



# 华夏龙人

2022总刊第170期  
2022 GENERAL JOURNAL NO.170

专业的仓配一体化供应链服务商

# CONTENTS

## 学习园地

高效能人士的七个习惯：知彼解己

营运部工作小结和心得

仓库工作分享

## 市场动态

交通运输部加快构建智慧物流标准体系

京东：上半年超25000个店铺成交额同比增长超100%

深圳将建国际航运及服务中心

抖音试点超市业务

## 一线频道

彼方尚有荣光在，少年不惧岁月长

把心里的垃圾倒一倒

青春不完美

我的老师

## 回音壁



# 学习园地

## 《高效能人士的七个习惯》：知彼解己

上海华夏龙一张超

当我们不再急切回答，改以诚心去了解、聆听别人，便能开启真正的沟通，增进彼此关系。对方获得了解后，会觉得受到尊重与认可，进而卸下心理防备，坦然交谈，双方对彼此的了解也就更顺畅自然。知彼需要仁慈心，解己需要勇气，能平衡两者，则可大幅提升沟通的效率。

本节中柯维为我们分解了“知彼解己”几个步骤：

- 1、如何听懂？移情聆听。
- 2、先诊断，后开方。
- 3、四种自传式回应——价值判断、追根究底、好为人师、自以为是。
- 4、沟通技巧——有效沟通、适时扮演知音、表达也要讲技巧、一对一沟通。

柯维在书中强调“移情聆听”是沟通的前提与重点，移情聆听的目的在于理解对方，站在对方的角度理解他的思维模式和感受。移情聆听要的不止是聆听语言，还要听到对方的语调和声音，观察他的表情和肢体语言，体会他的感受和情绪，本质上是心与心的交流。

与人沟通之时，当对方有情绪时尤其要注意移情聆听，让他感到自己的感受被接纳和被理解，他才会回到理性层面继续沟通。知人者智，自知者明。《孙子兵法》：知己知彼，百战不殆；不知彼而知己，一胜一负；不知彼不知己，每战必殆，道理同此。

通过学习此节课程我对观点1和2有了一些理解和同感。比如在销售工作方面我们要做的知彼，就是了解顾客的需求，明晰顾客的痛点，这才能够使自己介绍产品不是“隔靴搔痒”，而是“有的放矢”；在销

售方面解己，就是了解自己的优势，也清楚自己的不足。如果自身优势可以与顾客痛点匹配起来，就有成交机会。

举个例子，我刚刚做业务时候，见一个有意向的客户。当时比较着急忙慌，一上来就开始介绍自己、介绍公司的优势，讲到最后才发现客户的需求点不在我介绍的方面上，给这个的客户留下不专业的印象，造成客户与我失之交臂的遗憾。没有按照书中所讲的，忘记了聆听，没有诊断就忙于开了药方，然后突然发现方子不对路，造成尴尬的局面。先诊断，后开方的确是在生活中被多方证实的正确原则，需要我们认真学习掌握。平庸的业务员推销产品，杰出的业务员销售解决问题方法。

其次有效的沟通需要讲技巧，有同理心，适当扮演一下知音都是非常必要的，沟通中切忌好为人师等四种“自传式回应”。尤其是管理者和员工，家长和孩子沟通的时候。

现在的员工零零后越来越多，我们的小孩子也大多是10后，好为人师的沟通方式他们是非常反感的，有些方面可能他们更专业。所以与他们沟通需要更多的技巧，了解他们，感情投入平等沟通。与我们的大女儿的良好沟通交流目前是摆在我面前的一个练习的好机会。争取按照柯维老师的方法去实习，做一个合格的学生。



# 营运部工作小结和心得

上海公司 - 胡小丽

时光飞逝，我自从 2021 年 3 月 6 日加入咱们华夏龙大家庭已有一年半的时间。在这一年半的时间里我一直是在营运部任职。回想起这一年半时间可以说是辛苦有汗水也收获了很多欢乐，下面我来简单地阐述一下我的工作内容。

每天早晨上班后我通常会首先打开每日商超表，查看前一天的交货明细，然后通过交货明细来收集每票订单的回单，并将回单一一上传到公司系统。待回单收集完成，我会把回单通过发邮件或者发微信或者发 QQ 的方式并按照客户的要求一一发送给客户。在每天的上午十一点左右我会将前一天外发的订单在系统里完成开单工作。开单工作完成差不多进入午休时间。下午第一项工作通常是在公司系统里将订单进行外发登记。外发登记完成以后查看邮箱收件箱，然后将直流客户下发的新订单导单至公司系统。

以上便是我每天的主要工作内容。另外，每隔两三天我会将各个承运商和外仓寄给我的回单原件在公司系统里进行签收登记，签收完成之后我会按照不同的客户将回单原件进行归档整理并放进文件柜里。其次，每隔几日我需要整理订单的外发单据并且统计好提报给财务。另外，在每个月十号左右我会开始按照不同客户的要求将上个月的回单原件整理好寄给客户。

通过这一年多的相处，我感觉华夏龙是一个很温暖很有正能量的集体，领导没架子、同事乐于助人。在我需要帮助的时候大家都会纷纷伸出援手，非常庆幸能够成为华夏龙的一员。我认为营运部的工作需要我们在工作的時候很细致、很认真、很有耐心，这样才不会出错。值得开心的是这一年多我工作上没有出过差错，没有给公司带来任何经济损失。我们部门也会经常与客户、承运商、其他部门同事，以及外仓的同事们进行工作上的交流，所以我一直要求自己在日常工作中保持着谦虚、积极配合的心态。

# 仓库工作分享

深圳公司 - 谢堃

我是深圳 A 仓仓库组长谢堃，和大家分享一下我目前跟进一个项目 LFK。因为这项目是电子产品，客户很注重 SN 码管理，针对 3C 贵重物品客户，货品上拥有唯一码（SN 码）的客户，用 SN 码帮助客户监控货品的流转，可以对货品进行一对一的追踪。其中针对需要管理序列号的货品，有强序列号和弱序列号之分：1. 强序列号货品在入库和出库时均需要扫描序列号。2. 弱序列号在入库时和普通货品一样无需扫描序列号，只在销售出库验货时需要扫描序列号，并将扫描的序列号录入系统。弱序列号功能描述：在 SN 码管理界面，可以查看所有存在序列号的货品详细信息，一个序列号对应一个货品单品。

目前 LFK 客户只要求弱序列号管理，弱序列号货品出库。

验货说明：弱序列号拥有特定的弱序列号扫描框，先扫描货品的条码会自动跳到扫描弱序列号的位置，然后再扫描弱序列号就可以对相应货品进行验货和绑定弱序列号。

错误操作：在发货确认时，如果扫描的单号中存在未扫对商品条码的货品，则会报错提示，就不能进行扫 SN 码，扫描过程中检查商品条码是否对应现在操作产品，复核正确后继续操作。

在扫描过程还有一个问题就是重复序列号，这样就不能完成验货，要及时

跟客户反馈，产品是否跟另外一个品有重复 SN 码，看客户如何处理。

成功案例：7 月 16 号客户反馈收到产品不一致，我们发出是一个键盘，结果收到美妆蛋，然后我们查扫描验货出库序列号是否跟产品一致还有打包过程中是否出现问题，发货重量和打包监控视频都没问题要求客户发 SN 码，反馈出来序列号系统追溯到此单 5 月 8 号的订单，因为操作过程中有全程监控，把打包监控录像跟反馈不一致产品反馈回客户，向客户申诉我们发的产品是正确的。

失败案例：6 月 21 号客户反馈发往广州一单物流，收到 5 箱产品不对，本来应收 5 箱键盘，结果收到是鼠标，客户反馈过来第一反应就是窜货了，要求客户把 5 箱错的序列号反馈过来，经系统查找此单 5 箱是发往河北的，然后跟客户说明这两单窜货情况，当时备货人员把这两单靠的太近，取货司机没分清货品对应发往那座城市。

那么该如何避免这个问题？货多的订单尽量放同一整排，货少拼板两个订单一个朝前一个朝后，司机取货就会避免出现上次问题。完善了 SN 码在仓库多个环节中的管理，提升作业准确度，提升在商品追溯方面的能力。

# 市场动态

## 交通运输部加快构建智慧物流标准体系

日前，交通运输部、国家标准化管理委员会联合印发《交通运输智慧物流标准体系建设指南》（简称《指南》），持续提升智慧物流标准化水平，为加快建设交通强国提供高质量标准供给。

交通运输智慧物流标准体系包括基础通用标准、设施设备标准、系统平台与数据单证标准、服务与管理标准 4 个部分，包括标准 72 项，其中现行有效标准 28 项，在研标准 9 项，待制定标准 35 项。为加强与其他领域标准协同配套，《指南》还列出了与交通运输智慧物流标准体系密切相关，但不属于交通运输行业相关专业标委会归口管理的 19 项标准。


《指南》提出，到 2025 年，聚焦基础设施、运载装备、系统平台、电子单证、数据交互与共享、运行服务与管理等领域，完成重点标准制修订 30 项以上，形成结构合理、层次清晰、系统全面、先进适用、国际兼容的交通运输智慧物流标准体系。

## 京东：上半年超 25000 个店铺成交额同比增长超 100%

10 月 25 日消息，在日前举行的“2022 年京东双 11 启动暨趋势发布会”上，《京东双 11 消费趋势报告》为所有品牌和商家展示出：在京东双 11，消费的价值早已不是单纯的交易本身，消费正通过创造时间价值、绿色价值、文化价值、情绪价值、探索价值等。京东数据显示，今年上半年，在京东运营的每个店铺平均成交额超过 2019 年同期的 2.2 倍，超过 25000 个店铺的成交额同比增长超过 100%，成交额 100 万元以上的店铺中超 21% 店铺同比翻番。

## 深圳将建国际航运及服务中心

近日，从深圳市规划和自然资源局获悉，该局日前发布了《深圳市海洋发展规划（2022-2035年）》。规划提出，在经济方面，围绕海洋重点领域，结合深圳优势产业基础，建设国际航运及服务中心，聚焦未来产业，打造科技创新引领的海洋战略新兴产业高地；在科技方面，提出促进关键技术国产化、强化成果转化和人才支撑等具体措施；在绿色发展方面，以国家“双碳”目标为引领，从能源结构及海洋产业转型、海洋生态、海洋文化打造等方面提出深圳的策略路径；在空间方面，突出陆海统筹、全域支撑、创新引领，明确分工协同，构建“两廊四区多点”的总体海洋发展空间格局，布局11处海洋发展重点片区。



## 抖音试点超市业务

近日，根据多位爆料商家描述，抖音超市悄悄开启了招商，业务目前处于前期试点阶段，除了入驻后台链接外，平台方面目前仅提供了一份在线实时更新的内部资料，“招商并未公开，只是在通过小二定向进行邀约。其余内容都还只是口头说说。”

这份“内部资料”正是抖音超市的入驻操作手册，手册显示抖音超市自营业务在7月已经上线。但据观察，抖音APP尚未给到抖音超市足够的曝光，仅在抖音商城中可见露出。现阶段，抖音超市已经开启了广州、深圳、惠州和东莞四个城市试点，四个城市的部分消费者可以在抖音商城中找到“超市”入口，在抖音超市中购物。



# 一线频道

## 彼方尚有荣光在，少年不惧岁月长

上海公司 - 操吕娇

时光更替，岁月灿烂，仿佛一眨眼间，四季又在不知不觉的变化了。季节的交错，仿佛一个招呼都不打，蓦然间就到了。秋天，我也是喜欢的，小时候常常听到家乡的老人在说，秋天啦，脸上的笑容就藏不住了；在每位面朝黄土背朝天的农民伯伯心中，秋天是丰收也是希望更是生活。用自己的辛勤劳动换来的累累硕果，看着也是着实比较喜人的；也许，这就是他们心中简单而朴实的满足感了吧。

秋天，除了丰收的喜悦，还有悄然种下了来年的希望。秋风中泛黄的树叶随风摇曳，仿佛在诉说着它的归宿；秋去春归的时候，那崭新的绿枝会霸道的宣示着告诉大地，只要有希望就值得被期待。同样，每一件事情的开始都会伴随着质疑的声音，是创新蜕变还是墨守成规？是在被怀疑被否定后还依然保守初心去坚持呢？很喜欢房琪的这一段话：“我们终其一生，不是为了要满足每一个人，而是要找到与自己同频共振的那一部分人”；很多时候，也许当下你做的事情没有人会去理解与认同，但也不必妄自菲薄的否定自己；他强任他强，清风拂山岗，我们做过很多选择题，但最难的那一道是在人生里。

生活也许会打败很多事情，也会让很多选择无可奈何；但生活也会回馈你更多惊喜，既有星辰大海让我们向往，也有柴米油盐让我们奋斗；奋斗的意义是可以让我们选择拥有生活的能力，却依旧保持一颗初心。彼方尚有荣光在，少年不惧岁月长，愿每一位追星人都能够得偿所愿，所愿皆所得！

能打败仗

## 把心里的垃圾倒一倒

运作管理部 - 陈敏

人生匆匆几十载，为了生活、名利忙碌打拼着，历经生活的磨练，慢慢会发现承载越多想要的越多，也因此迷失自我找不到方向。

人的内心空间实际是有限的，如果内心装载太多的负面事物或垃圾情绪，当某天超出承受范围，就会面临抑郁、崩溃，只有适当清空，定期把心里的垃圾倒一倒才能活得轻松自在。

手机使用久了我们会觉得反应慢，电脑用久了内存会发出警报，于是我们会清理掉一些无用或非必要的软件和文件。一个家久了不整理就会堆满杂物凌乱不堪，我们会定期舍弃掉一些多余。

生活如此人的内心精神世界亦是如此，会承载自身的欲望跟无穷的烦恼，过多的欲望伤身，过多的烦恼伤神，林林总总阻碍着我们前行的步伐。

古人云“天下之福，莫大于无欲；天下之祸，莫大于不知足；”当内心的欲望少了，人活的也就自在了，我们习惯性的喜欢把生活中的一些小事来回添加，于事无事变有事，小事变大事，烦恼由心起不想自然无，无论何事终究会有过去的一天，与其纠结在已经过去或未知的事里，何不如放宽心接受生活中的风雨洗礼。

学会释怀定期把不好的一切清空，为自己创造一片清新的内心空间。

## 青春不完美

武汉公司 - 肖丽

近期又闲来无事，又重新翻看了灌篮高手，这部属于 80、90 童年回忆的动漫，讲述了一群因梦想而聚集在一起的年轻人为进军全国大赛努力的故事，这部漫画的结局不是我们所希望的 happy ending，湘北最终没有获得全国大赛冠军，但是我们不能否认他们为其付出的努力和汗水，一句：教练，我还想打篮球，国中时期 MVP，浪子回归。整天喊着我是天才的人，也需要默默的努力一周练习投球 2 万次，天才不是只有说说而已，虽然他在漫画中制造了许多的笑点，但不能忽视他的努力。湘北没有获得冠军，或许是他们的能力仅限于此。

没有谁的青春是无限可能的，天赋难求，利于顶端的毕竟只有少数，这个说的就是赤木了吧，最终也没有被深泽体大录取。小的时候看，就觉得这一群男孩子为了目标努力，很热血，流川枫很帅，樱木很搞笑，重看的时候却觉得有诸多遗憾。并在他们身上看到一个团队的精神支柱不在于某一个人，而是大家有共同的信念。这与我们现在工作团队我是一样的！

“不忘初心，  
让青春无悔，  
不负所托，  
让您放心。”



# 我的老师

深圳公司 - 孙威振

最近读到一句话是这么说的，老师是这个世界上除了父母之外唯一希望你过的好的的人。不由得让我想起了我的老师们……这是一篇文章或一个故事应该有的开始。

“静静的深夜灯光仍在亮，呕心沥血您在写教案”，这是三年级时学会的少儿歌曲，这是一个语文老师教我们的儿歌。最喜欢他教的语文和自然，因为他带我从书本里认识了广阔的在自然和世界，知道了天安门，知道了海南岛，大兴安岭，小兴安岭，知道了长江黄河，珠穆朗玛峰，语文老师和我们说外面的世界很美丽，你们要走出去，走遍祖国大好山河，当时老师打比方说你们就像校门口屋檐下的鸟儿，一群一群的飞出去，飞到更广阔的天地。是啊，鸟儿成群飞走了，筑巢人永远等不回远去的鸟儿了。

转眼小升初，开始住校，有一个老师叫班主任老师，听名称都是很厉害的角色。初中就要住校，读晚自习，有一次和一个发小偷偷的跑回家去了，没有上晚自习，第二天早晨班主任老师给我吃了一顿“皮鞭炒肉丝”，这顿教训让我脱离了原生家庭的依赖感，开始独立在学校生活，学习。班主任老师带我们的数学，虽然现在二元一次方程我已经不会解了，但是我还记得他的模样，记得他让我这个数学经常不及格的同学，在他的皮鞭下能考 123 分的成绩。

15 岁那年的雨季，朦胧的年纪，遇到了那个教我们“谈情说爱”的老师。“关关雎鸠，在河之洲，窈窕淑女，君子好逑”，成了很多同学情书的开头白。”蒹葭苍苍，白露为霜，所谓伊人，在水一方”，追求隔壁班级阿美的经常用这句。这位教我们古诗词的是文雅大方的思想不保守女老师，15 岁的年龄是一个情感萌芽的阶段，老师用古诗词意境阐述了爱情，相思，求而不得的古人们如何如何，记得她说“爱是世界上最美的，我们要呵护爱，守护爱”，这些话给那些个少年树立了爱情观。

学高为师，身正为范，感恩一个个从我生命中经过的那些恩师们，感谢你们给予了我们知识，感谢你们陪伴了我们的成长，无言的问候，静静的深夜希望你送去我的祝福。

# 回音壁

《充满朝气，永远年轻》读后感：  
生活中，工作中我们都要充满朝气，有年轻的心态，热爱自己的工作，才能更提升自己，使我们走的更高，更远。

沈阳公司 - 贾建东

读《老仓记忆》有感：回忆是一种力量是一种永恒更是一束藏在心底的思念，不必在乎时间长短，才是最美好的证明！

上海公司 - 操吕娇

读《充满朝气，永远年轻》有感：  
任何事情都应该去尝试一下，因为你无法知道，什么样的事或者什么样的人，将会改变你的一生。

广州公司 - 柯美媚

读《热爱可抵岁月漫长》有感：一个人成熟的标志不是脸上的沧桑，而是知道生活不是非黑即白的真相后依然热爱生活。

深圳公司 - 孙威振

读《充满朝气，永远年轻》有感：  
随着年岁增加，我们内心多少会产生些许焦虑与恐惧，感觉自己不再年轻很多事情来不及做或年龄段不适合去做，其实阻止前进的步伐并不是年岁的增长，而是自己停留的脚步，永保一颗朝气蓬勃的心态活好当下的每天，即使 60 岁也能活出少年般的生活。

运作管理部 - 陈敏

读《高效能人士的七个习惯 - 知彼解己》有感：在你能够感同身受之前，人们一般不会主动向你吐露心声，你要一直关注他们的行为，并表示理解，你应该睿智，敏感而以头脑清楚，并能够抛开个人精力。有很多问题我们根本无法解决与提供帮助，因为很多问题因素仅属于我们关注的范围，我们应该把精力放在影响圈，也就是我们力所能及可以做到的事情。不论是日常工作沟通还是商务谈判或者家庭关系维护都需要知彼解己。

天津公司 - 郑月敏

《老仓记忆》读后感：时光变迁，但有些地方会一直留下长久的记忆。唯愿人生的每个阶段，都有我们心仪的老地方。

综合管理部 - 刘清萍

读《高效能人事七个习惯》有感：聆听是人类沟通的起点，聆听对方，理解对方。才能影响对方。

深圳公司 - 张婷

《老仓记忆》读后感：读完老仓记忆，不觉戚戚然，时间总是在推着我們走，就像我们刚熟悉完一个环境，总有些其他原因让我们不得不面对新的环境，但是我们又必须调整心态接纳新环境，物是人非，人是物非，大概如此。

武汉公司 - 刘小欢



电话：4007-166-133

邮箱：MKT@china-loong.cn

网址：www.china-loong.cn

地址：深圳市福田区梅林街道理想时代大厦9楼A