那些“一夜成名”的人，真的只是运气好而已吗？

吴晓波认为：“每一件与众不同的绝世好东西，其实都是以无比寂寞的勤奋为前提的，要么是血，要么是汗，要么是大把大把的曼妙青春好时光。”我们很多时候，看到的是他们表面的光鲜亮丽，却忽略了他们为了此刻的“一夜成名”付出了多少的努力。你看不见的，是他们为了成功坚持不懈没日没夜的努力。想成功的你，可以试着问问自己，你真的足够努力了吗？

小米创始人雷军在业内有“最勤奋的CEO”之称，几乎每天都要工作十几小时；苹果CEO库克每天早上4点起床发邮件，5点会准时出现在健身馆，而且往往还是离开办公室最晚的人。

每件事的背后，都没有你看上去的那么简单。成功人士的背后，必然有着我们想象不到的十年如一日的艰苦奋斗历程。与其羡慕他人的成就，不如踏踏实实，努力做好本份工作，将其做到最精致。我相信，只要你坚持，一定会将最微小的事情，做到闪闪发光。



入职感想

广州财务部-叶俞敏

时间一晃而过，转眼间来到华夏龙已经四个月了，在这四个月时间里，我能感受到公司领导对工作的精益求精与不断创新，让我觉得加入华夏龙是幸运的。忙碌的工作让自己觉得特别充实，不再有悬浮不定的漂浮感，而是把这里当作最好的归宿，能够成为华夏龙的一员，我感到无比自豪。

在刚入职华夏龙的半个月时间里，我一直跟着小覃学习应付工作，期间了解到了公司的主要业务和我具体的工作内容，熟悉了公司的应付处理流程与系统的操作等等。作为往来会计，我的工作职责重点在于应付对账工作，需要在规范的时间完成对账、开票、核销、付款申请工作，在账期内完成付款；另外还需审核营运部给过来的外发单，保证系统与单据的一致等等。在领导和同事的耐心指导下，我学到了很多新知识，提高和充实了自己，并且很快地适应了公司的工作环境。当然，我还有很多不足之处，处理问题的经验有待提高，与团队的协助能力也需要进一步增强，我还需要不断学习提高自身综合能力。

工作的同时我也感受到了公司对员工的关爱、对社会的诚挚关怀，同事之间的和睦融洽。入职四个月时间里，我参加过一次生日会，蛋糕很甜，鲜花很美，同事的热情与朝气也是深深感染着我；在我生日时，还收到了公司送来的礼品；11月与部门同事去深圳总部参加了为期两天的系统新功能培训测试与为期两天的团建活动，认识了很多其他分公司的同事，人生第一次尝试动手烤串儿；公司的慈善基金会也持续向社会传递帮助和温暖……这些都让我觉得很“暖”。

从2018年走出学校开始实习，到2020年，不知不觉间我已经工作两年时间了。在这两年里，去过物流行业、工厂、医疗机构，有过迷茫与低落。虽然突如其来的疫情改变了许多人，许多行业，但是因为有幸能够加入到华夏龙这个大家庭，2020年对于我个人而言还是我工作上收获最多、成长最快的一年。总的来说收获大于失落，不算完美，但是算的上是完整。我也知道还有很多的东西我没接触到。我庆幸，我还在这个财务岗位上，2021年继续砥砺前行。



人生路漫漫

广州客服部-黄国庆

刚刚过去的2020年，一个多事之秋，新冠疫情的爆发，就好像一个导火线一样，一连串的自然灾害接踵而来，洪水，蝗灾等不停的在新闻上冒头，作为普通人的我们，2020年，我们的愿望是“活着”，人生路漫漫，什么事都有可能发生，未来的路，未知又可怕，固守本心，过自己想过的生活，又有何不可？

人生本来就是一场一无所有的旅程，从呱呱坠地到一抔黄土，就好像从来没有来过这个世界一样，留下的就只有你认识的人或创造过的价值，但随着时间流逝，能证明你活着的东西就越少，或许别人陪你到了不了最后，唯有自己。

人生路上，错过的风景有许多，错过的人何尝不是让你惋惜，犹记天天黏在身边的小伙伴，他们总是告诉你许多奇特而有趣的故事，他们总是带着你去那些充满童趣的故地，一起嬉戏，每天跟在大人身后屁颠屁颠的跑着，当你摔倒时，伤心时，陪伴在你身边的他们，为你擦去眼角的泪，拍去你所有的坏心情。但幼稚的他们有时也会惹得你哭笑不得，现在回想起来，是不是有一种酸涩的感觉，曾一起笑过，一起哭过，一起疯过的童年早已消失不见。人生路漫漫，度过的每一天都要开心的笑着，当你回首往事，才能不悔青春。

人生路漫漫，不知几时才能走到尽头，唯有珍惜当下，想好每一步才能不后悔。路，还很长，屈原《离骚》“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”为之共勉。



不随意指责别人是一种修养

深圳公司-符贵



“一个人有一个表的时候他可以确定时间。如果有两只的话就难办了。”

我们经常会听到别人说：“世界上没有两片相同的叶子”。是的，每个人的人生经历都是不同的，我们的经历，造就了不同的行事标准、价值理念，即使是同一父母所出，都会由于其本质、环境的微微差异，两人的性格会产生十分大的改变。也就造就了现下我们常说的世界观、价值观、人生观的不同。

对于一件事情的好坏，常常只有当事人自己能够说得清楚。我们不能够探知对方的想法，自然也就没有资格去评判对方的对错。所以，能够做到以己度人，不以自己的观念去指责他人，这也是一种高修养的表现。

我看过这么一个小故事：

文江是一位电台主播，每日主要是负责倾听来电观众的诉说，开导听众，切实为听众解决问题。

某日，有一位老者打来电话，说自己的子女不孝，不愿意赡养自己，还把自己锁在家中。听众听后都在大骂老者的子女，但文江只是不停地安慰老人，并没有提供实质性的帮助。听众为此不解，文江却说：“我们不知道实际情况就没有资格随意评说。”

后来事实证明文江并没有做错，老者是患有被迫害幻想症，总是以为身边人处心积虑想要加害他，所谓的“锁在家中”也只是夜间正常的锁门，并没有限制老人自由。

这不由得让我想起之前看过抖音的一个视频，老人同样跟人家抱怨她很饿，每天都吃不饱，听着就自作主张地买了吃的给老人，结果老人其实是患病了，家人为了她好才限制了她。“好心人”却差点酿成大错。闲谈莫论是非，静坐常思己过

我们常常打着“为你好”的旗号，我们真的是设身处地地为他人着想吗？我们要学会提高自己的修养，说话做事之前多思考。常言道：“。”每个人都有自己不同的人生与经历，我们不要随意自责他人，多理解与体谅，做一个有修养的人。

读《生活需要仪式感吗？》有感

我记得2019年，我就买了《生活要有仪式感》这本书。买这本书的初衷，就是因为我觉得日子过得开始老年化，我觉得生活不应如此。“出门前给爱人一个吻，每周为自己做一桌丰盛的大餐，帮同事庆祝一次生日，陪父母参观一次升旗仪式，定期给朋友打个问候电话……”多少生活中的仪式，都被我们冠以“忙碌、劳累”之名给替换。

我们需要给生活加点仪式，让清苦而平淡的日子，过得心怀期望。

不如就从此刻做起，定期给家人打打电话，抽个时间放慢脚步，为家人做一点点简单而又暖心的事情，我相信，这个冬天，都会是越来越暖的。

——深圳公司-欧佩珊

读《爬山的感想和乐趣》热爱爬山的人，就能感受到爬山的乐趣，山是一个观望风景的好地方，它能让人心旷神怡，让人敞开心扉，爬山也是一个自我挑战的过程，可以磨练意志跟体格。

——运作管理部-吴岳珊

读《学习16节科学管理课》有感：学习好《16节科学管理课》，应用到工作中，用科学的管理方法与科学管理团队才有可能会让我们少走弯路，提升高度，一路成长。

——沈阳公司-贾建东

读《拥有一颗感恩的心》有感：心怀感恩，所遇皆温柔！感恩时光，感恩成长，感谢自己，感谢有你！

——广州公司-叶俞敏

读《你好，东西冲》有感：身体是革命的本钱，在大家为了事业拼搏的同时，一定也要注意身体，加强锻炼，拥有一副强健的体魄才能在成功的路上踏出坚实的每一步。

——财务中心-储澄宇

读邹总的《学习16节管理课》有感：毋庸置疑有一个科学化的管理，才能有强大的团队，强大的组织。物流本就是一个劳动力密集行业，订单的碎片化更为突出，所以我们对管理的要求也是极为的重视。各行各业竞争力越来越大，客户的需求也越来越精致。所以野蛮生长是无法长久生存的。唯有科学管理团队，企业方可长久！！

——天津公司-郑月敏



深圳市华夏龙供应链管理有限公司

Shenzhen China-loong Supply Chain Management