

心作良田耕不尽 春风得意向未来

——集团河南分公司三年发展侧记

最近,集团公司组织员工赴河南考察学习,在参观考察河南分公司在建项目并听取分公司的工作汇报后,大家对河南分公司三年来发展所取得的成绩尤其是目前所呈现的勃勃生机感到振奋和高兴。机关员工们纷纷被河南分公司一班人用心做事的执着和进取精神深深打动,大家一致认为,河南分公司在短短的三年时间内,之所以能够从低谷中走出,三年迈出三大步,不仅走得快而且走得稳,最根本的原因是他们真正是把企业的利益放在第一位,执着于发展,用心于事业,目标明,思路清,人心齐,工作实。

胸中有目标,三年迈出三大步

2008 年下半年,在集团一次重要会议上,河南分公司向集团作出了一个重要承诺:力争用 3-5 年时间实现扭亏目标。在当时面临重重困难的情况下,大家对实现这一承诺目标更多的充满了担心和忧虑。但是,三年后的今天,他们用自己骄人的发展业绩让人释怀、令人欣喜:2009 年,他们重新起步,当年新接任务 1.2 亿元,年度完成产值 9000 余万元;2010 年新接任务 3.1 亿元,完成产值超过 1.5 亿元;2011 年新接业务有望突破 4 亿元,完成产值将突破 3 亿元;品牌建设,创优夺杯不断取得新突破,三年来共取得省级安全文明标化工地 5 项,中州平安杯工程一项,市级安全文明标化工地 5 项,市级优质工程(育鼎杯)2 项,市级优质结构工程(结构商榷杯)4 项;与此相对应的他们顾全大局、自加压力,给集团的经济贡献逐年攀升。用河南分公司经理何伟良同志的话说,三年多来他们如此用心专注于发展,就是想用实实在在的工作和发展回报集团的知遇之恩,回报集团的厚爱和支持。

心中有成本,不断探索经营管理新模式

效益是企业赖以生存和发展的根本。三年多来,他们紧紧围绕项目成本管理这个核心,着力探索和推进管理创新,不断提升和完善成

本管理的手段和措施。一是全面推行项目施工成本测算,以此统领项目管理工作全局。项目中标后,他们立即组织预算人员以施工图和投标预算等为依据,对项目实际施工成本和管理成本进行较为精确的二次测算,在此基础上,合理设定项目成本管理目标,交由项目管理班子组织实施,以此作为考核项目管理班子工作的根本依据。二是坚持风险共担、利益共享的原则,全面推行二级经济责任承包机制,即:项目负责人与分公司的经济责任承包制,以此充分调动一线管理人员的管理积极性,其目的就是要让那些愿意并勇于接受挑战、有能力的骨干员工管理上有实权,经济上得实惠。三是以大项目为平台,全面推行总分包管理模式,不断拓展和深化合同管理的深度和广度,将劳务分包、专业分包、主材采购等全部纳入合同管理范畴,与此同时,建立和完善了统一规范的合同最终结算机制,一句话,通过

全面规范的总分包管理和合同管理,基本锁定了包括人工、材料、周转材料及大型设备租赁在内的绝大部分风险,从而实现全方位、全过程的风险约束和规避;四是以计划管理为主线,以预算管理为抓手,将通过审定的预算清单(预算底稿)交由项目经理进行过程成本控制,从小到对现场用水用电量、主要材料节约等细微控制着手,全面推行关键点成本控制,从而全面强化项目的过程成本控制;五是加强对质量、工期、现场变更签证等可能直接影响项目成本的其他要素控制,通过二次经营等多种途径,从过程和源头上锁定风险、提高效率。

用心呵护企业,用心建设品牌

天上不会掉馅饼,老天只会格外照顾那些勤奋用心的人。三年来,他们之所以经营规模几乎成几何倍数持续扩张,一个根本的原因是他们特别重视并不断提升品牌建设的力度和档次,在当地、在行业间树立起响当当的“杭州建工”品牌,如今,“杭州建工”在河南、在郑州已经不再是他们的纠结和负担,而是已经真正成为他们引以为荣的身份和名片,而这一切都是他们用心呵护、用心打造品牌的结果和回报。三年来,他们真真切切地把品牌建设放在企业发展的战略地位,不断加强和深化项目管理的力度和机制,着力打造精品工程、平安工程。他们项目管理的目标和思路明确而又清晰,即:突出工程质量、工期及安全文明施工三大管理核心和重点,充分调动各种管理资源,着力推进项

目管理思路、机制和措施的整体提升和创新。他们全面强化质量管理,着力打造精品工程,对在建工程,始终立足于高标准、严要求,全面组建与项目规模和质量目标相适应,以项目经理(项目负责人)为核心的质量管理体系,以过程控制为重点,从施工组织、技术交底、中间验收等各个环节,每道工序严格把关,既重视外观质量,更注重实体质量,立足于合格,争创优质和一流;他们站在企业生存发展的战略高度,以对员工生命健康高度负责的责任感,从基层基础工作抓起,不断加强安全管理,着力打造平安工程,坚持实行全员安全管理责任制,确保安全生产各项工作的落

实,三年来安全生工作运行平稳;他们关注成本,追求效益,但是在安全文明施工管理投入上一点也不小气、不吝啬,如今,进入他们的在建项目工地,可以看到各种安全防护设施规范、标准、到位,项目现场办公设施及民工生活设施投入大、标准高、功能全,河南金星·尚兴华街小区项目部花园式的办公生活场景更是成为当地一道亮丽的风景,广泛博得了包括一些政府要人、行业主管部门以及相关业界管理高层的一致称赞和好评,其影响力和辐射带动作用又上了一个新高度、新台阶。

手中有人才“心不慌”,春风得意向未来

在河南分公司参观考察期间,很多同志在总结河南分公司近几年来发展经验时,都会不约而同地说分公司一班人有战略眼光、理念新、工作实。而河南分公司的同志们在津津乐道于取得快速健康发展业绩的同时,更令他们引以为荣和自豪的是通过短短三年多时间的努力,他们通过引进吸收等多种途径培养和造就了一批与自身发展相适应的骨干管理及技术人才队伍,这支队伍朝气蓬勃、有很强的进取精神和凝聚力。据分公司负责同志讲,目前,他们拥有的可以独当一面的项目经理或生产经理级管理人员足以支撑同时开工建设 6-7 个 10 万²以上的建设项目,其他如技术负责人、施工员、安全员、预算员等专业技术人才也有较为充分的储备。他们说,过去常说“手中有粮心中不慌”,而我们做企业的“手中有人才心中不慌”,有了这一点,才可以去放心的谋划未来。

新的一年即将来临,河南分公司一班人已经确立了新目标。2011 年,新承接业务确保完成 45 万²以上,签约合同总价超过 6 亿元,使分公司在建工程总规模达到 80 万²以上,在建工程合同总价超过 10 亿元;年度完成产值突破 4 亿元;创优夺杯工作力争实现新突破;继续向集团做出新的更大贡献,提前一年完成向集团承诺的扭亏目标,从此走上轻松、快速、健康发展轨道。

(河南分公司 薛斌斌)



北京·尚兴华街小区 2010 年封顶

集团二〇一一年度考核工作全面开启

为了全面总结和掌握集团 2011 年的经营管理情况和制定 2012 年的目标和计划,集团于近日发文,计划从 2011 年 10 月底开始全面对下属子公司、分公司、项目部及各基层党组织等进行年度考核工作。

考核领导小组由董事长来连毛亲自担任组长,并由副董事长竺德明、总经理鲁润江和高层管理人员郑卫平、楼新安、郑育辉、邢军、张娟娜、唐建平、王明波组成。考核工作组分为子公司考核小组、项目部考核小组、分公司考核小组、机关

部室(含造价咨询分公司)和员工考核小组,分别由竺德明、楼新安、唐建平和郑育辉担任组长;另外党建综治考核小组,由郑卫平担任组长。

目前,考核的各项要求已下发至各下属单位,同时也要求各下属单位按照年初签订的各项责任制内容准备好相应的考核资料,以迎接各考核组即将开始的巡回检查。

2011 年度的考核工作针对公司发展现状突出了几个重点,一是对各被考核单位的节能资金收支计划安排进行了特别要求;二是重点关注了分公司、项目部的对外对账

工作,也是对财务巡检制度的一个年终小结;三是落实广厦建筑施工企业项目经济责任人评级管理工作的推进。

2011 的年度考核不仅兼顾了各项经济指标的考核工作,还将重点工作融入到了年终考核工作中,切实地将年初计划——定期检查——年终考核形成一个闭环系统。通过年终考核的摸牌会盘点,能为 2012 年集团各项经济指标的制定提供科学、切实的参考,做到早布置早落实,为 2012 年集团的稳定发展打下扎实的基础。

(综合办 薛斌)

集团要闻

近日,杭安公司负责施工的绿城·西溪诚园明礼园工程 I、II 标段安装工程,被浙江省安装工程行业协会评为 2011 年度浙江省安装工程样板工程。(林伟卿)

近日,杭安公司被杭州市创建劳动关系和谐企业活动领导小组办公室评为杭州市创建劳动关系和谐企业活动“达标企业”。(董清刚)

近日,杭安公司孟功乔、陈建平、陈燕被中国安装行业协会评为 2011 年度全国安装行业优秀项目经理。(林伟卿)

近日,集团承接的星杭汽车公司展示及车间工程、张品元项目部承接的余政益出(2007)65# 地块工程被评为 2011 年度杭州市余杭区建设工程安全生产、文明施工标准化样板工地。(孙璐)

近日,集团承建的湘湖二期工程被杭州市萧山区委、区政府评为区建设优秀单位。(孙璐)

10 月,《杭州建工报》被浙江省建筑业行业协会评为 2011 年度浙江省建筑业行业最佳报纸。(孙璐)

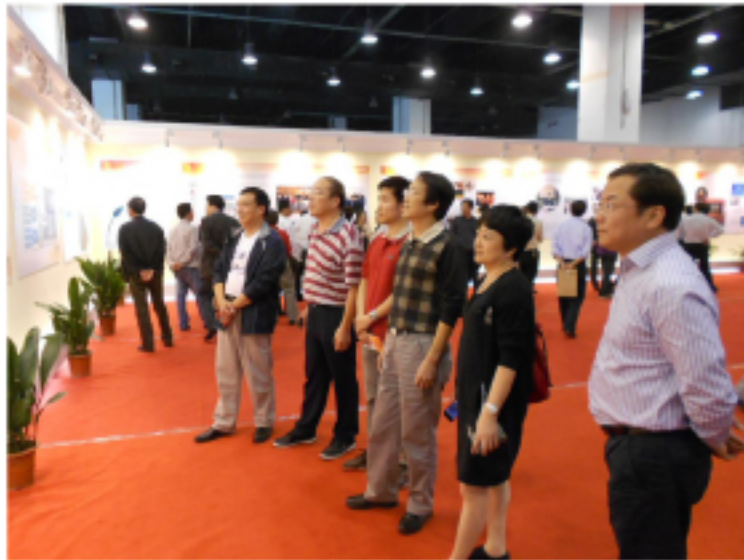
集团组织党员参观杭州市反腐倡廉成果展

10月8日上午,由市委、市政府主办,市纪委、市监察局承办的“杭州市反腐倡廉成果展”在杭州和平国际会展中心举行开幕式,集团工会主席薛泉林及相关人员参加了仪式。

此次展览全面回顾了市第十次党代会以来全市党风廉政建设和反腐败工作的情况,充分展示我市反腐倡廉工作所取得的丰硕成果。展览由“前言”、“工作成果篇”、“案例警示篇”、“新风正气篇”和“展望”等五大板块组成,将运用大量的图片和音像资料,全面展示我市打造“廉洁杭州”、完善惩防体系的主要成就,再现54个典型案例涉及的96名党员干部的腐化堕落轨迹,并通过面向社会征集的图片资料,从市民角度生动展现反腐倡廉建设带来的新变化。

直观的图表、生动的图片、简洁的文字,使参观者们深刻感受到了在打造“廉洁杭州”过程中,杭州在规范公共权力、加强监督制约、大力推进体制改革和制度创新,加强对党员干部的教育、管理和监督,努力从源头上防治腐败所做的努力及取得的成效。作为一名党员干部,只有做到立党为公、执政为民,才能赢得群众的肯定和支持。

(综合办 孙璐)



杭构公司成立聚羧酸高性能减水剂科研项目组

近日,为加速杭构公司聚羧酸高性能减水剂实用化进程,经公司研究,决定下达《聚羧酸高性能减水剂在商品混凝土中应用》科研项目,并成立科研项目组,负责专项推进该项目进程。

聚羧酸高性能减水剂具有绿色环保、高减水率、高保坍、高耐久性等特点,在国家重点工程如高铁、核电、水电、公路上得到大量应用。用聚羧酸高性能减水剂配置的混凝土在和易性、泵送性能、成本控制等方面都远胜于传统萘系、脂肪族配置的混凝土,有较大市场前景。

该项目由杭构公司外加剂厂负责提供聚羧酸高性能减水剂试用产品、实用化技术支持及科研经费,项目实施期为今年9月至12月;近期由杭州建工混凝土有限公司在稳妥原则下,小范围试用,积累经验后逐步推广;在杭州建工混凝土有限公司成功试用的基础上,根据相关试验数据,安排在公司成员单位中试用,最终实现产品实用化。公司考虑对外申报科研项目,力争本项目形成一定数量的论文并申报专利。

(杭构公司 唐美勇)

集团全面开展2011年度财产清查工作

近日,为了及时清理集团各类财产的分布,摸清存量资产质量,为年度财务决算打好基础,集团发文部署开展一年一度的企业财产清查工作。

财产清查领导小组以总经理鲁润江为组长,公司领导班子成员及各基层单位负责人为组员。本次财产清查的范围是动产和不动产以及应收债权,包括土地、房屋建筑物、生产设备、运输设备、办公设备、低值易耗品以及应收款项等。清查截止日期为10月31日,要求各分、子公司根据生产经营实际、财产分布具体情况,上报清查报表,并出具书面分析报告,于12月5日前上报公司相关部门。要求对所有财产清查到位,切忌应付走过场。要求各相关部门派专人指导清查工作,对清查数据要稽核一致。对发现问题要调查清楚,落实措施,并通过财产清查进一步完善和改进企业现有内部管理制度。

要求集团各部室认真履行部门职能,并相互配合,搞好本次财产清查工作。通过清查,掌握真实数据,为合理利用资源,提高企业效益作出努力。

(综合办 孙璐)

成功并网 顺利发电

——杭安公司深圳南玻浮法玻璃有限公司余热发电工程圆满竣工

由公司承接的深圳南玻浮法玻璃有限公司余热发电工程,经过深圳南玻浮法玻璃项目部全体施工人员的共同努力,现已成功并网发电。

该工程的施工受到了公司领导部的关心,得到了公司有关部门及质保体系技术人员的帮助和指导,这为项目部初次承建余热发电工程,首次涉足“特、大、高、重”工业安装工程给予了极大鼓励。

项目组织机构是项目成败的关键,项目经理在项目实施过程中选出了精兵强将,组建了以青年技术人员为首的项目施工队伍。施工中,项目部及时掌握施工现场进度、质量、成本、安全生产和文明施工情况,在资源配置、资金上给予了深圳项目工程充分的保证。

施工期间,由于受土建进度牵制,施工曾出现了两头紧,中间松的局面,前期汽轮机房、室外管线、化水车间、冷却车间等均未能展开施工,土建中间交接后,安装工程必须赶进度,项目部全体施工人员全力以赴,安全、有序、高效的展开各项安装工程,担负室外管架支座的胡电波班组,施工期间恰逢深圳的梅雨季节,室外管道工作必须按期交付,工人们冒雨配管,采取保护措施进行焊接;项目部钳工技师傅惠民,作为汽轮机安装的责任人,在汽轮机房交付使用后,为了确保总承包业主的工期进度,放弃休息时间,加班加点赶进度;在全厂动力线敷设期间,各工种劳

动力吃紧,无法抽调足够的人手敷设电缆,电气班长李明另辟蹊径,利用项目部既有的起重工具及内部协定的歇语指挥,仅用8人就安全高效的完成了全厂大直径电缆的敷设;管工王建设,兢兢业业,默默无闻,除完成管道安装本职工作外,全厂油漆,落手清处理均由其带队完成。正是因为有了这些施工人员的辛勤付出,才换来了项目安装任务的顺利完成,他们是一群可爱的人,是项目部的骄傲。

由于项目部初次涉足余热发电工程,施工专项技术方案几乎一片空白,项目部根据现场的施工特点,需要及进度,组织编写了临时用电、焊接作业、起重吊装、电焊施工、气机扣盖、水压试验、煮炉吹扫、运行调试等专项方案,切实可行用于指导现场的安装工程。例如,在编制起重吊装专项方案时,本着切合实际、经济合理的原则,每次吊装方案编制都是在考察实际场地后根据吊机的站位确定吊机工作幅度,根据设备起吊高度,采用CAD辅助设计确定吊机臂长,再根据起吊物荷载、臂长、幅度查起重机的特性曲线最终确定吊机的选型;由于采用了CAD辅



助设计,除了避免以前采用三角函数计算确定臂长的复杂计算,还能直观模拟吊机在各回位位置的空间状态,从而确定在吊机运动过程中是否会与周围障碍物碰撞,大大提高了方案的可行性与直观性;根据业主及监理的要求,本项目的资料按电力建设的相关规范标准的要求编写,现已完成各单位工程、分部工程、分项工程的验收资料记录,形成了一整套余热发电安装工程的专项方案及资料体系,积累了余热发电安装工程经验。

该项目一次性成功通过168小时试运行,设备运行状态良好,目前,安装工程已经全部完成,且顺利通过了业主、监理单位的验收,机组已正常运行了一个多月。该项目的完工,把绿色能源、循环经济,留在了深圳南玻,这里也留下了杭安人辛勤的汗水。

(杭安公司 占德志)

杭安公司“钱塘·中华航空大厦”安装工程顺利通过“安装杯”初评

近日,浙江省安装行业协会副秘书长携同两位技术专家来到杭安公司公司承建的“钱塘·中华航空大厦”安装工程工地检查施工质量,并进行了浙江省优质安装工程“安装杯”初评工作。

项目副经理潘凌首先向各位与会专家汇报了本安装工程的主要情况及形象进度;本工程自2009年7月进场开始施工,已于2010年12月31日顺利结顶,通过公司及项目部全体施工人员的努力,项目部被建设方授予“精诚合作·安装之星”荣誉称号。截止目前,安装工程部分2#楼室内精装修毛坯安装正在进行,1#楼楼层内的风管、排水管、不锈钢水管、电线管、桥架等已基本施工完毕。

在听取了项目部的汇报后,各位专家在项目经理等人陪同下,认真地查看了施工现场,并就该工程安装过程中的亮点与不足一一进行了点评。通过检查,专家们肯定了项目部的安装质量,认为该安装工程不仅排布合理美观,而且质量过硬,保持着杭安公司一直以来的优良作风。特别是:主楼走廊的公用支架的排列,主楼2#楼不锈钢水管的排布,管道承重支架的布置,桥架走向排列等,布置合理、排列整齐、美观坚固,给专家们留



下了深刻印象,专家们给予了项目部高度的赞扬。

检查完毕后,项目部及时召开了会议,针对专家们提出的意见,项目经理告诫大家:对于已经取得的成就要保持并且发扬下去,要为做好做大杭安品牌贡献自己的一份力量,同时要警惕安装过程中的通病、细部质量问题,认真把好质量关。俗话说,千里之堤毁于蚁穴,只有踏踏实实从每一点做起,把每一个分项工程做得足够好,才能把整体工程做得更好、更完美。

(杭安公司 王帅)

一场没有硝烟的战斗

——来自中能汽轮动力有限公司新车间试车台安装工程的报道



由公司承建的杭州中能汽轮动力有限公司新车间试车台安装工程,已于近日进场施工。该试车台是中能公司生产50000KW大型汽轮机的试车专用平台,工程主要内容:汽轮机生产试车用全套设备以及管道、电气、仪表安装和钢平台的制作、安装,工期两个月,施工时间

紧、工作量大。为了确保安装工程高质量如期完工,项目部在人员组织、施工机械等方面做了精心安排,并制定了切实可行的施工方案,施工过程中,数百名施工人员正紧张有序地进行施工,目前,在全体施工人员的共同努力下,140多根3米长的槽钢已等距地固定在同一平面上,准备浇筑混凝土,基础工作完成后,下一步施工安装任务是搭设钢架平台、管道电气安装、设备就位等。项目全体施工人员正在施工现场热火朝天地全面铺开安装工程。

此项目在承建中,同时得到了公司兄弟项目单位陈建平项目部的大力支持,为此,项目部全体施工人员更有信心打好这一仗。

(杭安公司 段景波)

管理就是要抓本质和时机

管理除了讲求方式方法外,还要讲求策略和时机,这是管理的技能。在管理方



法上,同样一件事,因为使用的方法和时机掌握不同,所产生的效果和收到好效果的时间也不同。笔者在顾问服务中经常接触到,许多企业管理者仍然是凭经验领导和直觉判断;其实,从经验领导和决策也有许多管理上的思路,只不过是没有注意、总结和提炼罢了。还有一部分管理者,大多数凭着资历、权力去压服人。效果会好吗?事实上,往往是适得其反的。

突出重点并兼顾一般的方法,能够找出而且抓紧可带动整个链条的重点环节,但又孤立地抓重点以致丢失一般,作为领导的管理者精力有限,不可能也没有必要事事周全。著名军事理论家克劳塞维说过:“对于统帅来说,知道一切细节是有害的。”领导者不可能事事亲力亲为,这样会削弱下属的积极

性,也会在下属面前减弱了你的影响力,因为事实上你并不可能全部保证在处理这些工作的正确性,抓住问题的本质,才是关键。

对新上任的管理者,如果你资历较深,通常上级都寄予很大的期望,下级则一般持怀疑观望的态度;这时,如果选择一些关系企业发展的主要问题,作出正确的、客观的解决方案和处理手法,工作可望从此打开局面,如果是一个比较年轻、资历较浅的管理者,不妨采取迂回的策略,因为一开始就在内部大抓整顿,即使取得了较大的成效,所谓“三把火”效应。

但是,在这同时,一种不服气的、涉及切身利益的人的不满情绪可能在悄悄滋长,这将是今后工作时“不稳定因素”。在上级支持的热度下降后,如果企

业又发生新的问题,这时上下夹击,马上形成“内外交困”的局面;工作就很难继续下去。如果先做些外部的宣传,同时完成一些企业急需而且又能给各方面带来利益的事情,站稳脚跟,取得上级和下属的支持,让他们觉得你是能办实事的,从而使自己在企业内部树立起一定的影响力,让下属有一个适应“缓冲”的过程,这时,再回过头来一项项地,扎扎实实抓整顿,效果自然会好一些。这就是抓时机的艺术。

所谓“三分在技术,七分在管理”,正是这个道理。笔者认为,企业是一个系统运作工程,我们不仅要算经济账;更要从思维到行动上提升至管理技能的水平上来。

(摘自《资源管理实践》)

2011年企业管理三大关键词

2011年对于每一个运营企业的管理者来说都是极大的挑战,因为整个中国实体经济正在受到通胀的威胁。一方面是原材料价格不断上涨,生产资料成本、人工成本等不断增加;另一方面,面对可能带来的市场萎缩,对于制造业来说,无疑将是雪上加霜。显然,2011年,通胀必将伴随着中国制造,甚至将成为中国经济的长期主题。面对这样的变化和压力,企业管理者需要了解自身面对压力和挑战的努力从何处开始,需要了解环境和市场对于企业做出的要求是什么,回答这两个问题,就需要企业在三个方面做出努力,我用三个关键词来表达。

效率 今天的管理者必须接受一个事实:劳动力和原材料无法持续降低,而是会不断的释放自己的价值。这就要求管理者需要从全新的角度来理解成本的构成:效率,包括运营效率、人力资源的效率、产业协同的效率。

在我持续观察中国企业的过程中,感受到能够提升效率的空间实在是很大。例如本来可以两个人交流之后,半个小时就可以马上解决的问题,却选择了借用流程来解决,一个流程走下来要经过至少三个人,同时还要三四天的时间,当我问这些管理者为什么不马上解决问题时,他们说这是流程的需要,我把这个称之为“流程成本”。人力资源的效率可以提升的空间更大,在大部分企业中大约只有25%的员工做出高绩效,60%左右的员工没有好的绩效贡献,如果可以让这60%的员工绩效都释放出来,所创造的价值会是多么的巨大。产业协同的效率在今天显得更为重要,在过去的30年时间里,中国企业虽然取得非常大的进步,但是在产业协同效率方面进步并不明显,很多企业没有很好的和供应商、分销商、同行很好的互动,没有让整个价值链做到最经济、最节约、最有效,在价值链上的每一个不经济点都是我们获取竞争力的最佳来源。

创新 创新是每年都需要努力的关键点,2011年也不例外。在新的一年里我更强调商业模式创新。企业不应停留在产品阶段,也不能够停留在认识竞争对手阶段,以往因为市场容量巨大、资源充足,企业在经营的过程中能够提供产品或者服务,能够针对对手做出差异化,获得市场和顾客的机会就会存在。但是今天的企业需要从回答顾客需求的价值主张来展开自己的竞争,这个时候不是产品、不是竞争对手,而是从实现自己对于顾客所承诺的价值主张展开,自己超越自己,唯有这样才可以获得顾客对企业的认可,而这正是商业模式的概念。

细分的消费人群,以及消费升级所带来的新变化给企业很多的商机,创新让一切有了可能,那些能够创新商业模式的企业就会获得这样的机会。《时代》周刊把脸谱(Facebook)网站的创始人马克扎克伯格评为“2010年度人物”,年仅26岁的扎克伯格(Mark Zuckerberg)是历来第二年轻的《时代》周刊年

度人物;《时代》总编辑斯坦格说,扎克伯格当选是因为他完成了一件此前人类从未尝试过的事业,面簿以前所未有的规模在全球发挥了影响。“他建立的平台将会世界5亿多人联系在一起,并以从未有过的方式建立了社会联系,创建了交流信息的新系统……改变了我们所有人的生活方式。”扎克伯格正是用全新的商业模式改变了人们的生活并缔造了自己的神话。



顾客忠诚度 相对这样一个不断变化的环境而言,顾客满意度已经不能够检验企业与顾客的关系,需要从顾客满意度提升到顾客的忠诚度上。Kotler指出维系顾客的关键是顾客满意,一个高度满意的顾客会忠诚于公司更久;公司可能流失80%极小满意的顾客,40%有些小满意的顾客,20%无意见的顾客和10%一般满意的顾客,但是公司只会流失1%~2%高度满意的顾客。而这个高满意的顾客就是忠诚顾客。

对于企业而言,一方面需要在无约束条件下让顾客满意,从而获得顾客的忠诚,培养和维系顾客忠诚的关键是比同行做出努力让顾客更加满意。这需要企业更加用心的对待顾客,从顾客真正的需求出发,而不是简单的增加资源,大力的去做促销。另一方面可以增加约束因素,降低顾客忠诚对满意的敏感性。企业仍然可以通过技术专利、资源垄断和法律支持等来获得一定的垄断地位,驱动顾客忠诚,在这一方面苹果做的非常出色。即使在竞争充分的市场上,企业也可以通过会员制、累计消费奖励计划和俱乐部等多种形式来尽量降低顾客忠诚对满意度的敏感性,尽可能长久地留住顾客,在这个方面沃尔玛做的非常出色。最需要企业注意的是,顾客的忠诚度不管是建立在无约束的条件下,还是建立在约束条件下,都需要构建一个顾客自主选择的环境,那些采用约束条件获得顾客忠诚度的举措并不具有真正的意义,如之前的腾讯与360事件、中国联通关于绑定用户的方式都不是可取的做法。(摘自《慧眼》)

一、职场木乃伊

现代社会的流水线模式提高了工作效率,却降低了人们对成就的感受和追求。部分职场人经过几年的打拼之后,变得没有神经,没有痛感,没有效率,没有反应,犹如“木乃伊”,不愿接受新生事物和意见,对批评表扬无所谓,没有耻辱和荣誉感。

心理点评:对于那些存在“木乃伊”倾向的职场人来说,不妨在平时休息时间与上司、同事多一点交流,不仅可以从他们身上学习,融洽同事关系还可以增加团队意识和凝聚力,此外还要对生活或工作的其它方面保持一定的兴趣。

二、压力山大

压力山大谐音人名重历山大,是一种诙谐方法来表达压力像山一样大。这种现象在大都市的白领中普遍存在,特别是一些北漂、南漂族,他们在当地没有根基,面临的压力比当地人大很多。

心理点评:城市白领不应盲目随大流,不应在压力下牺牲了健康和快乐,应该寻找合适的方式进行自我放松。积极、乐观,对生活有需求,懂得以平和的心态迎接压力的挑战,并能寻找合适的方式进行自我调节和恢复,这些都是当代饱受压力折磨的城市白领和大学生需要学习的生活态度。

三、微招聘

微博真的伤不起发微博、玩微博、被微博,微博已经热的发紫了,微博可以直播婚礼,微博可以让你成为社会厂子里的蛔虫。不过微博不但可以打拐,更可以招聘!

心理点评:“企业加入微博,世界将会怎样?”答:微博也让企业争夺人才的阵地发生了改变,微博招聘已经慢慢变成了一种时尚。很多企业已经设立了官方微博并通过这个企业微博帐号发布招聘信息和网友互动之外,求职找工作的朋友们也纷纷注册了个人微博来实时关注企业招聘动态。

四、灰色技能

与过去在学历、文凭、经验上的“较量”相比,如今的职场人越来越重视“灰色技能”的比拼。不少白领表示应聘时是“硬指标”说了算,但在实际工作中,“会唱歌、酒量好、打牌、如何处理人际关系”等软实力,却在改变职场升迁中起到了“关键”性作用。

心理点评:如果大学生利用业余时间学习一些交际技能等无可厚非,而且对处理人际关系可能会有一定的好处,但应根据自己的性格和以后想从事的职业出发。如果以后你从事的是技术性很强的岗位,本身不需要你会唱歌、跳舞、喝酒、讲段子,那你就没必要强迫自己刻意去学这些技能,不如将这些精力用在专业知识的学习上。毕竟大部分工作对专业能力的要求会高于对“灰色技能”的要求。

五、裸辞

工作压力身心疲惫达到了极限,长期缺乏工作幸福感,不少白领没找好下家就“毅然”辞职。选择“裸辞”的人们,代表了职场人已经开始重视自己内心深处的快乐和追求,而不只局限于薪水、职位等因素。

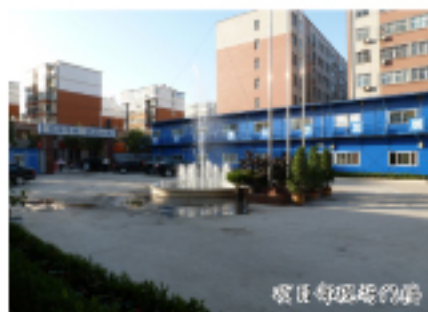
心理点评:职场人不能坐以待毙,应充分利用这段时间积极寻找新工作,通过招聘网站等方式及时全面搜集企业招聘信息,随时做好再出发的准备。

六、用工荒

用工荒,是指用工短缺现象。2011年春节过后,“用工荒”正在全国范围内突显。用工荒的出现是多方原因造成的,其中既受世界经济形势影响,也和农民工待遇问题有很大关联。

心理点评:用工荒的出现打破了中国廉价劳动力优势可以永远持续的神话,也将促使那些沿海劳动密集型企业在国内一味压榨本国劳动力、在国际上压缩自己利润空间的生产模式。同时,用工荒也会促使企业提高工资和福利,使得整个社会正视几十年大发展中被忽视的人群的正当权益,正视不同群体之间巨大、不合理的收入差异。

职场细数二〇一一
六大关键词



项目部的施工现场



项目部的施工现场



项目部的施工现场



项目部的施工现场

下基层 看发展 谋规划

——走进河南分公司



项目部的施工现场



项目部的施工现场



项目部的施工现场

时值深秋,2012年离我们越来越近,集团公司组织机关员工“下基层,看发展,谋新年规划”,一行40余人走进集团河南分公司及所属项目工地,看、听、问,着实让此行的机关员工感慨万千,萦绕在我们耳际的,便是该分公司负责人、项目经理们掷地有声的肺腑之言,“集团公司又好又快的发展了,河南分公司振兴中原的平台就稳固了,分公司员工就有使劲的岗位,更有家庭的温馨可言!”

下基层看一看。机关员工们走进24万平米的亚星贵岗寺项目部之际,映入眼帘的便是LED工地门楼,上方流动的黑底大红字体,涵盖了工程名称、施工单位、安全提示语、温馨问候语等,这是我们在籍地无数建筑工地未曾见过的,进入门楼内,喷水池、旗杆、整洁的办公区,给人一种管理有序、井井有条的感觉;步入作业区,工程虽进入主体施工阶段,但材料有序堆放、安全密目网张挂严密、施工电箱安全防护措施到位、施工人货梯卸料台防护门处全关闭状态、管理人员与员工们不因我们的走近而停止手上的工作,一张张眼神专注的脸庞,仿佛“写”满了工作是快乐的。

下基层听一听。我们在会议室落座,投影屏幕中简洁生动的一幅画面,介绍了河南分公司近三年的发展、各项在建工程的进度、文明施工现状、工程安全质量与创优目标、分公司下一步振兴中原的宏伟目标等。分公司经理何伟良、薛武斌副经理分别向带队的集团总经理鲁润江及与会人员汇报了河南分公司在集团公司董事会领导下,今年轻

松完成产值四亿,明年跨越式发展,争取产值翻一番的宏伟思路,继续培养人才与广揽人才,确保接到任务手中有人才,心中不慌。施工管理班子拉得出,昆仑华府项目的质量安全曾得到省、市两级质量安全总站的观摩,为杭州建工树立了极佳的形象,明年河南分公司将继续以创优夺杯为平台,靠品牌信誉取胜,即建一个项目,树一个品牌,发展的步子迈得再实些。

下基层问一问。与会的集团公司机关各部室员工听了分公司领导的发言,均被近三年从完成产值一亿、二亿到今年的四亿,创优夺杯荣誉名列前茅,已新承接任务基本满足于来年翻番,标化工地“冲击”住建部一级的喜人势头所震撼,纷纷讨教起了项目成本管理精细化和优质服务经验,分公司的项目经理、施工员表示,在分公司或项目工地工作,节奏比较快,没有休息日,只有“春节”放假可以和家人团聚,平时大家做好自己的本职工作踏踏实实,能帮他人一把心情开心!他们当中的总工程师、项目经理马万里的话,概括了分公司核心管理层的的心声,“集团公司又好又快的发展了,河南分公司振兴中原的平台就稳固了,分公司员工就有使劲的岗位,更有家庭的温馨可言!”

深秋时节气候宜人,是建筑施工的黄金期,河南分公司的全体员工依然忙碌在他们的各个岗位上,项目工地依然传来各种机械发出的马达声,听起来入耳、清脆,虽离我们越来越远,却让我们的心情一时难以平静。

(工程管理部部长 全瑞敏)



项目部的施工现场



项目部的施工现场



项目部的施工现场

第二天我们奔向了龙门石窟,沿着伊水边在长达一公里的青石路面缓缓而行,一步一景,步步有惊喜。佛像或立或卧,或行或飞,或舞或歌,或喜或哀,姿态神情各异,同时,千百年的沧桑裸露也使它们的圆润肌肤渐遭风化侵蚀。面对这历朝历代的变迁,卢舍那大佛一如既往地微笑着,微笑着……当天下午我们到了焦作云台山,不得不被红石峡那独特的云台地貌、子房湖的秀中蕴奇、云台天瀑的壮美所折服。离去时导游说,要想把这些巧夺天工的景观全部仔细看一看,两天也不够!是啊,还想去唐代大诗人王维写出“每逢佳节倍思亲”千古绝唱的美蓉峰,留点遗憾,也就有了怀念……(造价部 项爱华)



鲁总经理亲自带领我们去了河南分公司项目工地进行参观学习,对于我们长期机关的人来说很少有机会去现场感受施工工艺流程与氛围,值得一提的是,河南分的工地整洁又有序,让人对工地以往的脏乱差印象有了很大的改观。随后鲁总经理在会议上对河南分的工地环境和管理给予了肯定,并提出来“下基层,看发展”的核心思想,简明扼要的概述这次河南学习参观的主旨。这次参观使我们增长了见识,随后各个岗位上的领导纷纷谈了各自的深切感触,与会同志无一为分公司所取得的成就而感到高兴,为其在发展中呈现出的良好势头而备受鼓舞,为杭建的美好明天坚定决心。(财务部 李传)



一步一景,一路都是大大小小的瀑布,那些瀑布从山崖间流出,瀑水流过的地方长满了碧绿的青苔,泉水在岩壁上流动的水珠在阳光的照射下显得特别的好看,据说这里可以看到彩虹,可惜的是在我经过的时候没有看到,不过也不枉此行,看到了如此别具一格的景观,缓缓走过栈道,看到了一大批人在围观,走近一看原来是“一线天”山体相合只留一线天地,游客的赞叹声一阵阵传来,喜爱之情溢于言表,蜿蜒的栈道伴随着我们一路前行,一面是山,一面是水,行走的这样的景区神情气爽,一直在城市生活打拼的人们,放下你们内心的羁绊,美美的享受一下这山水间独特的景色,感受一下大自然的气息,这该是一种多么好的生活方式。(人力资源部 洪丹萍)



游洛阳龙门石窟,我有两种感受。一种是历史的厚重感——精美的佛雕,让我深感祖国文化艺术的博大精深;一种是耻辱感——为某些国人的愚昧行为而感到耻辱。因为石窟中的佛像大多被国人切割盗走,被破坏的惨状令人发指。被盗的石佛,有的早已被损毁,有的漂洋过海,成了外国人、外国博物馆的收藏品。厚重感使我更加珍爱国人的艺术;耻辱感让我痛恨损害祖国文化的民族败类,更加增强爱护

保护珍贵祖国文化遗产的责任感。我走过的一个个空空的石窟,基本上没有了石佛,就像眼睛被挖去了眼珠,留下空洞的“眼眶”,心里感到非常沉重,真是欲哭无泪啊!优秀的文化遗产历经磨难和劫难,沧桑之后其实剩下的并不太多。作为一个有责任感的中国人,对身边的文化遗产应当像爱护眼睛一样地爱护他们,因为,面对五千年的中华文明史,我们不能给子孙后代留下文化的荒芜。(经营部部长 姚旭颖)

曾着迷于奔放的“降龙十八掌”、段誉的“凌波微步”、虚竹的“天山折梅手”,但亦知这些都是出自金庸先生雄奇的想象,加之各种艺术手段,从而呈现出波澜壮阔、动人心魄的美。这种美是渴望而不可及的,更多地存在于人们的想象中,所以使人不由地感到惊叹。此次嵩山少林寺之行,我们参观了僧人们曾经的

练武之地,那破碎下陷的石砖,那百年古树上的洞坑,无不向世人展示着他们“水滴石穿”般的毅力,怎能不令人叹服。而随后的少林武术表演,不论是猴拳、似蛇、似虎的象形拳,还是飞针穿玻璃、头断钢刀的硬气功,抑或气势磅礴、棍声震天的棍棒功,都使人不得不赞叹少林功夫的精妙。(经营部部长 姚旭颖)

