



兰海集团
LANHAI GROUP
—— 勤实智韧 和合精进 ——

兰海集团报

LANHAI GROUP NEWS

总第 23 期

(2013 年第 11 期)

2013 年 11 月 1 日

本期 4 版

主办: 兰海集团

总编辑: 赵友海

主编: 许昕

网址: www.cnlanhait.com

邮箱: cnlhjt@163.com

内部资料

为社会创造价值

为客户满足需求

为企业增加效益

为员工搭建平台

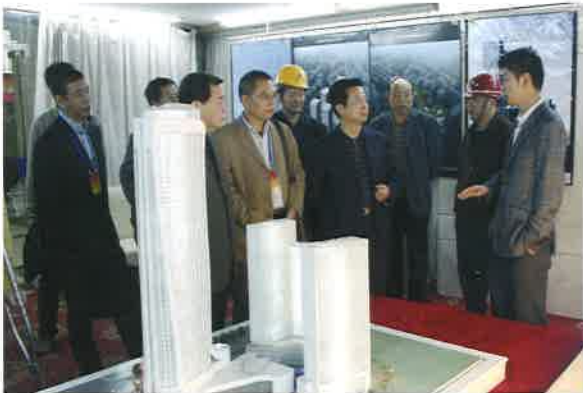
兰州市城关区人大主任视察宾馆综合体项目建设

新胜利宾馆综合体 10 月工程形象进度



本报讯 10 月 31 日上午,兰州市城关区人大常委会主任高星一行莅临兰海集团兰州新胜利宾馆城市综合体项目检查指导工作。

上午 9 时许,高星主任一行



来到新胜利宾馆城市综合体项目现场,首先视察了新胜利宾馆城市综合体一期酒店式公寓项目的建设情况,随后参观了宾馆综合体项目展厅。兰海集团副总经理赵卿向高星主任介绍了新



胜利宾馆项目综合体的开发建设情况。高星主任对项目表示了强烈关注,当得知新胜利宾馆城市综合体项目建成后将成为未来兰州中心城区地标性建筑时,高星主任十分高兴,在充分肯定

了已有建设成绩的同时,他也对项目建设提出了更高的要求,他要求项目建设方要在确保工期进度的同时狠抓质量安全关,将该项目建成百年精品、优质工程。 许昕 / 文图

本报讯 兰州新胜利宾馆综合体一期酒店式公寓工程,该项目北临庆阳路,西临中山路,地上四十一层,地下二层,结构形式为剪力墙结构;地下一层为自行车车库及设备用房,层高 4.7 米,地下二层为设备用房,一层为入口门厅等公用设施房间,二层为物业管理办公场所,三层至四十一层均为酒店式公寓,层高 3.1 米,中间间隔设有两层避难层。本工程总建筑面积为 54196 平方米。主体结构高度为 129.0 米,由兰州新胜利宾馆有限责任公司投资建设,浙江当代建筑设计研究院有限公司设计,核工业天水工程勘察院地基勘察,甘肃教育工程建设监理咨询有限公司监理,浙江海天建设集团有限公司承建。

截止 11 月 1 日,该工程主体结构钢筋混凝土工程 26 层已完成,东段 12-15 层精装修样板间砌体工程基本完成、样板间室内抹灰已完成 50%,外装饰 16 层以下幕墙工程正在施工中。针对冬季施工相关要求,项目部编制了《冬期施工方案》,现已完成审批。

路贝贝 / 文 牟文军 / 图



集团全面动员力促 宾馆综合体项目按期封顶



本报讯 为确保兰州新胜利宾馆城市综合体项目一期酒店式公寓工程主体结构于 2014 年 1 月 20 日前顺利封顶,根据集团公司董事长的要求,10 月 28 日下午,集团公司监事会主席、督查总监、浙江海天建设集团有限公司兰州分公司副总经理周晓良、浙江海天建设集团有限公司兰州分公司副总经理陈喜元等领导在胜利宾馆召集项目部主要人员及项目施工各方代表,召开冬季施工动员专题会议研究讨论并安排部署了

确保工程按期封顶的各项工作。会议对项目部及各施工班组的各项相关工作做了统一安排,详细落实了近期工作重点及注意事项。会议要求项目部详细编制进度计划,将施工任务细化分解到每个施工班组,并要求项目部管理人员督促各施工班组按计划有序进行,以确保在不受冬季严寒恶劣天气影响的前提下,确保于 2014 年 1 月 20 日一期酒店式公寓工程主体结构全面封顶。 许昕 路贝贝 / 文图



细微之处显关怀

——宾馆客房部增强主人翁意识心系宾客完善细节

本报讯 自今年新胜利宾馆根据集团公司要求开展“当主人翁,创完美服务”活动以来,员工主人翁意识不断得到增强,心系宾客需求,争创完美服务的意识也体现在日常工作的一点一滴当中。

据兰州新胜利宾馆总经理王琳介绍,通过楼层服务人员平时细心观察,许多客人洗澡时穿着的一次性拖鞋洗澡,在拖鞋洗湿后会感觉不太舒服,并且洗湿之后客人还会再要一双新的使用,这样不但方便客人使用,无形中增加了经营成本。为此,从方便客人使用、节约成本的角度出发,宾馆客房部专门购买了 40 双塑料防滑拖鞋,并在客房卫生间醒目位置张贴标识,根据客人的要求为其提供。每次

客人使用完毕后对拖鞋进行清洗和消毒,再用一次性塑封袋封存,做到干净、卫生,使客人可以放心地使用。

另外,由于新胜利宾馆客房卫生间属于老式建筑结构,内部面积小,配放的地巾无处摆放。因此,客房部先给 12、13 楼添置了 40 个装地巾的小塑料筐,这样既解决了无处摆放的难题,从卫生消毒角度来讲也可以把地巾和其它客用毛巾明显的区分开来。

宾馆员工的主人翁意识正从一点一滴的平凡小事中体现出来,相信在“当主人翁,创完美服务”活动开展过程中,宾馆整体服务水平和服务质量还会再上一个新的台阶。

新胜利宾馆 孙晓兰 / 文图

加强经营管理 搞好规范服务

——海厦物业召开三季度工作总结会

本报讯 10 月 15 日,集团三季度检查考核结束不久,海厦物业在兰海会议室召开了 2013 年三季度工作总结会。公司总经理、各部门领导及全体员工(在岗值班人员除外)参加会议。

会上,向澜总经理对三季度工作进行了总结,通报了各项经营指标任务完成情况,对公司经营管理工作中存在的一些问题提出了整改意见,特别是对企业中存在的一些不良风气提出了严肃批评。并就怎样更好地搞好规范服务发表了个人见解,对各岗位工作提出了细致要求。向总认为:保安工作要把安全放在首位,要求保安人员要提高工作责任心,认真做好保安巡查工作记录、停车收费记录等;工作中多用文明用语,注重个人现象,让业主(商户)感到很



亲切,从而拉近双方距离,做好服务。保洁工作首先要划分清楚工作区域,分清责任;要求保洁员要掌握保洁工作方法和技巧,提高工作质量、工作效率;要养成保洁质量回头看习惯,保洁工作完成后,回过头看一看,自检自查是否有不达标项,以便及时处理;要考虑业主(商户)感受,尽量在业主(商户)上班前完成保洁工作,特别是外围区域卫生一定要在上班前保洁清楚,节假日要提前半天搞好卫生;要落实保洁时间、保洁标准,提高保洁服

务质量,给业主创造一个良好的工作环境。海厦物业维修力量比较薄弱,要求维修人员要勤、腿要快,提高服务及时性,做到着装整齐、微笑服务;加强各种设施设备检查维修保养,保障安全,避免跑冒滴漏等情况发生。

并要求各部门加强各项制度的学习,加强检查督促落实工作,提高执行力。

海厦物业公司希望通过本次会议,能使海厦物业各项工作制度、工作质量标准更好地得以落实,调动员工的工作积极性、主动性,提高服务水平;能使员工中的不良风气得以纠正,努力打造“勤实智韧、和合精进”的物业团队。希望通过全体员工的不断努力,能够创建一个和谐、温馨的物业小区。

任惠革 / 文 丛培轩 / 图

集团积极筹备新年联欢会

本报讯 作为一年一度备受集团内外关注的大事,兰海集团 2014 新年联欢会的筹备情况牵动着大家的心。为了办好这一届盛会,集团公司相关部门及人员未雨绸缪,提早行动,积极筹备 2014 新年联欢会。10 月 23 日下午,集团公司总经理召集各部门、各企业相关人员在 11 楼会议室召开专题会议,对 2014 新年联欢会的各项工作进行了安排部署。

兰海集团 2014 新年联欢会定于 2013 年 12 月 31 日下午

在新胜利宾馆东餐厅举办,由开幕式、文艺演出、颁奖仪式及联欢晚宴等环节构成,结合往年筹办经验和今年实际情况,特别是国家相关要求,本届联欢会压缩了节目数量,力求短小精悍,节俭办会,同时提升了节目评分的公平公正性,在节目品类和节目质量上力求有大幅提升,并努力回归“全员同乐”的联欢会本质意义。目前,新年联欢会各项筹备情况进展顺利,节目编排正在紧张进行中。 邵峰 许昕 / 文图



我们走在大路上

——集团公司举办 2013“幸福人生”员工秋季行走健身运动会



本报讯 为彰显“勤实智韧和合精进”的兰海精神,活跃员工业余文体生活,增强集团员工的凝聚力和向心力,根据《兰海集团公司 2013 年度企业文化建设工作要点》等相关工作安排,集团公司机关及各企业于 10 月份分别举办了兰海集团 2013“幸福人生”员工秋季行走健身运动会。

因时间、气候等因素影响,今年集团公司不再统一举办运动会,而采取集团提出指导性意见,各单位分别组织实施的方式,分



别举办兰海集团 2013“幸福人生”员工秋季行走健身运动会。

10 月 19 日下午,晚秋暖阳温润如春,集团机关员工一行 20 余人于 14 时许在北滨河路兰雅亲河湾小区西侧排洪沟登山步道入

口处集结完毕后,在集团公司总经理的带领下,由登山步道上行至兰州国学馆,参观了兰州国学馆。参观结束后,一行人员开始行走健身之旅,大家沿罗九公路自兰州国学馆至白塔山公园的行走路线,在两个小时左右的行走时间内顺利完成了行走活动。

此次活动过程由机关党支部组织,集团领导纷纷带头参加,活动既锻炼了身体,又陶冶了情操,活跃了员工的业余文化生活,获得了大家的一致好评。

许昕 牟文军 / 文图



新胜利宾馆举办员工秋季行走健身运动会



本报讯 10 月 25 日下午,新胜利宾馆以“弘扬健康,强健体魄,放松员工身心”为主题,组织 40 余名员工参加了新胜利宾馆 2013“幸福人生”员工秋季行走健身运动会。

新胜利宾馆全体参加人员由兰雅亲河湾小区西侧排洪沟登山步道入口延阶梯进行攀登,到达顶

峰后参观了兰州国学馆,并延罗九公路步行至白塔山。整个活动过程中气氛热烈、秩序井然,充分发扬了互助友爱的团队精神。通过这次步行健身运动会的举办,进一步增强了公司凝聚力和团队协作能力,提高了部门间的沟通

和交流,取得了良好的效果。

唐丽 / 文 王阔 郭华利 / 图



海厦物业举行“秋季行走健身”登山比赛活动



本报讯 10 月 26 日,海厦物业按集团“秋季行走健身运动会”通知精神,组织公司各部门员工在五泉山公园门口集结,举行“秋季行走健身”登山比赛活动。热情高涨的队员们全部提前到达集合地点。在强调了比赛规则、注意事项后,比赛提前开始,一声令下,队员们迅速向兰山二台阁进发。

本次登山比赛的起点为五泉

山门口,终点为兰山二台阁,以“安全第一,比赛第二”为原则,设男子组和女子组同时开始比赛。比赛中,大家个个劲头十足,相互鼓励,你追我赶,奋勇争先。经过激烈角逐,最终姚维宜获男子组第一名,赵良祥、李丹平、获得男子组第二名,马世茂、赵兰生、徐爱军获得男子组第三名;巾帼不让须眉,张海兰拼尽全力获得女子组第一名,赵桂霞、宋桂香紧随其后获得女子组第二名,俞爱花、杨彩霞、张栓勤也不甘落后,获得女子组第三名。我们在为获得名次的员工祝贺的同时,也为所有顺利完成比赛的员工喝彩。特别是老员工杜春生克服



身体不适,坚持不懈完成比赛、曾经的兰海马拉松比赛冠军李俭军因感冒身体严重透支,虽然步履蹒跚,比赛落后,但他坚信到达终点就是胜利,硬是一步一步坚持到了终点,体现了海厦物业员工拼搏奋进的企业精神。

通过此次登山比赛,企业给员工营造了一个团结、互助、积极向上的户外活动氛围,使员工在“我运动、我健康、我快乐”前提下达到了挑战自我的目的,希望在今后的工作生活中我们都会勇敢地面

李桂芬 / 文 任惠革 / 图



记兰海物流员工秋季登山健身运动会

本报讯 金秋十月,秋高气爽,景色宜人,正是郊游登山好时节。为增强员工的凝聚力和向心力,活跃员工文体生活,10 月 19 日,兰海物流员工来到五一山开展秋游登山健身活动。

举办这次秋游爬山的目的有三点:

一、加强团队建设;二、加强锻

炼员工身体素质;三、让大家领略大自然的风光和美景,放松紧张的心情,缓解工作压力。

在山下集合完毕后,在兰海物流肖振祥总经理向大家说明了爬山有关事项和上山的安全问题后,大家开始了今天的主题活动——爬山比赛,由于大家提前做好

了爬山的充分准备,只见员工个个开始争先恐后地往山上冲,你追我赶,互不相让,也有部分员工由于体力差,身体素质比较弱等原因,爬到山中间就已经落到了队伍的后面,但他们都坚定信念,一定要爬上去,所谓坚持就是胜利。路途中,大家一路欢歌笑语,心情舒畅,其乐融融。最后,全体人员陆陆续续都到达了山顶。名次不重要,重要的是大家的积极参与。

通过这次活动,缓解了员工的工作压力,拉近了员工之间的距离,放松心情,增强体质,有力地促进了今后各项工作的开展。

高蕾 赵倩倩 / 文图



美文欣赏

读懂秋天

秋天之美，美在内涵。

世间四季，各有特色，但内心总感觉夏天的炙热、冬天的寒冷都过于极端，春天的万物竞发又过于繁华，惟秋含蓄内敛，不温不火、不离不弃的迎送着生命的轮回。

印象里秋天似乎已成哀愁的象征，从古而今人们涉及秋天的情感大抵都是离愁别绪、触景伤情。秋天过后就是冬季，万物凋零随即而至。承受寒冷的心理预期，使人很少能从秋天中读出抚慰人心的情感。然而，站在温暖和严寒的好恶之外，再看秋天，或许又是一番感觉。

秋天的来临是从落叶开始的，落叶预示着一个季节的结束和另一个季节的开始，秋天的心情也总是随着落叶在无尽地飘落中悄悄飘动。剪断伤感繁华已然逝去、严寒即将来临的愁绪，秋叶剩下的其实是一种静美的离开，感知这种静美需要一种安宁的心

态，而这种心态似乎是从古至今人们所稀缺的。

满树的枝叶由绿变黄逐渐枯萎乃至飞舞飘零，是自然的铁律，是必然的过程。生就是生，死就是死，无从改变，也不必留连。如果以必然的心态，去看待秋天，就无所谓悲伤，去度过秋天，



就不会感到落寞。

秋天的风也那么理智、冷静，似乎不带一丝情感，吹走满世界的绿意。又似乎隐寓着种种怜悯，吹到身上，略感凉意，提醒着人们天气逐渐转冷，要多添衣裳。慢慢呼吸秋风的味道，是泥土的馨香，是收获的满足，是似冷还暖的

慰藉。秋天的树叶逐渐随秋风飘落，悄悄远离喧嚣，远离俗世悲欢扰攘，天地更显示出一份成熟与从容。

其实这世间真挚的感情并不需要轰轰烈烈，深邃内敛更宽广绵长，静若无声更蕴涵澎湃的力量。就像秋天的清风，吹散酷暑，冷却狂热，迎来理智和成熟。就像秋天的落叶，静美、多姿地离开枝头，那是一份不求任何回报的安宁与不在意世俗繁华的洒脱，留给人们一树眷恋。

这世间上有哪一件恒久、美好的事物不是由于具备安宁与执著的品格呢？秋天躲在时光深处，静静守候着自己的一片天空，不为繁华所动，不为冰冷所惧，拿得起严寒、放得下狂热，为天地增添一份厚重，给万物一个反思的空间。或许，安宁与执著正是秋天与生俱来的本色。

感知到秋天的静美，绵长的内涵，才能坦然接受冬的萧杀、春的繁华和夏的豪放。坦然度过了四季轮回，也就避免深陷于人生的冷暖饥饱、喜怒哀乐里不能自拔。

读懂了秋天，也就读懂了人生。

张世普 / 文

安全是一种态度

□ 兰海物流 倪玉坤

安全，是我们企业一个永恒不变的话题。如果说我们企业是一座金字塔，那么安全就是金字塔的塔基，塔基不稳，地动山摇。企业要发展，生产是过程，效益是结果，安全是前提。只有做好安全保障这一前提工作，才能产生精益化的管理过程，进而实现理想的效益结果。

安全对于我们来说，应该是一种

态度，一种稳于泰山、关爱生命、看重幸福的态度。我们经常讲“安全第一”，这就是我们的态度，也是我们的原则，只有端正态度我们才能做对事，做好事；只有端正态度才能保证我们的事业顺利完成；只有端正态度才能保证我们的企业取得良好的效益。

所以，安全对我们来说至关重要，我们就要事事讲安全，处处讲安全。安全工作永远是“从零开始，向零进军”。我们要清醒地认识到：一个小小的隐患或一时的疏忽，有可能带来



巨大的灾难。所以为了自己和家人的幸福安康，让我们每天从零开始，向零进军，延长自己生命的安全周期，为公司的发展添风采。

理解。许多人在笑话他们是疯子的时候，别人说不定还在笑他呆子呢。做人呆呆，处事聪明，在中国尤其不失为一种上佳做人姿态。



的，我们可能日复一日地重复着同样的工作，要每时每刻都要保持一份热情很不容易。这就要求我们多站在业主的立场上想一想，把热情服务、贴心服务与主动服务、及时服务结合起来，做到急业主之所急，想业主之所想，切实帮助他们解决实际需要，从而拉近与业主的距离。

关于“诚信”

“诚信”是一个人的人品，是一个企业的生命，是一个城市的精神所在。人无诚信不立，家无诚信不和，业无诚信不旺，国无诚信不稳，世无诚信不安。

对物业公司而言，诚信是维系物业公司与业主关系的纽带，失去这根纽带，也就是说没有“诚信”的服务，再主动、再热情，最终都是徒劳的。因此，我们要遵守与业主（商户）预约的时间上门维修，答应业主（商户）的事哪怕再小也要做到不失信于人，收费要提供票据等，所有这些服务都是诚信服务的体现，都是我们优质服务的重要内容。

关于“团结”

团结是奋进的保障，团结是力量的象征。领导班子的团结是企业的核心，是灵魂，员工的团结是企业的生命。假如一个企业人心涣散，其发展必不长久。因此，海厦物业唯有团结，才能凝聚员工之力，才能使公司的经营管理迈上新的台阶。

关于“协作”

“团结”离不开“协作”，团结协作是一切事业成功的基础，个人和集体

让青春在平凡中闪光

——兰海青年训练营演讲比赛稿选登系列之二



□ 新胜利宾馆 龚梅香

尊敬的各位领导，各位同事，大家下午好！

我是来自新胜利宾馆的龚梅香，今天我演讲的题目是《让青春在平凡中闪光》。

首先，我要给大家讲一个故事：有一位学习很不错的女孩，大学毕业后，被安排到本村小学教书。觉得自己被大材小用，总想干一番惊天动地的事业来，因而不到一年，就离开学校外出打工，先后做过销售、文员、出纳等等，但都半途而废了，到她三十岁时，还一事无成。有一天，母亲和她聊天，对她说：“一块地，无论播种的是麦子还是豆子。只要细心浇水、施肥，总会有属于它的一份收成。但是如果什么也不做，这块地只能荒废掉。人也一样，如果不努力是得不到回报的”。母亲的话让女孩终有所悟，凭借语言天赋做了英语学校的老师，勤奋、努力，踏踏实实。后来，她有了自己的英语学校。同时也实现了自己的人生价值。

拿破仑说“不想当将军的士兵不是好士兵”。然而并不是每个“士兵”都适合当“将军”。如果每个人都做将军，那士兵由谁来做呢？没有了士兵，将军又有什么意义！所以，只有找准自己的



只有依靠团结协作的力量，才能把个人的愿望和集体的目标结合起来。一个和尚挑水喝，两个和尚抬水喝，三个和尚没水喝；一只蚂蚁来搬米，搬来搬去搬不起，两只蚂蚁来搬米，身体晃来又晃去，三只蚂蚁来搬米，轻轻抬着进洞里。一个企业，如果组织涣散，人心浮动，人人自行其是，甚至搞“窝里斗”，何来生机与活力？又何谈干事创业？因此，我们要把团结协作当成自己的一份责任去不断努力。

关于“拼搏”

“拼搏”是企业的奋斗精神，也是对所有员工的一项基本要求。一个企业能否抓住机遇，加快发展，一个很重要的方面就是能否坚持拼搏到底。唯有保持和发扬拼搏到底的精神，做到员工人人奋发努力，个个勇于负责，才能生生不息，蓬勃发展。

关于“奋进”

奋进是一种昂扬的斗志，是一种图强的精神。奋进，就是百折不挠，万众一心，朝着既定的目标奋勇前进。奋进展现在人们面前的是那种积极向上的精神、浩浩荡荡的气势、锐不可当的合力，它是推动企业发展的力量。

正因为有了全体员工的不辞劳苦，不断努力的奋进精神，才有了海厦物业今天的业绩。现如今海厦物业正处于发展突破的关键时期，各种困难在所难免，但是只要有这十六字的企业精神的引领，我们全体海厦人必将会为企业付出更多的心血和汗水，海厦物业公司也必将迎来更加辉煌灿烂的明天！

位置，才能实现人生的价值。也许有人会讥笑：真是胸无大志，鼠目寸光。我不想反驳，但也不会改变初衷。一个人的价值，靠自己来追求实现，让别人去评价衡量。

现在有很多青年员工总抱怨自己怀才不遇、工作累、待遇低，付出多、回报少。但更应扪心自问，是否在人生观、价值观上做出了正确的选择，不要总抱怨自己“怀才不遇”，其实处处都有机遇，而机遇“只偏爱那些有准备的人”，关键在于有没有真才实学，肯不肯勤奋努力。所以，我们应该脚踏实地，做到干一行、爱一行、钻一行、精一行，不断挑战自我、提升自我。因为，脚踏实地做事才是实现人生追求的关键。万丈高楼平地起。实现远大的理想追求，不能靠坐而论道，必须立足现有岗位，从点滴做起，从小事做起。在平凡的岗位上实现人生的价值。

当然，每个人都渴望成功。但成功绝不是来自偶然，成功的背后凝聚着汗水和智慧。没有不劳而获，没有坐享其成。无数仁人志士的成功，无不付出巨大的辛苦。众所周知，爱迪生为了发明电灯，尝试了无数次试验，才为人类带来了光明。袁隆平为了培育水稻新品种，每天都要去试验田里观察记录，为人类解决粮食短缺难题做出了巨大的贡献。同样，我们从事的平凡工作中也孕育着伟大。只要我们锐意进取，努力探索，就会有收获、有成功。只要我们正确定位，在工作中树立正确的人生观和价值观，将平凡的工作和不懈的努力有机结合，以更加积极平和的心态去努力工作，将饱满的热情投入到每一天，就会为企业的发展和社会的进步做出贡献。只要我们一步一个脚印地前进，就能让青春在平凡中闪光，就一定能够实现人生的价值。

朋友们，请看——窗外的综合体项目正在拔地而起，现在正是我们这一代年轻人施展才华、矢志建功的大好时机。辉煌的事业等待我们去创造，兰海的明天等待我们去描绘。

谢谢大家！



头顶天，脚踏地，人生全在一口气；切记气上有三记：恒气赌气发脾气；恒气只能气自己，赌气彼此更对立；拍桌打凳发脾气，有理反到变没理；人生世上不容易，作践自己多可惜；生气生上一分钟，六十秒钟没福气；生气生上一小时，六十分钟冒傻气；生气生上一星期，伤了肝来害了脾；人生要想少生气，几件事项须牢记：小事小非莫计较，一睁眼来一闭眼；有人出语伤情面，未必全是有恶意；有人处事拂我意，想必有其难唱曲；有人仗势欺人欺，多行不义必自毙；有人误解我蒙屈，岂有迷雾第四季；有人背信把我弃，流水落花随他去；有人优势超过我，十指哪能一般齐；尺有所短寸有长，不去事事都攀比；人间美景未看全，哪有工夫生闲气；心态顺畅身体好，省下药钱旅游去。



解读海厦物业企业精神

□ 向澜 / 文 丛培轩 / 图

走进兰州海厦物业公司会议室，首先映入眼帘的就是刻在墙上的“主动、热情、诚信、服务、团结、协作、拼搏、奋进”十六字企业精神，它涵盖了海厦物业公司的企业文化、企业精神、服务理念、服务宗旨等内涵元素，是每一位海厦物业员工的工作指南，它时时提醒我们如何为业主服务，如何在工作中体现团队精神，如何面对困难……

关于“服务”

“服务”是物业工作的重要内容，是物业工作的灵魂。海厦物业作为服务性企业，我们首先要了解“服务”所代表的含义，“物业服务”就是通过设计和优化服务的各个流程有效满足业主（商户）的各种物业服务需求。

“物业服务”看似简单，因为没有很特别的技术要求，人们误认为没有专业性要求。其实，现代物业管理不同于传统的巡巡扫扫、站岗放哨和修修补补，而是一门专业，各有各的要求，包括要求具备现代综合知识、社会经验和专业技能。

“物业服务”千头万绪，其服务质量往往看得见、摸得着、闻得到，来不得半点虚伪和糊弄。因此，物业服务无小事，无论是保安、保洁还是绿化、维修，每一位员工都要尽职尽责，细心做好每一个环节的工作，强化服务意识，



加强责任心，做到精细管理，细微服务。

关于“主动”

“主动”是物业服务的基本要求，要主动为业主提供服务，提高主动服务意识，要认清主动服务比事后弥补更加能够取得业主（商户）的信任，主动把事情想在前、做在前，把矛盾和问题化解在萌芽状态，使工作圆满完成。

当我们和业主同乘电梯时，应主动避让，让业主先进先下；当发现业主提（拿）较重东西在小区行走时，应主动帮助提（拿），助业主一臂；当业主投诉时，应体谅对方的心情，分清轻重缓急，抓紧办理。只有把服务工作做好了，我们才能受到业主（商户）的认可。

关于“热情”

“热情”是我们能够设身处地为业主（商户）服务的基础。物业服务要求我们具有高度的服务热情，热情是一切的关键。

物业服务既是烦琐的，也是复杂



本报讯 10月31日下午,装修一新的新胜利宾馆天然气锅炉房里热火朝天,在完成了各项维护检修工作后,下午18时整,随着兰州新胜利宾馆总经理王琳按下启动按钮,新胜利宾馆锅炉房供热系统成功点火,今冬供暖工作正式启动,在一片欢呼声中,浓浓暖流从这里汇集之后流向了千家万户,也标志着新胜利宾馆锅炉房供暖前期各项准备工作划上了一个圆满的句号。

随着今年冬季供暖工作的

日益临近,为确保冬季供暖安全正常运行,使辖区单位、居民和宾客能够度过一个温暖舒适的冬天,新胜利宾馆提前对冬季供暖工作做了细致的安排和部署,并就冬季供暖工作提出了具体工作要求。

宾馆动力部组织召开了部门冬季供暖工作会,动员全体员工从思想上高度重视,继续加强服务保障意识,认真履行各自工作职责,强化安全管理,严格按照工作规范进行操作,确保冬季

新胜利宾馆天然气供热站按期供暖



供暖工作顺利

进行。

会后,全体员工加班加点清理了锅炉房卫生死角,对锅炉设备、仪器仪表、阀门等重点部位进行了仔细的保养维修,

彻底排查了内外网管道,紧锣密鼓地提前完成了既定的系统注水打压等各项供暖前的准备工作。

地的集中供热燃煤锅炉实施了“煤改气”。通过改造后,每年减少原煤消耗10000余吨,减少烟尘排放75.38吨,减少二氧化硫排放54.4吨。兰州新胜利宾馆煤改气工程是兰州市大气污染综合治理中取得的重大成绩,也是新胜利宾馆城市综合体项目建设取得的重大成就,兰海集团公司以企业公民的实际行动践行了市委市政府的战略部署,向市领导、政府各部门、社会各界交上了一份满意的答卷。

兰州新胜利宾馆锅炉煤改气工程的胜利竣工并如期供暖,彻底结束了兰州市安定门地区燃煤大气污染的历史,为实现市政府“蓝天工程”做出了不可磨灭的贡献,同时也为兰州新胜利宾馆城市综合体项目建设的大力推进奠定了基础、铺平了道路。

刘子兴 郭华利/文图



10月17日下午,集团机关党支部召集集团机关全体员工在机关10楼会客厅统一组织学习了集团公司近期下发的各项文件和规章制度。

边向东/文图

持续改进 追求卓越

——浅谈兰海物流储运部考核管理工作

□ 兰海物流 杨立青

随着市场经济的快速发展,精细化管理越来越重要,要想做到自己比别人好,首先要自我创新、自我突破,了解同行业的发展和外界的变化,找出自己的标杆和不足,在原来的基础上持续改进和不断完善,追求卓越。

多年来,兰海物流公司和周边几家物流市场一起发展,共同进步,同时也在竞争中成长,对于各市场的管理理念,都尝试着在实际工作中应用,也都逐渐形成了自己的管理模式。企业发展除了要有战略型的领导,还要有一个卓越的团队和优秀的工作方法,这些都体现在我们日常工作中。仓储管理作为其中的重要一环,经过历年的发展,通过不断地总结改进,目前兰海物流已经形成了自己的一套管理模式和工作方法,工作亮点具体体现在以下几个方面:

一、仓库帐物管理

数字的准确,也就是整个部门的命脉,也是企业的心脏,必须做到帐物相符,不能出现亏

空。过去我们是月报、季报、年报。但是这样很有可能出现部分差异,因此目前已经逐渐转变为日清月结,人人有自己的账,账账又相通,形成及时监督,盘点,多人互控管理,同时实施日盘点、日报账,业务及时上账,及时核对,即使有差异也会及时发现,及时追踪,及时调整,准确率得到了较大提升。

二、货场现场管理工作

现场管理,就是数目清晰,工作方便,现场整洁,省时省力,仓库利用率高。为了达到这一效果,兰海物流公司多年来在设备;库房地规划上狠下功夫,为库区车辆通行提供更便捷的快速通道,现场整洁度逐渐提高,最终以实现6S管理为目标。

三、人员管理工作

兰海物流各级领导经常深入到部门员工当中,了解员工思想动态,加强互帮互助团队建设。经过深思熟虑,科学规划,合理设定了部门计件考核管理办法,让员工明确自己每天的工作目标和结果,通过考核管理办法

的运行,取得了较好的效果。同时借鉴兰海集团及兰海物流公司百分考核制度,逐步落实百分考核加减分制度,形成奖惩共存,有力地提升了员工积极性,从过去的被动变为主动工作,在部门中形成了人人“比学赶超”的优良工作作风。

四、安全管理工作

作为物流企业,安全管理尤为重要,不光要确保进出货物的数字准确,安全也是仓库工作项目中最重要的一项工作,防火、防盗,确保储存物资安全、工作人员人身安全无隐患。

结语:总之,绩效管理“持续改进、追求卓越”的理念,以流程管理为方法、以目标管理为手段,对于提升储运部整体工作绩效,具有十分重要的作用。把安全作为绩效管理的重要一环融入到部门每位员工心中,对于全面、系统、扎实地推进部门的安全生产工作,将会产生巨大的推动作用。

正如“世界上没有100%的完美”,虽然完美服务是一个近乎不可能达到的梦想,但是我们从来没有停止过追求完美的步伐。追求无止境,只有持续改进,保持创新才能成就一个企业的永动式发展,面对未来的竞争与挑战,全体兰海物流人必须具备超前的理念、出众的胆识。我们有信心,有勇气,也有决心来抗击风雨,昂首前行。

成绩只能代表过去,成功更待明天。站在新起点上,突破认识局限,我们将以高瞻远瞩的视野,宽广博大的胸怀,去寻求和把握更广、更大的发展空间,这也是兰海人保持创新,持续发展的使命。

海天分公司开展季度综合大检查



本报讯 为强化项目管理及安全管理责任,相互对照、借鉴学习,明确存在的问题和不足,不断提高项目管理水平,10月14日至15日,由浙江海天建设集团兰州分公司总经理赵卿带队,副总经理周晓良、陈喜元及分公司各部门负责人、各项目部

项目经理参加,对分公司各项目部开展了为期两天的第三季度综合大检查。

检查组先后对分公司在兰州的兰州国资物业十九、二十九佳园项目部、永登西太华置地新城项目部、新胜利宾馆综合体项目部等四个项目的安全、质量、进度、文明施工和项目管理等方面进行了全面检查。对各项目部存在的问题和缺陷及时指出并下发限期整改通知单。通过综合检查评定,永登西太华置地新城项目部排名第一,被授予项目管理优秀季度流动红旗。

通过此次综合大检查,各项目部深刻认识到了存在的问题和不足,对各项目部不断提高管理水平起到了积极的作用。

张永亮/文 温超/图



本报讯 10月26日,由甘肃省人力资源行业协会主办的“用文化打造执行力高端公益讲座”在省人力资源市场四楼会议厅举行,此次培训由省人力资源行业协会特邀2012中国十大管理培训讲师,领导力与执行力提升专家、企业文化与组织执行力打造专家,全球领导力联盟特聘专家,清华大学继续教育学院、上

海交大赋能管理中心特聘讲师邱柏森老师主讲,省人力资源行业各理事单位、会员单位、客户单位及战略合作单位的主要领导和中高层管理人员、省内各科研院所、高等院校的专家学者等近200人参加了培训,兰海集团公司相关部门主要负责人参加了此次培训。

徐新迪 许昕/文图

