

全民抗疫，彰显海洋王精神

新冠疫情是一个恶魔，它损害了被感染者的健康，夺走了数以千计的鲜活生命，但是它没有摧垮，也不能摧垮中国人的精神。在与这个恶魔的殊死搏斗中，我们看到伟大的中国精神空前凝聚在一起。

岁末年初，武汉出现了新型冠状病毒引发的肺炎患者。随着病情进展，病毒凶险度逐渐显露。疫情来势凶猛，牵动着全国人民的心，这时候，有走上抗疫一线的“战士”，有牵挂抗疫“战士”的家人，还有广大群众，通过从自身做起的方式去对抗疫情。从最开始的医护人员对抗疫情到无数“逆行”的队伍走向武汉，从全国各地的极行动，在疫情的对抗过程中，我们看到的是全国行动的动员，看到的是面对苦难的团结一心。

疫情对于每一个国人而言，带来的有短暂的恐慌，但是，我们每个人在面对这些问题的时候，更能够清楚地看到自己肩上的重担，能够明白自怨自艾是解决不了问题的，只有积极行动起来，把病毒消灭掉，才能够真正地阻止疫情的蔓延，打赢这一场疫情防控的阻击战。为此，一方有难八方支援的互助精神在这一刻被放大在我们的面前，我们感受到的是一种国家力量。

在这股强大的国家力量当中，自然有海洋王的一股力量。海洋王经历过冰雪、地震等多次大的灾害考验，灾难考验了我们的责任，考验了我们的能力，也考验了我们的精神。在这次抗疫当中，海洋王人克服困难、敬业奉献、服务客户的顽强拼搏精神，也再一次得到了锤炼和升华。

海洋王不是一般的企业，是给人带来光明的企业，注定要承担照明保障、应急救援的责任。当武汉火神山医院、济宁市公共卫生应急服务中心、宁夏“小汤山”等医院紧急开工建设，展现“中国速度”时，海洋王灯塔高高矗立，保证现场的照明。这背后，是我们当地的员工迅速集结，清点照明物资，准备返乡的员工也纷纷请战收起行囊，成为海洋王第一批艰苦奋斗、无畏奉献的疫情“逆风前行者”；当公安民警辅警全体出动，日夜执勤时，海洋王“疫”流而上，克服春节和疫情的双重物流难题，想方设法给日夜执勤民警送上灯具，让明亮的灯光给民警以信心；当得知客户口罩、护目镜、消毒水、测温仪等防护用品不足时，我们发动各自渠道，积极帮助客户，应了客户的燃眉之急。一份份口罩，传递的是人与人之间最纯真的温情；当客户有需要时，我

们的售后服务照样不打折扣，去现场、无接触为客户解决问题，带去了又好又快服务；当客户相托时，我们甘愿冒着风险，为客户办好事情。没有比你们更及时，想得更周到的了——许多客户都这样说。

这是一种怎样的精神？

无坚不摧的精神。病毒并不可怕，我们有团结一心战胜疫情的坚定决心，我们有心连心的团结，我们有必胜的精神支撑。疫情不是“绊脚石”，而是会成为我们更团结、更有力的“垫脚石”，是我们继续前行、实现目标的巨大推动力。

快速反应

加强新冠疫情时期的联络沟通

沟通是一个分享信息、思想与情感的过程，是人的一项基本能力，体现了一个人的基本素质与涵养。春秋战国时期的张仪、苏秦正是依靠出色的沟通能力，成为当时很有名气的外交家、政治家。在现代社会，沟通更是无时不有，无处不在，如公司业务人员销售的过程，就是与客户进行沟通的过程。客户能否接受我们的产品，一笔单能否签成，虽然从根本上说是取决于公司的产品质量、售后服务等，但不可否认，我们与客户之间沟通效果的好坏也会对产品销售产生直接影响。

当前，新冠肺炎还在肆虐，受这场疫情的影响，我们与客户之间的沟通渠道和方式也出现了一些变化。一些客户由于恐惧心理，害怕接触过多人员，因而拒绝我司员工直接拜访和上门服务。在这种大的市场形势下，与客户面对面的直接沟通有时会遇到困难。对此，我们应予以理解与尊重，然而这并不意味着我们只能消极等待，无所作为。

应该看到，随着人类社会的发展，人与人之间的沟通方式已日益出现多样化的趋势。除面对面的直接沟通这种典型的方式外，现在已出现了许多新的沟通方式，如电话沟通、微信沟通、视频沟通等。这种沟通，已经成为工作和生活的常态，是人类社会进步的结果。若能运用得当，还能起到事半功倍的效果。在当前这种非常时期，我们在客户排斥当面沟通的情况下，就可以多采取一些这种间接的沟通方

式。

沟通方式上的变化对员工的素质与沟通能力也提出了新的更高要求，我们要适应这一要求才能达到良好的沟通效果。如给客户打电话时，可以先关心地询问一下他们所在的那个地区疫情严不严重，大家的健康状况如何，表达公司关心、理解客户的态度，向他们介绍一些有效的防范方法，并可以提醒他们保持警惕，但不必恐慌，以体现我们海洋王公司对客户的人文关怀，然后，再谈及业务方面的话题。在打电话时，还要注意认真聆听，明白对方所讲，在获取对方所表达的真实信息的基础上，再加以分析、判断，并进而简洁明了地表达出自己的看法。讲话时，要注意自己的语音、语调、语速，做到吐词清晰，条理分明。在进行微信沟通时，也要注意附上公司的殷殷关切之语，或者介绍一些防疫的具体方法，然后再谈工作、谈业务。

总之，形势在变化，我们要跟着变化。面对新冠疫情，工作部署可以调整，沟通方式可以变化，但目标一定不能变。其实，公司高层非常关注疫情对我们市场工作造成的暂时影响，并且日夜都在指导市场工作。大家要在公司的带领下，变换形式，改善方法，进一步加强与客户的沟通，在沟通效果、沟通质量上多下功夫，搞好客户关系维护。相信，困难只是暂时的，疫情终究会过去；坚信，只要我们坚持不懈，团结奋斗，共渡难关，海洋王必将迎来一个新的灿烂明天。



新冠疫情期间，海洋王人克服困难，及时响应客户需求；勇于请战，保障各地“小汤山”医院建设施工照明；坚守岗位，支援客户临时防控点的照明需求；关心客户，想尽办法为客户解决防疫物资短缺问题……（图为武汉网电服务中心为火神山医院施工现场保障照明）

众志成城战疫情，海洋王人在行动！相关详细内容请关注2-4版系列报道——《抗击新冠疫情，海洋王人奋战在前》。

抗击新冠疫情，海洋王人奋战在前

2020年春节期间，一场没有硝烟的战“疫”不期而至，席卷全国。为了打赢这场战“疫”，海洋王有这么一群人，敢于冲锋，奋战在前。他们勇于请战、支援各地“小汤山”医院建设，他们时刻不忘自身职责，坚守在各自岗位，克服困难及时响应客户需求。新冠疫情期间，海洋王不仅有冲在前线的最美“逆风前行者”，还有大量在各自岗位上响应客户需求、服务客户的照明人。他们或放弃假期，配合客户的重大活动举行；或克服春节、疫情双重物流难题，为客户及时送上了灯具；或开展“非接触性”售后，或做好客户急办的事情，真正让客户体会到海洋王人的敬业和奉献精神。这群可爱可敬的一线员工，一丝不苟的后方人员，给了我们一种莫大的勇气和力量，给了客户无比的认可和信赖。

一、网电事业部

以疫情为令，全国总动员！从中央到地方迅速打响疫情防控阻击战，政府提出各地快速建立“小汤山”模式隔离医院，电力、公安、工程建设等单位全力配合。了解到客户需要参与一线连夜施工，网电事业部各服务中心迅速集结，清点照明物资，准备返乡的员工也纷纷请战收起行囊，成为了海洋王第一批艰苦奋斗、无畏奉献的疫情“逆风前行者”！

1、武汉网电现场保障火神山医院施工照明

作为疫情首发地，1月23日武汉市率先开始建立火神山医院，湖北省电力公司收到通知要求在3天内完成供电工程。疫情即命令！武汉网电服务中心立即启动应急联动方案，第一时间联系客户，了解客户工作内容，并收集客户现有照明设备，向客户出具现场照明布置方案并随时待命。1月25日，正是庚子鼠年的新年第一天，大家都在其乐融融和家人团聚之时，武汉网电服务中心主任及技术服务工程师在得知客户需要现场支援后，做好自身防护措施，便匆忙奔赴火神山医院施工现场，与客户昼夜



海洋王灯具矗立武汉“火神山”现场，海洋王人不惧疫情保障照明

奋斗在施工一线，为客户提供专业的技术支持和服务。

2、济南网电现场保障济宁市“小汤山”医院电力设施照明

1月30日正是大年初六，在济南网电服务中心济宁网电服务部经理得知山东省济宁市“小汤山”医院——济宁市公共卫生应急服务中心在建设的状况后，第一时间联系客户是否需要灯具支援和技术支持，当得到肯定回复后，经理正在百里开外的临沂老家。因为担心疫情蔓延，在封城、封村、封路之前，她顾不上家里的小孩，立即调配服务部样灯及其他灯具，第一时间赶赴现场。在31日首个施工夜晚，第一批灯具安装完成，现场效果得到了客户的认可。即使客户体谅家中情况，也坚守岗位不撤离，为客户的一线施工提供了有力的后勤保障。同时，服务中心主任和石油部经理紧急协调各服务中心货物，排除万难，终于在2月1日下午将客户所需灯具全部送达施工现场，为这场疫情阻击战奉献自己的一份力量。

2月2日，供电公司现场照明保障工作基本结束，接下来主要是对医院的电力设备的安装等工作，现场留下我司2台灯具做备用。经理每天同客户电话沟通现场灯具使用情况，期间又去过两次对发电机进行加油、更换火花塞。为了更换一个火花塞，经理自己开车来回两小时，经过与好几个客户的沟通，爬上仓库的货架，最终在客户物资仓库卸掉一个火花塞及一个火花塞套筒送到现场，保证灯具夜间正常使用。



海洋王灯具保障济宁市公共卫生应急服务中心电力设施照明

3、兰州网电现场保障宁夏“小汤山”医院施工照明

2月3日，宁夏“小汤山”医院正式启用，宁夏银川供电公司第一时间成立突击队推进医院配电工程建设。兰州网电服务中心银川网电一服务部经理和银川网电二服务部经理，接到客户现场照明需求支援后迅速到达施工现场。施工中的宁夏“小汤山”医院，位于宁夏第四人民医院后方，而宁夏第四人民医院是传染病专科医院，专门接诊新型冠状病毒感染的肺炎患者。这一刻，大家与

病毒咫尺之遥，但是努力克服内心的恐惧，做好防护措施，配合其他大型机械日夜赶工，数千名工人同时作业。工人们热火朝天的激情感染了大家，两名经理在现场保持24小时待命，为客户提供照明支援和技术支持，协助客户维修灯具，夜晚通宵轮流值守，用专业素养赢得了客户的信赖和尊重。



海洋王照明灯点亮宁夏“小汤山”医院施工现场



4、客户开工在即，保障服务及时到位

2月10日，沈阳网电服务中心得知吉林省省长到电力公司各复工现场进行视察慰问，5位员工第一时间迅速赶到各自负责的客户单位，配合客户调试4G照明灯具。这些灯具将从声音到图像，全方位展示国网吉林省电力公司下属长春、吉林等各地市单位复工现场情况。一直到晚上23:30，他们仍然坚守在客户单位，为客户第二天活动顺利进行调试工作。

二、公安消防事业部

1、“疫”流而上，给日夜执勤民警送灯具

昆明公消服务中心，通过与客户联系得知1月27日某客户需要防控点照明，主任第一时间组织灯具，在没有快递能发货的情况下，联系到了货拉拉，将灯具运送到高速公路口，再联系客户来接收。解决了客户的燃眉之急后，客户在1月30日又增加了一些帐篷灯，服务中心在第一时间发了货。

南宁公消服务中心，南宁二部在1月31日联系天等县客户，了解到需要临时增加3个疫情防控卡点，现有灯具已不足。受疫情影响当地物流不发货，于是主任马上开车到中心整理货物，又奔波到物流取货，取好货后拿到顺丰点寄货。另一方面，接到通知后秘书马上协调公司发货，公司物流部的员工几经辗转，克服春节和疫情双重影响，将灯具寄出来。客户收到货后，反馈灯具使用效果非常好，也对我们在特殊时期紧急发货的事迹点赞。另外，服务部不断跟进，挖掘到其他临时防控点的照明需求。

南宁四部在大年初六，接到客户要求照明支援的紧急通知。客户需要小

型、方便移动，并能够支持长时间照明的灯具，并希望马上到货投入使用。服务部想方设法克服物流困难，让客户及时收到了灯具。



海洋王灯具照亮夜晚的防控卡点

济南公消服务中心，济南二服务部在1月31日接到客户急需测温手电的电话，立马联系服务中心主任，借到了兄弟服务中心的灯具。由于客户急需，在尝试各种快递都无法发货的情况下，大家在微信朋友圈发起求助，看有没有人顺路从深圳带过来。后来求助到一个朋友，可以帮忙把货物带到菏泽，再从菏泽同事接货送给客户。只要急客户所急，我们的办法总比困难多。

重庆公消服务中心，贵州二部在2月1日上午，接到客户电话，需要照明灯具。虽然疫情正值高峰，他没有犹豫，家人也支持他的工作，帮着做饭和准备消毒酒精、口罩、干粮等物品。经理的爱人担心一个人开车不安全，也陪着一起上前线。准备好灯具后，1号下午3点从重庆出发，晚上将近7点才到达遵义南收费站。由于外地车牌进不了城区，客户自己开车来取。经理把灯具搬到客户车上，还不忘在灯具上面喷洒了消毒酒精，保证客户的安全。客户说：

“非常感谢这么远、这么及时的把物资送过来，海洋王就是不一样，效率高。后面还需要一点物资，抓紧落实。”由于快递停运，主任建议给已经购买过我司同款型号产品的客户联系协调。经理马上电话联系，得到同意后当晚又赶到贵阳。取完灯具后，2月2日下午又把灯具从贵阳送到了遵义客户的手中。



在收费站将灯具交给客户，还不忘喷洒消毒酒精

2、提前回到岗位，了解客户关切

沈阳公消服务中心，主任在感受到疫情越发严峻之时，缩短在北京与80多岁父母团聚陪伴的时光，即刻决定火车票改签，大年初二就返回沈阳，希望能够第一时间支援客户。在与相关客户进行一一沟通后，客户对我们这种放弃假期、敬业主动的服务态度非常认可，留下了深刻的印象。（下接第3版）

抗击新冠疫情，海洋王人奋战在前

3、主动关心客户，帮助寻找防护用品

疫情无情，人间有爱，在全国上下众志成城、团结一致抗击疫情的关键时期，公安民警辅警全体动员，日夜奋战在抗击疫情一线，民警辅警的艰辛和努力得到了社会各界及广大人民群众认可和赞誉。

公安消防事业部全员不仅紧急支援灯具，保障防控卡点的照明，在了解到部分客户口罩、护目镜、测温仪等物资紧缺的时候，还帮助客户解决了一部分，应了客户的燃眉之急。另外，通过自己了解到的信息，联系口罩厂家，提供购买渠道，关心我们的客户，用这些实际行动向奋战在抗击疫情一线的广大民警、辅警送来了关怀和崇高的敬意。

三、油田事业部

1、非常时期的“非接触性售后”

东北管网服务中心化工一服务部经理在2月2日通过主动电话联系，了解到客户有2套灯具需要售后服务，但是特殊时期禁止入厂，多方联系未果后经理想到快递邮寄维修。经过沟通，通过顺丰快递将灯具邮寄至服务部，完成维护后再邮寄回客户手中，实现了特殊时期的“非接触性售后”。



沈阳石化服务中心辽阳服务部经理，2月10日在得知不能进入厂区为客户提供售后服务后，立即开展着手建立特殊时期的“临时售后服务点”。在取得客户认可后，经理在厂区外设置“售后服务产品回收箱”及“返还箱”等，并留下联系方式，保证疫情期间每一位有售后需求的客户都能及时地通过“非接触”的方式获得便捷的售后服务。

2、非常时期的“视频跟班”

库尔勒服务中心油田四部员工，在2月3日了解到客户有市内固定照明改造需求后，立即联系客户。由于当地措施严格，无法到达现场，但是通过与客户配合，用微信视频“勘察现场”，查看现场情况及灯具需求，并立即远程形成服务方案，最终通过持续沟通赢得了客户的认可，在确认好灯具型号和数量

后，通过线上电商系统提报计划。

3、不受疫情影响，售后服务又快又好

西北油田服务中心庆阳三部，2月3日在得知客户的应急照明灯需要售后服务后，立即准备电池及电路板，赶往客户单位。在站点门口核实了灯具型号，确认可以维修后，在站点外等待客将灯具拆下来后就地开始维修。由于北方室外天气寒冷，加上应急灯具没有电，无法测试是否已经修好，需要客户进站测试，导致来回反馈，时间较长。客户吃午饭了，他却无法像往常一样跟客户一起吃饭，一直坚持到下午修好灯具。在疫情的影响下，想办法兑现我们的服务承诺，客户发自内心的为他竖起了大拇指。

4、因为口罩和测温仪，客户送上了感谢信

兰州石化服务中心，在1月24日年三十的时候，主任就意识到疫情的严重性，立即让爱人从单位找了50个富余的N95口罩，同时托朋友找了一些一次性医用口罩，在年初二寄到客户单位。同时，在服务中心群里向大家预警，叮嘱大家注意防控。当天，再次通过渠道购买了400个N95口罩，再次给客户寄了过去，客户都表示非常的感动和感谢。2月4日再次购买1000个口罩，由各服务部送给客户。2月7日，再次联系到另一个渠道，购买了5000个口罩，及时赠送给客户。

大庆油田服务中心，油田二部在2月1日通过渠道联系到了一家口罩厂商，并购买了500个，第一时间给客户送去。客户非常感动，还纷纷询问是否还能否买到。随后服务部得知大庆有口罩现货1100个，但只是普通民用口罩。把这一消息告知客户后，客户决定先买下备用。于是服务部买下后送给客户相关科室。在2月9日通过一些渠道买到了1000个口罩，按照客户的安排送到了紧缺口罩的作业区。疫情期间，客户主动为经理开具了工作证明，方便每天出行自由。

油田三部在测温仪普遍断货的情况下，经理全力沟通、永不放弃，协调

200个测温仪顺利到位，危难时刻，真情与客户风雨同行，得到了客户高度赞赏和感谢，为我司出感谢信。在油田防控疫情预案启动的第一时间，经理立即整理库存的样灯，为客户各单位、为值班值宿的干部员工送去了巡检手电筒。员工不仅为客户送去了灯具，还给客户宣传防疫知识，帮助照顾被隔离客户的家属，让客户体会到了海洋王人无微不至的关怀。

四、铁路事业部

1、纵使有去无回，客户召唤就要到位

济铁服务中心兖州服务部经理，在2月7日接到客户一个紧急来电：某货场需要紧急发送一批物资，临时需要安排夜间加班来装卸车，但是照明一直不稳定，迫切需要解决。经理放下电话没多想，联系了施工方和供电段人员，带上配件、工具和防护用品，匆匆告别家人，独自开车往客户现场赶。由于正值各地防控严格时期，出去容易回来就难了，经理还是义无反顾，关键时刻一定要用行动向客户证明，海洋王不会掉链子，是信得过、靠得住的。事实也证明了这一点。

2、疫情挡不住售后的决心，现场一定有我在

济铁服务中心济南一部在复工第一天，了解到客户需要售后服务。虽然客户担心出行不便，疫情严重也没有提出要求，但是服务部还是提出去现场服务，得到客户首肯后，在客户单位完成了售后服务。随后，主动到客户其他科室查看，发现并解决了一些照明问题，并告诉客户不管是需要应急保障，还是售后服务，我们都保持24小时开机，困难再大，服务承诺都会做到。

3、发动家人买口罩，填补客户空缺

上铁服务中心上海三部经理，在家人的帮助下联系到了1000多个一次性医用口罩。机会稍纵即逝，赶紧确定下来。1000多个口罩对于客户人数来说，可能并不多，但是还是尽自己的一些微薄之力，希望能让仍然坚守岗位的客户暖暖心，多一分便利，少一分担

忧。



五、石化事业部

1、不起眼的野菜，给客户暖暖心

湛江石化服务中心广西服务部经理，2月1日在网上得知双黄莲口服液可以抑制新型冠状病毒肺炎，正巧客户也转发了这个新闻。在客户想购买但又买不到的情况下，客户还提到有一种野菜很好，能清肺解毒。经理刚好在农村，当地有这种野菜，就去摘了给客户寄了过去。客户收到后感到很惊喜，很开心她能在这个时候还能记得他说过话，并真的送来野菜。虽然是小小的、不值钱的野菜，却是一份真挚的人与人之间的关怀。

2、有口罩也有皮卡，主动的关心最贴心

天津石化服务中心油田一服务部经理，1月26号上午，向客户拜年时，了解到客户要在1月27日回单位值班。因为突发疫情，防护用品没有准备太齐全。知道这些信息后，经理先是把自己家里准备的医用口罩和消毒液拿出部分，又买了一些医用酒精。准备齐全后，亲自将用品送到客户处，客户收到后很惊讶也很感动。

另外，经理通过电话了解到，某客户在2月8日返回单位，准备两天后复工所需的应对疫情防护物资，但是值班的人数就两人，忙不过来。经理在8日一早，就与客户联系，主动申请去帮忙，而且自己做好了防护，绝不添任何麻烦。得到客户的允许后，经理向朋友借了辆皮卡，服从客户的安排，帮助客户从产业园库房运送消毒液和口罩到各码头的物料库，并进行分发库。忙完这些，已经到了下午4点多，与客户分别的时候，客户非常感谢我们所做的一切。

还有济南石化服务中心，急客户所需，积极为客户联系购买体温测量仪，向客户赠送口罩等。类似的事情还有很多很多，不管疫情如何影响，我们关心客户的心永远不变。

六、煤炭事业部

1、坚定目标，有序开工

神华煤炭服务中心，在遵守当地防疫规定下，主任带领中心全员于2月1日按期开展视频会议，会议中达成共识，坚守岗位，不恐慌，不害怕。并且为了保证防疫期间服务中心人员的正常生活，主任早早的便安排在中心储备好食物、口罩等物资，中心全（下接第4版）

感谢信

深圳市海洋王照明工程有限公司：

大疫显真情，天寒人心暖。岁末年初的疫情突如其来，在我分公司缺少防疫物资的情况下，贵公司伸出援手，慷慨相助，赠予了由山广医疗用品有限公司生产的一次性医用口罩，解决了我分公司燃眉之急，让我们倍感温暖。

我分公司对于贵公司的真情相助，表示衷心的感谢和崇高的敬意。只要我们大家共同携手，全力以赴，科学应对，一定能打赢这场疫情防控阻击战。一直以来，我分公司与贵公司有着良好的合作基础，今后，我们将进一步深化业务合作，加强沟通联系，实现双方共同发展！

再次衷心感谢贵公司的鼎力相助！愿贵公司蓬勃发展，日胜一日！



抗击新冠疫情，海洋王人奋战在前

员团结一心众志成城，看看年初的目标，想想我们的客户，坚定自我，有序开工。

2、即使被隔离，完成客户的嘱托也是值得的

宁东服务部经理，在2月7日一大早，接到客户电话：因客户回陕西老家过年，返回银川后被居家隔离无法出门，但是厂里现场急需某型号焊条若干。在银川市大部分门店关门和管制的情况下，经理没有多说，开着车就去了银川机电市场找焊条。然而正值疫情期间，基本都是关门。当经理心灰意冷准备走出市场时，碰巧遇到一位骑电动车的大姐，顺口寻问一句得知大姐家有焊条，经理高兴极了，赶紧去到大姐家购买了客户需要的焊条，准备送往客户现场。然而，在出市场大门时，被保安和居委会人拦住盘问，并登记了身份信息。这让经理纳闷了一会儿，但也顾不得那么多，赶紧开车把焊条送往客户单位。因没有客户单位的进门证，只能把焊条通过围栏递进去。

送完材料，经理回到小区不久，小区居委会人员带着隔离告知书，告知经理要进行居家隔离。这才明白，原来刚才去过的市场，已确诊2例肺炎。居委会经过测体温、登记最终决定经理居家隔离。虽然如此，经理心里仍是开心的，帮客户完成了事情就是值得。

七、厂电事业部

为了客户用灯，独自一人在外过节

济南厂电服务中心某服务部，在年前报了采购一批灯具的计划。由于客户大修，根据现场检修情况，需要紧急用灯，订单转换为紧急采购。厂领导再三叮嘱，到货时间一定要提前。和公司协调后灯具分批发出，暂时发不出的及时与其他同事进行协调。其中两批灯具的到货时间分别为腊月二十八和大年初二，客户体谅经理常年驻外，很少回家，说：“辛苦一年了，年后再送吧。”但是经理觉得大修用灯耽误不得，即使春节不回家，也一定要及时完成送货。于是，为了保证客户用灯，一名年轻的女经理度过了人生中第一个独自自在外的春节。经理告诉自己：有经历，才会有成长。



大年初二，疫情在服务部所在地已经很严重，有确诊病例，小区不让出，街道上基本没有人。客户全厂封闭，又急于用灯。在这种情况下，经理做好防护措施，跑遍了当地所有的药店，把

买到的口罩、消毒物品和灯具一起在厂门口交给了客户，客户很受感动。

八、船舶场馆事业部

客户太多口罩不多，我尽微薄之力

成都场馆服务中心，在疫情迅猛发展的时候，意识到了口罩紧缺，客户也没有准备，一时间大家都在寻找购买口罩的渠道。比如，宜宾场馆服务部经理在朋友圈看到刚好有人在韩国，就一直在微信上和在韩国朋友沟通，经过反复的拍视频确认，买到了170个口罩寄到国内。就这样，大家想方设法，陆续续续“你两百，我几百”的买，集到一起，然后再根据需要送给急需的客户。虽然分到具体客户手上也就几十个，数量不多，但是解决了客户的燃眉之急，客户都很高兴，说我们想得真周到。值得一提的是，有位一级目标点虽然在两年前只见过一次，后来去广州挂职一直没有回来。这位客户收到口罩后，虽然已经不记得送口罩的经理，但是向客户单位当前的领导，夸赞海洋王人做事的用心程度。

九、冶金事业部

1、见物不见面，售后不打折扣

广东冶金服务中心广东二部，在2月1日得知客户现场紧急抢修，没有手电，立即在当晚9点多送给客户5套灯具应急。疫情期间，客户虽然表示等上班后再过去做售后，但依然去到客户单位，通过见物不见面的特殊方式，完成了售后服务工作。

2、疫情出行难，开车送客户到家

沈阳冶金服务中心本溪一服务部，在疫情期间，得知客户乘坐动车从本溪来沈阳给家人去医院拿药，晚上回本溪。由于本溪回鞍山所有车次停运，本溪一部经理和爱人一起送开车送客户回到本溪，解决了客户的出行难题。

十、大型企业事业部

不止关心客户，还有他的家人

上海大企服务中心杭州服务部经理，春节期间虽然身在老家，但却没有影响他对远方客户的牵挂。当了解到某客户家中急缺口罩，立即联系朋友抢购了一些，并且让朋友给客户带过去。此外，经理又逐个给杭州那些家里有老人、孩子的客户发信息，问问缺不缺防疫物资，帮他们联系货源购买口罩、消毒酒精等。

北京大企服务中心天津二部经理，看到各个客户单位的采购都在朋友圈里发求助信息：需要口罩货源、测温枪货源、消毒液货源等。经过多番努力，经理落实到40个N95口罩，立刻先给急缺的客户送去一些。又结合自己在天津的一些社会关系和资源，积极地给各个客户推荐有资质、有货源的中间商。另外了解到客户在疫情出行不便，就把从老家带回来的60斤特产蔬果拿出来，用无接触的方式给客户们送去，希望给他们带去一份清甜和愉快。

严防死守新冠病毒，坚决打赢疫情狙击战

在市场一线同志们投入战“疫”的同时，公司总部也快速反应，积极做好防范工作。自疫情发生以来，公司领导及各部门高度重视，预防新型肺炎风险。海洋王力求做到绝不放松任何一个环节，全力保障员工生产、生活安全。

在春节期间，总裁办公室行政文秘部就在第一时间针对防疫工作制定了全面应急预案：紧急申请采购防疫物资，成立防疫小组，统计调查人员情况，对两园区进行全面杀菌消毒，细致制定复工后的用车、用餐、住宿、电梯、办公区域的安全防疫措施，为公司复工以及



复工后各项防疫防控工作做好了周密的安排。

1、防控物质准备

紧急申请采购防疫物资，N95口罩、一次性医用口罩、84消毒液、抑菌洗手液、体温枪、75%医用酒精等，为防疫提供了基础保障。

2、全面杀菌消毒

根据员工活动轨迹，对员工有可能进入的空间场所、有可能接触的公共设施进行全面管控，严格例行消毒，每天安排人员专项检查。

3、人员防控

园区出入口设置测温点，所有入园人员全部接受测温，高于37.3摄氏度的人员，不能进入园区。

4、食堂防控

对员工食堂进行全面消毒，疫情期间要求工作人员佩戴口罩、手套，每日对食堂各区域、餐椅消毒，保障餐饮卫生。

5、车辆防控

公司有任务的车辆及复工后使用的班车需每天早晚进行消毒，对乘坐车辆人员进行测温管理，乘车人员必须全程佩戴口罩。



阳光终将驱散阴霾，春天必将到来。相信经过大家的共同努力，我们一定能够打赢这场疫情防控狙击战！