

# 莱芜的冬天

周湘峰(公益山东公司)

莱芜是山东的一座小城，离济南不过一百多公里，没有济南的名气，就连冬天也不及济南那般招人喜爱。济南的冬，在老舍先生的笔下是喜人的暖；而莱芜的冬，则是招人厌的冷了。这种冷与南方又大不相同，是一种干冷，因莱芜无山丘作为屏障，平地里风很大，一到冬天，寒冷也变得格外嚣张。

一阵寒风袭来，让人不禁哆嗦。山坡和路边掉落的树叶，凋零

的花朵，遍地的枯枝。一叶春秋，如人生一世，重要的是学会享受这个过程。如同落叶，虽不及花般灿烂，但她享受了春天的温暖、夏天的热烈，经历了春生嫩黄、夏长翠绿，曾被暖阳亲吻、鸟羽抚摸、雨露滋润，也曾被风雷打磨。远在他乡要有欣赏美景时的澎湃激情，也要有面对萧瑟凋零的泰然自若。清晨还是睡意朦胧，太阳便缓缓从远处墨绿的山包上探出橘红色的头，水墨青山和炫彩朝阳互相辉映，晨曦线把它们清晰的分隔开来，一半是清冷，一半是火焰。

今天是个艳阳天，福祿园内送葬亲友的身影被太阳拉得很长很长，一步步缓缓向着山坡走去，神

情肃穆。至亲悲痛的眼着泪水，一边听着工作人员的安排，一边招呼着自己的亲友，失声痛哭、依依不舍地与逝者做最后的道别。在陵园工作的我见过太多生离死别的场景，每每看见让人潸然泪下的一幕，心情也会低落许久。时间长了，我对生命也有了特殊的体会。常存敬畏心，常怀感恩意。送葬的亲友三三两两的迎着落日往回走，被搀扶着走在最后的那位，比来时走得更慢了。

夕阳西下，映红了天边的晚霞，留下黄昏那静静的美丽，让人有种宁静的感觉。有道是人生烟火气最抚凡人心，面向太阳升起的地方，再次去迎接那一抹晨光。

# 母亲的菜园子

蒋秋菊(汽车事业部机关)

母亲的菜园子，藏满了四季的风景，有春的生机，夏的绚丽，秋丰硕，冬的美丽。一垄垄小葱，一行行的韭菜，一串串的西红柿，和挂满枝头的黄瓜、豆角……记忆中母亲的菜园子承载着全家人的温暖、幸福和快乐。

母亲的菜园子里种过西瓜，翻开茂密的瓜藤和叶子采摘一个个成熟的西瓜放进篮子里，是一件非常有趣的事情。

母亲的菜园子里有一小块玉米地，把剥好的玉米煮上一小锅，散发着浓浓的香味儿，每次我都迫不及待的拿出一个，忍着烫都要咬上一口。

母亲的菜园子里种的西红柿最是惹人馋，熟透的西红柿

像一个挂起的红灯笼，格外引人注目。每逢这个时节，母亲总会让我摘一大篮子西红柿送到太奶奶家。太奶奶每次都会将吃不完的西红柿用红糖凉拌好装进螺头瓶中，嘴边还边念叨着母亲的好。

母亲对菜园子的热爱，像对待自己的孩子一样诚挚，印象中的她每天都会在菜园子里忙活，挖地、挑粪、播种、育苗，乐此不疲。在一年又年的播种和采摘中，母亲的称谓也多了起来，是儿媳、是母亲、是祖母，满头的青丝变白发，曾经健步如飞的步伐越来越慢，背也越发的弯了，但她依旧沐着晨曦在菜园子里锄草，披着落日的余晖浇水施肥。

# 摄影作品



《纵观大云山》 朱志强 摄

登上大云山，于峰巒处瞭望，群山逶迤，峰峦叠嶂，云山深处有人家，宛如大云山孕育的山间明珠，是诗人笔下世外桃源。

“死亡是扇门，它并不意味着生命的结束，而是穿过它进入另一阶段，其实就是门。我则是守门人，在这里送走无数人……”奥斯卡最佳外语片《入殓师》里的经典台词则是现实中入殓师的真实写照。八零后的易虎是株洲福寿山庄陵园的一名入殓师，从业至今易虎一直坚持敬畏之心，赋予每一个生命最体面的道别。

## 子承父业 小伙行特殊行业

由于上大学的是会计专业，在毕业后的很长一段时间里，易虎虽然辗转各地，但从事的一直都是财会工作，直到去年辞职回了株洲。

易虎父亲是一名地地道道的农民。上个世纪七十年代，为了谋生，他选择成为一名入殓师。作为职业的特殊性，父亲从不与母亲说工作上的事情。母亲为人开明，并不忌讳丈夫在殡仪馆做事，平日更不会过问他的工作。

看着易虎闲在家晃了一段时间日，父亲试探着建议易虎去殡仪馆试试手。对于父亲的



# 生命的“守门人”

这个提议，易虎略显惊讶，但也让他打开了思路：自己从小就胆子大，时常一人一狗在夜里跑到山上去“野”，从心理上来说，倒也并不排斥这个职业。易虎问自己：要不就试试看？

入殓前，入殓师要通过三个月的应用心理、人体解剖、护理等方面内部系统培训。因城市规模所限，株洲的殡葬行业不像大城市，能做到流水线式的专人专岗，每人都身兼数职。

在父亲退休离岗前的最后一天，父亲温热厚实的手掌在他肩膀上重重地拍了拍，这是父亲对易虎的嘱托和期待。“那一刻，我才真正懂了父亲，他是希望我能踏踏实实将这份工作干下去。”

刚入职的头一两个月，易虎常常彻夜难

# 饮水思源

潘大钊(审计中心)

饮水思源出自庾信《徵调曲》：“落其实者思其树，饮其流者怀其源。”其意为吃到树上结的果实，便想到了结果的树；喝到河中的水，便想到了河水的来源。这句话背后的意思就是人要学会感恩。

感恩是中华民族的传统美德，是一种态度，一种信念，一种情怀，也是人生的一种使命。感恩父母的养育之恩，就是让我们肩负起尊老、敬老、养老的责任；感恩老师的教导之恩，就是让我们肩负起回报社会的责任；感恩企业提供的舞台，就是让我们肩负起爱岗敬业的责任。

一个懂得感恩的人，才能成就他生命和事业的高度。社会上常常宣扬员工要为企业充满感恩，不要片面的以为这种感恩对企业来说很重要，恰恰相反，其实最大的受益者是我们员工自己。因为对一份职业的责任之心或者对一份事业的忠诚之心一旦养成，就会成为一个值得信赖的人，在职业生涯当中，就很有可能凭此被委以重任，获得许多锻炼和成长的机会，实现自我的价值和抱负。

对企业感恩意味着与之同舟共济、奉献力量。如果企业是一条船，那么我们的双手就是一支浆，只有我们共同伸出双手，让千千万万支浆一起使劲，我们的航船才能劈波斩浪，勇往直前。

感恩，是力量之源，爱心之根，勇气之本。善于感恩、懂得感恩拥有许多快乐，用感恩的心对待生活和工作中的酸甜苦辣，可以让原本平淡的生活散发出迷人的光彩。

## 艰难前行 希望被理解与支持

结婚前，易虎的岳父母便已知晓亲家公的职业，但想着女儿并不常和公公住一块，因而并未太在意。直到2020年初，岳父母听闻女婿要“子承父业”，态度开始转变，好在妻子通情达理，经过她的多次协调，岳父母最终妥协下来。

已经结婚生子的易虎，一般不会对外主动提及自己的工作，遇到孩子学校问及父母工作单位时，妻子也会以“民政部门”的模糊表述带过，“不想因为自身行业的特殊性，给儿子的学业或交友造成困扰。”易虎说，自己经历过就明白，孩子在成长过程中，友情的作用无可替代。

和其他“80后”一样，易虎也会经常约朋友吃饭、喝酒或唱歌，只是聚会的圈子并不大，一般都是同事或者从小玩到大的朋友。“大家听说我转行当了入殓师，特别吃惊，但并没有因此排斥我，我很感动。”

易虎说，这份工作让他看到很多地方看不到的“人间百态”，也目睹了众生在死亡面前的不同态度。“人生最后一程应当被温柔而有尊严地对待。工作没有贵贱之分，被人需要，就是我们的价值。”

(原文转载自《株洲日报》)

# 观《长津湖》有感

陈建军(北京物业公司)



电影两小时五十七分，是我看过最长的一部电影。

影片围绕长津湖战役铺展开来，1950年在艰难困苦的条件下，中国人民志愿军第9兵团与武器装备先进的美军第10军团，在朝鲜长津湖地区进行了较量，创造了抗美援朝战争中全歼美军一个整团的纪录，成为朝鲜战争的拐点，为最终到来的停战协议谈判奠定了胜利的基础。

电影以连长伍千里和新兵弟弟伍万里为主线贯穿叙述这场战争。哥哥伍仁里是一名成熟稳重、经验丰富的战士，弟弟伍万里则是刚参军，什么也不懂的冲动毛头小子。战争让人迅速成长，在经历几次战役后，伍万里经历生死考验，成为了一名真正的战士。他们穿着单衣薄衫、吃着冻土豆、扛着简陋武器、冒着敌人强大炮火，浴血奋战，实现了以弱胜强的伟大胜利。

近三个小时的电影看完后，一幕幕震撼人心的场景，在我的脑海里久久挥之不去。影片中多次提到：他们为什么要去打这场仗、他们不怕牺牲吗？影片里也作出了回答：这场仗如果我们不去打，我们下一代人就要打。确实如此，若没有当初抗美援朝，在当时的国际形势下，肯定还会有另一场保家卫国的战役。

美国著名外交家基辛格在他的《论中国》中说：“中国人总是被他们之中最勇敢的人保护得很好。”这句话其实说的不完全准确，因为只要有需要，每一个中国人都可以很勇敢。

庆幸我们能够生在盛世、享受和平，但我们同样不能忘却历史，我们今天享受的幸福生活是革命先辈用鲜血换来的。只有不忘昨天的苦难辉煌，才能无愧今天的使命担当，才能不负明天的伟大梦想。抗美援朝的硝烟早已散去，但保家卫国、埋头苦干、勇毅前行的精神却代代相传。

# 用行动感染客户

罗红辉 胡江涛(公益娄底公司)

“责任心、诚心、耐心、细心、用心”五心服务标准始终烙印在我们公益人的脑海中。十月初，公益娄底公司为落实公益事业部下发的墓位调价方案，各部门自愿放弃休假，加班加点对已交定金的客户进行全面梳理。

某日晚，我们正理头处理调价相关问题，园内来了位行色匆匆的客户，面露不满的质询我们：“为什么要调价？时间还这么紧张，整的我大晚上的赶过来。”娄底涟钢片区经理罗红芳面对客户的不满，第一时间表达了歉意，将调价政策与客户做了耐心的解释，可当客户情绪缓和后却要求当下上山选福位。

深夜细雨绵绵，道路湿滑，光线暗淡，罗经理二话不说拿起手电筒就带着客户上山，心中虽有几分胆怯，但那份畏惧已被她饱满的工作热情冲淡了。她用真诚的态度取得了客户的信任，并帮助客户达到了满意的福位。

作为公益行业的一份子，我们时刻以真诚的态度、饱满的热情、昂扬的斗志，为行业服务绽放力量，谱写服务的赞歌。

CFC 富兴世界金融中心 Fortune Group

执掌城央 瞰湖揽江

建筑面积 160-200m<sup>2</sup> 城芯天际大宅 全城争藏

39-58m<sup>2</sup>奢收LOFT公寓 60-200m<sup>2</sup>带租约写字楼 联袂上市

中国·长沙·芙蓉中路 富兴时代购物中心北侧 0731-88001888

创造价值，成就梦想 Creating Value, Achieving Dream

2021年11月30日 星期二 第十一期(总第169期)

网址: www.hnfxjt.com (内部资料, 交流使用)

# 吹响决战号角 冲刺年度目标

本报讯 年底已至，集团各行业紧盯目标任务，强化业绩意识、交差意识和主动意识，同频共振，以目标为导向，全力以赴冲刺年底收官战。

公益行业围绕年度目标，多措并举，在圆满收官重阳节活动后，又紧锣密鼓筹划“双十一”活动，全行业克服疫情影响，组织线下促销活动8场，参与客户近千人，实现定金46单，成交111单。截至11月底实现产值同比增长10.2%，比2019年增长14.6%。株洲、岳阳公司拓宽思路，开展预售工作，提前锁定客户，竭力抢抓增收。事业部认真推行形象整改标准，制定墓区管理手册，统一墓区公共区域、设施设备、建材与墓材等方面管理标准，高效落实各项工作。

房地产行业四季度冲刺营销，上下联动，全员上阵。销售上，召开营销誓师大会，落实经济指标，明确具体方案，签定军令状，力争销售同比增长10%。富兴时代御城积极调整营销策略，逆势突围，荣登10月长沙套均总价350万以上豪宅销售榜首。回款上，狠抓执行，力争回款同比增长10%；加强与业主、银行的黏性，确保回款迅速。

# 富兴地产悦府一期项目内部验收管理开训 深度解析经验教训 全面提升项目开发效能

本报讯 旨在强化项目验收管理意识，夯实项目验收管理基础，提升项目开发综合效能，11月28日，房地产事业部以现场及视频会议的方式，在集团总部组织长沙富兴悦府一期项目验收经验教训专题培训。集团董事长易大盛出席并作重要讲话，集团总裁助理、房地产事业部董事长何鑫主持培训，相关部门



管理、技术人员等共计240余人参加。培训针对悦府一期项目内部综合验收中存在的问题，结合相关文件，图文并茂以现场及视频会议的方式，在集团总部组织长沙富兴悦府一期项目验收经验教训专题培训；对行业新修订的制度进行深度讲解。经过实训，参会人员项目的验收管理水平得到了有效提升，对制度规范有了更深入的认识和领会。

会上，易董事长深度分析了当下房地产行业的现状，预判了国内外经济走势。他指出，特殊时期，全行业业务必对当前的严峻形势有清醒认识，拥抱变化，沉着应对。并强调：全行业一是要高度重

价值观上，对全行业在建项目强化驻点帮扶，疏通痛点、堵点，加速工程进度，针对即将交付项目做好整改，确保按时按质交付。招商上，与商管联合推进产业园、办公楼、小区底商招商，实现“以商促销、以销带商”良好氛围。

汽车行业召开干部会议明确工作重点。招投标上，在完成赤壁等施教项目招投标工作基础上，加大公关协调力度，全力以赴赴重点突破宁乡、宜春施教项目招投标。形象整改上，通力协作，完成长沙区域8个施救站土建及形象整改，确保集团验收通过。经营上，全力以赴赴抓进车、抓回款、抓老欠清收，全力突破重点、难点和遗留问题。管控上，运营部门做好计划管控，及时协助、补台，联动各部门确保年度任务目标完成。

商管行业强力推进招商和租金收缴，划重点、谋思路，出实招，增加预算外收益。四季度富兴时代重点突破主力店招商补铺，争取补铺面积达70%以上，力争租金坪效同比增长9至10倍；富兴御城商业力争向客户签约2000平方米。富兴时代停车场停车优惠服务实现了由线下人工升级为线上自助形式，提升了顾客的消费体验，节约了

成本。物业行业强化业绩意识，分解经济指标，挖潜增效，开源节流，截至11月底年度产值、利润目标完成率均达近90%。北京物业一方面通过研判客户的经营情况，精准锁定，快速拜访，完成产值任务；一方面通过用容改需改革，节约大量成本。天津物业通过积极对接，全方位、多渠道开展经营创收，全年产值、利润预计均可超额完成。在园区品质提升上，物业行业四季度开展完成长沙区域8个施救站土建及形象整改，确保集团验收通过。经营上，全力以赴赴抓进车、抓回款、抓老欠清收，全力突破重点、难点和遗留问题。管控上，运营部门做好计划管控，及时协助、补台，联动各部门确保年度任务目标完成。

飞鸽药业以四季度行政办公会议精神为指导，全体员工以咬定青山不放松的韧劲，扎实做好各项工作，全力冲刺年度目标。根据年度计划，将未完成项进一步分解，对照目标找差距、对照目标出实招，确保任务完成。加强对重点客户的实地拜访，切实了解客户需求和市场情况，拓宽产品销路。定期召开全国销区视频会议，掌握销售业绩情况，督促各销区咬紧回款进度。在四季度进入销售旺季后，生产车间加班加点赶产量，为营销出货保驾护航。(本报综合整理)



# 吴桂英调研入驻CFC重点软件企业飞腾技术

本报讯 11月8日，湖南省委常委、长沙市委书记吴桂英，在开福区调研经济社会发展情况时，对入驻富兴CFC软件产业园区(楼宇)重要软件企业——飞腾技术(长沙)有限公司进行了现场走访，深入了解企业的基本情况、产品研发、市场拓展等方面情况，勉励企业抢抓机遇，强化科技支撑，延揽更多高层次人才，增强产品竞争力、企业影响力，希望产业园区持续优化营商环境，加速产业聚集，为区域经济发展助力。

富兴CFC项目充分依托政府相关政策支持，着力深耕软件产业园区建设，致力打造成为开福乃至长沙软件产业标志性楼宇，已引进了以阿里、飞腾、麒麟为代表的国内知名软件头部企业。(倪涛 张雅静)

# 公益事业部举行子公司营销总监岗位竞聘

本报讯 为优化干部队伍结构，激发团队工作活力，11月6日，公益事业部举行子公司营销总监岗位竞聘演讲活动，本次竞聘在集团内外部广泛宣传，经过初期面试和笔试的层层筛选后，共计26名选手成功入围。

竞聘会上，选手们在演讲中阐述了工作成绩、竞聘优势、工作思路等；在即兴问答环节，还采取随机选题、限时作答的方式，考察竞聘者团队管理、业务技能等方面的能力。由集团、事业部相关领导组成的评委团根据候选人的表现和答辩情况对其进行了现场评分。

为保证本次竞聘活动的顺利举行，公益事业部成立了工作小组，精心策划、认真筹备。为实现宣传效果最佳，事业部自主创新，拍摄、剪辑了“公益子公司营销总监的一天”的短视频；为使集团内其他行业及外部竞聘者对富兴公益、竞聘岗位有更深刻的认识，事业部开展了《走进富兴公益》《如何做好一名公益子公司营销总监》等课程培训；为给评委提供客观公正的考评依据，事业部除制定面试、笔试、演讲各环节的评分标准外，还编写了富兴公益子公司营销总监岗位胜任力模型和4套即兴问答题目及考核要点。

本次竞聘活动是公益行业外部引才和内部育才双轮驱动选材模式的首次尝试，既为内部员工搭建一个施展才华的平台，同时也进一步检验了现任营销总监的技能，激发了竞争意识和危机意识。公益行业将以此次竞聘为契机，全面推行竞聘上岗机制，打造一支年轻化、知识化、专业化的高素质人才队伍，为公益行业的高质量发展提供强有力的人才保障。(徐翔 姜力)

何鑫对本次培训进行了总结并表示，这是全行业一次以点带面的深度学习，涉及制度应用、经验教训和职业行为等多个方面，希望在今后的工作中取悦府项目之所长，避悦府项目之所短，以此为鉴，举一反三，高质量完成项目开发建设和内部综合验收工作。(胡日升)

# 集团第三届精品课程及优秀讲师评选圆满收官

本报 11月27日，富兴集团第三届“精品课程及优秀讲师”评选活动在集团总部举办，活动旨在打造一批精品课程，培养一批优秀讲师，切实提升公司员工队伍的素质和能力。

此次评选活动共有评委、选手及行业观众代表等100余人参加，现场气氛热烈，赛事精彩纷呈。各

行业精心组织，充分准备，经层层选拔，最终确定15名讲师参加此次评选活动。参赛讲师深入浅出地讲解了课程内容，展现了他们出色的课程设计能力和各具特点的授课风格。经过近六个小时的激烈角逐，最终汽车雁山施救站代林强、富兴时代商管公司刘倩、公益重庆区域管理中心王江分获前二、三名；公益行业、房地产行业分别获得优秀组织奖第一、二名。本次评选活动沉淀了一批贴合企业实际需求的精品课程，如汽车行业《如何做好高速施救安全》、公益行业《化拒绝为成交》、房地产行业《员工关系



# 汽车行业第十三届施救技能比武圆满落幕

**本报讯** 为进一步提高清障救援安... 全作业意识,规范业务操作流程,提升清障施救队伍业务水平和处置效率。



11月13日,富兴汽车行业第十三届施救技能比武总决赛在岳阳楼区施救站拉开帷幕。经过各区域前期的层层选拔,最终十名参赛选手脱颖而出进入决赛。此次技能比武结合施救队伍特点和应急救援实际需求,设立理论考试、现场实操、知识抢答三大环节。理论

**飞鸽药业获药法学法规知识竞赛二等奖**  
**本报讯** 11月18日,湘潭市药学会举办了《药品管理法》、《疫苗管理法》、《药品注册管理办法》等相关法律法规知识竞赛。本次参赛人员为湘潭市辖区内药学从业人员,飞鸽药业近二十人踊跃报名参加了本次活动。竞赛以APP线上答题的形式举行,参赛人员刻苦备赛,沉着冷静,凭借扎实的专业功底荣获本次比赛团队三等奖。

本次知识竞赛旨在加深药学从业人员对药学相关法律知识的理解与掌握,增强药学管理者和药理学人员学法、用法、守法意识,提升药师的药学服务水平,增强药师的综合素质和业务技能,促进学习、交流、学科建设与发展。  
(胡静)

# 省民政厅部门领导来公益岳阳公司检查指导

**本报讯** 11月25日,湖南省民政厅社会事务处处长吴增兵一行三人来岳阳市落实殡葬价格秩序整治工作,并深入公益岳阳公司就该项工作贯彻落实情况进行检查。岳阳市民政局常务副局长李华等人陪同参加。检查组参观公益岳阳公司后,详细询问了火化运营、惠民殡葬、延伸服务、火化流程、收费项目等情况,现场听取了岳阳市殡葬执法领导关于岳阳市开展殡葬业价格秩序、公益性安葬设施建设经营专项整治行动实施

情况的汇报,查阅了相关文件和档案资料。经过实地了解后,吴增兵处长对公益岳阳公司扎实的工作给予充分肯定。并提出要求,要以新思想、新理念为引领,根据政府相关文件进一步强化服务理念,提升殡葬服务水平,树立良好的行业形象。公益岳阳公司负责人表示,一定坚持落实相关要求,积极配合发展改革部门开展工作,将专项整治工作落到实处。  
(杨国雄 郭成)

# 富兴CFC赴深参加开福区重点楼宇招商对接会

**本报讯** 11月19日,“福暖楼宇,助企招商”开福区重点楼宇招商对接会在深圳举行。富兴世界金融中心(以下简称CFC)作为区重点优势楼宇受邀参加。会议现场,CFC等多家优势楼宇和平台公司与50余家珠三角地区知名上市企业、行业龙头企业代表负责人招商洽谈,众多深圳软件和信息技术服务行业对开福区楼宇抛出的招商合作“绣球”展现出了浓厚兴趣,有意向网红长沙“北强”事业

# 富兴时代举行反恐防暴和消防演练

**本报讯** 11月9日,富兴时代联合东风路街道精英路社区举行2021年下半年反恐防暴和消防安全应急演练。本次演练通过模拟实际场景,围绕反恐防暴、消防应急演练、消防灭火实操三大环节开展。在反恐防暴演练中,安管部同事模拟“劫匪”进行“抢劫”,安管部门接到警报后,第一时间组织人员赶赴现场,成功制服“劫匪”并第一时间报警。在消防应急演练中,消防控

制室在“火灾”发生的第一时间启动应急预案,工作人员接到指令后组织人员按照指定线路安全、有序、快速到达安全区域。消防经理还详细介绍了灭火器的使用方法并进行现场实操。通过此次演练,提高了富兴时代员工的安全防暴及消防安全意识,了解更多消防安全知识,掌握火灾逃生技巧和火灾扑救方法,确保在发生火灾时做到及时有序撤离,有效避免和减少火灾事故的发生。  
(黄吉玮 张新坤)



# 沈阳物业抗击暴雪显担当

**本报讯** 11月7日至9日,沈阳出现了历史罕见的特大暴雪天气,极端恶劣的天气对居民的衣食住行造成了极大的影响。沈阳物业公司积极作为,第一时间为全体业主发布预警及相關通知,全面高效的安排好各项工作。连续三天的暴雪,最大积雪深度已达53厘米,“出行难”成了当下最棘手的问题,沈阳物业公司制定方案、召开紧急会议,迅速集结干部员工清除积雪,确保小区道路通畅和业主出行安全。



在除雪工作中,全体员工齐上阵,拿着铁锹等除雪工具,先对主要交通要进行除雪,大家脸和手被冻得通红,但丝毫没有一句怨言。物业人员顶着寒风干到十

11月24日,北京市经开区荣华街道党建工作站举行了表彰大会,对街道内物业商业楼宇在疫情防控、消防安全管理工作等方面表现突出的团体和个人予以奖励。北京物业兴盛国际项目被评为“优秀共建单位”,项目经理路蕊薇被评为“先进个人”。  
(晏根 吴维正)

近日,集团旗下游乐项目“富兴乐园”在CFC富兴时代购物中心落成并验收合格,正式投入运营。作为商管业务新增板块,富兴乐园将打造全龄段网红乐园,游乐项目多达26个,不少属长沙首次引进,以满足不同层次、多元化的客群体验。随着富兴乐园全面运营,购物中心的休闲、游乐、亲子功能将进一步完善,有望将其打造成为城北乃至长沙最受欢迎的游乐场所。  
(许涛 杨媛)

11月18日,飞鸽药业联合湘潭市岳塘区消防大队组织消防安全知识培训。岳塘区消防大队就疏散逃生的基本常识、消防火灾预防和应急处置等方面进行讲解。通过真实案例让大家正确认识火灾发生的原因、遇到突发状况的应对和逃生方法,并现场指导大家演示灭火器的使用方法和注意事项。通过此次培训,进一步提升了员工的消防安全意识和自救能力,为企业做好秋冬季火灾防控工作奠定了良好基础。  
(胡珍 张黎明)

有渠道拓客力度并联动其他渠道带客,深度挖掘购房需求,最终逆势突围,荣登10月长沙豪宅均价350万以上豪宅销售榜首。  
(尹丽 姚卓丹)

近日,重庆市巴南区东温泉镇锦滩村小瓦房社和老房子社向公益重庆良灵山公司分别赠送“敬老模范 公益标兵”“关爱老人 爱心无限”锦旗,感谢公司积极投身公益事业,奉献爱心。锦旗上16个沉甸甸的大字既是荣誉又是鞭策,是对公益重庆良灵山公司的肯定,彰显了富兴公益良好的品牌形象。  
(沈瑜臻 姚雨婷)

11月19日,开福区委组织部联合东风路街道、区软件行业协会在富兴世界金融中心举办开福区暖企惠企政策大讲堂(第二期)暨“党建引领助力千企”人才政策进楼宇宣传活动。活动对长沙市及开福区的人才政策、技术职称评定等作了宣讲和解读。作为本次活动协办单位,写字楼运营管理中心积极响应政府号召,通过人才政策宣讲活动,让政策红利更好的惠及入驻企业,实现资源共享、服务共享。  
(张雅静 杨文海)

## 富兴飞鸽·代温灸膏·穴位贴敷·疗效显著

- ❑ 风寒感冒
- ❑ 晕车晕船
- ❑ 女性痛经
- ❑ 风湿关节炎
- ❑ 肩关节痛
- ❑ 膝关节痛
- ❑ 腰背冷痛
- ❑ 慢性胃肠炎
- ❑ 颈腰椎病

集团审计监察中心  
举报电话及邮箱  
(一)举报电话:  
座机: 0731-88513353(王洪)  
手机: 15973136227(王洪)  
13879916077(王金凯)  
(二)举报邮箱:  
sjzx@mail.hnfxjt.com

# 疑人要用 用人要疑

“疑人不用,用人不疑”是从古至今很多人信奉的用人原则。经过20多年的工作实践,我发现疑人要用,用人要疑,疑用结合才是更高境界,才更符合现代企业的用人原则。

**疑人要用**  
疑人要用是一种务实负责的用人态度,是广纳人才之举。人才引进过程中,只要有真才实学,没触及企业底线,就可取其所长,大胆使用。新人只有在历练过程中,其品性、能力和忠诚度才能显现出来;若抱着求全责备的态度招聘,人才将被淹没,造成企业人力资源极大浪费,企业将无人可用,长远发展无法保证。

**疑用结合**  
疑人要用更是一种用发展的眼光看待人才的格局,是“胸怀多宽,成就多大”企业理念的体现。富兴某一把手曾在经营管理中犯错被降职,公司没有因他犯错就完全否定他,而是用发展的眼光和包容的胸怀给他机会成长,如今他凭加倍的努力和百倍付出,创造了更大的业绩,重新赢得公司的信任。

**用人要疑**  
用人要疑是在授权和约束之间找到效能最大化,也成为现代一流企业的重要保障。如果对人才缺乏有力的监督机制去约束,企业管理就会陷入混乱状态。“能力有多大,平台有多广”,我们要一手给人才创造机会,一手抓监督制约,为人才的成长保驾护航。富兴三十多年来总结提炼了很多很好的监督机制,包括授权体系、干部管理制度、审计监察制度等,就是为职业经理人设置职业底线和道德底线。只有两手一起抓,企业和人才才能实现双赢。

“用人要疑”是疑而有度,度而有策。“疑”人靠制度保障,不能偏听偏信就对人才全盘否定,弃之不用;而是要用包容、发展的眼光,用科学的考察体系和考评机制来综合评判,量才为用。对新人,如果只是一味用而不疑或疑而无策,领导只是放手委责,事前激励将军令状,事后挥泪杀人,这是对企业对人才的极度不负责任,也是对人才的极度浪费。“疑”不是对职业经理人不信任,而是杜绝“用人不疑”中的放任自流弊病。有人刚入职时很优秀,曾为企业做过贡献,但随着时间和环境变化人也会变化。如飞鸽药业原总经理黄柏荣,在富兴工作十几年,凭着企业对他的信任牺牲企业利益换取个人私利,最终被绳之

以法,给企业带来极大损失。职业经理人要正确认知企业的“疑”。信任何需要时间沉淀、业绩证明,职业经理人要做好被企业了解、考核和监督的心理准备。用人要疑是对人才要有刹车制动,而不是无效的牵制。作为领导要疑在心中,疑在事前,疑在明处。长此以往,人才受到优秀的文化熏陶和机制约束,才能形成超越企业底线之上的良知和行为,正确使用手中的权力。富兴对干部的任用有明确的规定,如新员工转正考察、晋升考察、专项考察、年度360度干部考核等,正因为有这些严格的监督机制和完善的流程与制度,才能引导并督促人才走在正道上。

“用人要大胆,在位要监控”是现代管理的精髓,美国管理学家米勒曾说过:“真正的管理者要做的不是事必躬亲,而是要为员工指出路来。”即使再杰出的企业家,也不可能擅长所有的事情,了解所有的工作,因此必须将权力下放到各级领导干部,同时做好科学适当的约束。身为各级领导者,只有充分授权,能够善于授权,并且勇于授权,才能打造出一只专业化、职业化、年轻化的精英团队。用人要大胆,但是同时也要做好用人风险的防控,用人要疑并非对人才的胡乱猜疑,而是用“疑”的态度给人更多关注和关怀,领导者要疑的稳定,疑的公平,疑的长效。长此以往,被疑者会形成一种自觉的行动和趋同力,达到不触及企业底线的的自觉性。

只有把“疑人要用”与“用人要疑”相结合,才能创造出吸引、使用、监督人才的良好氛围,做到人尽其才,人尽其用,真正激发人才的热情和忠诚。对领导者来讲,“疑人不用,用人不疑”不算真本事,有容人的胸怀、用人的魄力,用而有疑,疑而有度,度而有策,才能保证企业人才源源不断,疑用结合,广聚人才必定成就百年富兴!

变革是所有基业长青公司的主要基

# 用流程解放管理

最近在一书一课上听了意义武老师讲授的《用流程解放管理》课程,感悟深刻!  
**课程内容领悟**  
一位美国学者把美国的企业分为两种:一种是雄鹰,指的是能跨国经营的企业,如沃尔玛、可口可乐、麦当劳、星巴克等;另一种是旅鼠,指的是只能待在当地经营的企业。由此他得出结论,雄鹰是系统模式,旅鼠是精英模式。目前,我国的民营企业大多数都是精英模式,精英模式中CEO最厉害,CEO的左膀右臂其次,公司靠能人打天下,一旦这些人离开,就会给公司带来巨大的震动。

系统模式是流程打天下,不是少数人优秀,而是整体卓越。章老师在课程中提出:优秀企业对员工该怎么管理?他认为应从两个方面着手,即用价值观武装灵魂,用流程武装行为;不能靠人靠团队,不靠经验靠系统。

章老师还提出:所有的企业都要做流程,什么时段做最关键?他认为企业的发展可以分为四个阶段,即人治、法治、心治、无为而治。

人治阶段是企业初创期,人是决定因素,该阶段要找对人,做对事。法治阶段是把第一个阶段中优秀的人做的优秀流程提炼出来。垃圾实践导致垃圾流程,我国多数企业都死在从人治到法治的路上。中国的企业一直把制度和流程混为一谈,制度是管人,流程是做事。知名公司流程都做得特别好,制度几乎接近于零,所以在企业中制度要减肥,流程要增肥。

心治阶段是优质的流程和卓越的文化。这个阶段要塑造企业文化,统一价值观,尊重个性和差异。世界级企业的核心价值观一般包含四条:客户满意、员工发展、追求卓越、学习与变革。无为而治阶段是指最好的管理是不用管理,流程和文化能解决的问题让它自动解决。如人员晋升不靠关系,而自动靠流程,越成熟的企业人际关系越简单,越无系统的企业人际关系越复杂。

变革是所有基业长青公司的主要基

# 结合实际工作的感悟

依照课程内容来做判定的话,我认为我们集团的公益事业正处于从人治到法治跨越的阶段。未来我们更应该更坚定地朝着“法治”的方向走下去。

为什么这样说?过去有的子公司总经理个人能力强,该子公司则欣欣向荣;一旦总经理调离,子公司就江河日下,这是人治的典型表现。目前行业现状是边修订行业管理制度,边编制手册及模板,即为制定和完善企业的“法”,让员工的行为有“法”可依。一旦这些制度、准则烙印员工脑海,企业运转就不必事事都需领导来管理,从而进入自我管理阶段,企业的经营者与运转不再过于依赖领导的个人能力,避免因领导的变动而产生的巨大震动。

具体到各子公司,有的管理者重视、跟上公益事业部的工作节拍,按要求执行落实各项规章制度、工作标准等,业绩产出随之提升,充分说明了标准、规范的流程管理与业绩成正相关关系。如岳阳、株洲殡仪团队,在2019年全面推行岗位工作标准后,服务水平、管理水平显著提升,团队创新意识高涨,虽遇新冠疫情,2019年至2021年连续三年产值实现正增长,十几年的老殡仪馆不断创新价值新高。再如灵安公司、宝山公司自集团接手后,在坚持标准化、流程化管理前提下,服务项目、园区环境、边角位挖潜不断创新,社会评价越来越高,2021年产值再创新高,二十多年的老园子焕发出勃勃生机。

有的子公司不重视对集团和事业部规章制度、工作标准、操作手册的学习,对规范化、标准化、流程化工作学习惯性忽视,给业绩造成了一定的影响。综上不难看出,我们公益行业的法治还处在初级阶段,只有当我们不断将优秀的人做的优秀流程提炼出来、推行开来,形成规定、形成习惯,我们才有可能推动行业向下一阶段发展。

# CRM客户关系管理在物业行业的运用

张学才(长沙物业公司)  
B类又分1-3个月缴费周期的B1,4-6个月缴费周期的B2,7-9个月缴费周期的B3,10-12个月缴费周期的B4;C类为缴费周期超过12个月的纠纷户,C类业主一般对物业都存在不满情绪,C类业主分为房屋质量遗留问题、邻里纠纷问题、物业纠纷问题三大类;D类为空置房业主。

利用街道、社区或派出所进行当面调解,调解不成则通过法律诉讼方式。避免C类业主因纠纷而存在多年未交物业服务费的情况,同时该类业主长期处于C类,很容易在发生小区关系不和谐时冲锋陷阵,最终成为了欠费住户。该类业主解决纠纷是第一步,持续对客户关系进行维护是第二步,包括业主生日赠送鲜花、投诉点或纠纷点的变化和改善、以照片方式进行记录,由管家推送至该业主,让其看到物业服务效率和问题的改进,坚持做好与业主互动,从根本上提升不仅限于电话、微信,更有必要的是上门互动交流,以及对业主的生活动态通过微信朋友圈关注。及时发现业主关系的动态变化,对业主施以生活上的关心和关怀、提升介入处理、化解业主的物业服务问题。CRM的重点是要通过一系列持续的客户关系维护行为改善和提升业主关系。譬如一个业主缴费习惯是7个月为一个缴费周期的B3,通过客服管家主动与业主交流和互动,定期对该业主进行维护,从而促使他缴费周期的缩短,最终成为A类预缴物业费的优质客户。

依据缴费习惯和周期将业主进行分类,A类为年度预交物业费的优质客户;B类为缴费习惯在年度内结清费用的良性客户,其中

家与投诉业主进行核实,确认是某一次卫生不干净还是一段时间都不干净,现场评估产生原因,确定属实后安排保洁清扫干净,全程进行拍照记录,并与保洁人对接,对保洁工作进行规范要求,之后再持续跟进一段时间,并将持续跟进的痕迹照片发给业主,让他能看到他所提的问题是很快被关注并解决,最终得到业主的认可 and 满意。

增加社区活动的频次和质量,既丰富了业主精神层面的需求,又增进了业主客情关系。业主关系越融洽,则更能有利于项目的健康、稳定经营。

利用户外巡查工作,管家和项目经理不定期与业主进行面对面沟通,了解业主家庭情况和生活方面的兴趣爱好,成为业主的朋友。

综上可知,CRM围绕客户关系的建立、维护、评价和持续跟踪,最终形成稳固的客情关系,A类优质客户越多,物业服务工作的满意度则越高,业主对物业服务瑕疵的包容性越强,物业工作的开展难度则越低。

长沙物业运用CRM工具2年多,业主满意度和收费率大幅提高,放欠率一直低于年度指标,也营造了和谐、良性的业主关系。由此可见,CRM工具既提升了物业工作质效,也营造了良好的业主关系。虽然CRM工具在长沙物业的运用处于起步阶段,但为后期增值创收打下了良好的客情基础。