

## 为市场一线提供强有力的冲刺保障

长期以来，海洋王的服务一直是被客户“点赞”的。客户买海洋王的产品一是因为海洋王的产品质量比较过硬，二是因为海洋王的服务能够让他们放心，值得他们的信赖。这几年，公司通过学习日本的服务理念，开始将魅力服务引入到客户服务中，让客户有了新的不一样的体验。职能部门作为一线的服务部门、后勤保障部门，不仅要有积极主动的服务意识，更要有能够提供又好又快服务的能力，甚至是魅力的服务质量，但是由于个别职能部门仍然存在“各自为政”的问题，以客户为中心成了一句口号，甚至个别部门的形式主义和不作为，导致市场一线对职能部门服务的满意度不是很高，影响了公司整体目标的实现。

今年以来，市场竞争比较激烈，市场人员承受了比较大的销售压力，但是我们有的职能部门在产品的支持上，在解决一线问题方面，仍然有许多不到位的地方。比如有的新产品问题还比较多，智能产品故障率也比较高，这些问题，不仅给客户造成了不好的印象，对市场人员的销售信心打击也比较大。

服务是职能部门的的天职，是职能部门义不容辞的责任。职能部门

与市场一线的关系是服务关系，是责任关系，不是合作关系，不是支持与配合的关系。这是公司的组织原则。这种关系如果不搞清楚，职能部门就不能摆正自己的位置，就不可能提供又好又快的服务，更别说高质量的魅力服务了。现在有的市场一线人员反映，找公司职能部门解决一些问题，很难推进，效率低下，这是非常不正常的现象。

职能部门存在的价值和理由，就是为一线提供服务，没有一线的销售，哪有职能部门生存的基础，“皮之不存，毛将焉附”。所以我们职能部门要了解市场，要理解市场，主动站在市场一线的角度，主动倾听市场一线的呼声，预见性解决问题，为一线提供强有力的支持。

四季度冲刺的发令枪又打响了。市场一线的兄弟姐妹们又投入到一场新的激烈的战斗。冲刺不是一线的单打独斗，而是整个公司的密切配合，考验我们这个组织的效率和竞争能力。所以我们职能部门一定要牢记自己的职责，牢记“让服务又好又快”的服务宗旨，把产品设计好，生产好，交付及时，把各种服务提前想到再保障好，沉下心，主动去了解市场一线的

需求，多为他们解决问题，让他们心无旁骛地去冲刺，这样职能

部门工作才有意义、有价值，才无愧于前方将士的期望。

### 快速反应

## 从王淦昌一生领悟生命的意义

读完《王淦昌传》，我们不仅从中学习了成就其一生的崇高品质——敬业献身、科学求实和艰苦奋斗，而且从中领悟了生命的意义在哪里。纵观其一生，王淦昌似乎无声的告诉我们：生命的意义就是工作、爱和克服困难。

首先，生命的意义就是工作。王淦昌用一生来埋头工作，成就了伟大的事业，实现了生命最大的意义。有一次王淦昌看了苏联生理学家巴甫洛夫的电影后，非常高兴地说：“巴甫洛夫活了90多岁还能坚持搞科研，实在太好了，我还可以搞好多年科研呀！”

不工作生命是没有意义的，工作不仅能保障生存，而且还能展现自身的才能，超越自身的极限，提升自身的素质。在工作中，我们为别人解决问题，为社会贡献力量，从中发现自身的价值。对此体会最深的，就是公司参加过抢险救援、应急演练、夜晚跟班的员工。虽然在现场又苦又累，甚至冒着生命危险，但是他们通过奋不顾身的工作，为别人送去了光明，照亮了现场。他们亲身感受到了自己的工作绝不是卖灯那么简单，而是拯救生命、保护国家和人们的财产这样的意义和价值。

王淦昌对于国家交代的重任，不仅当成一份工作，而且还当成自己的事业来做。但是，现在有些员工并没有把手中的工作当成事业。有的员工觉得自己的工作又苦又累，认为好工作更能体现自我价值，而他们眼中的好工作就是轻松、稳定、体面、收入高。这是比较浅薄的看法。所谓三百六十行，行行出状元，只要干一行，精一行，不同的工作都能得到承认，实现自身价值。公司许多优秀员工就在不同的岗位上做出了优秀的业绩，得到了认可和发展，这就是价值的体现。

其次，生命的意义就是爱。爱是生命中美好的情感，让我们对生命充满希望，拥有爱就拥有了生命质量；缺少爱，生命是不完整的。王淦昌对待工作，投入了全部的爱与信仰，对待家庭也充满了爱，所以一生内心富足，收获了充实、愉悦、和幸福，找到了生命真正的意义。

爱是什么呢？爱不是索取、自利，而是付出、利他，爱是对自身责任的承诺与信仰。我们爱家人，爱世界上一切美好的事物，那么就要承担起责任，努力工作，舍得付出。但是，现在社会上一些人只爱自己，只愿索取，不愿付出，生命失去了很多的精彩与意义。我们应该向王淦昌学习，以爱的心态工作，以爱的心态对待家庭，就一定可以全心投入做的更好。

最后，生命的意义就是克服困难。王淦昌在国家工业基础薄弱的条件下，克服了无数的困难，与老一辈科学家们一起艰苦创业，开创了新中国核弹的伟大事业，彰显了生命的伟大价值。

对我们来说，通过克服工作中的困难甚至失败，从而提升自身的能力、人格和素质。在顺利的环境中，我们只能按部就班做重复的事情，生命平淡无奇，得不到提升。而只有在困难中，战胜困难，生命的意义才会得到提升。

目前，市场中存在一些竞争和困难，这是对我们市场一线人员的磨练和考验，也是生命的意义和人生价值所在。在竞争和困难中，我们才能知道我们的差距在哪里，才能促进我们不断思考如何战胜竞争对手，才能提高我们的解决问题的能力、人格和素质。俗话说，沧海横流方显英雄本色。不怕困难，战胜困难，在困难中做出不平凡的业绩，这就是英雄。



IEC标准已升版为2018版并正式发布，为使各部门相关人员了解IEC最新标准的知识，清楚新旧标准差异，了解标准的最新要求，促进标准理解及执行，管理学院于10月11日邀请外部资深审核老师张宗伟对各部门内审员及骨干员工进行了EN ISO/IEC 80079-34:2018标准培训。培训现场，学员主动积极与讲师进行标准交流及提问，加深了对标准的理解。



## 2019下半年销售系统

# 《王淦昌传》读书演讲比赛燃情上演

为学习王淦昌崇高的精神品质，同时结合《奋斗者行为规范》进行体会，引导全员向王淦昌学习，帮助员工树立美好的人生观、价值观，10月8日下午，2019下半年销售系统《王淦昌传》读书演讲比赛在科技楼4楼多功能厅圆满举行。董事长、杨总、李总、总部一级部门领导、事业部领导及全体服务中心主任出席活动现场。

本次演讲比赛围绕“敬业献身”、“科学求实”、“艰苦奋斗”三大主题展开，各事业部及国际部分别派出本部门的优秀选手组成11支代表队参赛。下午16时，演讲比赛正式开始。在主持人的简短介绍后，各方队伍走上舞台，深情演讲。

演讲选手们声情并茂、抑扬顿挫、真诚动人的演讲，字字句句撞击着每个人的心灵。他们用真挚的情感和质朴的语言，从《王淦昌传》中的一个故事展开，知微见著，述说着自己对先辈的敬佩之情。同时对比先辈们的事迹反思了自身的不足和缺点，今后要怎么去做。鲜明深刻的主题、生动的立意、积极向上的格调感染着每一位评委和观众。

经过评委严格、公正的评选，最终铁路事业部赢得了本次演讲比赛的冠军及“感人肺腑”奖、“慷慨激昂”奖、“现场人气”奖三大风采奖项；公安消防事业部获得亚军及“落落大方”奖；电煤事业部获得季军；铁路事业部的安丽娜主任获得了“最佳演讲者”称号。

颁奖结束后，轮值总裁杨志杰做了总结发言。杨总首先肯定了各支参赛队伍的精彩表现。各支队伍从演讲时从容自信、声情并茂，到演讲内容充实饱满，对三个主题进行了很好的理解，可以看出大家仔细阅读了《王淦昌传》这本书，做了一些功课和准备，体现了海洋王人认真的精神。

其次，杨总对演讲主题进行了点评。国庆期间国家表彰了孙家栋等

人，大力弘扬和宣传他们的事迹和精神品质，而我们在这里读王淦昌的传记，这与国家的提倡是一脉相承的。因为学习王淦昌、孙家栋等功勋人物的精神，在当下具有重要的现实意义。虽然今天是和平年代，但是他们身上艰苦奋斗、敬业献身的精神历久弥新，警醒我们不忘初心，不要忘记身上的责任和使命。需要持续发扬艰苦奋斗、敬业献身的精神去解决我们的问题，实现目标，推动我们的事业。

另外还有一个主题是科学求实，其实在公司成立之初，董事长就反复强调要把握两个规律，其中之一就是客观事物的本质规律。客观事物的本质规律，不是凭直观就能把握的。必须坚持一切从本质入手，不断探索，不断总结，不断付出艰苦的努力。这就契合了王淦昌身上的科学求实精神。通过反复求证，找到客户真正的需求，解决客户真正的问题，最后才能为客户创造价值。

在理解这三个主题的基础上，把《王淦昌传》读透之后，那么，希望每个人真正能够学有所用，能有一个提升，就是按照公司提出的“科学的学习方法”：学习-理解-思考-行动，从学习的目的出发，将各自的工作目标、岗位职责等各个方面与王淦昌结合起来，着眼现在思考自己与王淦昌存在哪些差距，放眼未来找到奋斗的方向。

最后，杨总勉励大家要多读书、读好书。在座的事业部领导、服务中心主任作为中高层领导干部，是公司的中流砥柱，不光要自己读书，还应该带领部门员工一起读书，帮助员工进步，树立美好的人生观、价值观。同时，还要去影响家人、客户及身边的其他人加入到读书的行列中，引领一种健康、活泼、积极的风气，带动自己的团队、家庭乃至整个社会的进步和蓬勃发展。





## 心胜：来自内心的光明、信念与力量 ——金一南教授莅临公司开展主题讲座

10月7日下午，公司第三次特邀著名军事专家、国防大学教授金一南少将莅临海洋王科技楼，为在场公司领导干部及百余位服务中心主任进行主题为《心胜：来自内心的光明、信念与力量》的专题讲座。

讲座中，金一南教授结合自身多年研究成果和实践经验，以一系列最新的国内外事件为例，以古今中外相关史料为辅，对国际国内政治、国防、经济形势进行了深入分析讲解。他从心胜的理念、历史的分析、现实的需要，系统地讲述了“心胜则兴、心败则衰”的历史定义和“灵魂与血性关乎命运”“唯有心胜、才能担当”的时代呼唤。

金一南教授认为，战胜对手有两次，第一次在内心。真正的力量，发自内心。心胜是首先在心中战胜对手，再在运筹帷幄之间决胜千里之外！心胜并非胜利的全部，是迈向胜利的第一步，是无论面对怎样的竞争对手，处于怎样的社会环境，处理怎样的国际形势，都有迎上去的勇气和信心，敢于宝

剑出鞘。首先在心中战胜对手，才能敢于和敌人做斗争；才能保持旺盛的斗志，百折不挠，一往直前；才能不被外强中干的现象所迷惑，不因过高估计敌人而悲观失望、停顿不前。

金一南教授指出，在今天的中国，物质财富、武器装备、国际地位越来越强大的时候，更有必要提“心胜”，当下普遍存在的强势不足、弱勢有余，阳刚不足、阴柔有余的风气，心胜能够赋予每个人、每个组织乃至整个民族以力量。“一个国家的弱，决不仅仅是国力、军力、装备、训练的问题，同样包括民族心理问题、国家意志问题。”我们要强，真正的力量永远来自内心。每个人内心都强大了，才会使整个民族的精神内核蓄满能量，才会让中华民族永远强盛不衰。

两个小时的时间里，金教授系统深刻的剖析、引人深思的话题、犀利独到的洞见、富于激情的演讲引发全场听众的强烈共鸣。讲座期间，全场座无虚席，不断引发听众掌声连连与赞叹。



## 第十一期中高级干部EMBA研修班顺利结业

10月9日-12日，第十期中高级干部EMBA研修班第八阶段培训在海洋王科技楼举行，此阶段的培训圆满结束也标志着为期两年的EMBA研修班顺利结业。

公司自成立之初就注重人才培养，历年来坚持组织开设EMBA研修班，既关注学员对理论知识、管理实务的掌握情况，也关注学员回岗后的行为转化，更关注、指导学员围绕业绩制订自我提升计划并产生实际效果。同时，在全过程考察学员的经营管理潜质和以价值观带团队的能力，最终为公司选拔聘任四级领导干部输送合格后备人才。

本届EMBA研修班与往届大有不同。首先，研修周期由一年制改为两年制，由3个阶段集中培训变为8个阶段，每个阶段的研修天数增加，加深对学员的重点培养。其次，在课程设计方面，加深基础管理课程的学习和实践。由原来的4门基础管理知识扩充至5门，每门课程由原来的一天学完一本书，改为每门课程分阶段分章节渐进式学习；增加《TQM十大思维方式》的学习；在实战课程方面，增加对华为的专项课程的学习，增加理论知识与我司八大管理体系结合的沙盘研讨专项学习；同时，还增加学员的文化活动，通过各种文化活动让学员在寓教于乐中减少学习的枯燥并拓宽了视野。再次，强化学员集中培训回岗后的跟踪管理，对学员的选题和立项通过的课题进行密切跟踪，加强学员对知识的转化。

12日下午，研修班结业仪式在4楼多功能厅举行，公司经营团队、行业事业部领导以及全体研修班学员出席。11位毕业学员（另外4位学员因未两年学习周期故尚未毕业）相继发表了精彩的结业答辩。随后，轮值总裁陈艳进行总结致辞。

陈总首先向各位毕业学员表示衷心的祝贺，很高兴能看到大家通过两年的学习得到了能力上的成长，也很欣慰能看到成长所带来的成果输出。

其次，她指出，本届EMBA研修班历时37天，总课时351个小时，共邀请了

25名讲师。如此重视人才培养，不仅是对队伍建设的重视，更是对公司组织能力的夯实。组织能力是一个企业为客户提供服务的综合能力。公司从2010年开始争创创明奖时，就从八个体系进行改善，不断地提升公司服务克服的能力，其实就是在提升公司的组织能力。在座的各位学员的任务，就是要不断地提升所在部门的组织能力来实现对高目标的追求。组织能力的提升，第一步就是要提升员工追求高目标的愿望；第二步就是要有拿下订单的思路和方法。

最后，陈总表示，经过这两年的学习，这些知识的架构得以搭建起来，希望大家结业回到岗位之后，一方面能把所学的知识转化为部门的组织能力。人生有两个目标——成长和成功，成功做的是“有限的游戏”，成长做的是“无限的游戏”，当我们把目标放到个人和组织能力的成长上，我们就可以把有限的成功无限制地继续下去。另一方面，希望学员们在工作中不断地学习，为追求更高的目标而学，目标无上限，学习无止境！

结业仪式尾声，轮值总裁杨志杰为各位毕业学员举行拨穗礼，并颁发毕业牌、纪念册，对学员的顺利结业表示衷心的祝贺。

（管理学院供稿）



## 深圳湾焰火晚会幕后的“守灯人”

10月1日晚，深圳市庆祝新中国70华诞大型焰火晚会在深圳湾公园及人才公园一带震撼上演。20时，随着一声巨响，湾畔天空瞬间开出大片绚丽火花，“祖国万岁”“人民万岁”“70”等关键字陆续“绽放”。整片深圳湾上空流光溢彩、火树银花，热烈而激情的红色礼花漫天绽放，奏响了中华民族复兴之路的盛世华章，全场沉浸在一片欢乐的海洋中。而在这万众瞩目的“盛宴”幕后，是一个个安保人员、后勤人员执守岗位的坚定身影。

9月30日晚上10点，华南公消服务中心深圳二服务部的同事接到客户通知，应市应急管理局的推荐，提出紧急帮助深圳湾焰火晚会现场提供照明支援。此次大型焰火晚会活动规模大、时间长、环境复杂、人流密集度高，因此做好现场夜间照明工作，全力保障晚会安全尤为重要。经理应客户需求，主动“请缨”，紧急与服务中心主任、事业部领导沟通。同时与工厂方面协调，调动出一台适合应急使用的6131灯塔“待命”，预安置到深圳湾观桥公园海滨栈道，提供现场大范围照明，以防止观看焰火群众人流过多而导致安全事故发生的情况。

10月1日一大早，经理便预约好车辆，前往工厂拉灯塔、装车，上午9点到达深圳湾指定现场，开始卸货、安置、调试灯塔。经过现场与客户沟通，找到合适布灯位置，最终灯塔高高耸立在指定地点，达到了令客户满意的效果。

焰火燃放虽然只有短短二十多分钟，但背后有一众各方人员的辛勤劳动。他们放弃节假日休息的时间，从晨曦至黑夜，默默坚守在工作岗位，真正做到了“舍小家，为大家”。焰火燃放于20:30分结束，但为了给群众提供明亮安全的夜游环境，海洋王人一直守着灯塔，直到夜深游人散场完毕才结束返程。

对于海洋王人兢兢业业的精神，客户也给予了良好的评价。“假期岗位职责是海洋王人常见的工作模式，虽然苦点累点，但是看到市民群众能够在平安祥和欢乐的氛围下欣赏焰火晚会，我觉得一切都是值得的！”深圳二服务部经理说道。

（华南公消服务中心深圳二服务部供稿）





# 最美海洋王人

为了践行“奋斗”的核心价值观，通过在公司各部门寻找始终保持艰苦奋斗精神、脚踏实地追求更高目标的最美员工，以及深度挖掘和学习最美员工事迹，传递最美正能量，公司组织和开展了寻找“最美海洋王人”活动。希望全体员工善于发现美、学习美，爱岗敬业，奋斗拼搏，争当最美海洋王人。以下，继续分享8月份部分销售系统“最美海洋王人”优秀事迹。（由于报纸版面有限，想要了解、学习详细的优秀事迹，请进入海洋王微信公众号，点击底部菜单栏“公司信息-最美海洋王人”即可查阅。）



## 茉莉花奖

上铁服务中心 姜俊

### 一切以客户为中心

今年是姜经理在海洋王的第十五个年头，从一个刚毕业的懵懂学生，到现在的干练女性，这十五年，海洋王见证了她的成长。

有一段时间，我们重点想推广固定照明，就拎着9823、9280灯具去段内的各个车间宣传试用。某客户单位的管辖范围广，很多车间遍布半个安徽，当车间的人看着我们提着两套几十斤重的灯具走这么远路，都不禁被打动了。白天我们把灯具给客户讲解演示、扎钢球、泡水、装灯试用，晚上把车间的值班领导带到现场观摩。每次跟完班回去已是凌晨，有时赶到旅馆已经拂晓了。每当此时，姜经理都会鼓励自己和员工，一定要坚持！胜利的曙光就在前方！

1个月时间，我们把段内的十几个车间都跑了个遍。然后再走第二遍，第三遍……就这样，照明问题引起各客户的重视，车间的灯具到期更换报告和照明改造报告打到了段领导处。出乎我们意料的是，我们的走访发挥了重要的作用，客户员工对我们的灯具相当认可，通过各种渠道各种方法——职工代表会、段安全例会、领导下车间检查时向段领导反映呼吁建议，强烈要求以后坚持使用海洋王灯具。这个时候，我们员工也更有干劲了，知道自己的付出没有白费。

姜经理十年如一日的坚持着“以客户为中心”的工作理念，凡事为客户着想。虽然有时候工作辛苦，但我们相信，辛苦是基石、是土壤，最终会盖出大厦、会长出绿洲。



## 青年突击手

沈阳网电服务中心 张国伟

### 心中有梦，脚下有路

蒙东二服务部负责的市场主要是呼伦贝尔及兴安盟，当地交通不便，很多地方都还只有普通火车。为了缩短在路途中的时间，大多数时候张国伟都是坐半夜的车前往市场。他见过半夜火车在茫茫草原呼啸而过的景色，也见过凌晨漆黑的候车室。然而，心中有梦，脚下有路，任何的困难都阻挡不了他前进的步伐。

2019年服务部中标，但需要各单位提前报预测采购，2018年底报的时候只有个别单位进行了报，数量较少。张国伟根据此情况对客户开展工作：通过向重点客户收集到区域内所有报预测采购单位的人员信息，按照信息到单位找报采购人，引导其采购。通过预测表内信息，了解到其中一个局内部报预测采购计划。张国伟连夜赶到客户单位找到目标客户进行拜访，在说明情况后遭到拒绝。原因是2018年灯具采购还没有下发，今年不会再进行灯具购买。但他不放弃，继续通过多方面了解采购情况，最后得知计划是由物资报采购。经过与物资部主任沟通，讲解我司中标与限量情况，最后提交了订单。

然而，订单在经过审批成功过后，突然接到客户电话，因为预测超量问题，需要撤销订单。此情况给我们双方都带了困扰，但为了客户着想，最终将此单进行了退单。不过张国伟仍不气馁，通过主任及经理的协助，与省公司、市局物资沟通过后，再次对物资主任进行拜访，引导采购，最终打动了物资主任，在没有限量限制后，报回了订单。



## 青年服务标兵

济南石化服务中心 付春辉

### 成为中心的坚强后盾

济南石化服务中心付工，入司十几年，如果要用七个字概括他在公司这些年的工作职责，那就是一一中心的坚强后盾！

6月的某天，服务中心得到信息，一家客户新建项目采购计划中没有让我司参加询比价。主任召集大家分析原因，研究对策，最后确定由包括付工在内的三人对客户领导进行系统拜访。开始客户并不允许我们考察现场，以我们灯具不符合现场安装要求等原因，拒绝了我们的。了解到S总对我们产品的安装方式不满足需求有顾虑，付工对现场情况及产品安装特点作了解释，并承诺可以更改安装附件的形式来解决此问题。随后，他制作安装附件，利用自己多年的工作经验，用最简单的方式解决了S总提出的问题。

随后的几天，我们多次拜访项目S总，付工按照S总的要求制定了合适的安装方案。几经波折后，客户终于签订了订单。然而事情远没有结束。S总一方面受到其他厂家的干扰，另一方面也没有看到真实的安装效果，对我司仍然有一定的成见。付工了解到有另外一个项目的灯具还没有采购计划，客户对灯具的选择还不清晰，于是要求再次去现场跟班，帮客户制定一个合理的方案，为后期客户的选择和施工提供依据。很快，一份完美的方案呈现在S总的案头，S总很满意。凭借着专业性，S总对我们的看法也在逐渐改变。

货物到的那一天，付工亲自带物流公司去送货，并拿着灯具和外购配件进行安装方式的讲解，向施工师傅亲自演示，提醒各种注意事项。后来D总到项目现场参观已经安装的部分灯具，对效果和安装方式都非常满意，随后又追加计划，采购了一批我们的产品。



## 青年新人标兵

西安电煤服务中心 卫俊龙

### 越勤奋的人越幸运

勤奋，是一路伴随着我们长大的词语，西安电煤服务中心铜黄服务部的卫俊龙就是一位始终坚持“越勤奋的人越幸运”信念的一线员工。

从2017年11月加入海洋王，他就经常听主任、经理讲道：“做业务一定要基于事实，要到客户单位现场去找需求和解决问题。”从那以后，跟班走现场成为了卫俊龙工作的大部分，他始终保持勤奋向上的态度，并努力付诸行动。

A矿和B矿是卫俊龙主要负责的市场，但B矿使用竞争对手产品比较多，我司产品份额较少。为此，卫俊龙可没少往B矿跑。在反复的沟通中，他了解到二队某工作面的支架灯损坏严重，这刚好给我司灯具一个展示实力的机会。在一次试样灯的过程中，因为电工操作失误导致灯具无法正常安装。于是，在第二次试样灯前，卫俊龙便主动提出要跟随电工一起去工作面进行安装请求。就这样，卫俊龙下井了。百闻不如一见，在井下他看到了灯具使用的实际环境，也了解到之前常听说的设备列车、综采工作面、回风进风环境、灯具安装位置等等。有了对现场环境的充分了解，卫俊龙心里充满了底气，和电工一起安装的灯具通电后，灯具效果比之前的要好很多，客户单位领导看过现场灯具后也对灯具照明效果表示满意，这无疑给后续的订单达成打下了坚实的基础。

虽然这只是一次小小的下井过程，但充分体现了卫俊龙基于事实，深入践行“三现主义”的工作作风。通过深入井下勘查灯具使用的实际环境，选择最佳安装位置，最终达成令客户满意的照明效果。