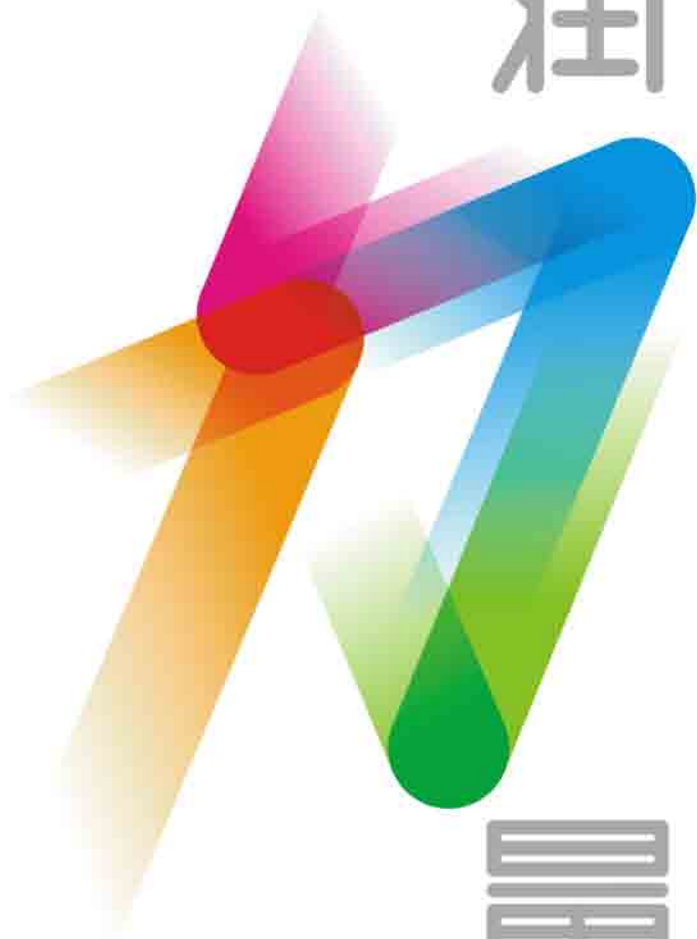




华润集团2014年度优秀员工故事选编

华润



量



优秀员工是全体华润人学习的榜样，也是集团最宝贵的财富和迈向未来的希望。对优秀员工进行表彰奖励已经成为华润的重要传统，充分体现了华润“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”的人才理念。我希望集团各级单位要高度重视优秀员工的培养和成长，形成学习先进、尊重先进、关爱先进、争当先进的良好风尚。

——摘自傅育宁董事长在 2014 年度华润集团优秀员工表彰大会上的致辞

目录



- 008 | “山羊哥”的故事 | 罗东博
- 015 | 雪花市场里的“跑男” | 黄锐
- 021 | 我在怡宝这七年 | 李望
- 028 | 西北生鲜自采人 | 赵景田

“跑市场”的核心在于坚持与勤奋，坚持跑遍每位客户，及时了解客户体验和需求，不断维系巩固渠道客情。



- 036 | 这些年 | 张唯一
- 045 | 梦想之花在草原盛开 | 戴彬
- 050 | 较真的瓦斯安全卫士 | 金科
- 055 | 追“风”的人 | 曾庆志

我始终相信，人的一生，是努力攀登向上的一生，是追求高处风景的一生。



- 064 | 大潮冲浪 | 王渊
- 072 | 真的爱你 | 吕运涛
- 076 | 越专业越收获 | 徐克强

八年，时间很长，长到几乎占据了我从而立到不惑的全部岁月；八年，时间很短，短到仍能清晰记起每个重要时刻和难忘瞬间的所思所想，甚至呼吸心跳。



- 084 | 水泥销售员滇行记 | 杨蕊
- 088 | 谁持彩练当空舞 | 陈必扬
- 093 | 爱，不觉累 | 常笑言

工作的累与否、得与失，常为意念，当充满热爱和感激地去投入和享受工作，实为——爱，觉不累。



100 | **我是陈虎，我为自己代言** 陈虎

参加工作二十三年了，一直坚守着自己的工作信条：不论我在哪个岗位和职位，客户至上服务理念不能忘，学习创新精神不能变，吃苦耐劳、乐于奉献的品质不能丢。

108 | **年轻的老站长** 李瑶

113 | **“讨债”专家** 王艳荣



122 | **金牌店长念活品牌经** 姜峰

127 | **生而专注** 周丽阳

总说不想当将军的士兵不是好士兵，都去当将军了，谁来当士兵打仗呢？我就喜欢我现在的工作，踏踏实实做好每件事，有担当，负责任，我非常知足。

135 | **“冠军”的配方** 金晓华

140 | **梁华三部曲** 董梦宇 姬凯



148 | **女行长炼成记** 贺丰

能力是逼出来的，自己最初的心态，就是把网点当做自己的家，用心经营好。

156 | **玩的不仅仅是心跳** 刘利



164 | **最美妇幼天使** 路璐

169 | **“川妹子”张潇** 陈怡

175 | **在路上** 李冉

182 | **小块头大能量** 凌春丽

186 | **陪护床上的医患情怀** 路璐

一个人的需求可以很小，小到只要一张陪护床，就可以为家。一个人的梦想可以很大，大到只要一个想法，就可以将患者的需求实现。

191 | **勇闯日本市场** 季虹

197 | **打通物业管理系统的“任督二脉”** 刘雯



华润创业

端木礼书
财务管理中心司库

马防震
审计部资深审计经理

何京超
华润物流码头业务部维修部技工

黄艳晃
中艺人事行政部高级主任

梁志伟
永达利物业工程经理

008

华润万家

孙红艳
OLE- 上海港汇店见习店总经理

聂凤英
OLE- 深圳万象城店客服部前台经理

张喜喜
VIVO- 西区运营部店经理

齐元彬
PCC- 营运部区域经理

王刚
Tea 中国业务单元 - 大连金马店总经理

陈捷
Tea 中国业务单元 - 商品部百货部门采购经理

任浩
东北业务单元 - 流程管理室商品流程管理专业经理

成蹊
东北业务单元 - 商品部商品经理

郝长芳
华北业务单元 - 商品部 (标超) 总商品经理

施聪杰
华北业务单元 - 物流部生鲜配送专业经理

陈玮
华东业务单元 - 招商部营运高级督导

余宁
华东业务单元 - 大综超营运部培训发展室高级经理

沈海燕
华东业务单元 - 商品部商品经理

蒋永昌
南区业务单元 - 信息部高级经理

陈涛
南区业务单元 - 商品部经理

李建华
南区业务单元 - 湖南公司营运区总经理

柯思亮
商业地产 - 工程开发部开发协调专员

金智伟
苏果业务单元 - 安庆公司总经理

刘安乐
苏果业务单元 - 马鞍山公司副总经理

高小梅
苏果业务单元 - 盐城公司助理总经理

包进国
西北业务单元 - 宁夏区商品部高级采购经理

郑延英
西北业务单元 - 河南区商品部商品总经理

刘春雨
西北业务单元 - 陕西区商品部生鲜自采高级商品经理

蒋德荣
香港超市 - 显径邨分店门店经理

李兴波
信息管理中心 - T 融合管理团队高级工程师

韦素力
华润堂 - 深圳西乡天虹店店长

华润啤酒

于海荣
总部法律部法律顾问

伊海林
总部市场部新媒体营销主管

薛殿义
辽宁区域 - 宁夏工厂包装车间副主任

李巍
辽宁区域 - 阜新办事处经理

史开贵
贵州区域 - 毕节大区织金业务部经理

李耐禄
江苏区域 - 南京公司包装部维修工

张立卫
晋陕区域 - 山西公司财务部经理

尹俊峰
安徽区域 - 孟僵吉直辖区副经理

马银亮
安徽区域 - 商丘公司制造部生产计划主管

刘海胜
甘青藏区域 - 拉萨大区藏北办事处经理助理

倪萍
广东区域 - 公司营运部经理

朱德福
黑吉区域 - 哈尔滨公司物流部经理

史维新
黑吉区域 - 铁锋办事处经理

何群
湖北区域 - 长沙销售大区核心餐饮办经理

王伟
北京区域 - 京西北大区昌延业务部经理

李振泉
山东区域 - 烟台公司包装部经理

张宏伟
天津区域 - 张家口市区业务部经理

李飞
云南区域 - 丽江永胜办事处副经理

潘卫国
浙江区域 - 嘉兴公司包装部副经理

林中强
四川区域 - 德昌联络站见习主管

罗东博
华润五丰 008

林中强
华润啤酒 015

李望
华润饮料 021

刘春雨
华润万家 028

华润五丰

杨静
陕西公司现代渠道助理经理

陈常敏
总部法律事务部高级法律顾问

何智萍
四川公司制造中心生产业务助理经理

姜海波
五丰米业黑吉区副总经理

罗东博
希望小镇产业发展部经理

罗映洪
五丰肉类食品 (深圳) 公司龙岗分公司高级经理

沈澜
浙江五丰冷食公司储运部经理

009

华润饮料

王奋锋
广州地区传统渠道高级主管

李望
浙江大区销售副总监

田得凯
西南区域生产部维修技师

章华均
华中区域财务部财务分析经理

邢俊波
京津大区销售部瓶装水北京办城市传统渠道经理

于佳
辽宁大区大连办销售代表

高世亭
山东大区渠道发展部地区销售经理





“山羊哥”的故事

文 / 罗东博



华润集团 2014 年度优秀员工

姓名 ⊗ 罗东博
 单位 ⊕ 华润五丰有限公司
 职务 ⊗ 东山羊养殖基地总经理
 (评优时任常务副总经理)
 华润司龄 ⌚ 7 年



回想起创业之初，似乎只为一句沉甸甸的诺言。一路走来，耳边充斥着质疑和否定，越是困难，越是不忘初心，在挣扎中反思，在反思中成长，始终坚守着梦想并砥砺前行。他说，这就是承诺的力量，它已然悄无声息地融入到了山羊哥的生命中并成为一种值得守护的信念。

发现商机，进入不被看好的行业

原产于“海南第一仙山”的东山羊，自古以来享有盛名，而今更是名扬四海，很多游客来到海南都以吃到一盘“不是野味胜野味”的东山羊为耀。据不完全统计，海南本岛每年需求本地东山羊大约 100 万只，而本岛每年羊只出栏大约只有 80 万只，严重的供需不平衡，使得东山羊的市场价格持续飙升。

与此同时，养殖技术落后、品牌缺失、以次充好、随意杂交导致东山羊市场出现了劣币驱逐良币的混乱局面，给持续稳定地供应消费者喜爱的正宗东山羊埋下了隐患。



一路荆棘，顶着压力前行

由于东山羊养殖周期长、短期效益不显著，东山羊基地从立项到投产运营，一路走来争议不断，也让他感受到了在为理想奋斗的征途中充满的各种荆棘与难处。

还记得 2013 年 3-5 月期间，引进了近 200 只种羊进行驯化，期间仅死亡了 23 只，驯化成功率高达 90%（当初在调研期间，专家们都说驯化成功率一般在 50% 左右）。年轻的山羊哥瞬间就被眼前的胜利“冲昏”了头脑，自以为是地认为驯化技术很容易掌握、很简单，所谓的专家就会忽悠，就算没有核心技术人才，一样能干得很好，年轻人只要有梦、只要有目标，就没有干不成的事。紧接着的 6 月，引进 328 只，当月死亡 58 只，死亡数开始上升，但他还是信心满满；7 月，继续引进 283 只，当月死亡高达 99 只，此时他才有所“醒悟”。然而，“噩梦”并没有终止，8 月，死亡高达 121 只，短短 3 个月不到，死亡羊只共 278 只，损失近 40 多万元。

那一阵，他几乎天天都在解剖羊只分析病因病状，除了焦虑、无助、彷徨，更多的是懊恼和忏悔。他意识到，以前的自己做事过于冲动，凭借着一股热情而一味图快，想出业绩，而忽视了存在的隐患、过程中的问题和可能会产生的后果，人终归要为曾经的年少轻狂付出沉重的代价。

此时幡然醒悟的山羊哥才明白，原来光有梦想是远远不够的，梦想也不是一蹴而就的，现实更不会因你拥有冲劲、热血和激情就可以跨越一切。但山羊哥没有放弃，他仍然坚信，泥泞的道路上才会有清晰的足迹。他带领小伙伴认真总结 2013 年所发生的每一件事，从损失的每只山羊中吸取经验教训，形成了一系列详细的专题分析报告和图像照料。

这就是创业商机。多年以来，万宁市政府渴望有一个敢于担当的龙头企业、一个勇于承担的带头人将东山羊产业做大做强。

2010 年 5 月，一个自称新农人的 80 后“山羊哥”，带着一群 80、90 小伙伴来到了离东山岭不到 15 公里的万宁市礼纪镇，扎根于此，奉献了人生无法重来的青春，悄无声息地开始孕育一个美丽的东山羊梦。

为了让更多消费者品尝到正宗、安全、绿色的东山羊肉，为了树立让消费者信赖的五丰东山羊品牌，为了让小镇百姓生活得更好，2011 年，山羊哥排除一切万难，承受着来自部分领导、百姓和同行的巨大压力，结合万宁希望小镇的农业生产用地现状，开始了为期一年多的市场调研，最终一份极具说服力的项目可行性报告使得万宁希望小镇发展东山羊产业的申请书通过了五丰总部的审批。2013 年底，海南最大的纯种东山羊保种基地以及种羊供应和商品羊输出基地正式竣工并全面投产。

2013年基地第一年运营0销售、亏损155万，2014年销售150万、亏损212万，而累计投资已超过3200万。

屋漏偏逢连夜雨，周边很多人都认为这个基地也就是个骗取政府补贴资金的项目，做不好、也做不成，甚至对他们的“养殖专业”嗤之以鼻；每次召开中层干部会议，讨论到基地的前景，大家都是一脸迷茫的表情；很多员工也都在私底下议论纷纷，对基地的运营产生了怀疑，甚至怀疑自己的薪酬能否按时发放。

面对如此“难堪”的境遇，山羊哥压力山大。虽然，每次会上山羊哥都会不断的给大家打气，“要坚信基地目前的困难只是暂时的，东山羊的事业一定能做起来。”但也会常常自我纠结，与内心的另外一个自己斗争。



背后的他常常质疑自己，到底当初选择做东山羊产业是不是个错误的决定？自己是不是没有经商能力和领导能力？这样坚持下去还有没有意义？而每当出现这种“放弃”念想时，另一个他又会跟自己说，基地才发展了不到3年，难道这么轻易就要半途而废、选择放弃吗？这点苦算什么？难道曾经所谓的梦想就这么不堪一击吗？基地的一草一木、一砖一瓦，哪些不是自己带着团队一手建立起来的？它们就像是自己抚育的孩子，一天天的成长。

山羊哥知道创业的路上不会一帆风顺，不会一直艳阳高照，他坚信唯独坚定的信念方可抵抗一切风雨。他非常珍惜集团提供了这么好的创业平台，他也明白身上肩负的重担和责任，他并不是一个人在战斗，身后还有一群年轻、有活力、有梦想的小伙伴在跟他并肩作战。

苦尽甘来, 终于迎来丰收

山羊哥不仅是个坚韧、执着的80后，他更要做一个具有创新精神的新农人。除了通过自繁自养以及带动周边农户扩大养殖规模之外，山羊哥带领着一群年轻人不断尝试、创新和突破，在2014年海南农产品冬季交易会上，他们首次推出了4款东山羊礼盒包装，将羊肉屠宰分割后冷藏速冻，再根据羊的部位进行切割分块和真空包装，打破了消费者只能现场品尝不能将东山羊带回家与亲朋好友一起分享美味的局面。

2015年初，山羊哥和新农人结合羊年的主题，通过与移动互联网线上平台合作，发起了一场“心礼-海南东山羊”羊年洋气大礼包的线上团购O2O活动，短短半个月，这款“私人定制”羊肉的销量就超过了500斤。下半年，山羊哥还将推出1斤装软包装速冻肉产品，他们希望借力“互联网+”的趋势，通过公众微信号微店、微商和线上生鲜平台等新兴渠道，让更多用户实时了解五丰东山羊的发展、养殖动态，实现农产品食品安全可追溯跟踪，让每一个消费者都可以买到正宗、安全、绿色、放心的东山羊肉。

雪花

市场里的“跑男”

文 / 黄锐

017



在山羊哥的带领下，不到两年的时间，基地东山羊存栏量已达到 1700 多只、带动农户养殖 300 多只，目前是海南岛最具规模和规范的基地。2013 年，基地获得了海南省酒店与餐饮行业协会指定“中国绿色餐饮原材料供应示范基地”的称号；2014 年 11 月获得“农业部肉羊标准化示范场”称号；2015 年 2 月获得海南省农业厅颁发的“无公害食品产地认证”证书（无公害食品产品认证检测已通过），7 月获得中国质量认证中心颁发的国内“良好农业规范认证证书”，这也是全岛东山羊养殖行业中唯一拥有两个证书的基地。

山羊哥很欣慰，不只是因为已取得的一些成绩，更因为身后的这个团队，一个坚持“只为一只好羊”态度的团队，一个死磕食品安全和标准规范养殖管控的团队，一个坚持从育种繁育、妊娠、哺乳及育肥各阶段所需的牧草、饲料、疫苗、药物均能实现全过程跟踪、档案数据化同步管理与追溯的团队，一个始终坚持为消费者提供“安全、健康、便捷”的五丰东山羊肉的团队，正是因为他们的坚持、创新、奉献，才有了今天的五丰东山羊品牌。

对山羊哥来说，五年的时光其实很短暂，奋斗的岁月总是匆匆而过；五年的时光又是那么漫长，回忆中的每一个瞬间都充满着数不尽的感动和力量。时间无法褪去心中的光芒，困难无法阻碍前进的脚步，梦想在继续，坚守在继续，承诺在继续，奉献在继续。

我，就是新农人“山羊哥”——罗东博。 

016



“跑市场”是做销售常用的一句话，没有营销文案里的“高大上”、文艺范和夺眼球。“跑市场”的核心在于坚持与勤奋，坚持跑遍每位客户，及时了解客户体验和需求，不断维系巩固渠道客情；勤奋跑遍市场每一个角落，实时了解动态，及时调整应对策略。

改变德昌老大难的热河山区市场“惨状”，就是“跑”出来的。热河市场雪花份额从未超过30%，容量大、份额低、道路险、无专销客户，往返需要3天时间，用经销商的话形容——雨天一身泥，晴天一身灰。以前业务人员一年去不了一次，现在林申强每一、两

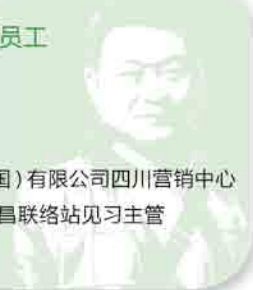
华润集团 2014 年度优秀员工

姓名 林申强

单位 华润雪花啤酒(中国)有限公司四川营销中心

职务 攀枝花销售大区德昌联络站见习主管

华润司龄 5年



在华润雪花啤酒攀枝花销售大区，只要提起“小林子”，谁都会表扬上几句：最实在的、最年轻的主管，业绩最好的、最勤奋的、进步最大的……这个“小林子”就是攀枝花大区德昌联络站见习主管林申强，1988年出生，黑黑的脸上经常挂着憨憨的笑，外表朴实，言语不多，一张口就是地道的西昌话。但就是这样一位普通的基层员工，2014年在德昌市场大展身手，打了一场漂亮的胜仗。

德昌市场曾经是公司难以割舍的伤痛，渠道难管，价格混乱，市场份额总是在50%上下。2014年初攀枝花大区成立后，林申强离开自己熟悉的西昌，来到德昌负责市场的整顿与重生。经过一年的付出与努力，德昌市场销量较去年同期增长28%，一举扭转了多年来止步不前的局面，份额突破70%，建立了较为稳固的根据地。短短一年便取得如此骄人的业绩，奥秘其实很简单，用林申强自己的话来说：不跑市场，酒咋卖喃？

白天跑，晚上也要跑。德昌城区夜市烧烤摊店较多，却很分散，白天难得找到老板，只能利用晚上，一家一家地跑，一户一户地沟通。偶尔遇上下雨天，夜市生意不好，林申强还要抓空“上上网”，复核终端立项，检查各项数据，填写大区要求的 ONE-TO-ONE 日常管理表格，填报终端费用、终端资料，遇到电脑“罢工”，求助同事是经常的，大区几个电脑高手经常开玩笑说总是晚上接到林申强的“骚扰电话”。

林申强跑市场有股韧性，从不服输。巴洞乡向来是竞品的“老巢”，当地的二批商是地头蛇，实行雪花和竞品一手抓，还扬言：任何啤酒要进入巴洞，必须通过他，必须“裸价”操作。林申强想对巴洞市场实施渠道改造，换二批商，但一批商却因为怕失去每月近 2000 件的销量，始终犹豫不决。最后，林申强让一批商安排配送车辆随他下乡，亲自送货。一次、两次、三次……亲自送货，亲自谈终端，亲自做陈列。面临威胁和期销量下滑的压力，林申强没有退让，相反，一个月后他得到了一批商与巴洞二批商的理解与尊重，现在巴洞二批商已经成了雪花的铁杆客户，月销量一跃达到 6000 件。


林申强凡事都很认真也是出了名的。一次，一户终端的包量销售未完成，但由于一时疏忽将该终端的全额奖励政策给兑付了。林申强发现后，急忙主动打电话要求财务更

个月就要去一次。由于山区生活条件异常艰苦，他每次去总是带着泡面、面包等干粮，有时候时间稍长还会带着棉被在车上过夜。也正是他的勤奋、敬业、专注感动了商家，让山区那些从没与雪花打过交道的分销客户转变了思路，以往不专销、要“裸价”的现状得到根本性改变，销量直线上升，从每月 2500 件到 4000 件再到 6000 件，半年后达到 8000 件，市场占有率从 25% 提升到 75% 以上。



正，并强调一定要扣回。商家说他过于较真，他却有板有眼地回答“钱虽不多，但公司的钱不能浪费。”久而久之，以往计划与执行有偏差的现象得到有效控制，效率低下的促销活动减少许多，急得很多经销商私下都说小林子不太“懂事”。但就是这个“不太懂事”的小林子，始终恪守着诚信经营、公司利益第一的理念，让2014年全年德昌销售费用增幅不到30%，边际利润增幅却达到60%。

林申强的认真劲更多的体现在他的责任心。德昌联络站总共就两个人，林申强既当管理者，又当业务员亲自跑乡区市场。有一次填报终端资料，手下的业务员仅凭以前的印象填写，谁知林申强跑完乡区后回到联络站对资料逐条逐项地审核，对有疑问的点第二天就去实地复核，最后狠狠地批评了业务人员。晚上，林申强和业务员一起喝酒，认真地说：“德昌就我俩，我们要对得起公司的信任，凡事不能应付，不用心做事最后吃亏肯定是自己。”

林申强用行动改变了德昌、改变了商户的理念。现在，林申强依旧在跑市场，努力提升雪花在德昌市场的份额。他坚信，人生只要不停地奔跑，就会跑出一片天地，就会距离目标越来越近。 

作者单位 / 华润雪花啤酒攀枝花销售大区



我在**怡寶**这七年 文 / 李望

那一年，我 25 岁，和大部分年轻人一样，怀揣梦想，希望能在职场上有一番作为，希望自己未来的事业能够取得长足的发展；那一年，怡宝 23 岁，也正如一个朝气蓬勃的青少年一般，在前进的道路中不断摸索，不断学习。从那一年，我和怡宝的故事拉开了序幕。



进入怡宝的第三个月，我就接到调配通知，到芜湖，专攻马芜市场。而那时的马芜市场尚处于空白状态，所有的工作都面临着前所未有的挑战。但是，我喜欢这种挑战，享受克服困难后满满的成就感。我暗下决心，一定要与我们的四人团队一起努力，让怡宝在这块市场上生根、发芽、开花。然而，如何找到一个合适的方法，做出成绩，实现梦想，成为我每天必须思考的问题。

众所周知，一个产品进入一个新的市场，都会面临认知不高而惨遭拒绝的问题，怡宝也不例外。怡宝刚进入马芜市场时，认知度不高，相当不受当地人待见，店家老板都觉得我们是“杂牌推销员”，简单一句“你们的水太贵了”，直接将我们轰出门外。这期间，有些业务员受不了这种接连的打击和拒绝，选择了离开。面对日益低迷的团队士气，心中虽然焦虑但仍有信心，我也将这种信心分享给我的兄弟们，告诉他们这正是我们能力和经验提升的最好时机，也是怡宝发展过程中的重要一步，更是我们自己成长过程中宝贵的财富。

对事业的执着，对成功的渴望，让我们一次次打起精神，鼓足勇气，变着“花样”，挨家挨户地拜访门店。从贴海报、贴 PVC 的基础作业，到深入洽谈，每一个小细节都尽量做到位。我们的改变和努力也逐渐得到认可，开始有终端愿意接受我们，愿意售卖我们的产品。消费者也渐渐认识了怡宝，喜欢上了怡宝。

功夫不负有心人，在我们团队成员的共同努力下，怡宝在马芜市场像一颗种子受到了雨露的滋养，开始生根发芽，我们的团队也在磨练中不断成长，不断提升。

从无到有的那种艰辛，以及历经困难终获成功的喜悦，即使现在回想起来也依然觉得那是我职业生涯中一段宝贵的时光和经历，我很感激那段经历，让我真正深刻意识到“坚持很难，坚持住很美”，也让我对于未来的道路更加充满信心。



026

随着马荒市场的日趋稳定，一心扑在工作上的我也到了老大不小的年龄。和很多人一样，个人婚姻问题自然成了家里人关注和催促的焦点。在别人介绍下，我认识了我现在的妻子，我们相互之间都能够理解并且尊重对方的职业，我们都对未来怀揣梦想。不久之后，我们结婚了，但时逢年底要做来年商业规划，结婚第三天我就告别了新婚的妻子回到公司。第二年的10月份妻子将要生产，当我赶回去时，妻子已办理了住院，第二天诞下七斤八两的大胖小子，初为人父是一种喜悦更是一种责任，我得为了肩上的责任更加努力。因此，儿子出生才3天，我就告别了产房中的妻子和襁褓中的儿子，返回工作岗位，家中的一切事务都是父母帮忙照料。

不曾想，返回工作岗位不到一个月，就接到家中来电，说父亲病了。因为父亲身体一直很好，所以当时根本没多想，以为就只是伤风感冒，也没有太在意，只是简单的关心和嘱咐几句便继续手头的工作了。又过了两天，母亲打电话说：“回来吧，你爸到蚌埠123医院了！”

当时我心里咯噔一痛，这些年父母对我唯一的嘱咐就是好好工作，家中再忙从来没有让我回去。当我匆匆赶到医院，看到病床上的父亲面无表情，我喊了几声“爸、爸！”父亲还是面无表情，母亲说他谁也不认识了。

“怎么可能？”我冲出病房嚎啕大哭，一个月前我们还有说有笑，他还给刚出生的孙子买奶粉，现在怎么连他养育了27年的儿子也不认识了？医生拿着CT告诉我们脑瘤压迫神经致使没有意识和语言功能的缘故，我和家人要求手术。但医生不建议手术，“回家后多做好吃的给他吃吧，做手术没意义，不到半年又得做。”

医生的话，让我瞬间沉到低谷，但最终我还是坚持手术，否则我会抱憾终生。

手术后，母亲对我说，“你先回去工作吧，家里还有你姐姐。”告别ICU病房的父亲，我回到了公司。

在父亲住院的一个月时间里，我只陪了他一个星期，其他日子每天都强撑着开早晚会，和兄弟们一起走市场，晚上一个人情不自禁默默流泪。

“过一天数一天”，医生的话总在耳边回荡，无情的病魔一天天折磨着父亲。那年，我陪父亲过了端午节后，回到工作岗位，每天一个电话问父亲的情况。农历5月12日，母亲来电说“回来吧，你爸快不行了！”倒了3趟车，在13日早晨5:50赶到家，父亲寿衣都已穿好，我跪在床边一遍遍地喊“爸”，没有3分钟父亲就走了，走得那么安详，母亲说父亲是强撑着在等我。

父亲生病的七个月里，我没有和父亲完整地说过一句话，这辈子我再也没有父亲了，回到家再也喊不到父亲了，哪怕是病床上那个不认识他儿子的父亲，一想到这里，我就忍不住掉眼泪。

027



在父亲下葬期间，客户的电话一遍遍响起，很多事情还要解决。我深知自己肩上的责任，只能忍住悲痛，强颜面对。我也知道，在华润还有许许多多的人不得不为大家舍小家，只为了心中那份执着和责任，在坚守，在付出！

经过了在马芜市场的从无到有，2014年2月，我被调入浙江市场。众所周知，浙江是很多消费品牌的大本营，许多品牌都在浙江市场拥有强势的份额和一定的品牌历史。2014年我们又遭遇了62年一遇的阴雨天气，市场动销缓慢，经销商库存压力很大，面对这样的环境，我再一次提醒自己，一定不能轻言放弃，一定要让怡宝在浙江取得发展。在浙江全体同事的共同努力下，我们逐渐形成自己的根据地。这也让我相信：怡宝绿遍南北，绿遍长江、黄河两岸不是梦！

如今，怡宝30岁，已经成为中国领先的饮料企业；如今我32岁，从一名主管，到经理，再到总监……不知不觉，我在职业生涯道路中获得了一次又一次的成长。

我相信，在我职业生涯的下一个七年，下下一个七年，我会时刻追随华润怡宝的发展步伐，踏踏实实地走出精彩人生。



西北生鲜

自采人

文 / 赵景田

030

有些书生气、很随和……初识刘春雨是在 2011 年的一次团队活动中，那时他所在的门店是西北区生鲜样板店，同时也是 MT 培养的试点门店。沟通之后发现，他对于零售，特别是生鲜自采、生鲜经营有很多独到的见解，这也让我对他留下了特别深刻的印象。

与他访谈的那天，是第二次见他。此时，他已是西北区陕西商品部生鲜自采高级商品经理。

入职 14 年，他服务过七家门店，从部门助理、经理，店副总直到店总经理，在运营的成长经历为他积累了宝贵的管理经验和人生阅历，个人能力也在其中得到锻炼与提升。

“在我的职业生涯里，每一次岗位的调动对我都是挑战，同时也伴随着成长的机会。”



付出终将是会有回报的，2013年商店销售净额同比增长14.2%，EBIT环比减亏282.8万元，交易笔数同比增长4.8%，2013年12月蔬菜销售同比增长额25.1%，销售量同比增长60.91%。出色的经营管理，让他获评为2013年华润万家西北区金牌店长。

零售行业永远处在竞争最激烈的前沿，随着行业竞争的不断加剧，为确保公司品牌的市场主导地位，西北区决定实施蔬菜现金自采，并作为其他品类自采的试点。

2014年3月，他从宁夏调回了陕西，全面负责蔬菜自采项目的推进和过程跟踪，从一线转后台职能，用刘春雨的话说，这是职业生涯的第二次转折。

2012年的4月，刘春雨从西安朱雀大街店调任宁夏区中卫店，担任店总经理一职。只身奔赴宁夏中卫，他很迷茫：中卫是个什么样的城市？这家店日后的经营是怎样的？团队和员工该怎么管理呢？带着疑问，来到了中卫，这家店属于单店单城市，面临新开业、城市小、人口少、消费能力弱、行业竞争异常激烈等问题，本土品牌的先入为主对我们形成了包围。

“零售行业如果得不到顾客的适应和认可，何谈业绩。”从各方面业绩表现都优异的门店到这个新开店，面对数据的明显对比，他一下子从高空跌入到谷底。

有压力但从未退让，会担心但绝不放弃。面对着业绩的持续低迷，他很快调整了自己的心态，不断与团队沟通、调研，带领员工们做顾客回访，但效果却不遂人愿。既然在周边环境和顾客上不能有所突破，那就从自身开刀。终于，通过不断创新，与他的团队群策群力，针对门店资源进行整合，充分发挥西北商品资源和全国的商品资源优势，效果逐渐显现。

找到了突破口，他继续对自身与本土企业进行了分析，果断利用连锁店企业的先天优势，通过不断地宣导公司品牌和巩固服务，商店的整体竞争力逐渐提高。

“我们率先争取到了公司的政策支持，在宁夏区实施了蔬菜现金自采，迅速改变了商店价格不灵活、无优势、应变缓慢的劣势状况……”说到这里，他的眉宇之间透露出一种柳暗花明的喜悦。



因为是新生事物，虽然在项目启动前做了充分的准备，但在实际执行操作过程中，还是出现了很多的细节问题。部分前期设计的流程和工作程序以及制度不适合实际的工作需要，比如：付款程序复杂经常导致付款停滞，影响采购采货；设备设施不全、收货面积太小、无防雨设施；人员组织架构不健全，工作职责不清晰；市场环境恶劣员工情绪波动大和积极性不高等。

“蔬菜自采能否顺利推进，是关于西北区未来生鲜事业发展的关键，所以这次，我只能成功、不能失败”。

这个采购团队里都是新人，很多专业技能掌握还不熟练，团队士气也还有待提高。这个时候刘春雨开始像大哥哥一样，和每个人谈心、交流。

“只有我们的心在一起了，这个家庭才能迈出第一步”，他坚定地說道。终于，他带领着这支队伍，通宵达旦的讨论，一层一层的梳理，适合自采工作的流程逐渐清晰，发展也变得越来越稳定。

2014年5月，为配合公司的整体营销活动，需要自采点向36家门店配送3支促销品（共120吨）。由于当时没有DC生鲜仓，无分货场地，同时既要节约费用，又要不被干扰，最终选择在郊区蔬菜批发市场附近的一块空地上分货配货。无遮无拦，室外温度接近30度，为保证商品品质，需要在最短时间用最快的速度发货到门店，这对工作人员来说是身体耐力和意志力的双重考验。刘春雨带着大家顶着酷暑，一天内累计循环发车18次，顺利完成了发货任务，在回家的路上，一些员工出现了明显的中暑症状。

后来，这种配货模式成了一种常态模式，直到生鲜仓建成投产。参与过此次分货的员工经常开玩笑说：“有对比才有差异，自采点的分货条件与生鲜仓的环境相比较，真是天上和地下”。

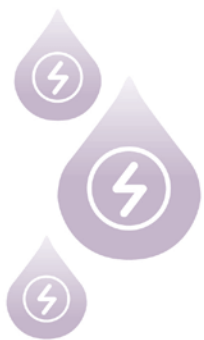
也许正是这种经历，打造了西北自采人的坚强意志，每次考验对他们来讲都是一次成长。

2014年12月24日，随着西安DC生鲜仓的投入使用，陕西区自采门店增至42家，完成了2014年的蔬菜自采增店任务，初步实现了自采目标。同时，新的困难又摆在他的团队面前，2015年是蔬菜自采迎来的首个春节，货源如何保障、囤货节奏如何把控、如何在节前价格波动巨大的情况下取得价格优势、运输车队能不能保证运力等一系列问题摆在了他的面前。春节前一个月，他和团队成员反复讨论，制定了最终的春节备战计划：在参考去年春节同期销售的数据的基础上制定新的销售目标；根据市场商户节前发货和休假节奏，及时制定采买计划。通过团队的共同努力，2015年春节无一起重点单品缺断货现象出现。

刘春雨，一个在探索中行走的西北生鲜自采人，用自己的努力与成绩收获了集团2014年度优秀员工的殊荣。雄关漫道真如铁，而今迈步重头越，西北生鲜自采的道路还需要持续跋涉，刘春雨已做好了迎接各种挑战的准备。

作者单位 / 华润万家西北区商品部





华润电力

王立文
总部战略发展部项目开发主任师

郭旭
总部财务部高级经理

郝畅
总部人力资源部招聘配置与经理人管理专业师

李俊
总部环境健康和安部安全主任工程师

任志远
锦州公司技术支持部副部长

冷雪
盘锦公司发电部副部长

石全福
河北分公司运营部副部长

张唯一
沧州公司检修公司副总经理

高杰琼
唐山丰润公司技术支持部技经主任工程师

王忠义
渤海新区工程部副部长

伍滨
鲤鱼江公司发电部部长

邓志彬
华润电力(涟源)有限公司发电部部长

刘彬
河南分公司财务部副部长

张国防
首阳山公司技术支持部部长

张武江
焦作公司工程部副部长

崔乘亮
广州公司技术支持部部长

田剑波
西江筹建处综合部副部长

韩飞
磴口金牛煤电公司经营策划部部长

毕勇
阜阳公司燃料监督主管

张幸福
协鑫(北京)公司安全节能专工

温和
菏泽公司发电部部长

黎俊飞
湖北公司发电部汽机运行岗

龙立义
温州公司发电部副部长

王伟
宜昌公司经营策划部部长

蒋惠义
海丰公司工程部部长

李正兵
南京公司发电部部长

何来新
江苏检修公司工程部副部长

刘仰广
煤炭事业部人力资源部招聘配置与组织发展主任专业师

杨浩
华润大宁经营策划部经理

施慎伟
华润天能龙固煤矿副总工程师

徐其辉
湖南煤业财务部副部长

张龙
华润联盛技术部副部长

易力
太原煤业财务部副部长

陈大华
华润电力宁武有限公司项目开发主管

闫明珠
煤炭事业部运营部商业计划管理主任专业师

张唯一
华润电力 036

王厚朋
华润电力 045

施慎伟
华润电力 050

曾庆志
华润电力 055

何立勇
煤炭事业部建设部招采中心招标副总监

张宇成
新能源事业部华东分公司风机工程师

孙忠正
新能源事业部华南分公司项目开发岗

桂伟
新能源事业部东北分公司土建工程师

金艳福
新能源事业部内蒙古河北分公司开发部副部长

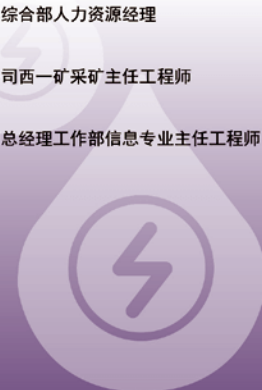
曾庆志
新能源事业部湖北分公司开发部助理部长

张艳锋
新能源事业部山西分公司运部副部长

李杰
新能源事业部水电事业部综合部人力资源经理

黄尊英
内蒙古煤电一体化项目公司西一矿采矿主任工程师

贺虎
贵州煤电一体化有限公司总经理工作部信息专业主任工程师



这些年

文 / 张唯一



彷徨

36岁。
2006年8月，沧州发电厂，生技科办公室。

楼道里人声嘈杂，我放下鼠标，走出办公室。楼道里挤满了熙熙攘攘的人群。

“怎么了，郑师傅？”我问汽机车间郑春明老师傅。

“走！去颐和庄园，大唐河北分公司的来了，不敢到咱们厂，躲到颐和庄园开会呢，他们要把咱们厂卖给华润了！”

“卖给谁不是卖，反正都是国家的，我们能怎么样？两万五的小机组、600多克的煤耗，现在厂网分开改革了，不卖又上不了大机组，早晚不也是个死吗？”

“你们生技科简直就是汉奸科！华润是香港的，人家会要咱们这1000多人吗？到时候大多都得下岗，你们生技科的也一样！”



“不可能吧？”

“怎么不可能！新厂在朔黄铁路边上已经开工了，全国各地招来的人，你们干过 30 万机组吗？会干吗？你以为我们岁数大的下岗，你们年轻的就能上岗？就算能过去，也顶多让你们去看看皮带，能挣几个钱？以后日子还怎么过？厂子有车拉我们去，一块到市政府游行请愿去，坚决不能归华润！”

我茫然地站在那，看着大家群情激奋地打着横幅冲下楼去，不知所措。

曾经试过神华沧东电厂招聘，没有 30 万及以上机组的经验，连入围的资格都没有。哎！两口子都在这个厂，我们是不是要没有工作了？老人、孩子、家庭……我真的不敢往下想了。

忐忑

37 岁。

2007 年 3 月 3 日，沧州市北外环，去新厂的车上。

下着大雨，我和老厂同事们坐车去新厂。

经过几个月的笔试、面试，老厂不少人陆陆续续到新厂上班了，可我和爱人一直还没动静，心里不免着急。

终于，昨天公司通知我去新厂，参加生产准备部的行动学习。啥是“行动学习”？新招聘来的领导、同事会不会看不起我们？一会儿啥都不懂让人家瞧不起咋办？我又不禁泛起了嘀咕。

下了车，看到一片红色屋顶、白色墙壁的临建工棚，办公室里整齐的办公位，华润的 Logo 和岗位标牌整洁、明了，办公室内外所有的人或安静地在计算机上忙碌，或行色匆匆地抱着文件走过，或三两个人与施工单位代表热烈地讨论着，完全不似老厂那里悠闲、惬意的样子。我仿佛“爱丽丝”一样走进了另一个奇幻世界。

心里不禁涌出一些向往：这不就是电影电视里常见的国际大公司的样子吗！

可我能行吗？

失落

2007 年 3 月 20 日，新厂，生产准备部。

晚上 9 点多了，整个办公区依然灯火通明，所有人都在忙着，只听见一片噼里啪啦敲键盘的声音。

早晨 7：20 班车过来，晚上 22：00 班车回市里，从未有过这样的上班经历。自己 22 点走的时候，很多人还在加班。

压力这么大，怕身体承受不住，这几天早早起来跑步，可又得了骨髓炎，走路关节就痛，上班车都很吃力。我虽上岗锅炉检修工程师，可其他同事都在 30 万机组干过，还这么拼，这怎么追得上呀？

右一为张唯一



白天跑现场，晚上看图纸、看设备说明书。设备要复杂得多，总有不很清楚的地方。但看到周围忙忙碌碌陀螺般永不停歇的身影，实在下不了决心也不忍心去问，自己一个人，看着笔记本上记下的那些问号，心里翻上翻下，忐忑不安。

喜悦

2007年12月11日，沧州市，庆功会上。

#2机168结束，在12个月19天内沧州华润实现了1年双机投产，创造了30万机组建设的“标杆”。

这一天大家都很高兴，公司领导、各部门代表、工代、安装单位代表一一碰杯祝贺，其中也有我。

我也很高兴，一年了，没有星期天、没有节假日！每天早7点晚22点，真的这么过来了？两台机组投产了？感觉“一晃儿”就过来了，这是真的吗？

上班也15年了，从来没有这样上过班。望着杯里鲜红的葡萄酒，不禁有些恍惚：我也是沧州华润一年双投记录的创造者之一？06年开工，我是07年半路来的，我的贡献有多少？今天在这和大家一起庆祝，感觉这喜悦让我多少有些不踏实。

挑战

38岁。
2008年02月29日，新厂，总经理办公室。

上午11点，正和承包商代表在#1皮带地下廊道里查看设备，手机突然响了：

“张唯一，到我办公室。”

“魏总，我正陪客户在翻车机这呢，马上过去。”



我还没到过魏总办公室，找我干什么？带着疑惑我敲响魏总办公室的门。

“下午公司开会，调整检修公司班子，你到检修公司和吕振刚一起作为副手配合李桂朝工作。”

我有些措手不及，看着魏总坚毅的面容。是的，没错，这是真的。

“可我连班长也没有做过，没管过人，这一百多口子人我怕带不好啊。”我心里有点没底。

“公司的决定是慎重的，这是总经理办公会上定下的。参会的领导不少人反映对你的工作很认可，你要有信心。”魏总的话掷地有声，不容置疑。

走出魏总的办公室，我又回头看了看他办公室的门。虽然感到很欣慰：华润是能够给想干事、能干事的人平台的。但是心里也不免打起鼓来，这真是一个很大的挑战，我可真的没管过人，这可和管那些设备完全两码事呀，我下意识地挠了挠头皮。

反思

41岁。
2011年02月25日，沧州华润，#1炉0米。

凌晨3点接到通知：#1炉捞渣机链条断了，机组负荷降到十几万，两台机组给沧州市供暖受到了很大的影响，一次网出水温度正在下降，同事开车接着我焦急地向公司赶。

直到21点，捞渣机慢慢地运转起来，机组负荷正在逐步恢复。看着锅炉0米狼藉一片，检修公司的弟兄们正清理着工具，我拖着沉重的脚步和同事们向检修楼走着，脑子里不停地想着：设备为什么出现这么大的险情？设备管理、专业管理哪里出现了问题？刚才抢修过程中都存在哪些安全风险管控的漏洞？人员组织存在哪些不足？工器具组织、其他资源的调配还有哪些可以提高的地方？哪个节点优化以后还可以缩短抢修时间.....

沧州人恋家，“老婆孩子热炕头”的意识根深蒂固。

今天是大年三十的晚上，上午王波总专程从沧州赶到曹妃甸来看望大家，他走进每一间临建板棚宿舍、走到现场每一个作业摊点，与大家一一握手，鼓励大家、慰问大家。

公司工会主席等领导和项目部全体员工一起坐在年三十的餐桌旁。

我左手端着酒杯，站了起来，不禁心潮澎湃：

“我代表大家感谢公司领导来看望我们！同时，作为项目经理我对检修公司伙伴们识大局、顾大体，放弃与家人团聚的机会，在这个荒凉的岛上，保证曹妃甸项目设备运行安全，保证包括我们家人在内的家家户户过好年，表示衷心的感谢！”

我把右手高高举起，挑起大拇指：

“你们个个都是好样的！”

出征

42岁。
2012年1月22日，曹妃甸，年三十的餐桌上。

去年的5月7日，时任总经理王波在沧州华润办公楼一楼大厅主持检修公司出征曹妃甸的仪式。他给每一位出征的员工戴上大红花、敬上出征酒，检修公司总经理郎贵明挥舞着出征的红旗，王波总亲自擂响了出征的战鼓，为大家壮行！

回想那时那刻，战鼓声依然在耳畔回响，不禁心潮澎湃！

变革

44岁。
2014年12月25日，沧州项目，办公楼会议室。
项目经理面试。

2013年12月19日，经过与全国10余家电建公司、检修公司进行市场投标竞争，检修公司中标了华润渤海项目主机维护标段，业务发展要求我们必须调整组织架构，实行项目经理负责制的管理模式。





梦想之花 在草原盛开

文 / 戴彬



“作为项目经理如何抓好项目部管理，请阐述你的管理思路”

“安全管理……员工培训……，你的管理思路是什么？”

……

曹刚、付强、张卫民……

听着他们侃侃而谈，脑海中不禁翻腾起来：还是这批人，从老厂融入华润时的抵触、迷惘，到现在已经能够堪当大任，能不让人激动吗？

感恩

45岁。

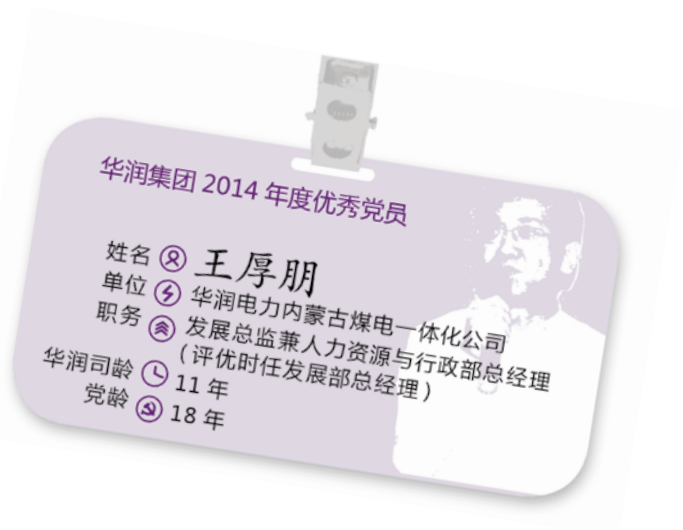
2015年03月12日，香港，会展中心。

在这个令人难忘的夜晚，俯视着美丽的令人心醉的维多利亚港湾，作为华润45万员工的代表，聆听着傅育宁董事长讲话，一切恍如昨日……

作为华润电力优秀员工代表，我站在颁奖台上，与华润这个大家庭的优秀代表们分享我的故事，那也是沧州华润、沧润电力检修公司不断进取、不断追求卓越的故事。

此刻，我不禁热泪盈眶！

是啊！感恩能有幸进入华润这么优秀的公司！感恩这一路上遇到的让我从“职场小白”成为集团优秀员工、给我谆谆教诲的导师们！感恩能够遇到让我展露才华的工作岗位！感恩那些同我并肩战斗给我无比坚强支持的同事们！感恩无怨无悔默默支持我的家人！



在五间房项目建设道路上，有这样一个人，他并没有伟岸的身躯，如草原上的一株小草，默默地坚守在他的阵地，用了宝贵的八年，在广袤无垠大草原上凿出了一条艰辛而又坚实的希望之路。

他就是我的兄长，华润电力内蒙古五间房团队的铁人王厚朋。

一个特殊的生日，一项改变项目命运的重托

2012年9月10日晚，连他自己都不会想到，就在他40岁生日的这天，命运将给他带来什么。

11点的钟声刚刚响过，总经理史宏超办公室里就他两人。“现在公司煤电联营的战略布局已经确定，我需要一个跑前期的先锋，你来吧，不是和你商量，是直接通知你，这一点希望你明白。”



“好的！”王厚朋很自然的从嘴里蹦出两个字，依然沉静地坐在那儿。这一点史总一点儿也没感觉意外，因为彼此间的了解和默契已无需多言。

接下来，他一个人的疯狂，带领部门里最少时只有三人的团队，时而奔走在沙尘暴和白毛风肆虐的项目现场，时而深夜伏案在办公室。虽然不辞辛劳地踏破了各级政府的门槛，也无数次遭受冷眼和闭门羹，他依然像一颗大树，坚强的矗立在草原上……

一个久违的电话，一声撞击心灵的呼唤

作为一名华润人，特别是一名华润经理人，其实大多是没有八小时、周末和法定假日概念的，他们会为了达成某项工作目标放弃自己的休息时间。五间房项目的前期工作更是如此，时间如此珍贵，已经超越了争分夺秒的概念，对于王厚朋来说，恨不得分秒都掰开度过。多年来，为了五间房项目，王厚朋一直远离家乡，远离超过80岁高龄的年迈父母和刚刚会叫爸爸的女儿，平时最多的就是靠电话和家人报个平安，能一家人坐在一起絮絮叨叨唠家常的机会少得可怜，他的妻子在电话里头听得最多的话就是：“好了，就这吧，我这头有事呢，挂了吧！”



一个生与死的挑战，一次刻骨铭心的逆袭

2014年，经历了一波三折的五间房项目，再次遭受了一次生与死的考验。

深受内外部环境的影响，自治区第一次上报交流通道的7个电源点中无华润电力五间房电厂项目，这个项目被排在直流线路。消息传来，对于苦心经营多年，即将见到曙光的王厚朋来说，犹如晴天霹雳。但是，他没有放弃，组织人员对项目的建设核心优势再次进行总结论证，用真诚和实力打动各级领导，经过不懈努力，2015年3月和6月，电厂一期“路条”和项目核准相继获批。自此，内蒙古煤电一体化建设步入全速推进的发展快车道。

在不懈努力之下，王厚朋不负重任，开启了华润在内蒙古实施循环经济产业园建设的大发展征程。

因为王厚朋的出色表现和付出，2015年，他被提拔为公司发展总监。有人问他成功的秘诀是什么，他总是淡然一笑说：“和大家一样，用正确的方法做正确的事。”

梦想，已经在五间房放飞。

路，在奋斗者脚下……

作者单位 / 华润电力内蒙古煤电一体化公司



2013年，是整合五间房煤电项目最为关键的一年，已经半年头没有回家的王厚朋，几乎每天都是早出晚归，披星戴月的奔走在项目建设现场，拿方案，定对策。这一年的9月10日，又是一个对于他来说，难以淡忘的重要日子。

晚上已近12点，从办公室开完电厂水库前期项目审批手续办理推进计划会，回到宿舍，手机响起，王厚朋拿起手机看了看是老婆的来电，很不经意的开启电话，说了句：“都这么晚了，还没休息啊？”电话那头持续了两三秒钟没有回音，就在他准备再次询问的时刻，一个让他意外的稚嫩声音传来：“爸爸，生日快乐，美玉想你了！”

这是女儿美玉的声音！三岁了，第一次在电话里和他说话，第一次真切地感受到了女儿幼小的心灵深处，思念亲人的呼唤。就在那一刻，所有的艰辛和疲劳顿刻烟消云散，眼泪像泉水一样从眼眶喷涌而出……



较真的瓦斯

安全卫士

文 / 金科



夜深人静，施慎伟一如往常，还在矿井下的工作面巡检。

远远地，看见一名瓦斯员正在岗位上打盹。

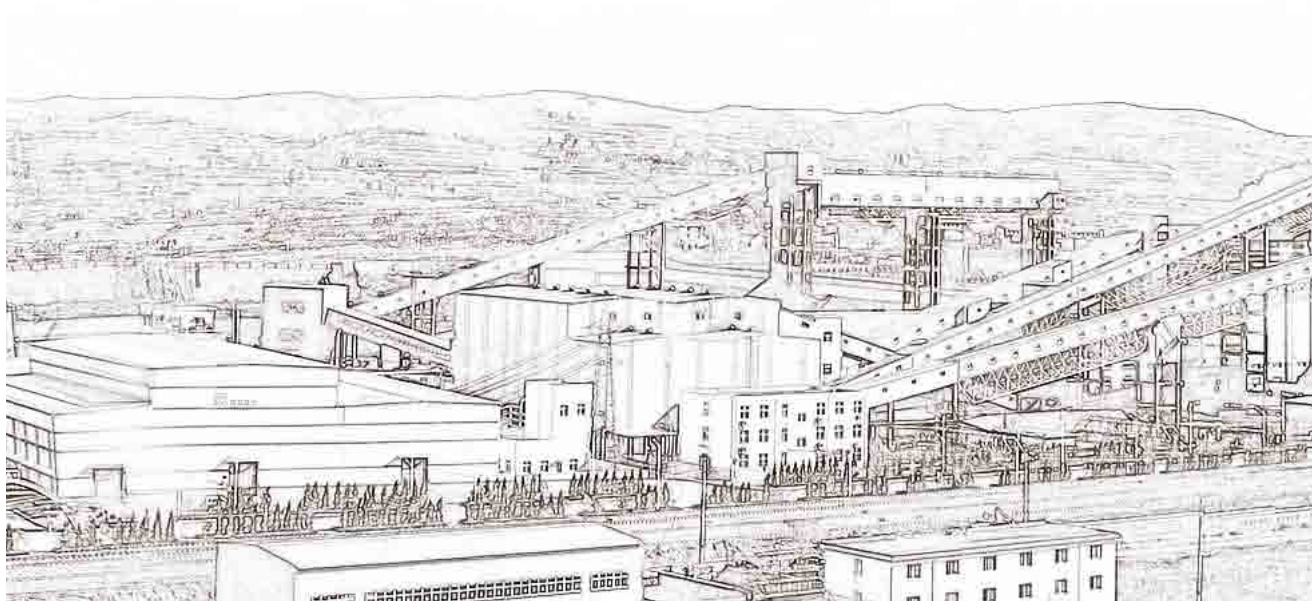
施慎伟颜色立变，快步过去，叫醒了瓦斯员，严肃批评道：“工作期间怎么能睡觉，一旦瓦斯涌出异常或者超限，不仅你自己，还有工作面上几十口人的生命安全都将受到威胁。”说完，当即填报了违章。

“不看僧面看佛面，咱们这……至少给一次机会啊。”原来这名瓦斯员还是施慎伟的亲戚。

“正是因为咱们的关系，我更不能让别人背后戳我的脊梁骨。”

升井后，施慎伟督促亲戚交了罚款，还按照帮教程序让他接受了教育。

2014年11月，在8115工作面，他发现查火人员对规定的点次只查一遍，这样对瓦斯和防灭火非常不利，不能及时准确的掌握第一手材料，也无法分析各地点气体变化情况。施慎伟给他开具了





200元罚款，责令他按规定每班检查三次。那名查火员不停地说好话，软硬兼施，甚至还放话威胁。但施慎伟不为所动，“这规矩不是我个人定的，不按规定执行，哪个领导讲情也不行。”

龙固煤矿井下地质条件复杂多变、通风系统调整频繁、构筑通风设施多，对于从事煤矿“一通三防”工作已经22年的施慎伟来说，这些场面几乎天天遇到，但他始终坚持原则，因为他深知“一通三防”工作对于煤矿安全生产的重要性。

加强瓦斯管理是施慎伟工作的重要内容之一。每天下午开过调度会，他都要到监控值班室查看瓦斯员的汇报记录有无错误，查看瓦斯报表是否及时打印、是否及时送矿领导审阅。他利用每周二、周五的学习活动日，对瓦斯员进行业务知识培训、考试，考试成绩与工资挂钩，连续三个月不及格者调离工作岗位，促使瓦斯员整体素质有了很大提高。在管理工作中，他要求瓦斯员严格落实现场交接班、“一炮三检”和“三人连锁”放炮制度，无论到哪个头面，都会抽查瓦斯员的记录手册、查看瓦斯牌板填写是否规范、及时，发现问题要求瓦斯员立即整改，并按制度给予处罚。

在采煤工作面割煤机割煤时，产尘量比较大，他反复叮嘱现场操作人员：“内外喷雾要开大点才能真正起到防尘降尘的作用，开小了是达不到降尘目的的。”在掘进工作面检查时，他一再告诫当班班组长要坚持使用湿式打眼、放炮使用水炮泥、炮前炮后洒水、净化风流，出货时开启转载点喷雾等综合防尘措施，将煤尘消灭在源头，杜绝粉尘堆积和飞扬现象。在井下检查时，对砌筑的密闭工程逐个检查，发现不合格的除责令返工外，还对相关责任人进行严肃处理。他要求查火人员定期对所有采空区密闭内有害气体及墙体状况进行检查，经常查看气体检查原始记录，对异常区域，他都是亲自和查火人员一起到现场检查，进行核实。

“他对安全的要求，严苛到了几近‘变态’的程度。”很多同事都这样说。

对“一通三防”各项设计、措施他都要亲自把关，每一个数据都有根有据，对措施的落实更是非常严格。他根据7321工作面的实际情况，组织制定和实施了有针对性的防灭火措施，在所采取的均压通风、预埋束管监测、气雾阻化、架后注MEA-1防灭火剂、超




前打钻向采空区注水注浆、向采空区注三相泡沫等安全技术措施实施过程中，经常加班加点。有时为了一个准确数据，一天要下两次井，不管距离有多远，他都要亲临现场进行查看，发现不按措施作业的，坚决制止并要求整改。

056

曾经有人劝他不要太较真儿，“有现场人员给你汇报就行了，即使有点差错也不会出事情的。”

“防灭火工作是大事，光听汇报怎么行？”为了防灭火措施的落实，他每天深入井下，到工作面好几千米的巷道，到现场指导、落实，哪里是什么状况，他都一清二楚，各项数据熟记于心。

他除了履行自身工作职责外，还要按照矿里的安排执行井下带值班制度。施慎伟每月都会超额完成矿下达的下井指标，每次带班期间，他都会详细查看井下各生产现场的安全状况，不留死角，确保安全。

多年来，施慎伟坚持以科学严谨的工作态度和与时俱进的创新精神对待自己所热爱的这份事业，用自己几近“变态”的较真劲充当着矿井的安全卫士。 

作者单位 / 华润天能徐州煤电有限公司龙固煤矿

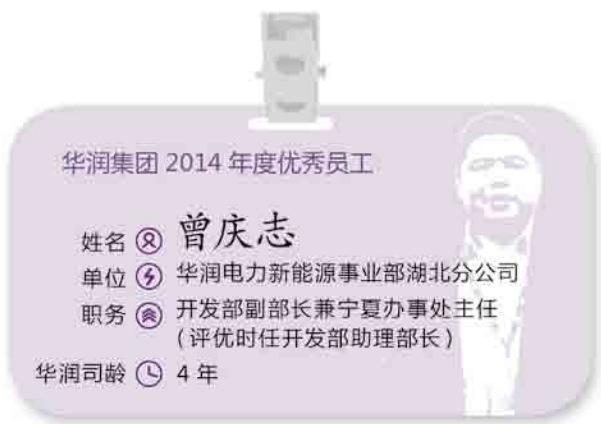


追风的人

追风的人

文 / 曾庆志

057



华润集团 2014 年度优秀员工

姓名 曾庆志
 单位 华润电力新能源事业部湖北分公司
 职务 开发部副部长兼宁夏办事处主任
 (评优时任开发部助理部长)
 华润司龄 4 年

2011 年 6 月，我加入华润新能源，成为万千华润人中的一员。

2012 年 8 月，由于战略调整，我调任华润新能源湖北公司开发部，职业路径在这里转了一个弯。我进入了一个全新的工作领域，开启了追“风”的历程。

我开始参与二妹山三期和香湾风电项目开发工作，成功地从对手手中“抢”到宣城板桥、白鹤、白鹭共计 12 万千瓦优质风电项目。

2013 年 8 月，我调任湖北分公司宁夏办事处，在追风的路上踏进又一个全新的工作地点。短短两年间，我带领开发团队打开了一片天地：在宁夏成功签约 130 万千瓦风电项目、核准海原西华山 30 万千瓦风电项目，在阿盟额旗签约 300 万千瓦风电项目、300 万千瓦光伏项目。

忆往昔峥嵘岁月稠，曾经的汗水和笑颜都已云淡风轻，萦绕在脑海的只有三个小故事。

用真诚打开僵持局面

宁夏近几年新能源行业发展迅猛，优势资源已被竞争对手瓜分完毕。经过多次考察、全面分析，我们把突破口锁定海原县。

海原是个干旱缺水、贫穷闭塞的国家级贫困回族聚居县，曾被联合国教科文组织列为最不适合人类生存的地区之一。作为南方人，刚去时极不适应：干燥流鼻血，饮食不习惯，整夜睡不着，语言难沟通。这些问题都容易克服，关键在于，对手几年前就已进入海原县，早早与海原县政府签订了排他性开发协议，独霸海原县风资源，给我们的项目开发进程带来了极大的障碍。让政府尽快认可华润的品牌，支持我们的工作成了当务之急。





县里有一位分管经济和工业的领导，40多岁，一开始对我们就是“不听解释、决不配合”的态度，执拗支持对手企业。在一次激烈的争论中，我直言不讳：“海原新能源资源被一家企业垄断，不引入竞争，不利于本地区的新能源发展与建设，作为经济、工业主管领导应从政府利益、老百姓福祉出发，不偏不倚，欢迎并积极支持我们参与竞争，确保良性发展。”也正是这一次“交锋”让他对我们有了新的认识。

11月初，海原已经是天寒地冻。为了不耽误接踵而至的项目科研、设计编制等工作，我邀请他一同上山勘察，他开始时极不情愿的，但看到我西装革履的盛情之时，还是默声前往。我们顶着风刀，爬过一个又一个山头，踏勘一个又一个机位，累了就坐在雪地里休息一会，渴了就抓把积雪塞进嘴里。下山时，早已经风雪交加、不辨归路，愣是凭着向导的经验，硬着头皮、摸爬滚打下了山。

步行十多公里山路的期间，我借此和他进行了深入交流，他说：“如果这次换做别的企业肯定就退缩了，我从心底里佩服华润企业，佩服华润人的敬业精神。”

这次以后我们成了好哥们儿，项目工作也得到了大力支持。

靠坚韧啃下“硬骨头”

西华山风电项目区域与当地某多金属矿普查区范围完全重叠，该探矿项目90年代就已启动，累计投入达1800万元，别的电力企业恰是因此裹足不前，却也使我们有了难得的“插足”机会。

初步洽谈时，探矿权单位一口否决协商要求。在被动局面下，我们首先努力探求对方的真正诉求，又积极做通了政府相关部门的工作，经过多次三方洽谈，最终取得了在其探矿权范围内建设风场权，但对方要求我们支付 400 万的高额补偿费用。

赔偿费用显然不合理，也让我们无法接受。为解决这个问题，我多次奔走于区、市、县里的各相关政府部门间进行巡回“路演”，陈述华润集团在宁夏的发展及投资情况，阐明我们“范围重叠，但不影响矿产资源的正常勘查，不作经济赔偿及已探明的矿产资源潜在经济价值远远小于我司西华山风电项目建成后对海原经济发展所起的作用”的立场。

最终，我们与政府机构、项目建设单位、探矿权单位和压覆矿报告编制单位开了专题协调会，并达成共识。我们在零经济赔偿的基础上与探矿权单位签署了“互不影响协议”，只是微调了两台风机位置，就这样把这块“硬骨头”啃下了。

以优秀报答支持


工作中我比较“较真”，但生活中是一个很随和的人，同事私下以“曾哥”相称，政府部门领导多称“曾老弟”。我把员工生活中的问题当做自己的问题去解决，员工就把工作中的问题当自己的问题去全力担当。

常年久居宁夏，一年回浙江老家次数屈指可数，但家人总是全力支持我的工作。6岁的女儿通过“写书信”的方式来表达她的思念。看着她用稚嫩的字写下“爸爸不guan多忙也要记得常回家看看，最后 zhufu 爸爸身体 jiankang”。下面是她凭着不太清晰的记忆给



爸爸画的画像：额头很大，眼睛很大，穿着西装，带着领带。任凭我一个铮铮铁骨的汉子，眼角竟也忍不住湿润……

无比感激亲人和同事对我的支持与鼓励，自己唯有把工作做得更优秀，为企业奉献的同时，承担起家庭的责任。

我始终相信，人的一生，是努力攀登向上的一生，是追求高处风景的一生。人生的每个阶段，都有顺风 and 逆风，也伴随荆棘和鲜花。我这些年几乎在逆风和荆棘中一路走来，但有家人的支持做后盾、有公司的鼓励做动力，所以总是心怀希望，勇往直前，即使逆风，也要执着追求更美风景。 



华润置地

064

程 硕
总部战略管理部战略运营高级主管

萧玲智
总部物业管理部物业综合运营管理专员

王少选
总部审计部效能监察副总监

李 婷
总部法律部法律事务副经理

陈 亮
石家庄公司开发部总监

吕运涛
唐山公司橡树湾项目销售经理

王 简
北京大区营销管理部副总经理

陈 璐
上海公司商业规划副经理

朱 丽
宁波公司销售管理助理经理

白玉恒
温州公司综合配套经理

晓 曼
深圳公司写字楼与特殊业态市场部总监

王 渊
深圳公司大冲旧改项目常务副总经理

贺 敏
深圳大区物业公司前介总监

迟 海
成都公司招标采购部副总监

胡 明
重庆公司商业项目部副总监

马 军
贵阳公司财务部经理

郭洪亮
沈阳大区商业地产管理部副经理

徐克强
沈阳大区财务部税务经理

张永卓
长春公司营销管理部总监

卢宗峰
太原公司合约管理部经理

李宏楠
山东大区设计管理部建筑设计经理

田 奇
淄博公司管理会计助理经理

刘 艳
青岛公司土建造价专员

刘 加
南京公司内部审计与风险控制副经理

李 静
南京公司销售管理高级主管

秦 熊
合肥公司熙云府项目助理经理

王 渊
华润置地 064

吕运涛
华润置地 072

徐克强
华润置地 076

宋淑军
湖南公司土建造价助理经理

郭 安
武汉大区运营管理部经理

李 璟
武汉公司建筑设计主管

卢 华
福建大区商业地产管理部副总经理

戴淑玲
厦门公司营销管理部经理

张兆家
南昌公司土建高级主管

马振国
华润建筑太原万象城项目总工程师

管 方
优高雅深圳公司贸易部经理

程 炜
励致家私上海公司销售行政经理

065





大潮冲浪

文\王渊

记大冲旧改项目的几个难忘瞬间



华润集团 2014 年度优秀员工

姓名 王渊

单位 华润海南石梅湾旅游开发有限公司
(评优时为华润置地深圳大区)

职务 总经理 (评优时任深圳大冲旧改项目常务副总)
华润司龄 8 年

驱车经过深南大道科技园片区，华润城（即大冲旧改项目）已悄然成为这个区域的新地标，拔地而起的崭新楼盘和沿深南大道的写字楼焕发出勃勃生机，忙碌有序的塔吊和施工车辆正夜以继日塑造着这片新城的未来形象。

很多新来深圳人已经无从想象，也就在 5 年前，这里还是深圳最大的城中村，其间分布了 1500 多栋“握手楼”和工业厂房，居住了近 8 万流动人口。现在，这里是华润城，深圳最值得期待和关注的城市核心商务和宜居综合体。

2008 年 5 月，我从国家机关辞职，机缘殊胜投入华润置地大家庭。当时大冲旧改项目刚刚启动，是集团投资最大的拆迁旧改项目，条件艰苦，挑战巨大，根据公司安排和个人意愿，有幸成为项目早期重要成员之一。从此，我与大冲旧改项目同风雨，共经历，见证和亲历了几经磨难、柳暗花明的全过程。

八年，时间很长，长到几乎占据了我从而立到不惑的全部岁月；八年，时间很短，短到仍能清晰记起每个重要时刻和难忘瞬间的所思所想，甚至呼吸心跳。

初涉旧改，以诚动人，村民股东大会通过补偿标准的时刻，仿佛看到无尽黑夜中的第一道曙光。

2008年5月，第一天到位于大冲村内的项目办公室报到，分管拆迁工作的老赵正带领20余人的拆迁团队开会，讨论如何与村民接触、判断并获取村民对旧改的真实意愿。一个很斯文的女同事委屈抱怨道：“每次经过几个村民门口都会被指着鼻子骂，说华润只是个超市（指华润万家），根本没有实力来实施旧改，如果相信华润，就等同卖村……”会议气氛凝重，能感受到大家的无奈和压力。听了很久，轮到我发言时，忽然觉得以前的一些工作经验都无从着力，脑子短路，不知所云。

“最基本的沟通方式还是态度要诚恳，村民的各种表现其实还是怕吃亏的防范心理，以诚动人，以事实数据服人，取得村民的信任，当然也需要大家有很强的心理承受能力……”最后，老赵总结发言。

后来的半年里，与村民交朋友成为项目拆迁团队最主要的工作，从门难进、脸难看到点头微笑、喝茶聊天，从拒谈旧改到主动询问。期间，项目公司也费尽心思做了很多宣传发动工作，包括陪同几百名村民代表参观“万象城”，甚至赴香港实地考察集团总部。同时，旧改双方就拆迁补偿标准进行了数十轮谈判，伍头、老赵、大王和我作为项目四人谈判小组参与了全过程。我们的对手是十几名村干部，因其组织的松散性，其每个代表的个人意见都会变成我方必须面对和解决的问题。因此，谈判实际上演变成我方跟十几个人的多方谈判，过程异常艰难。常常有困难无法逾越，随时谈崩、难以为继的感觉，极大考验了谈判小组的承压能力、耐心和智慧。2008年9月，村民股东大会以98%的比例通过补偿标准框架协议，标志着项目拆迁工作迈出了坚实的第一步。



确权查丈,此中有深意,推进艰难而缓慢,全年无休假,只为传说中的 90%;启动签约,有惊有喜,数个不眠之夜,达到 97.4% 签约率的凌晨,大家喝醉了。

2009年4月,项目进入村民物业确权查丈阶段,我具体负责确权查丈的领导和组织工作。村民能否同意入户查测面积实际就代表其是否最终同意签约,责任重大,饱含深意。因对测绘标准的分歧,村民一开始并不支持,甚至一度联合起来抵制查丈工作达两个月之久。每天早上汇报查丈进展的短信几乎成了最难以承受的压力,因大家对查丈进度的高度重视,随时会受到来自包括政府领导在内各级领导的问询和批评。最终,在领导和同事支持下,顶住压力,克服困难,历时8个月,全年无休息日,组织完成了全村90%、近100万平米房屋的面积测量、权属界定工作,为启动村民签约工作创造了先决条件。

2010年1月23日,大冲旧改正式启动签约工作。22日,为准备各项签约资料,项目团队30余人连续两夜不眠,紧张而忘我。签约首日,面对远超预期涌入的签约村民,工作几乎瘫痪,所幸前晚的加班为签约做了充足的准备。在果断优化流程、缩短办理时间的一个多小时后,顺利进入正常签约的节奏。当天共完成签约168户,创深圳旧改新纪录,甚至有闻讯而来的记者坚决不信这个数据,亲自查看资料才心服口服。

3月31日,签约奖励期的最后一天,成功说服一户在村内具有很大影响力的村民签约后,已经是次日的凌晨三点。此刻,经过两个月的努力,签约率已达到97.4%(全村近1000户),这标志着两年来的拆迁工作取得了决定性的胜利。当时仍在加班的十几名同事非常激动,压抑太久的情绪化作热泪和豪情。那一夜,二锅头配白开水,很多人醉了。



全面开工，困难频现，化解危机，终于迎来项目的第一个收获季。

大冲旧改项目总开发面积 280 万平米，规模巨大，情况复杂，2014 年同时开工面积已达 200 万平米，管理界面的复杂性和难度远超一般项目。

2014 年 10 月，项目的润府（一期）开盘，但因旧改项目的特殊性，预售证办理困难重重，一波三折。为确保项目如期预售，迎接项目第一个收获季，和开发部同事付出艰辛努力，不到最后，永不言败。记得一个同事很认真说过，“在经历太多次绝望和希望后，站在规土局会议室外，等待能否顺利办证的会议结束，忐忑的心情不亚于在产房外等候难产的亲人”。这番话在我脑海里萦绕了很长时间。

是的，这是个难产的项目，不论在拆迁、建设还是销售环节都经历了太多的困难和考验，但也是个高产的项目，将在未来相当长的时间内为集团持续带来显著的投资回报。想起一位公司领导在项目初期对团队的勉励，他希望我们能够脚踏实地，做“前无古人，后无来者”的事，成就一个“名利双收”的优秀地产项目。

我想，我们做到了。 



攻坚克难，解决重点难题，一户一策，每个难题的背后都有一把等待我们去发现的钥匙。

2011 年，为确保回迁物业如期开工建设，先后妥善解决了剩余十几户拆迁难点问题。其实，每个拆迁难点户背后都有不为人所知的困难和顾虑，需要在工作中悉心揣摩，耐心说服，寻找解决问题的方法。



其中有一户印象很深，这个村民是曾经是名老军人，经过多次接触和谈判后，感觉已基本接受了现有的补偿标准，但每次再见面他都会变卦。我们甚至请来了他原来部队的老连长，老连长听完我们的补偿方案后，也觉得很合理，劝他早点签订协议，但未成功。后来，直到见到他的家人，我们才恍然大悟，原来他在家里的地位“比较低调”，因而从未能够有机会将全面补偿内容向家人说明白，相当于过去一年我们的交流都“无效”。签完补偿协议后，看到他们全家露出如释重负的笑容，由衷为他们感到高兴。作为极少数未签约村民，其所承担的压力无疑是巨大的。因其对我们而言只是一项未完成的工作，对他们却几乎是生活的全部。





2012年4月初，一个阳光明媚的下午，我驱车从北京来到唐山，加入了华润置地这个大家庭，开始了我的华润生涯。

来访，来电，电转访，谈判，认购，签约，业绩，月度任务，季度任务，年度任务，这些便是华润地产人的关键词，正是他们始终充斥在我的工作生活中，伴随着我一天天成长。

2014年10月份，华润置地全国各大城市公司联合促销，仅十一国庆7天时间，唐山橡树湾项目就销售认购150套房屋，创造了本项目的单周最高纪录，到十月中旬已经累计认购200余套，剩下的半个月便是紧张的，也是最关键的一个环节——签约。

10月17日，一个看似平常但又不平常的日子，这一天iphone6手机在中国大陆发售了，整个售楼处紧张签约的同时都在抽空谈论这个新鲜的手机。我刚刚忙完一位客户的签约手续，在售楼处门口的石阶上，准备抽支烟、透口气，远在千里之外的母亲恰好打来电话。正当我准备像往常一样向母亲“炫耀”工作成果的时候，电话里传来一句话：“涛儿，你爸不行了”。刹那间我脑袋一片空白，烟头烫着手都没有知觉，好像被什么东西定住了一般，十几秒后才回过神来。母亲在电话那端已经泣不成声，一个年近七十的农村老太太，只知道一个劲的重复一句话“你快回来吧，快回来吧，你爸快不行了。”

挂断电话，我陷入了无比纠结中，前几天认购的200套房，近2个亿的签约额，还没有落袋为安，现在是最紧要的关头，任何一个人都不能影响签约的进程；而另一头我的父亲已经病危，随时都可能离开人世。几分钟后，我冷静下来，首先召集所有人到会议室开了一个简短的会，将接下来的工作细节进行了交接。从会议室出来，快步走到办公室简单地收拾了一下，拿上车钥匙就飞一般往外跑，可能是着急，也可能是心慌，我摔倒在楼梯口，同事们赶紧过来搀扶着我，面对日日相处的同事，我再也抑制不住自己强忍的泪水，哇的一声就哭了出来，几秒钟后才站起身来，向售楼处外的停车场跑去。这时，两位同事紧跟着跑了出来，一把夺过我的车钥匙，因为担心1000公里的路程，我一个人开车危险，要送我回去。平时执行力特别强的他俩，此时怎么都不听我“命令”，执意要送我，还一直拍着我的肩膀说：“放心吧，签约的客户已经安排好了，同事们会帮你完成的，放心吧，放心吧。”

6点半左右，车行至天津境内，坐在副驾驶的我接到了自己人生中最不愿意接的电话，我父亲抢救无效去世了。现在回忆起来，我已然记不清那个时候自己是什么样了，两个同事后来告诉我：“你那个时候哭得跟一个孩子一样”。



不一会，公司总经理给我打来电话，问我家里的情况，当时我已经说不出话来，就蹦出了几个字“我爸去世了”，电话那头的总经理也哭了，一个劲地嘱咐我“路上小心，路上小心”。近1000公里的路程加上堵车，开了十几个小时，凌晨4点左右才到家里，我直奔回家处理丧事事宜，两位同事则直接在车里睡着了。

10点钟，我叫醒了在车里熟睡的两个小伙子，不顾他们反对，硬叫了一辆出租车把他们“赶”去了高铁站，“这个月的任务很关键，关系到全年，快回去……”

下午我接到了公司人力资源部张姐的电话，她要代表公司前来吊唁，已经在半路上了。感动、感激充斥着我的心，张姐来到我父亲的灵堂前敬献花圈，我告诉母亲公司派人来吊唁父亲，不识字的年迈老母亲，一把抓住张姐的手表示感谢，对着父亲的灵堂说，“你儿出息，工作干得好，单位领导来看你了，你儿争气，你不白活”。

三天后，不顾总经理的劝阻，我告别家中老母，将父亲丧事后事情都交由哥哥姐姐们照应（家中六个孩子，我排行老五），驱车赶回唐山。由于一直沉浸在父亲去世的悲痛之中，作为老司机的我，开车时精神恍惚，途中我撞到了一辆集装箱大卡车，车体受损严重，但幸好人没有什么大的损伤。在高速交警队处理完事故后，开着我那辆已经撞变形的车，回到了唐山，回到了我的工作岗位。在那个月，橡树湾项目超额完成了大区下达的月度签约任务，签约套数200逾套，金额超2亿元，位列整个唐山市场第一名。

回望这三年，2012、2013、2014，均完成年度签约任务，在整个唐山地区位列第一名，过程中有喜悦有心酸。希望父亲在天之灵看到我的成长，能为我欣慰。

此刻，我的心里轻轻回旋着《真的爱你》那熟悉的旋律：

是你多么温馨的目光
教我坚毅望着前路
叮嘱我跌倒不应放弃
没法解释怎可报尽亲恩
爱意宽大是无限
请准我说声真的爱你……



越专业越收获

文 / 徐克强



078

华润集团2014年度优秀员工故事选编

2014年4月28日上午，一场“行政复议听证会”在某市地税局内举行。作为行政复议申请方，我和两个同事早早来到了会场。

会场里，静静地坐满了制服笔挺的税官，气氛很严肃。一旁的摄影师，不时走动一下，调节着静止的时空。

时间到了，会议正式开始，主持人郑重地说道：“纳税人，请先就你单位不服区局核定征收土地增值税一事，阐明理由。”

我喝了一口水，缓解了一下自己紧张的情绪，“××区地税局，认定事实不清，简单粗暴推广土地增值税核定征收，违反国家规定；按偏高的核定征税税率征收税款，涉嫌强收过头税”。

主持人扫了一眼区局长，接着问道：“你们的诉求是什么？”

“依法重新查账征税。”

“重新查账，你们就不怕多缴税吗？”旁边的一个官员，突然冒出了一句，貌似有点不合时宜。

听到这，我不免有点激动，语气也强硬了起来，“依法纳税，该交的税，华润置地绝不少交，不该交的税也绝不多交。如果我们按核定缴税，比实际少交了，你们就不追缴吗？”

……

2014年5月22日，这个差异几千万元的争议，在市地税局的调解下，以纳税人胜利而结束。核定征收被撤销，区局重新开始了查账征收。未来的路很长，争议会一直不断，但这是正途，这是法治，不能为了省事而不顾税收的公平。

进入华润四年了，以上这样的情景并不少见，我时刻感受到这个平台的力量，秉承诚信、法治、节约的税务管理理念，在法律层面数次与税务局进行了深度交流、申辩、听证、行政复议，投诉……

税和费，是陪伴企业成长的两大成本。相对税金，政府规费管理，需要更多勇气和底气。

2013年4月公司办理不动产抵押登记，但却被要求按贷款额1.5%收取房产抵押登记费，本次费用金额有50万元。

抵押登记费？当我从会计嘴里听到这个收费项目时，第一反应，感觉这是乱收费，并要求暂停支付。经过详查法律文件，证明了自己的判断，文件规定的清楚，该费用已经停止征收。

怎么办？不交，贷款办不下来，而且所有房地产企业都乖乖交了。

交？也太亏了，政策规定得很清楚。

强烈的职业判断，促使我立即起草法律文书阐明收费不合法，并持公函到收费机关，当面质疑。

法律层面交流效率很高，该机关科长立即请示局里，并说几天后会答复我。

通过该单位的一系列反应，我判断，他们对相关法律是清楚的，此事成功的可能性很大，为了保证快速出结果，必须再烧一把火。

回到单位，我立即致电物价局，将意图、依据明确告诉他们，要求其彻查。

接下来，等待吧！

第一个吃螃蟹的肯定是最彷徨的。公司等着放贷款呢，我有一点点小担心，贷款可别耽误了，要是……

预判的结果很快就出来了，政府机关网站公布了“取消此收费”的公告，一切来的都不那么真实。

一份主动，一份付出，必然有一份收获。

2014年9月，会计付款审核时，对对方提供发票产生疑问，咨询我，这是一笔热源建设费，费用是支付给供暖企业的。职业的敏感性，让我立即对这个收费产生了怀疑，为什么交？收费依据是什么？红线内还是红线外的费用？





经计算，公司已竣工项目累计应申请退还金额 2,053 万！能退回来吗？面对别人透露的有点不相信的微笑，我突然感觉自己有点不知天高地厚。

但是，法律规定的清清楚楚，越研究，越自信，这钱我肯定能要回来。

面谈，碰壁！那就按法律程序办，文书递交，从法的角度，阐明道理。过程艰辛，屡屡折回，但是最后还是顺利的将全部资金退回到账。欣喜，又一次被这份专业的收获而振奋。

如果一份工作，你有很多想象空间，而又能不断找到差距，每次弥补缺失的过程都是充满激情的，那么这是一份值得拥有的工作。我很幸运，为专业而奋斗，看到了努力的方向，虽然有挑战，却让我更多享受着这份职业的尊严和挑战中成长的快乐。

说实话，我每次发现这种莫名其妙的收费，总是有一点兴奋。通过查找 1992 年开始的近 10 多年的法律文件，发现此费用在 2004 年被合并为市政配套费，并规定不得再另外单独收取。但实践中，所有企业在缴纳市政配套费的同时，重复的向“供热办”缴纳热源建设费。

奇怪，三角债吗？一面是不缴纳配套费不给办理竣工，一面是不缴纳热源费不给供暖。要避免房地产企业重复缴纳费用，可以选择降低市政配套费收费标准，或是由政府直接支付建设费给供暖企业，但是事实却不是这样。

为什么这么多年，房地产企业都在默默的缴纳呢？任由这些莫须有的费用，蚕食企业的利润，是无奈还是不懂法呢？

这个费用缴纳程序的混乱，白白地占有房地产企业的资金，凭什么受伤的是房地产企业？





华润水泥

084

殷帆
广东大区安全环保部环保副主任工程师

胡波
水泥封开公司矿山部维修技师

梁春艳
水泥惠州公司质管部经理

王玉柱
水泥罗定公司运行部副经理

杨晓彬
江门混凝土棠下公司销售部助理经理

张勇
东莞水泥厂制造部工艺副经理

钟启成
水泥阳春公司机械工程师

莫芝贵
广西大区营销中心区域经理

黄日南
水泥陆川公司机修工

黄建明
混凝土(南宁)公司订货中心调度班长

陆才科
水泥(南宁)公司运行部经理

方兵
水泥红水河公司制造部经理

杨杰
水泥平南公司水泥部副经理

罗国成
混凝土玉林公司销售助理经理

赵刚
水泥福建公司市场部区域副经理

王华增
水泥泉州公司制造部经理

陈如滨
水泥龙岩雁石公司烧成工段长

吴世军
福建大区人力资源部经理

陆有明
水泥金江粉磨站质管部经理

何平
海南大区财务副经理

徐顺伟
水泥长治公司制造部经理

赵晓剑
混凝土潞城公司实验工程师

张强
混凝土大公司销售助理经理

李文
云南大区市场部销售副经理

何爱民
水泥金沙公司制造部经理

杨亮
总部信息管理部 IT 服务工程师

江开放
总部信息管理部 ERP 经理

常笑言
总部人力资源部主任人力资源师

袁燕
总部共享服务中心管理优化组变革管理员

李文
华润水泥 084

陈如滨
华润水泥 088

常笑言
华润水泥 093

袁昌洪
总部运营部矿山经理

黎媚
总部运营部造价工程师

赵淑雄
总部采购部副主任采购师

孟艳妮
总部财务部资金管理专员

卢春光
总部市场部销售经理

付力
总部总裁办副主任行政管理师

肖廷锡
广州市珠江水泥公司机电部经理

085





“三个月瘦了三十多斤，我在用生命卖华润水泥。”初识李文的时候，他半开玩笑半严肃地告诉我。

我瞅着这个脑袋较大，双腿修长，身高一米七八的汉子，他憨厚地朝我笑了笑，双耳夹着的黑色镜框透着读书人的气质，乍一看秀气的模样还真有别于一般卖水泥的人员。经过两天的相处，听着李文的故事，我终于领悟：在拥有两万多人的华润水泥大家庭，能被精挑细选出来作为集团优秀员工，靠的一定不是运气，更多的是能力使然。

瘦身记

2011 年底从水泥总部来到云南大区临沧区域做销售的李文，凭着一股不服输，坚信自己能做好销售的韧劲，每天开始马不停蹄地跑市场。

云南地域辽阔，两地之间间隔较远，且山区路况差，李文常常是早晨七点出门跑第一个客户，到晚上十一点跑完最后一个客户才能回到住处。周而复始三个月，不知不觉就瘦了三十多斤。说到那



水泥销售员 滇行记

文 / 杨蕊

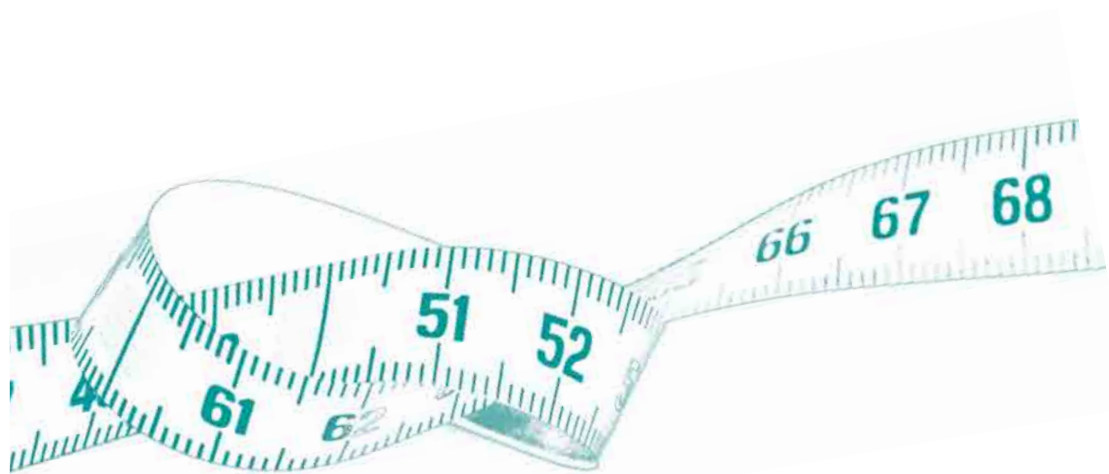


“出国”记

“我一向奉行，公司指哪，我打哪。”临沧区域靠近缅甸，为了拓宽销路，公司考虑可否将华润水泥卖到缅甸。在这样的背景下，李文开启了他开拓缅甸市场的国际之旅。国家交界的周边治安较混乱，人身安全不受保障，且周遭山路崎岖，山体较多滑坡。在缅甸市场调研的路途中，李文在清水河遭遇了史前最大暴雨，而暴雨往往伴随着泥石流。李文一行人前不着村，后不着店，不敢驱车前往，只能将车子停在较宽阔的路面，挨饥受冻地在车上度过了两天。“调研完缅甸市场后，我仿佛得到了重生。”就这样一句戏谑的话语，背后包含了多少说不明道不清的辛酸。

凭借着饱满的工作热情、执着的工作精神、严谨的工作态度，李文荣获了华润水泥销售之星的殊荣，2015年初又获评为集团优秀员工。在周围的所有人看来，这份荣誉于他而言，确是实至名归。

作者单位 / 华润水泥云南大区市场部



天称体重的情景，他摸了摸脑袋自嘲起来，“那天过完秤，看了数字以后愣住了，不放心地又称了一次，确定不是看错了，也不是秤坏了，才乐呵呵地又开始跑起了市场。”

息访记

“你试过为了处理一个质量投诉，在满是石头的山路里走四个多小时吗？”

临沧区域云县的一户村民在山区里盖房子，买了华润水泥在村路口卸载，然后由马驮进山里。由于村民觉得华润水泥初凝时间慢，耽误了盖房时间，所以打了质量投诉电话。李文带着一个销售员在第一时间赶过去处理投诉，车子行驶不进去，俩人愣是爬了四个多小时的山路，才来到村民家中，通过专业的讲解与演示，村民很快就撤销了投诉。

李文表示，客户的事情再小也是大事，自己作为区域负责人，有义务以身作则，全力维护公司声誉。

谁持彩练当空舞

文 / 陈必杨

中等身材，微黑的皮肤，嘴角永远挂着一丝笑意，放在人堆并没有什么特别的。但就是这样一个其貌不扬的人，手持“彩练”在平凡的工作岗位上舞出了风采，舞出了自信，舞出了属于华润人的聪明和智慧。

他就是工段长陈如滨。

解疑“牛”人

能耗指标差、工艺设备故障多、环境卫生脏乱……这是陈如滨到任烧成工段长时，所面临的现状。他没有被困难唬住，而是暗下决心一定要干出成绩来。





公司预热器所用的清料门漏风变形严重，对熟料煤耗、电耗影响较大，陈如滨带领机修人员逐一进行改造修复并用耐火泥等进行封堵，在反复的探索尝试后，虽有好转但仍未达到自己满意的效果。

闭门造车行不通，就只能外出取经。他带领几名技术骨干开始向同行先进企业学习，通过现场参观和学习考察，最终制定出了适合公司预热器清料门改造的方案，改造后彻底解决了公司系统清料门密漏风的问题。在之后的几次生产管理评价中，评价组对公司预热器堵漏风情况一致给予肯定。

运转率是窑的生命，而设备是否保持清洁是运转率的关键。窑大齿圈漏油、煤磨大齿圈漏油这样的卫生死角，一直都在提，但一直没能得到解决。陈如滨为了找到漏油点和漏油的油路，经常在胴体 200-300℃ 的高温和煤磨高噪音下一蹲就是几个小时。

“不觉得热吗？”

“一开始觉得热，待久了就不觉得了，不信你试试？”他习惯性地扯着他的大嗓门。

从他额头上不停淌着的汗水和湿漉漉的衣服，我真的不信。

“在不停机的情况下，要彻底解决漏油是不可能的。”曾经，很多人都这样说。

“但至少可以让漏油按照指定的油路流淌，避免油污四处乱溅。”

于是他在每个渗油点焊挡油槽，并将油统一收集到油桶里，现在大齿圈基本看不到油污。

因石灰石品质差，窑头飞沙大，不到两个小时，窑头罩底部就能堆成一座小山，给工段清洁工作造成很大的障碍。陈如滨利用大修的机会将窑头罩位置用彩钢瓦密封，同时将窑头清雪人平台的缝隙满焊，将飞沙料集中在罩子内，有效地控制了窑头飞沙，大大降低了员工的劳动强度，大大提升了员工的积极性。因此大家对他都很信服，觉得没有他克服不了的问题。经过半年多的整治，烧成工段的环境卫生焕然一新，多次获得公司领导的表扬，在 2014 年公司清洁化生产大评比中荣获第一名。

工作“狂”人

2014 年 10 月 4 日，陈如滨借着难得的小长假陪同家人前往厦门旅游，但就在前往目的地的路上突然接到公司电话，被告知窑尾结圈出现严重漏料可能停窑，引发较大的工艺事故。没有片刻思考，他调转车头直奔生产现场，同时打电话吩咐工段人员做好清理窑尾结圈的各项准备工作。

其实，这样的问题已经不是第一次，大家都有比较丰富的经验，其他同事也能应对。

“停窑无小事，不亲自到场，我心里不踏实。”

抵达现场后，他带领工段成员紧急攻关，在短短 3 个小时内就完成了窑尾结圈清理并一次投料成功。



事后我问他们班长：“段长在与不在，处理结圈有什么区别没？”

他说：“段长在的时候心里比较有底气，觉得肯定能做好，他带头清理，大家干活都比较有干劲，做事就比较快。”


攻坚克难时，陈如滨是这样身先士卒，而在生产正常时，他仍然每天亲自对每个岗位每台设备逐一进行巡检，他似乎永远也没有“闲”的时候。

业绩“达”人

先后参与或组织实施技改 8 项，排查和处理设备、安全隐患 900 余项，收集整理落实合理化建议 20 余条，解决工艺难题 12 次，制定完善班组管理办法 30 余条，为公司创造直接经济效益 100 余万元……

入职华润四年以来，陈如滨凭着过硬的专业技术、善思好学的求知欲望、兢兢业业的工作态度、任劳任怨的奉献精神，在平凡的工作岗位上做出了许多不平凡的贡献。

他总是主动要求上级领导不定期去他的工段、班组查找问题，对发现的问题百分之百提前按要求整改到位。功夫不负有心人，几年来，在他的管理下，烧成工段未发生一起设备和人身责任事故，各项经济技术指标逐年好转，班组管理科学规范，精益管理扎实有效，创新活动接二连三，员工思想情绪长期稳定，比、学、赶、帮、超的氛围异常浓烈。如果说一滴水能滋润一寸土地，一缕阳光能带来一片绿荫，那么陈如滨就是烧成工段的那一滴水，那一缕阳光。

赤橙黄绿青蓝紫，谁持彩练当空舞；男儿风采耀华润，无悔奉献抒年华。同样的路不一样的走法，同样的事业不一样的干法。陈如滨相信执着与磨练这条“彩练”，将助他在人生道路上舞出更加绚丽多彩的人生。 

作者单位 / 华润水泥（龙岩雁石）有限公司



爱，不觉累
文 / 常笑言

那天与先生一起去看望奶奶，许久不见了，奶奶很开心的和我们拉家常。忽然，她凑近我，低声问道：“你婆婆说帮你接孩子这4个月期间，你回来吃晚饭的次数不超过一个巴掌，还经常出差，你咋这么忙？”

奶奶的问题让我一时语塞，怕老人家担心，我便嘻嘻哈哈地敷衍着说“就这段时间忙点，过几天就好了”。

回想，水泥学院投入运行两年多来，一直保持着高使用率，因培训的课程安排特点以及对班级管理的跟进要求，学院每一位工作人员都持续满负荷工作，延迟下班也就成了常态。

2014年，水泥学院对管理序列领导力项目进行体系性的设计，“新任中层”、“卓越中层”、“卓越关键岗”等多个项目同时开课，加上各个项目都是首次在总部层面进行统筹设计，压力不言而喻。

“新任中层”和“卓越中层”两个项目在2014年完成实施落地，我有幸统筹和参加了项目实施的整个过程。其中：“新任中层”项目开展两期，每期3个月、集中学习1次，学后完成学以致用课题。“卓越中层”项目历时9个月、共进行5次集中学习，学员们完成了33天各模块的课堂学习，通过了个人学习测试，完成36个精益绿带项目、6个行动学习课题，项目过程中完成了2本期刊的制作。

最难忘的是11月份在封开公司进行的“卓越中层”第3次集中学习，除了管理课程、测评解读、行动学习中中期汇报等安排外，还有一项颇具挑战的行走考验，以“倡导健康生活，磨炼个人意志，打造团队精神”为导向，实现11小时走完40公里矿山长皮带廊的目标。除36名学员外，一起同行的还有水泥基地领导、控股人力资源关键岗、项目组老师和工作人员。刚开始的10公里，大家有说有笑、叽叽喳喳，带着雀跃的心情，各种昵称和绰号四起，马哥、老袁、小白菜、严妹妹……走了一段，大家沉默了一些，之前的嬉皮变成了相互鼓励。当全体成员走到了第1站17公里处，先后出现了腿抽筋、脚起泡的人员。接下来的一段路程大家开始寡言，出现的声音多是相互鼓励和打气，有33位学员走到了第2站30公里处。这时，大部分人已经达到极限，包括我个人也在想要不要放弃，“我是女生，我是工作人员，不是学员……”类似借口在我脑海里闪了一下，不过转念便打消了自己的惰性。既然鼓励学员坚持，首先自己要做到，于是继续启程。皮带廊旅程不同于平地，要翻山越岭。其中几个大的坡度，体力消耗非常大，膝盖、脚底、小腿都出现严重的不适，行百里者半于九十，最后的10公里异常艰难。我和学员们一起克服了疲劳极限，最终33位学员在最艰难的10公里中，无人放弃。夜幕垂临中，大家一起在胜利的终点合影留念，一路陪伴胜过千言。





左四为常笑言

“卓越中层”培训项目第4次集中学习的地点安排在华润水泥(田阳)有限公司。学习期间有一门重要的课程是《组织能力建设》。该项目设计之初，没有诊断实践环节，为了使学员对课程的理解和应用更加深刻，项目组临时增加了这一环节。

短短两天时间，对一个工厂进行诊断并形成报告，这的确是一个不小的挑战，学员颇有畏难情绪。为此，我与授课老师在当天授课结束后连夜研讨诊断的流程安排，在分工上，分成两大组和多个小组，分别进行管理层和中层的“一对一”访谈以及基层员工的“焦点小组”访谈，并且以半天为单位进行碰头，整合和共享信息。白天，一对一调研访谈，晚上，在住宿房间里席地而坐，把床、椅子等当成电脑桌，分工处理数据、形成分报告。

经过反复地研讨和细加工，凌晨四点终于完成了报告定稿，按计划时间进行了汇报，得到了该公司管理层的重视和认可。事后，学员们不由感慨“眼是赖蛋，手是好汉”。

原来，只要全力以赴动手去行动，战胜挑战并没有想象中那么困难。

一位前辈说，要力争拥有“三好”——好企业、好家庭、好身体。去年，我借着倍棒的身体抱拙前行，有幸获得了公司“优秀员工”称号，当我将公司的感谢卡寄送到婆婆的手里时，我看到了婆婆脸上溢出的笑容。

2015年6月初，我转到人力资源部的另一个职能模块，新的困难和挑战，也是新的工作历练机会，我倍加珍惜，也会倍加努力。

工作的累与否、得与失，常为意念，当充满热爱和感激地去投入和享受工作，实为——爱，觉不累。





华润燃气

侯刚
成都公司供气分公司总经理

余志平
万通公司总工程师兼大区安全输配助理

王勇
无锡公司调度抢修中心副经理

王和天
昆山公司副总经理

陈满
枣庄公司财务助理

陈虎
淄博公司物资供应部副经理

徐斌
厦门公司安全管理部经理

赖文沁
厦门公司营运助理

张帆
营口公司市场开发员

张鑫
盘锦公司工程管理员

吴懿磊
武汉公司财务助理

肖毅
襄阳公司项目代表

沈慧
汤阴公司总经理

张鸣
郑州公司第三储配站副站长

林松
昆明公司安全管理员

赵和国
岳阳公司投资代表、驾驶员

徐文根
淮北公司市场部经理

吴世发
鹰潭公司助理总经理

李洪波
长春公司计划财务部经理

曾惜
格尔木公司财务总监

楚庆春
慈溪公司副总经理

杨敏
洪洞公司桃临路 CNG 加气站站长

谢志靖
阳江公司信息管理员

陈虎
华润燃气 100

杨敏
华润燃气 108

赵兰英
华润燃气 113

陈秀梅
沧州公司客服部经理

王江波
南京江宁公司销售员

江昆
总部审计监察部高级经理

王敬云
总部人力资源部高级经理

王普
总部安全管理部高级经理

杨振国
总部资金结算经理

赵孝勇
总部法律部法律高级经理





我是陈虎

我为自己代言

文 / 陈虎

铃铃铃.....

“您好，这里是‘陈虎服务热线’，请问您有什么需要帮助。”

随着一声清脆的电话声，我就要开始一天的工作了。

我叫陈虎，曾是公司一名普通的维修工，现在是公司的一名中层干部。参加工作二十三年了，一直坚守着自己的工作信条：不论我在哪个岗位和职位，客户至上服务理念不能忘，学习创新精神不能变，吃苦耐劳、乐于奉献的品质不能丢。

我是陈虎，我为自己代言。



我为自己的“技术”代言

参加工作之初，我被分配到了燃气器具维修岗位上。从上岗那一刻起，就暗下决心，要勤学苦练，在服务中锻炼真本事，练就一手绝活，当一名优秀的维修工。平日里，我除了跟老师傅在实践中学习外，还买了各种燃气器具图书，在干中学，在学中干。有时为了排除一个故障，经常会在现场蹲点观察四五个小时。正是凭着这股坚持不懈的韧性，别人排除不了的故障，我“手到病除”，成了团队的技术尖兵。付出总有回报，我被淄博市劳动局评为岗位技术能手，并多次担任了全市燃气企业安装维修工燃气燃烧器具的培训老师。



2009年3月，按政府的统一部署安排，公司要对张店城区近10万人工煤气用户进行天然气置换工作。为保证置换顺利进行，由我负责对公司150名员工进行燃器具改造的培训。我自编讲义，规范操作流程，提炼技术要领，通过一遍一遍地耐心讲解，把自己掌握的专业技术、积累的实践经验深入浅出地传授给每一位员工，真正成为团队技术的“带头人”。不但如此，在置换期间，我还全面负责置换片区的灶具维修调试、用户协调等工作。忙碌的工作中，我不断接到工作人员和用户打来的电话，诸如柳泉新村一用户的灶具喷嘴断在丝内……

从3月21日开始到7月18日，公司共进行8次天然气置换。由于人员、措施到位，八次置换未发生一起事故和纠纷，得到了广大用户的好评。

我为自己的“责任”代言

安全第一，心中时刻铭记。不仅自己要有安全意识，关键还要培养用户的安全意识。每到一个用户家中，不管是灶具维修，还是别的项目维修，我都会顺带对用户家中的燃气设施进行全面检测，对发现的隐患及时排查，告诉用户整改方案。

“用后关闭灶前阀，有问题拨打电话3120111……”不知不觉中，这已经成为我临走时的“特色”告别。

多一句话，多一家安全，多一份安心。

2012年2月，公司抄收员在对五里桥一用户家进行安检时，发现该用户私改燃气管线，户内有气味，反复劝说用户进行整改，但用户完全不予理会，并说：“我用的这段时间也没有出事，出事跟你们也没关系。”



得知这一情况，我立即和维修人员赶到用户家，起初用户房门紧锁，拒不配合维修，我就站在外面与用户“隔窗喊话”。了解到用户年前装修，为了美观才自作主张由装修师傅将燃气管线进行了更改。我耐心地给用户讲解安全用气常识，并将私改管线的危害告诉用户。磨了一下午的嘴皮子，用户态度慢慢地转变过来，开门让我们进行维修。我们进去一看，连接阀门的连接管竟是铝塑管，接头还是塑料件，更可怕的是灶前阀用手就能拧下来，如不及时维修整改，后果不堪设想。整改完毕后，我又主动和用户进行了交流，给用户宣贯安全用气的重要性，用户也被我们的工作态度所感动。

安全意识对于我而言已经成为工作生活中“内化于心，外化于行”的习惯。2009年9月7日，15时30分左右“陈虎服务热线”接到电话，报共青团东路21号院3号楼3单元3楼东户户内着火，接报后我和抢修人员立即赶往现场。到达现场后，消防员已经将火扑灭，进入厨房油烟机还冒着烟，有哧哧的出气声，我发现胶管烧断，灶前阀未关。因油烟机架子和燃气主管道很近，手钳伸不进去，只能用手去关，刚往里一伸，“啊”的一声，有电。我又想到关表前阀，可因表前阀长期不用，锈住关不动。我冷静想了一下，让维修人员

到一楼看是否有人，如有人立即关闭立管阀停气；如无人将引入管活接打开断气。维修人员现场查看后反馈，无法停气、无法停电。但如无法断气断电，一旦到爆炸极限后遇火星后果不堪设想，必须马上停气！这时我突然想到，有电绝缘不就可以了，立马脱下工作服套在手上将灶前阀关了，悬着的心终于平静下来。

事后，针对应急处理，我预想了各类不确定因素和解决的办法，与同事们一起研讨，不断提高和完善的应急处理能力。

我为自己的“服务”代言

作为情系万家的公用事业企业，多年来，我一直践行着公司“一切以客户为中心”的理念，除了正常的维修工作外，坚持定期、定时地上门，对老弱病残、孤寡老人和五保户等27户特殊用户家中的燃气器具进行巡查、检修和维护保养。不但如此，无论严寒酷暑还是刮风下雨，我都穿行在城区的大街小巷，为居民解决了一个个难题。记得，2013年腊月二十七，天气格外冷，晚上10点多，我接到迎春园一位用户的电话，称家中的壁挂采暖炉坏了。放下电话我就提着工具包骑上摩托车赶往用户家中，经过反复检查和调试，一直忙到凌晨，问题才得以完全解决，用户感动的握着我的手说：“真不好意思，我行动不方便，家中有80多岁的老人和未满月的孩子，天这么冷真不知该怎么办，本想打个电话试试，没想到你会这么快来，而且这么快就修好了，真的很感谢！”

自己辛苦的付出得到用户认可，这种感觉真好。

我为自己的“形象”代言

长期优质服务使我成为家喻户晓的“服务明星”，随着知名度的提高，点名要求我服务的用户越来越多，我几乎把所有的业余时间都用在了工作上，但仍然不能满足用户的需要。我感到了个人力量的单薄，在我的提议下，1997年6月，公司开通了以我名字命名的“陈



虎服务热线”。有目共睹的是，在我和班组成员的共同努力下，这个集体彰显行业作风，塑造企业形象，已经成为淄博市服务行业的一面旗帜。1998年被评为共青团山东省青年文明号，2008年被评为市级工人先锋号，2009年被评为省级工人先锋号，2011年被评为全国工人先锋号。

为了在群众中树立燃气企业的良好形象，近年来我还积极参加各级政府组织的青年志愿者义工服务队，如雷锋日、教师节、建军节、劳动节等进社区开展义务维修宣传活动。活动现场解答用户咨询，现

场维修燃气用具，积极宣传安全法律法规以及安全用气常识，解决活动中遇到的各种问题，从1997年至2014年，我义务维修5070余户，义务奉献900多个工作日。

这就是我的故事，没有华丽的语言，也没有惊人的业绩，只是在平凡的岗位上持之以恒地做好了本职工作，自己的努力付出也获得了回报，先后被评为：1997年第九届淄博市十大杰出青年；1998年被评为淄博市劳动模范；1999年获得全国建设系统劳动模范；2002年获山东省青年五四奖章；2004年获得全国五一劳动奖章；2005年获得全国劳动模范称号；2011年被评为华润集团优秀共产党员；2012年被评为华润集团先进个人；2014年被评为华润燃气优秀员工；2015年被评为华润集团优秀员工。

敬业是人生不竭的动力，奉献是人生最浓重的色彩。

我就是陈虎，我为自己代言。 




华润集团 2014 年度优秀员工

姓名  陈虎

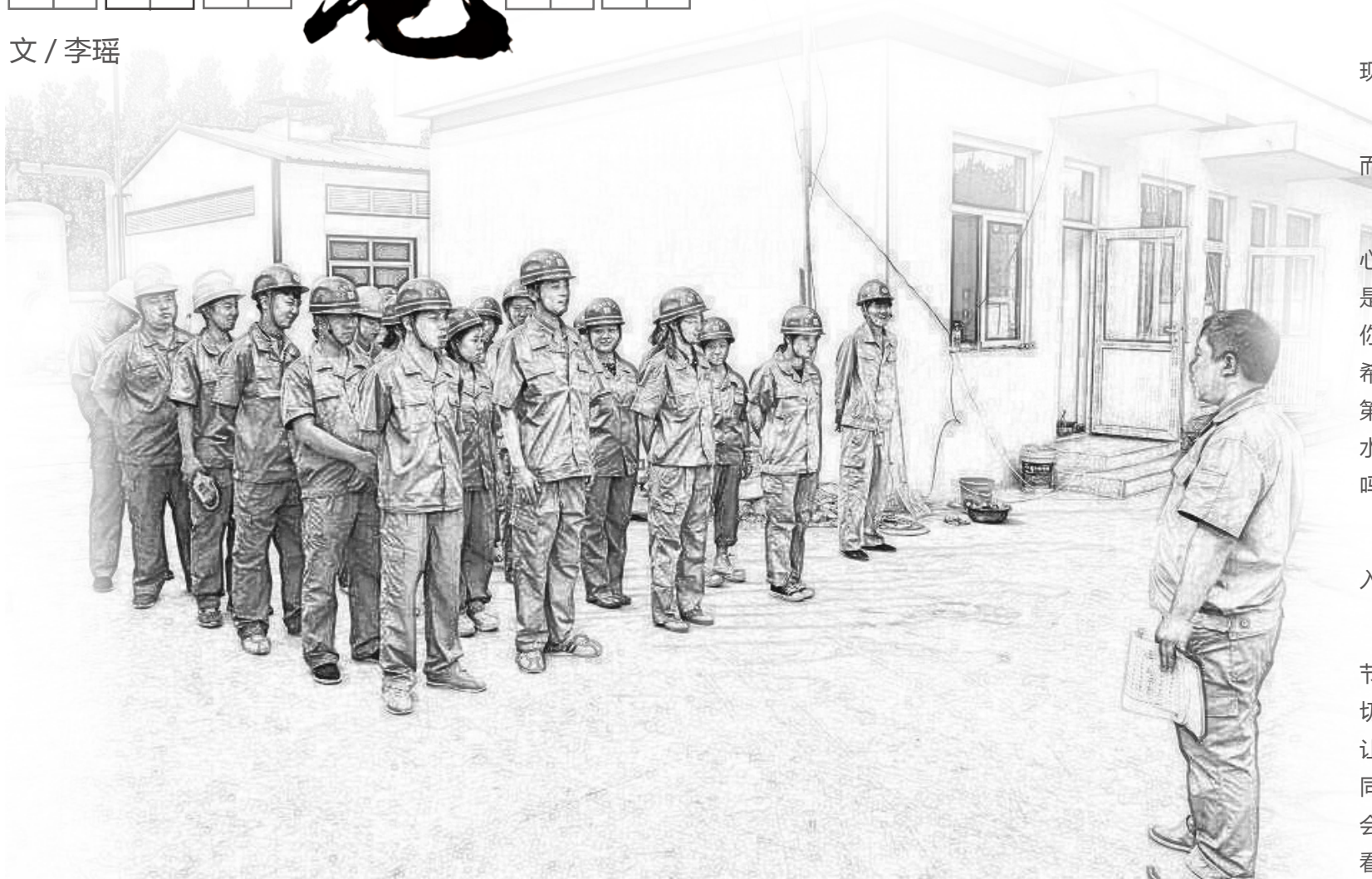
单位  淄博华润燃气有限公司

职务  燃气具事业部副经理
(评优时任物资供应部副经理)

华润司龄  8 年

年轻的 老站长

文 / 李瑶



夕阳下，杨敏与师傅李大队缓步走在宽阔的马路上。

“你的理想是什么？”

“做一个对社会有用的人。”

“那你认为你现在做的工作是在逐步的实现你的理想吗？”

杨敏顿了顿，“我觉得每天的生活简单而枯燥，跟我的理想不着边。”

李大队凝思片刻，拍着杨敏的肩膀语重心长的说道：“我们的工作很简单，每天也就是管材的搬运、焊接、管沟的开挖、回填。但你知道我们管道的那头连接的可是千家万户的希望。我们每天工作 10 小时是为了我们县城第一批用户用上清洁的能源，让洪洞再变成碧水蓝天。这样的工作还不是利国利民的工作吗？你不是正在一步步实现自己的理想吗？”

一番话让杨敏望着远方灰蒙蒙的天空陷入了沉思中。

2009 年恰逢洪洞县城道路拓宽改造，为节约开挖费用，公司市政管网铺设工作十分迫切，漆黑的 PE 管材、笨重的热熔机和切割机让刚走出校门的杨敏感到无助与迷茫。当看到同龄的年轻人穿着时髦的皮大衣走过来，他就会不自觉地停下脚步目送他们离开，转头再看看自己的那身灰溜溜的工作服，阵阵叹息。



杨敏的师傅李大队是一名四十岁的中年人，看到杨敏眼中的迷茫，下班后便主动找杨敏出去散步，这便有了刚刚的那一席对话。

在与师傅地一番交谈后，杨敏似乎明白了些什么。第二天第一个早起，开始激情饱满地投入工作。接下来的时间，他几乎每天工作时间都在 10 小时以上，很快，便因工作出色被选为班长。

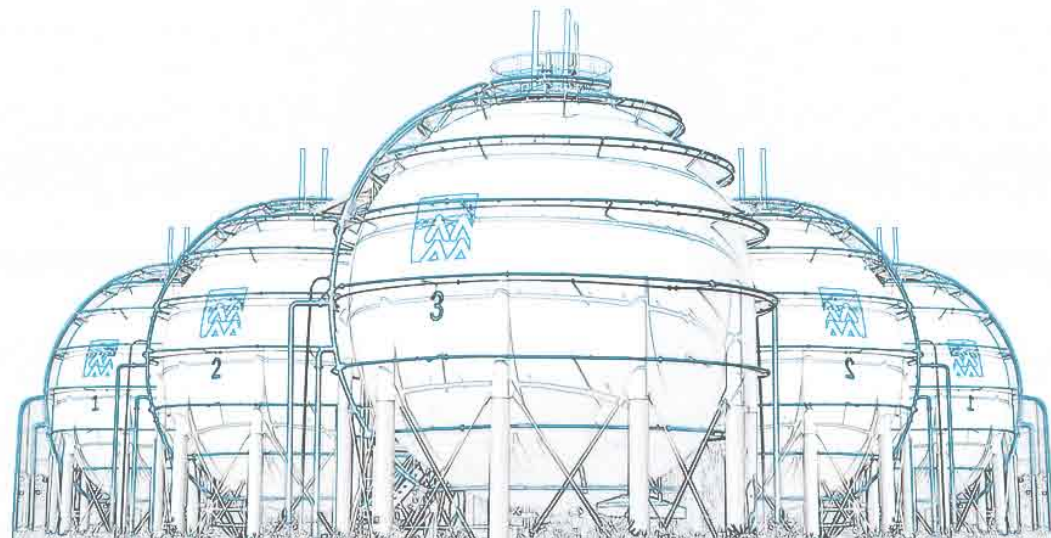
那年冬天，洪洞县的天气异常寒冷，杨敏感冒了，作为班长，他告诉自己要“以身作则”，带领着所有同事，顶着严寒，圆满完成县城 3 条主街道、18 个小区管网的铺设工作。杨敏带头加班加点，坚守岗位三天三夜终于在年底保障第一批用户顺利通气，过了一个愉快的春节，用事实证明他们是一支招之能来、来之能战、战之

必胜的队伍。年底，杨敏作为先进工作者出席表彰大会，当总经理给他发证书时他的手肿得都拿不住证书，总经理流泪了，大家都哭了。

2010 年，公司开始筹建加气站，杨敏作为加气站的首批员工参加培训，回来后，既当师傅又是员工。加气站建立初期人员匮乏，为保证加气站安全平稳运行，杨敏白天操作压缩机兼培训新员工，晚上在售气区值班。几天几夜的坚守，杨敏半开玩笑地说“站着听别人说话都能睡着”。7 月份，加气站试运行，当第一辆车顺利加气出站后，杨敏一下子瘫坐在地上，几个月来他从没有睡过一个安稳觉，没吃过一顿顺心的饭，一直绷紧着神经只为了加气站能顺利运行，现在他终于舒了一口气。

三年来，凭着对工作的热情和自强不息的精神，他在平凡的岗位坚守着自己信仰——做一个对社会有用的人。

2014 年 12 月，公司任命杨敏为桃临路站长，杨敏再次开启了无眠无休的建站历程，同时比第一次建站还多了一份责任，如今的他是站长兼现场指挥。



“讨债”专家

文 / 王艳荣



此时，已是严冬，加气机冰堵无法正常运行。正当杨敏与技术人员一起查资料找解决办法时，妻子在医院临产，家里催他回家，同事们也劝他回家看孩子。

“妻子有家属陪着，现在这里离不开我”，接着又投入到工作中。他的以身作则再次感召着每一个员工，终于在月底解决了冰堵加气站的问题，确保顺利营业。

俗话说“一日之际在于晨”，杨敏则认为一日之际在于夜，每天工作结束后他都会在便条上写下第二天待完成的工作。他说，只有这样第二天工作的时候才不会有遗漏，而且每做完一件事再做上记号，也有利于他的工作总结。

“应该的”、“没什么”这是他常挂在嘴边的口头禅，一个浅浅的的笑容，将多少艰辛与付出轻轻带过。

这就是杨敏，一个身材不高，略显微胖，而且皮肤还带点黝黑的小伙，用他默默无闻的付出展现了一线员工的风姿。

作者单位 / 洪洞华润恒富燃气有限公司





46岁的赵兰英，是公司客户服务部的一名普通员工，在一线从事令很多人发怵的工商用户欠费催缴工作，换句话说，就是“讨债工”。

她的茧子会说话

每天5:00，准时起床后，赵兰英给家里买好一天的菜，做好一天的饭，6:40到办公室开始查欠费、打电话，制定一天要做的工作计划，这样忙起来基本上就顾不上回家了。赵兰英说“我每个月打几百个电话、发数百个信息，走上百公里路，不用别的，我手上和脚上的茧子会说话”，她摊开双手，右手食指竟然因为经常摁电话键盘，磨出了厚厚的一层茧子。



右二为赵兰英

她的快乐源自成就感

赵兰英有着厚厚的一摞日志，扉页上写着“客户的满意，是我永远的追求”，“帮助别人，快乐自己”。然后是某年某月某日，用户编号、家庭具体住址、姓名、男女主人手机号，欠费时长和金额等详细情况，还有特别注明的“最有成就感的用户”。

在众多的用户里有这么一个用户，慧源小区郭某，欠费2000多元，跨时6年多，公司另一个催费高手多次催费未果，难为情地交给了赵兰英。她接过来后也很忐忑，但硬着头皮也要试一试。给郭某夫妻打电话、发信息、多次上门，费尽口舌，均无果而终。2014年12月22日，冬至，下午6点下班后，赵兰英就蹲在郭某家门口一直等到将近10点，女主人抱着不到两岁的孩子回家时，赵兰英挪动着冻僵的双脚，热情地夸赞孩子和母亲一样漂亮，孩子母亲冷淡地说：“我一听你的声音就知道你是来要气费的，我老公不在家，你和他联系吧！”说完就把房门重重地关上了。



她有点儿“不务正业”

赵兰英从1990年来公司，一直从事客服工作。开始是抄表工，怀胎八个多月的时候还一天抄表700多户。由于她工作突出，1995年就获得了河南省“优秀抄表工”荣誉称号。从1996年开始，她从事工商用户催缴工作至今，获公司、市公用事业局、市建委等荣誉多得不计其数。2012年公司改制以来，她更是兢兢业业、任劳任怨。2014年，赵兰英催收工商业用户气费4600多万元，11个月气费回收率达到100%。居民用户催费并不是她的工作，但她看到公司的居民用户由于多种原因欠费情况日益严重时，心急如焚。

仅去年一年，她催回“难缠”居民1000多户，共计气费50多万元。特别是今年夏天，从7月1号到8月15号，冒着40多度的高温，一个半月的时间就催缴了1300户，回款达44万元。从8月开始，她给自己定的每周目标是5万元，月目标20万元，至12月目标100万元。自此，赵兰英也成为公司有名的“讨宝”，也是客服部的“许三多”，从不言弃。

她还有点任性

2014年3月11日，赵兰英到昆吾小区催费，当把用户的门敲开后，女主人没好气地说：“敲什么敲，没看见我们在午休么？”说着话就把她连推带搡想要推出门外，当时她一脚门里一脚门外，用户硬是把防盗门狠狠地关上，当她费力地把脚抽出来的时候，脚被夹得又红又肿，半天也没站起来。用户没想到的是，到了第二天中午她又来敲门，当用户打开门发现还是她时，女主人脸上挂不住了，赵兰英手拄拐杖，左脚已经肿得像个面包还包着绷带，豆大的泪珠顺着通红的脸颊往下流。原来，为了不失时机，她忍着剧痛，抛开医嘱，说服老公，不顾一切地搭车来到用户家中。她还是那一脸的职业笑容，这让女主人无地自容“姐姐，对不起！是我不好，我昨天太冲动了。你是不是还在发烧啊？人心都是肉长的，我、我、

冬至之夜，兰英蹲在门外，一连发了十几个嘘寒问暖的信息，打了无数个电话“轰炸”郭某。郭某终于崩溃，次日一早就把钱送到了营业部的柜台上。赵兰英在日志中写道：这一天，我们胜利啦，姐妹们像过年一样欢呼雀跃。

她的催费术“要命”

2015年8月5日的日志中，她写道：我和鲁彩红妹妹催缴的王某某用户，今天终于交费了。欠费共计21,860元，时长19个月，催费16个月。

这个催费案例，堪称经典。赵兰英设计了18般利器：一是在小区公告栏贴欠费通知；二是在楼道口贴欠费通知；三是在其家门上贴欠费通知；四是每天一个电话问候；五是每天早晚发信息问候；六是三天上门一次；七是让邻居捎话；八是让其单位人捎话；九是让其同学捎话；十是让同村在濮阳工作的老乡捎话；十一是让其亲戚传话；十二是发律师函……才用到第12招儿，王某便撑不住了，老老实实交了欠费。



你、你图什么呀，姐……”她语无伦次，没等说完便抱着赵兰英哇哇大哭，也许那时候有心疼，但更多的可能是羞愧。赵兰英说：“真忙的话，拖几天也行，我再来。”当天下午，女主人全额交费。

她很较真


有时候，赵兰英催费的很多做法让人匪夷所思。有一个商户15号前没交费，说是生意不好，只欠费6块钱。16号开始，兰英多次打电话、发信息，用户各种借口不交，她就上门催缴，仅交通费就花了96块钱，同事们都不理解，用这个钱完全可以替他交了，为什么还要费那么大劲、花那么多钱？赵兰英说：“催费不是咱们的目的，我们要用职业精神、敬业行动去告诉他，用气后每月正常交费是义务，别老是等着催。更重要的是商业用户如果老是等着催交，一旦关张会给公司造成更大损失。”据兰英统计，全城区上万家用户，每月商业用

户关门总有十来家，所以，她总是提前做功课，凡是公司的商业用户，其周边门店是经营什么的，用户家住址在哪儿，甚至邻居的电话，她通过各种渠道都了如指掌。有时，他们交的押金可能都不够扣气费的，赵兰英会通过各种办法催缴回来。

她还摊上过奇葩哥

在各种原因的欠费用户中，有一个商业用户欠费1800块，时长1年多，各种催缴办法用尽后，有一天，他终于答应交费了，但让赵兰英亲自去古城路某宾馆拿。赵兰英心里犯了嘀咕，为防不测，她叫上同事如约去了，见到其本人后，他把钱就放在桌子上，要求她们听他讲完课后才准拿走，俩人费劲口舌，编织了各种“借口”，无奈之下，用户只能放他们走，还说不要发票了。赵兰英和同事本着职业精神，回公司把发票打印好亲自送给他时，用户问赵兰英每月工资多少？赵兰英如实说了。没想到用户却豪情万丈：“我给你五倍工资，来我这儿吧。”此哥到现在，还经常给她打电话、发信息，恳求说：“姐姐到我们公司来吧，你的行动、你的能力、你钉子一样的任性，让我欣赏、令我崇拜，你来了，我的事业肯定会如日中天……”

后来才知道，此哥是干直销的。

由于她的业绩突出，公司领导曾让她担任中层，但她谢绝了。她表示只想自始至终安静、专注地干好催费一件事，工作能够得到公司认可，她就很满足、很快乐。 

作者单位 / 濮阳华润燃气有限公司



华润医药

朱志刚
总部投资与法务部高级经理

许鹏
总部人力资源部助理经理

马雷
总部运营信息部高级经理

田卫学
总部研发管理部高级经理

张瑞新
辽宁公司财务总监

鄂振飞
总部财务管理部高级经理

焦伟明
总部市场营销部助理经理

杨平
总部总经理办公室经理

田维
东阿阿胶-OTC 华南大区总经理

肖佑岐
东阿阿胶-国内驴皮采购部总监

黄性林
东阿阿胶-山东天龙牧业科技有限公司副总经理

郑焱
华润紫竹-研发中心主任

苏元华
华润紫竹-终端 OTC 部部长

张娜华
华润赛科-制造部文件与验证主管

杜鹃
华润赛科-产品规划高级主管

刘燕华
万东安欣-人力资源部经理

沙萌
医药商业-北京分公司销售外勤

申勇
普仁鸿(北京)公司-销售代表

吴丹
国康(北京)公司-销售代表

刘艳
内蒙古公司-财务税票岗

姜德新
医药商业北京公司-物流配送中心项目经理

郑志新
北京医保全新大药房-店长

谷清
辽宁公司-销售外勤

韩晓琳
大连澳德公司-财务经理

于禄斌
吉林公司-二次开发员

孙燕丽
吉林康乃尔公司-地区经理

杜世军
黑龙江公司-送货员

李晓雨
河北公司-主管会计

樊登云
河北医大公司-储运部经理

安晓冬
山东公司-省级销售二部经理

冯磊
山东公司-市级销售一部经理

王翠云
潍坊远东公司-店长

杜以美
天津公司-大医疗销售部主管

王翀鹤
山西康兴源公司-质量管理部主管

吕伟忠
苏州礼安公司-信息部经理

孙丽芳
昆山同德堂连锁公司-锦溪文昌路药店-店长

徐海平
衢州公司-业务员

何小英
上海公司-三级医院西区销售经理

崔尚华
华润河南医药有限公司-器械耗材部总监

武继刚
安阳公司-业务经理

陈华军
新龙医药-部长

王永荣
新龙医药北京公司-质管部部长

陆栩生
湖南公司-物流总监

熊捷
湖南新特药公司-业务区域经理

何莉
湖南瑞格公司-片区经理

刘小盟
西安公司-财务总监

吴煜
广东公司-副总监

郑志新
华润医药 122

营亚萍
华润双鹤 127

何莉
华润医药 135

梁华
华润三九 140

赖怀丹
汕头康威公司-销售部经理

吴正宏
片仔癀公司-江苏区域经理

鲍广霞
安徽华源公司-验收员

华润三九

魏丽
华润三九(北京)生产部工艺员

吕进权
桂林天和操作工

种振
华润金瑜配方颗粒提取车间主任

梁华
总部市场与品牌管理部小儿感冒药产品经理

王静
总部研发中心项目管理经理

华润双鹤

邢英莲
安徽双鹤塑瓶车间核算员

马颖
总部招商总监

营亚萍
总部研发管理中心专业负责人

王建伟
总部公共关系专员

孙舫
总部资本价值分析总监

金牌店长念活

品牌经

文 / 姜峰



一个个创新之举，一次次周到服务，14年的店长经历成就了郑志新，令他收获了“中国药店十大金牌店长”称号，连续两年获评为“华润集团优秀员工”。在这个金牌店长的努力下，门店也多次被政府部门和行业协会授予“示范药店”、“十大百姓放心药店”、“最佳零售药店服务”等称号。即便是在坊间百姓中，也口口相传着店长郑志新和药店服务百姓健康的各种故事，药店成了周围百姓寻医问药的首选。

当问及郑志新的秘诀时，他抿口一笑，竖起了三根手指。

关键词一：创新

如何在竞争激烈的零售药店市场站稳、做实、争优，是当前摆在郑志新面前最关键的问题。在他看来，传统的零售模式已不足以支撑门店业务的稳步增长，必须准确研判形式，促创新、谋发展。他们在多种经营、差异化经营、引进大健康产品等方面实现了大突破，取得了好效果。



2009年，安定门店成立了新特药组，这是一项全新的业务。郑志新注重着眼细节把控，从接听电话、咨询订药、送药刷卡、回访患者、信息安全、冷链管理、患者信息录入等各个细微环节入手，制定了详细的流程，要求每个步骤都要不折不扣严格执行。为保证准时将药品送到病人床前，一年四季，大家利用电动自行车四处奔波，按照工作流程，将一支支、一盒盒、一件件药品安全准时送到指定地点，受到了医护人员、患者、医药代表的一致好评。在近年来药品零售行业不景气的大环境下，安定门店新特药销售实现连增。

就在我们采访金牌店长的时候，安定门店新特药组秦药师接到厂家电话，北医三院外科病房紧急需要治疗肺动脉高压的急救药品“万他维”（吸入用伊洛前列素溶液），要求一个小时之内必须送到。

鉴于交通堵塞，店长果断让小秦骑电动车前往。25分钟后，店长收到了小秦的电话：“我把万他维送到了。”一个小时后，医院告知：“病人脱离危险了，谢谢你们！”

关键词二：客户

“诚实、诚信、诚恳服务每一位客户，安全、合理、准确使用好每一颗药片”，这是郑志新在服务客户方面的原则和底线，也是一名医药工作者最起码的责任和义务。郑志新始终坚持以客户为导向，新老客户的开发与维护是保证药店发展的基础要素。随着人们保健意识增强，药师只停留在药店服务已不能满足百姓需求，为此，郑志新提出改变坐等客户的陈旧观念，主动走出去做药学服务、健康教育，加大信息宣传。

2014年12月10日，安定门店执业药师和两位员工在郑志新的安排下带着“安全用药手册”、血糖仪、血压计来到北锣鼓巷社区开展药学服务活动。他们走上讲台，开展了“关爱健康远离三高”药学宣传活动，在互动中还为每人送上一个小药盒，并现场为社区老同志进行血糖、血压的测试和用药咨询。在他的带领下，门店职工走向社区进行合理用药咨询指导，专题讲课，宣传健康科普知识，并发放百姓喜闻乐见、通俗易懂的“健康手册”，检查家庭小药箱药品质量……通过这些公益活动，增进了消费者的忠诚度，给门店带来了客流。

他还从精细化服务入手，贴心维护老客户。药店设有资深药师咨询指导客户合理安全用药；设立电话咨询热线；为患者建立详细药历，对于高风险、特殊病人进行特别记录，并开展用药跟踪服务，贴心细致的服务赢得了客户信赖，也保证了销售额的稳步增长。



生而专注

文 / 周丽阳

关键词三：团队

作为一家之长，郑志新时时告诫自己，企业的“企”是由“人”和“止”组成，缺了人，“企”就变成了“止”，就没有发展，也无法生存。对于医药人，团队才是促进企业发展的一剂良药。店里的每一名员工都是这个团队的一份子，每一名一线销售员工和行政工作人员都是这个团队不可或缺的成员。作为基层组织负责人，作为一家之长，郑志新本人在日常工作中对自己高标准、严要求，严格执行各项规定，以身作则，勤政廉政，充分发挥示范带头作用。要求别人做到的，他自己都会先做到，而且做得比一般员工要好。

门店有一位老职工任师傅的老伴得了癌症，手术后长期吃药花光了家里所有积蓄。郑志新知道后，带头组织门店同事为其捐款，帮助任师傅一家共度难关，当他把捐款送到任师傅手中时，老人感动得热泪盈眶。

对门店的老同志，他尊重、照顾，重点依靠；对年轻同志，他指导、培养，大胆使用，现有3名八零后走上了门店主管的岗位。

经过14年的不懈努力，安定门店已经初步建立起一支具有向心力、凝聚力、战斗力的团队，在社会赢得了响当当的品牌。🔪

作者单位 / 北京医保全新大药房有限责任公司



笔者：你从 2006 年进入华润双鹤，至今已经有 9 年的时间，而且一直在研发管理中心分析室岗位工作，是多个重要项目的分析负责人，也是分析室的骨干力量，为什么会选择医药研发这个职业？

营亚萍：父母的工作也和医药有关，我是在实验室中长大的，非常喜欢做试验，就爱跟这些瓶瓶罐罐打交道。我觉得我生来就是做这个的。因为热爱，别人看起来很枯燥的工作我却乐在其中，哪怕只是清洗实验用具也会很开心。直到现在，我还是习惯每天把试管清洗得不挂壁才满意，这是一个成功试验至关重要的前提条件。

笔者：哪些项目让你印象最深刻？

进入双鹤研究院，我第一次参与的试验就是复方氨氯地平片（降压 1 号）的质量研究工作。降压 1 号是双鹤唯一的 I 类新药，研究难度大、周期长、技术难点多，耗时 5 年，最终获得了 I 类新药的临床批件，申报发明专利两项。期间有过很多繁琐的工作，在当时以为是无用的，但在后来的课题研究中，才发现降压 1 号的试验对我的影响非常深远，为我工作技能的不断提升打下了坚实的基础，是我之后在很多重大研究课题中取得成功的基石。这个项目我非常感谢当时我的师傅——吴曼林老师，她教给我的经验和方法，一直受用至今。



“非淡泊无以明志，非宁静无以致远”，这种科研工作者特有的品质最适合她了。谈起研发项目，她有如将军作战，指挥若定，胸有成竹；谈起生活，她有如邻家大姐，热情洋溢，娓娓到来；谈起理想，她难以掩饰的满足：我现在的工作就是我的理想。

——笔者手记

一袭整洁干净的白大褂，朴实无华的话语，与她“生而专注”的经历，带给我们平和背后的美丽故事。

幸

入对行业是一辈子的幸运，和谐家庭是一辈子的幸福，学习能力是一辈子的财富。从这些角度来讲，营亚萍无疑都是值得骄傲的。



在珂立苏攻关项目中，我和同事们加班加点，在短短两个月内完成了小牛肺表面活性提取物的硅胶柱层析单体的分离鉴定工作、磷脂组分的方法学试验，为珂立苏项目得以顺利完成做出了重要贡献。在注射用牛肺表面活性提取物 PC 分析的方法学验证中，其回收试验不能满足方法学要求，连北京药检所的专家看了都摇头：“这个试验不好做。”我和团队同事们偏不服输，连续一个月加班甚至工作到深夜，坚持技术攻关，终于将回收率做达标，保证了该项目剂型的开发进度，提升了这个品种的质量控制水平。

阿哌沙班项目的研发工作时间紧、任务重，我在当时临危受命，经过大量的试验，提前 2 个月完成原料药的小试里程碑，创下了一天最多测定 32 批次原料药中间体，5 条制剂溶出曲线测定的记录。

为了不影响试验的进度，加班成了她这么多年工作的“家常便饭”。办公室的钥匙基本都在她的手里攥着。当笔者问起“加班并不是硬性的规定，即使不加班会怎样？”时，她四两拨千斤般轻描淡写地说：“没什么，就是心里不放心，不踏实。”她的淡然让笔者想起了一句话：衡量一个人真正的品质，要看他在知道永远不会被人了解的情况下做什么。

笔者：刚刚提到你在工作中经常会加班加点，你的家人如何看待你的工作？他们支持你吗？

营亚萍：家庭是我又一个幸运的代名词。我父母的工作态度对我影响很大，他们传授给我的做人准则就是脚踏实地。他们时常教诲我在工作岗位上要兢兢业业，勤勤恳恳，一步一个脚印。来自家庭的熏陶让我少了初入职场常有的浮躁和好高骛远，多了同龄人少有的平和与坚持。

除了言传身教，父母还替我撑起了家庭的负担，让我完全没有后顾之忧地投入工作。经常在加班回家后看到孩子已经躺在姥姥怀中睡着。对此，我非常感谢我的父母，我能理解现在年轻人尤其是外地的员工所面对的压力和诱惑，可能在这些方面，我的父母把我保护得很好，我对我现在的生活真的很满足。

“幸运”是她一直挂在嘴边的口头禅。无论对于工作，还是家庭，她都是那么感恩。她这份与生俱来的平实与稳重，让笔者感受到，安下一颗心，做好手前事，敬好眼前人，才不会蹉跎人生路上的美景，真正体会到当下的快乐和幸福。

省

“一日三省吾身”。科研项目的成功都是从无数次失败的教训中摸索出来的。在工作中，营亚萍本着“对待工作必须认真负责，精益求精”的信念，满腔热忱投入每一个项目中，不怕艰难险阻，开拓创新，努力钻研。她就是这样以坚韧、顽强、不服输的精神迎接一个又一个任务的挑战。

笔者：你在研发试验中应该也遇到过非常多的困难，如何调整心态？

营亚萍：我喜欢将自己置身于试验，我的所有喜怒哀乐都源于试验，我的成绩都是在失败中通过不断反省和改进而获得的。



134

我刚接触研发工作的时候还处于懵懂的状态，对于一切试验的想法都是被动接受，没有形成个人的想法和思路。指导老师想一个思路，我就按照思路摸索试验，试验如果失败了，就从失败中找改进的思路。个人无法解决就请教科室里的师傅和领导，大家一起头脑风暴，有新的灵感就继续做试验。周而复始，逐渐在一头雾水的试验中就有了自己的想法，在群策群力中有了正确的思路，像是一颗埋在黑暗中的种子开始发芽成长。

芦西纳坦作为合成多肽类药物，在研发管理中心的历史上完全是空白。在对芦西纳坦进行研究的过程中，由于这个产品是新项目，在分析方面专利保护，相关资料几乎完全空白。分析过程中，我经历了大量失败，每次周末加班无功而返，内心都感到十分挫败，身心俱疲，但是周一和大家一起讨论新的方法后又会上重燃热情，继续

投入工作。经过多方查阅文献，历经数次实验，我们基本摸索出了多肽中间体和成品的纯度测定方法，使项目组的结果得到了确认，为项目的初战告捷提供了坚实的支持。

笔者：你性格中的哪些因素促成你取得了今天的业绩？

营亚萍：勇于探索、有恒心、坚持学习和团队协作。

科研任务需要很强的创新性，我对未知的领域总是充满好奇，遇到难关，会想尽办法找资源、问专家。研发工作的成功不是一蹴而就的，很多项目都需要长期坚持，也曾有些研发项目在耗费几年的心血后无疾而终，但学习是无止境的。坚持不断突破原有的知识范畴，去接纳和学习更前沿的知识，才能保持不断创新的研发思维。我经常利用业余时间查阅文献资料，提高专业理论知识，并且在科研中积极探索新的检验方法和手段，使自己的理论与实践完美结合。

科研任务讲求团队精神，分享是我所在的分析室的优良传统。我在试验中遇到挫折的时候，都会求助于分析室的领导和同事，大家群策群力，思维得以开阔，试验方向也更加明确。在分析室，只要液相色谱试验出现问题，大家也愿意来找我。关于试验的任何问题，我都尽我所能地提供帮助，把经验分享给有需要的人。我所在的项目团队不是上下级关系，大家都是合作关系，我们互相学习对方的优点，彼此都倾囊相授，因此我们的团队项目进度都很迅速，不仅试验路线明确，而且任务分配合理，大家的工作热情和信心都非常高涨。

作为技术骨干，她踏实肯干、任劳任怨；作为专业负责人，她见多识广、经验丰富；作为部门同事，她更像是一个大姐姐，慈眉善目、循循善诱。当谈起华润集团优秀员工这份荣誉，一直洋溢笑容的营亚萍突然哽咽了：“我特别感谢研发管理中心的领导对我的信任和肯定。我见到过华润集团优秀员工的名单，像我这样出身基层没有领导职务的非常少。所以我

135


珍视这份荣誉。”“得知我获奖，我们团队的同事全都发自内心地为我高兴，那一刻我突然感受到，我的荣誉不仅是对我的肯定，也是对全体基层研发工作者的肯定。它像一个信仰，告诉我们付出终会有回报。”

醒

如今，营亚萍步入了事业收获的阶段。在陆续获得公司“科研标兵”、“巾帼创新能手”、“华润集团优秀员工”等荣誉后，在问起对于未来有没有成为管理者的想法时，营亚萍的脑袋摇成了拨浪鼓：“总说不想当将军的士兵不是好士兵，都去当将军了，谁来当士兵打仗呢？我就喜欢我现在的工作，踏踏实实做好每件事，有担当，负责任，我非常知足。”

笔者：你对自己的职业规划是怎样的？

营亚萍：“如果非要谈到规划，我想把高级工程师的职称设为最高的理想和目标，我会朝着这个方向努力。另外，就是找机会去一些国内最高的学府听课以提升业务能力，并协助领导培养新人；还有就是，有时间会尽量陪伴孩子，希望工作告一段落能抽时间带家人出去旅游一次。”

“我会全身心地奉献给华润双鹤，奉献给自己热爱的这个岗位。” 

作者单位 / 华润双鹤药业股份有限公司



“冠军”的配方

文 / 金晓华



酷暑的烈日，寒冬的大风，飞扬的尘土……长期在这样的环境中跑业务，对于一般人，尤其是女性来说几乎是无法忍受的，而这些正是何莉每天所面对的。

三年时间，她由一名普通的业务员成为片区经理，在 2014 年片区业务月度评比中，9 次夺得月销售冠军，3 次夺得回款冠军，并在当年公司年度业绩评比中获得冠军……

如何练就这一身夺冠的本领，她有着自己多年沉淀下来的“配方”。

配方之一：善学

《药理学》、《用药指南》、《赢在执行》、《别让心态害了你》……在何莉的办公桌上，放着一摞各类各样的书籍，有些已经被“蹂躏”得发黄，随手翻开显眼处的《客户拜访技巧》一书，里面布满了横线与标注笔记。

对于公司组织的各种培训，她也是逢“训”必到，经常可以看到她与老师、同事们积极讨论的身影，工作之余，她经常去图书馆借阅与业务有关的书籍，《给加西亚的信》、《执行力》、《高效能人士的七个习惯》……并在周会上和业务员分享心得体会，带领片区人员一起进步、共同成长。

学习不分工时工余，何莉相信，只有不断的学习，才能持续提高自身的业务素质、工作能力和办事效率。

配方之二：勤奋

2011 年，公司根据个人综合能力考核评定，将何莉调到营销中心从事医院药品销售工作。从未从事过营销工作的她脑袋里一片空白，一切都得从零开始。逐家拜访客户、收集客户信息、建立客情关系……在这个陌生的领域，她一步一个脚印，徐徐向前。

为了能尽快熟悉客户，她每周都会到自己所负责的州、市各级医院进行拜访。冬天寒风刺骨、夏天烈日灼肤，一年四季，酸甜苦辣，历练了她作为营销人员的自信和勇气。湘西自治州是她所在片区最远的一个地区，车程 5 个半小时，她至少每一个月陪同业务员去一次，一起拜访客户，提升公司影响力进而增加业务量。

她的不懈努力换来的是业绩上的飞速提升。2010 年到 2011 年，她所负责的益阳市中心医院年销售额由 710 万元增长至 1004 万元，2012 年突破 1500 万元，而在 2014 年，该医院年销售额高达 2594 万元，比上年同期增长 36.8%。




配方之四：家人支持

人常说家庭事业两不误、双丰收，可真正做到这一点，需要付出相当大的代价。由于工作忙，何莉很多时候根本顾不上家庭，幸运的是，何莉得到了家人的理解和支持。

怀孕期间，何莉一直坚持出差，亲自管理自己负责医院的业务；由于工作需要，产假未休完她便回到工作岗位；现孩子已两岁，却一直放在老家由父母看护。

有一次，孩子得了手足口病发高烧，家人打电话希望她回老家去看看。因正在外地出差，一时间无法赶回，只能把照顾孩子的重任全部交给丈夫和父母。

这3年来，她在自己平凡的岗位上勤勤恳恳，默默付出，不向困难低头，带领团队努力工作，让九片区各项业务指标冲在营销中心的前列。她用自己的实际行动影响带动着身边的每一个人，塑造了一名营销人员“敢想、敢做、敢拼”职业形象，同时，也赢得了客户对公司营销人员的认可。

也许，单独的看每一张“配方”，不足为奇，算不上什么“秘方”，但如果能把这些“配方”有效的结合在一起并长期的坚持，那么“冠军”就不是那么遥远。 

作者单位 / 华润湖南瑞格医药有限公司



2014年，她负责省内横贯东西的6个地区50多家医院，年销售任务为1.152亿元，区域跨度之广，销售任务之重，让初次从事管理工作的何莉压力山大。

为了提升销售业绩，何莉分析各个业务单位的特点以及公司在医院的销售品种，搜集厂家代表的电话，成功配合厂家开发品种，在益阳市中心医院将罗氏品种全部转移到我公司配送，2014年增加了100多万的销售额。

2014年末，团队在她的带领下超额完成了公司下达的各项业务指标，完成销售额1.196亿元，指标完成率为103.84%，在公司的10个片区中排名第一。

配方之三：服务

“我院需要某急救药品，必须要尽快送到。”

不论是在下班的路上、晚餐的饭桌上还是温暖的被窝中，这样的“催命”电话，对何莉来说已经是家常便饭，为了能第一时间把药品送达指定地点，她经常夜半都还奔波在路上。有时候，一些紧缺药品，还需要从长沙等地的大医院调取，她也是毫不含糊的拿起车钥匙就走，距离于她而言，不是问题。

“巧妇难为无米之炊”，作为一名医药公司的营销人员，面对的不仅是下游的医院，还有上游配送的厂家，只有加强和厂家销售人员的沟通与联系，公司在医院的配送品种才会不断增加，销售业绩才能不断提高。意识到这一点，她带领团队主动和厂家的销售代表联系，密切关注品种动态，及时地保证了片区内大品种的数量。

“上游厂家能放心的把品种交给公司，而下游客户也满意我们的服务，这才能使销售工作得到双重保障。”

“以心换心、将心比心，想客户之所想、急客户之所急”，秉持这样的信条，她和团队得到了所有客户的一致好评。

梁华 三部曲

文 / 董梦宇 姬凯



大学毕业就加入了华润三九这个“温暖大家庭”，转眼间已是 10 年光阴。10 年，在“家人”的帮助下，梁华完成了从医药代表到产品经理再到品类经理的转变，也见证了 999 小儿感冒药从新品种到市场挑战者再成长为市场领导者的飞跃。

不吝下问

2007 年末，999 小儿感冒药正式上市。

2008 年伊始，梁华开始负责 999 小儿感冒药的运作。

“群雄逐鹿”是他接手儿童感冒药市场时的写照，当时竞品已经牢牢占据市场前列，加之我们的产品又是同质化非常严重的大普药，缺乏差异化优势。

三九小儿感冒药如何异军突起？

在产品培育前期一年时间里，梁华跑遍了全国 23 个销售片区，50 多个城市，从繁华都市街道上的超级药店，到偏远乡村的卫生诊所，都留下了他的足记。

有一次，出差到武汉，梁华与当地的销售主管沟通，希望可以跟着本地销售人员去药店调研，也正是这次跑动，梁华结识了其中一位线下“老师”——张良。

那时张良只是武汉市的普通终端代表，接到主管要求后，他便骑着电动车载着梁华跑店。一开始，张良只是当作一件应付性的差事，认为梁华只会简单的与药店了解情况，而更多的是与自己的主管商讨方法。但跑了几家店，他发现，梁华工作细心，对药店竞品的情况和自身产品的情况会做详细记录和询问，而且也非常愿意与自己沟通。工作空隙，二人侃侃而谈，探讨交流市场的情况及产品在当地的操作方法，也由此，梁华在武汉有了一位无话不谈的朋友——“张老师”。

一鸣惊人

2013年，由于政策不稳及公司对利润的要求，迫使大部分产品包括小感大规模削减了广告预算。四季度，小儿感冒药被迫改变媒介目标和原来的媒介计划。

也正在此时，999小儿感冒药产品组、999成人感冒药产品组以及媒介部同时收到媒介公司提供的湖南卫视《爸爸去哪儿》的合作方案。

面对这个从未尝试过的方案，梁华预感到这可能是一个难得的机会：《爸爸去哪儿》播出正好在旺季，栏目的风格与产品调性又非常匹配，如果做得好，一定会有极佳的宣传效果。

但他内心也是疑云重生：为什么原赞助商突然放弃合作？单单小儿感冒药的媒介预算做这个节目远远不足，该怎么办？如果这个选择做错了，会有多大损失？

纠结之时，他找到感冒组及媒介部的同事沟通看法，一起对节目内容、节目风格、版权引入、产品契合度、播出平台和时间等内容进行探讨，慢慢清晰并坚定了投放这个节目的想法。



回公司后，梁华与张良依旧保持着密切的联系，在制定产品促销方案时，他会电话“张老师”，沟通当地的促销建议，他们甚至会为1毛还是2毛而进行激烈的探讨。

正是凭着这股好学好问的劲头，他不断加深对各个地区情况的了解，从而细致准确的制定各个地区产品促销活动。在不断地积累和培育下，小儿感冒药2009年销售达到1.4亿，迈入到小儿感冒药市场前8名行列。

逆势而行

2010年对于华润三九是个困难年，受基药冲击，OTC市场增速缓慢，公司大部分产品销售增长低于预期。面对这种情况，在该年10月份的营销规划会议上，公司开始缩减产品的营销投入。

面对行业大势，梁华内心却是另一份光景：小儿感冒药经过前几年的积累和铺垫，已经具备挑战领导者的能力和基础，主要竞品受到冲击在走下坡路，在这种情况下，2011年小儿感冒药非常有望进一步提升市场地位。

“对！今年我们要抓住机会，勇敢的再上一步，一定要争取到领导的认同。”梁华在与组内成员讨论时说道。

到了营销规划会议上，通过对市场、竞品和自身的分析，梁华进行了详实的汇报，最后自信的对领导喊出：“产品预算增加，销量定能快速上涨”！

听取汇报后，领导最初的疑虑终被梁华的坚持和自信打动：“那就按照你的规划来，期待明年看到你的华丽转身”。

功夫不负有心人，2011年虽然也经历了挫折和痛苦，但他始终坚守自己的策略，最终全年小儿感冒药实现销售增长50%以上。

9月25日，距离《爸爸去哪儿》栏目播出已经非常紧急，市场部全天都在广州开会，到晚上11点半左右，产品组开始向公司媒介决策委员会进行“栏目冠名需求”的汇报。

梁华详细汇报了《爸爸去哪儿》的项目、冠名的权益，还播放了样品以及韩国原版的一级栏目。

“湖南卫视的平台应该能保证基础收视率；亲子类的节目是个趋势，播出时间属于旺季；韩国原版《爸爸去哪儿》的收视率已经超过原版《我是歌手》。综合判断节目火的可能性比较大……”

汇报结束后，大家开始了激烈的讨论，接近凌晨1点，媒介委员会最终表决通过了栏目冠名需求。

那些天，梁华虽然疲惫，却十分充实。

节目播出后，没有辜负大家的期望，收视异常火爆，“爸爸、爸爸，我们去哪儿呀”的旋律瞬间成为大小通吃、人人哼唱的“神曲”。随之而来的是《爸爸》项目组工作量的大幅增加，作为项目核心成员之一，每天凌晨3、4点睡，早8点起，已经成了常态。



项目进程中，一方面要与电视台及其他媒体积极沟通，另一方面还需配合当地营销人员做市场推广，通过在线上广告、网络、新媒体，线下药店、幼儿园等开展全方位、立体式整合营销活动。

有一次，出差回到公司，组内同事纷纷喊他“华叔”而不是以往的“华哥”，自己百思不得其解，后来才明白由于自己几天没刮胡子，显得满脸沧桑。

对于每一期节目，梁华都会守在电视前，关注产品权益的实现，从每个LOGO的大小，到字体在电视中呈现的位置、大小、停留时间，甚至在不同型号、品牌的电视上是否清晰，他都会认真的思考分析，并与电视台沟通，针对问题及时在下一期节目中优化提升。

2013年的秋天，《爸爸去哪儿》火啦！作为该节目的冠名品牌，999感冒灵和小儿感冒药也获得了“一鸣惊人”的巨大品牌效应！

未来，梁华有着更多的期待，在陪伴三九品牌成长的道路上，更多的精彩篇章在等候展开。

作者单位 / 华润三九医药股份有限公司





华润金融

148

白洋
华润信托-结构金融九部总监

王伟
华润信托-证券投资部

王子龙
华润信托-财富管理中心(广州)高级经理

章勤迅
华润资产-高级项目经理

吴亮
华润资产-财务高级经理

乔军
华润保险-员工福利业务部总经理

邵东为
华润租赁-资金总监

张妍
华润租赁-信审总监

李海宾
华润银行深圳分行-资深客户经理

李殷弘
华润银行总行-营业部营业厅经理

廖伟峰
华润银行深圳分行-个贷中心负责人

刘涓
华润银行总行-运营经理

徐奕胜
华润银行深圳分行-小微业务团队队长

徐寓傲
华润银行-运营管理部结算管理主管

李殷弘
华润银行 148

白洋
华润信托 156

149



女行长炼成记

文 / 贺丰

一个明媚的女子，不倾城，不倾国，一直以优雅的姿态在摸爬滚打。

提起“女行长”，不免让人想到传统的女强人形象，但在年轻的李殷弘身上却看不到所谓的“霸气”。她以一颗细腻而坚定的内心、顽强的奋斗精神和热忱的工作激情，几经磨练，从一个青涩内敛的柜员，逐渐成长为成熟自信的职业女行长。

梦想篇：我有一双隐形的翅膀

2008年盛夏，李殷弘开始了银行柜员的职业生涯。一周上六天班，每天反复做着现金收付、转账、公司开销户等基础业务，单调而繁琐，但她并没有像许多年轻人一样变得浮躁，因为她心中有梦。像每个爱做梦的女孩一样，她热爱金融这个行业，希望在华润银行有所作为，她知道自己未来的路还很长，梦想之路还需要学习和掌握更多的知识。坚持学习已是李殷弘工作以来的常态，而华润则赋予了像她这样富有进取精神的年轻人广阔的学习平台。



2010年，李殷弘参加为期一年半的后备行长培训。初涉业务领域的她开始琢磨行动学习的方法，设立金融课题、询问行业专家、走访各类企业、不断反思纠错，最终顺利签下了几家公司授信业务，从后备行长班毕业时被评为“优秀学员”。2012年，李殷弘转型为个金行长，华润“钻石计划”培训又带给她对零售业务的全新认识，厅堂营销、理财沙龙、渠道开拓、KPI分解，课题均是直接运用到营销一线的实战技巧。李殷弘就像一块海绵，在学习培训的过程中不停地汲取养分。2013年，为了向更多零售专家学习，并将心得分享给更多的小伙伴，她又参加了个金内训师的培训，旨在提高自身专业能力和讲课技巧。如今，已完成清华经管学院EDP课程的她深有感触地说：“在人生旅程中，学习应该成为我们的一种习惯。”



奋斗篇：以优雅姿态去摸爬滚打

由于业务拓展出色，2012年，刚刚25岁的李殷弘履职北岭支行副行长，主管零售业务，成为珠海华润银行最年轻的女行长。

面对新的挑战，她坦言自己“压力山大”。

“能力是逼出来的，自己最初的心态，就是把网点当做自己的家，用心经营好。”谈起往事，李殷弘抿嘴一笑。

270平米，9名员工，200个零售客户，8000万资产规模，这就是李行长事业起步的地方。

为了让客户有宾至如归的感觉，她首先从厅堂布置着手，让服务环境焕然一新。不仅添置了灵动的鱼缸，用鲜花和绿植装点柜台和贵宾厅，还引进了充满生活气息的咖啡机，顿时，营业大厅充满了温馨优雅的感觉。营销氛围自然也不能落下，李殷弘将客户目光着落点作为重点关注区，如填单台、柜台、等候区等，干净、整齐地摆放广告单和产品折页。每逢节假日总是提前策划好活动方案，创新一些应景活动，以此拉近与客户的距离，提升客户来行办业务的满意度。

起初，北岭支行没有大堂经理这一岗位，李殷弘便“客串”起了大堂经理和客户经理。每天跟客户零距离打交道，递上一张单、唠唠家常、聊聊企业经营和理财之道。一来二去，热情的李殷弘收获颇丰，来办理公司业务的企业主、周边交水电费的居民、兑换零钞的个体户，渐渐成了北岭支行的忠实客户，引得周边银行的职员偶尔也来“暗访”。在李殷弘的带动下，习惯“沉默”的柜台员工也活跃了起来，他们开始关注每天晨会的财经分析和业绩播报，主动向客户递上理财单张介绍产品；夕会的营销演练和案例分享也成了大家乐于参与的活动了。

仅仅把“家”理顺还不够，李殷弘还带着营销团队走进周边小区和商户开拓渠道。起初，碰壁在所难免，包括被高端社区物业拒之门外。但李殷弘换位思考，巧用心思，以物业回馈业主免费派送家财险的名义，亲自为物业公司设计了整个活动方案和广告，既满足了物业的需求，又赢得了业主来银行领取家财险的营销机会。这一举攻下了三个高端小区，还低价签得了小区广告位，

以及日常免费做社区活动的机会。这一年里,坚持不懈的周六“摆摊”,节日里精心设计的社区居民活动,春节前夕挨家挨户派送华润迎春对联……不断增长的业绩,浸透着李殷弘的汗水,也化作北岭支行伙伴们的笑颜和客户留在支行文化墙上的赞许。

成长篇：我不是一个人在战斗

在拓展业务的过程中,如何发挥团队合力打赢攻坚克难的硬仗,成为摆在她面前亟待破解的问题。

北岭支行大部分员工年龄比李殷弘大,资历比她老,怎样让年轻的自己在团队中树立管理“威信”?李殷弘及时梳理内部的管理制度和奖励机制,规范员工行为,合理分工,主动帮助员工优化工作安排和时间管理,解决员工跨部门沟通的障碍。她希望营造一个快乐工作的团队氛围,从关心员工入手,用自己的奖金设立健康基金,让员工每天喝上清新的柠檬水,在后勤区备上点心、水果等,为加班的同事们适时补充干粮。不时前往员工家中“家访”,送上慰问品,让员工和家属感到团队的温暖。

新入行的年轻员工充满朝气、满腔热血,却也常有浮躁、迷茫、困惑的时候。面对他们,李殷弘总是毫无保留地与他们分享自己的经历,鼓励他们参加华润银行的培训提升计划,帮助他们一起规划职业生涯。除了在支行“开课”讲解业务知识外,工作之余李殷弘也常常与他们交流在职场中为人处世的道理和方法,同龄人的经验、坦诚的沟通让新入职场的年轻人找到了前进的目标,通过自身努力,许多年轻员工在积攒了前台工作经验之后,也逐步实现了个人转型。

最让李殷弘难忘的,是2012年的全行员工敬业度调查。北岭支行的同事们给了她和团队全行最高的满意度得分。她荣获“最佳敬业奖”,北岭支行也在年度表彰大会上拿到了“团队建设奖”。李殷弘说:“这些荣誉归功于集体,也是对我这个资历最浅的行长最大的肯定与鞭策!”

植根北岭支行的两年时间让李殷弘摸索出一套“北岭经验”,当2014年初她轮岗并晋升为富华支行行长时,也把“北岭经验”改良移植过去,工作得心应手,成效立竿见影,快速签下了周边高端小区的广告和活动合作,同时,借助团市委“蓝天小屋”公益项





目开展金融公益活动，为周边居民提供金融科普知识，广受好评。富华支行在 2014 年度拿到了珠海所有营业网点 KPI 指标第一名的佳绩！

面对沉甸甸的荣誉，李殷弘深知：成绩只代表过去，而未来还有更多的挑战在等待着自己，唯有保持一颗赤诚而谦逊的心，才能更加勇敢更加坚定地走下去。

2015 年初，李殷弘带着领导和同事的厚望，带着工作中收获的丰富经验，成为华润银行总行营业部经理，开始了又一程崭新的奋斗旅程。

没有努力，梦想就是荒芜的沙漠；没有奋斗，梦想就是失去翅膀的鸟儿。作为一个敢于做梦，敢于摸爬滚打的华润人，李殷弘期待着飞向更高远的天空。

作者单位 / 珠海华润银行股份有限公司

华润集团 2014 年度优秀员工

姓名 李殷弘

单位 珠海华润银行股份有限公司

职务 总行营业部营业厅经理

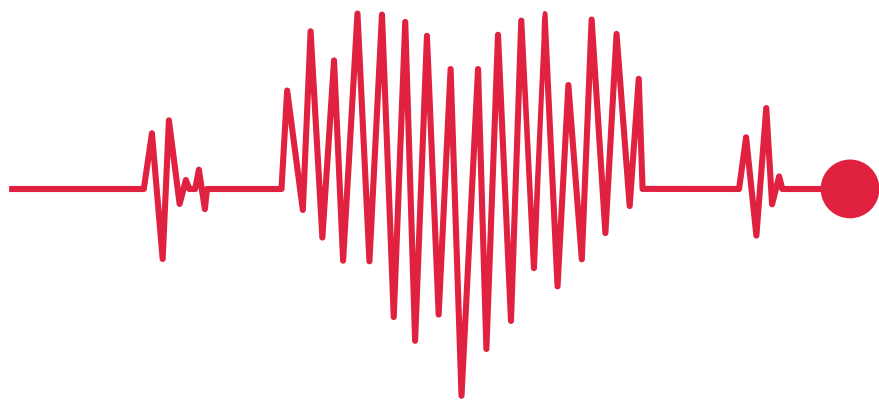
华润司龄 7 年



玩的不仅仅是

心跳

文 / 刘利



如果你还没有亲身经历过什么叫做资产证券化，也不明白资产证券化到底是融资还是投资，更没有感觉过一手上亿秒杀同业存款、债券和银行理财的感觉，请你走进上海国金中心二期 19 楼的办公室，上述问题的答案都可以找到：电脑屏幕不断切换着板块，电话、手机不断在响起，来自监管层、银行、券商和投资者的声音交织在一起，慢慢在部门业务蓝图上织就成紧密相连、触及四方的信息脉络，并且由这些信息脉络勾勒出了受托规模为 452.96 亿元的资产证券化业务以及存续规模为 2,200 亿元的投资 1 号银信合作业务。

这个网络的“织女”就是同业金融部的白洋。

每天在同业金融部的办公区域，你可以听见一道冷静的声音推动着投资 1 号业务的前进，继而在交易市场上形成最有力的一阵轰鸣。正是这样的声音，为华润信托护航，使之成为农业银行理财业务的主要合作信托公司之一，约 50% 的同业存款业务交由华润信托完成。华润信托还与全国 25 家商业银行在 29 个城市的 220 家一级分行建立了业务合作关系，为公司积累了大量的同业客户资源。



在资产证券化的研讨会或招标会场，你也可以看见一个忙碌的身影奔走在监管层、发起机构、承销商、律师和投资者之间，在锁定了资产证券化业务量的同时将信托的SPV角色纵向提高，使得华润信托不光是法律意义上的受托人和发起人，更是信贷资产的协助管理者、项目回收款的主动投资人，以及资产池未来现金流变动的预测者。

若将商场比喻为牌局，那么每个扑克牌玩家都有自己的风格，有人热爱冒险、表现极为激进，即使没有存货储备也要在牌局上 show hand；有人精于计算步步得失、出牌时心事重重，到头来机关算尽反误了卿卿性命；而在大家看来，白洋的牌风是沉稳和隐忍、淡定从容。

2012年，华润信托确定战略决定扩大信托业务管理，要求各个业务团队扩大银信合作业务。她充分发挥以前积累的业务机会和客户资源，主动负责了中国农业银行银信合作业务的开发工

作。但当时的农业银行已经和华宝信托、中粮信托、粤财信托等公司建立了长期稳定的合作关系，再增加信托通道的难度非常大。在承揽这项业务的三个月内，她每周都要从上海前往北京，顶着巨大的工作压力，不断向农行领导介绍公司的业务创新和竞争优势，并请集团领导和公司领导出面，与农行领导进行各个层面的沟通。最终，依托华润集团的优秀平台、华润信托前中后台联动的运作体系以及业务团队的专业功底打动了农行领导，并于2012年12月13日成功设立了“投资1号单一资金信托”。

资产证券化业务作为华润信托的创新方向之一，从2012年就已经由白洋团队开始着手筹备工作，当时这项业务在公司尚没有任何实践，没有可参考的现成模式，一切都要从零开始。白洋带领团队全心投入到了市场开发领域，从服务方案写作、投标材料制作以及与各方交易对手就法律、财务、税务和操作的协商、谈判。经过充分的前期准备，最终华润信托在2014年进入全国银行间债券市场发行资产支持证券，当年的发行规模就已经位列行业第二名（仅次于中信信托）。

任白云苍狗、风云变化，支撑着整个资产证券化业务和投资1号业务走到现在，不仅依赖于总舵主的沉稳和隐忍，更是考验着白洋和她的业务团队的专业功底以及运营协调能力。在这个“牌局”中，白洋紧紧把握着两个底牌。





底牌一：把控合同

资产证券化业务的合同全部自国外合同原版翻抄引入国内，有其独立的逻辑体系和条款设置，而整个业务涉及多方交易对手（发起银行、承销商、受托人、保管机构、律师、评级机构、会计师、税务顾问），所有合同都是由白洋最终把关审核，并且与多方交易对手角力。字里行间的修改和斟酌方显出岁月沉淀后的扎实功底和经验积累，协商谈判中的据理力争真正做到了不兴金戈就可御敌、利弊权衡纵马无疆。

底牌二：把控运营

0.1 元和 1 元没有太大差别？不，对公司而言就是声誉风险；对投资者而言就是资金风险。在实际操作执行流程中最终把控这些风险的就是白洋和她的业务团队。部门内部设置了信托经理双人复核、部门负责人核验的机制；同时业务部门和中后台部门权责分明、相互制约，每个业务事项经由业务部门提交至相应的风险审查部、法律部、运营部进行业务层面复核与审批，最后经由公司层面三位领导审批。真正可以做到独立负责信托财产的管理和资金账户的监控以确保资金和资产划拨、清算、交割事宜，信托财产所有权证明文件的保管，以及存续期间信托财产信息充分的披露。就是依靠对运营风险的把控，使得投资 1 号业务从 2012 年至今无实际风险、无客户投诉；资产证券化业务从 2014 年至今每期都做到按时、顺利向投资者兑付、无操作问题。

利率下行的时代中，我们要找什么样的对手、开什么样的模式、做什么样的交易，整个同业金融团队会最终会远航到哪个新大陆？这一切都是未知的、新奇的。白洋坚信，唯有守护住本心，保留着那份淡定从容，即使行到水穷、仍可坐看云起，也许这才能在市场变化中紧握一副保持胜算的好牌！

作者单位 / 华润深国投信托有限公司



华润医疗

- 吾太华
广东三九脑科医院神经外科七科主任
- 胡誉怀
广东三九脑科医院病人服务中心主任
- 安昆
昆明儿童医院急诊科主治医师
- 沈玉萍
昆明儿童医院感染科护士长
- 刘炜
武钢总医院医保办主任
- 黄永祥
武钢二院精神科主任
- 李晓兰
淮北矿工总医院集团重症医学科护士长
- 张学春
淮北矿工总医院集团大外科主任
- 汤海蓉
徐州矿山医院康复训练中心主任
- 荆天启
总部高级经理
- ### 华润微电子
- 陈长华
矽科公司研发高级经理
- 范例
半导体(深圳)公司市场总监
- 何俊
总部信息管理部应用咨询技术主管

吉巍
上华公司高级客户经理

刘四化
上华半导体公司设备主管

缪云
华晶公司销售代表

欧阳晓松
总部人力资源部培训助理经理

钱钢
动力系统工程公司设施部经理

王训辉
总部制造中心六厂扩散部经理

岳刚军
安盛公司工程师

华润纺织

刘丽君
上海润锦华南区零售经理

张潇
华姿伊重庆办事处销售经理

张兰
滨州华润后纺利润区主任

兰娟
华润厚木生产计划主管

张平
华润锦纶聚纺车间经理助理

叶振荣
上海润联宜家业务部经理

牛娟
华润医疗 164

张潇
华润纺织 169

李冉
集团总部 175

陈长华
华润微电子 182

华润化工

郑伟
生产营运中心常州生产公用工程部(华包)高级经理

陈雯
聚酯原料营运中心业务支持部(香港)业务支持经理

陈秀新
聚酯营销中心海外营销(华包)业务经理

刘小群
仓储营运中心新润基地工程技术部经理

华润物业

郭定坚
总部客户服务部物业服务主管

王力文
泰国长春置地 IT 管理员

希望小镇

胡立峰
金寨华润希望小镇项目组组长

黎超新
金寨华润希望小镇项目副组长

林谷丰
古田华润希望小镇产业发展部产业发展负责人

卢晨生
遵义华润希望小镇项目组成员

胡誉怀
华润医疗 186

陈秀新
华润化工 191

王力文
华润物业 197

集团总部

常阳
董事会办公室助理经理

许燕芬
董事办行政部膳食管理部辅助工

李冉
战略管理部业务副总监

刘静
人力资源部副经理

马文杰
财务部高级经理

刘健
审计部行业审计副总监

余永业
法律事务部 IT 管理员助理

廖茜琳
信息管理部财务经理

李文龙
信息管理部软件工程师

杜军
老干部工作部助理经理



最美妇幼天使

文 / 路璐



凌晨两点。

一个出生2天新生儿因喂奶后窒息，生命垂危。

正在值夜班的牛娟闻讯赶了过来。

看到婴儿痛苦的表情，牛娟二话没说，俯身下去，用自己的嘴对着婴儿的嘴，用力吸气，反复多次，硬是亲“口”将新生儿的呼吸道物全部“清理”了出来。

患儿转危为安。

“一个亲切的笑脸、一个鼓励的眼神、一句温暖的问候语、一个拉扶的细心动作，本身就是一味对症良药。”从事妇产科工作近20年，牛娟从自己做起，从点滴做起，坚持“医者父母心”的原则，视病人如亲人，始终把患者摆在第一位，赢得了病人的理解、支持与尊重。

2013年，她听说淮北有卫生医疗援藏任务，特别是需要妇产科医生后，便下决心报了名。

“我是妇产科医生，又是共产党员，藏族群众和患者需要我们，我们必须冲在前。”

通过严格的体检和技术考核，6月28日，她含泪告别即将升入九年级的儿子和反复叮嘱自己的众多亲人，奔赴西藏山南地区错那县。

错那县地处西藏边陲，平均海拔4500米，高寒缺氧。刚刚进入藏区，严重的高原反应就向她袭来，头昏、头痛、胸闷、无食欲、全身乏力，刚入藏便显得“寸步难行”。但她还是毅然放弃了山南地区一周的休息调养，立即投入工作，不仅在一线岗位开展诊治，还承担了24小时随时应诊及处置危重患者的二线班，对急危重症每例必到。

错那县医疗技术设备落后，有高级职称的卫生专业技术人员为“零”，转院率和新生儿死亡率居高不下。7月初，医院收住了一位妊高症伴呼吸窘迫综合症的孕妇，需要手术。面对病人热切的目光，牛娟与其他援藏医疗队员反复商议办法，在得到医院领导的支持后，决定打开尘封7年之久的手术室大门，进行错那县首例剖宫产手术。这次手术由她亲自担当主刀，在两名援藏医疗队员的配合下，手术进行的相当顺利，一个高原新生命顺利诞生，母女平安。

错那县高海拔首例剖宫产手术的成功开展，填补了错那县医疗卫生界的一项空白，并在当地引起轰动，堪称医疗援藏的“传奇”，受到各级领导的表扬，并被山南地区电视台、安徽电视台、淮北电视台等多家媒体报道，医院门诊量和住院病人数也因此激增。

作为援藏医生，牛娟告诉自己不仅要治疗西藏的病患，更要把内地先进的医疗技术和管理经验一并带进西藏。她在诊疗中手把手带教，在病例讨论中引入新的医疗学术观念，在管理上主动介绍科



右一为牛娟

室管理经验。她先后在当地县、乡医院的医务人员进行专题业务讲座20余次，将自己掌握的专业学科知识要领和诊治经验，毫不保留地传授给当地的医生。

援藏期间，她经常利用节假日深入偏远农牧区开展下乡义务巡诊和健康体检，仅仅半年，她下乡巡诊的脚步走过错那县20余个自然村，接受普查的藏族群众近千人次，为藏族牧民患者解除了病痛，提供高质量的医疗服务，同时也向藏族群众宣传普及了许多健康知识。

辛勤的付出换来了藏族群众敬献的条条哈达，换来了汉藏僧俗群众的深情厚意，拉近了汉藏民族的距离，友谊之花在高原上盛开。2013年，她被评为西藏山南错那县先进个人，并获突出贡献奖，2015年5月，更是被国家卫计委评为“最美妇幼天使”。



川妹子张潇

文 / 陈怡



“作为一名医生，只有不断提高医疗服务质量，才能赢得患者的信任。”无论工作多么忙碌，她总是抽时间学习新知识、新技术、新疗法，了解妇产科疾病发展的新动态，积累新经验。作为医院的业务骨干。2008年，她被派到上海交通大学附属瑞金医院妇产科及微创中心学习一年，期间，她积极向各级专家、老师请教，受益匪浅。返回医院后，她与科室同事独立开展了腹腔镜子宫肌瘤剔除术，填补了医院空白；开展腹腔镜辅助阴式全子宫切除及宫腔镜手术，大大提高了矿工医院妇产科微创手术技术水平；参与疑难危重患者诊治与抢救无数例，先后在国家级、省级学术核心期刊杂志发表优秀论文数篇，2014年10月晋升为主任医师。

“有时去治疗，常常去帮助，总是去安慰”，美国医生特鲁多的话诠释了医者仁心的真正意义，这也是对牛娟工作状态的真实写照。

作者单位 / 华润医疗集团有限公司





清晨，初升的太阳有些刺眼，走进办公室，眼前感觉还是黑乎乎的。往日安静的办公室，今天突然变得格外热闹，几位女同事正七嘴八舌的议论：“你知道吗，张潇被评为华润集团优秀员工了”、“是啊，真厉害”。

张潇是公司重庆办事处销售经理。一年前我刚到公司的时候，经常听领导们提到重庆办事处的投入产出比如何，商场销售排名如何等等，对这个办事处的负责人，赞誉之情溢于言表，让我对这个重庆妹子留下了深刻的印象。

连续数年保持综合经营指标领先，这个女强人到底有何特别之处？一个偶然的时机，我终于见到了“传说”中的张潇。

7 月份，按照公司计划，管理团队分片区带队调研市场，我和其他 2 名同事被分配到西南片区，其中一站就是重庆。

重庆是西南地区和长江上游最大的经济中心和重要的交通枢纽。数十年前，川江段因湾多滩险，水流湍急、落差大，江上行船往往需要船工在岸边拉纤艰难前行，川江号子因此成为重庆历史长河中一道独特的人文景观。

“欢迎来到重庆，我是张潇”，一声清脆的问候传到我的耳中。个子不高，留着披肩长发、身着深红色连衣裙，言谈举止亲切随和，一个甜美的小女人出现在我们面前，和我想象中的女强人形象完全不一样。简单的寒暄之后，大家投入到紧张的工作之中。

随着调研工作的深入，我对张潇和重庆办事处有了更深入的了解。

2008 年 1 月，为完善国内市场布局，公司成立重庆办事处，在一无办公地点，二无人手的“零状态”下，张潇承担起重庆办事处的组建任务。

“你一个人能行吗？”公司领导用顾虑的目光打量着张潇。

“保证完成任务。”张潇用川妹子的豪爽，干净利落的向公司作出了承诺。

搭建架构、招聘人员、采购设备、调研市场、规划货品等各项工作紧张有序地开展起来。一个月后，重庆办事处即投入运营，但张潇却跑坏了两双高跟鞋，脚上磨出了七、八个水泡，体重减了5斤。谈起这段经历，送货员老周感慨万千，“每天从早上8点忙到晚上10点多，连我这个大男人都吃不消差点打退堂鼓，但她硬是扛了下来”。

办事处筹建起来后，张潇顾不上休息，带领团队立即投入到日常工作中去。公司给张潇下达的任务是“用三年时间完成重庆主要商圈、重要商场渠道市场布局，形成对西南地区品牌幅射力”。彼时，重庆市场已被国内外数十家袜品占据，市场竞争异常激烈。交谈中，张潇坦言，公司领导找她谈此项任务时，心里也没底，不知道如何寻找突破口，但对重庆地区袜品市场实地调查之后，发现公司产品不论在品质上还是款式上都有足够的信心，这给予自己莫大的鼓舞。“别的袜品能做到的，华姿伊品牌一定能做得更好”，张潇如是说。

张潇制定了详细的拓展计划并逐个拜访目标商场。当时华姿伊品牌影响力还很弱，被委婉拒绝甚至吃闭门羹时有发生。但张潇并未气馁，靠着真诚和锲而不舍的精神，命运终于为她打开一扇机会之门。2008年2月18日下午，张潇第三次到远东百货拜访，在经过3个小时的排队等待之后，获得了短暂的商谈机会，正是这不到20分钟的会面，成为业务发展的转折点，远东百货同意RIME(韵魅)和CREASUGI(华姿伊)袜品接替某袜品进驻江北店，3月11日，第一个直营店铺“重庆远东百货江北店”正式对外开业。

开业当月的销售业绩并不理想，这令张潇感到非常意外，“我们的货品品质不错，导购也在积极地推销，为什么销售结果不尽如人意呢？”在月度经营会上，张潇首先作了自我检讨。面对首战失利的局



面，她每天都到店铺现场去观察分析，找差距和问题，重新调整了店铺经营思路，从货品结构、竞品策略、陈列方式等方面积极改进策略，三个月后店铺销售排到了袜品类第一，远东百货对华姿伊公司刮目相看，同意进一步合作，旗下商场全面引入 RIME(韵魅)、CREASUGI(华姿伊)袜品。

在拓展市场的同时，张潇不忘加强成本费用控制。为减少办公租金支出，她将办事处搬迁到负三层的车库、与仓库合并办公，每月为公司节约 5000 元的租金。办事处成立之初，由于经费有限，出去办理业务都是乘坐公交。关于乘公交曾经发生过这样一个小插曲：办事处的一位女员工乘坐大巴给店铺送货，由于车上乘客拥挤，车辆启动时货物被关在车门内，人却没能挤上去，员工急得跟在大巴后面边喊边追，还跑掉了一只鞋。当张潇向大伙谈起这件事时，大家都发出了善意的笑声，张潇的眼中也笑出了泪花。

当时的条件你不觉得苦吗？

张潇擦干眼角的泪水回答，“当然苦了，但是想到公司这份沉甸甸的信任，再苦我也能咬紧牙关坚持下来。”

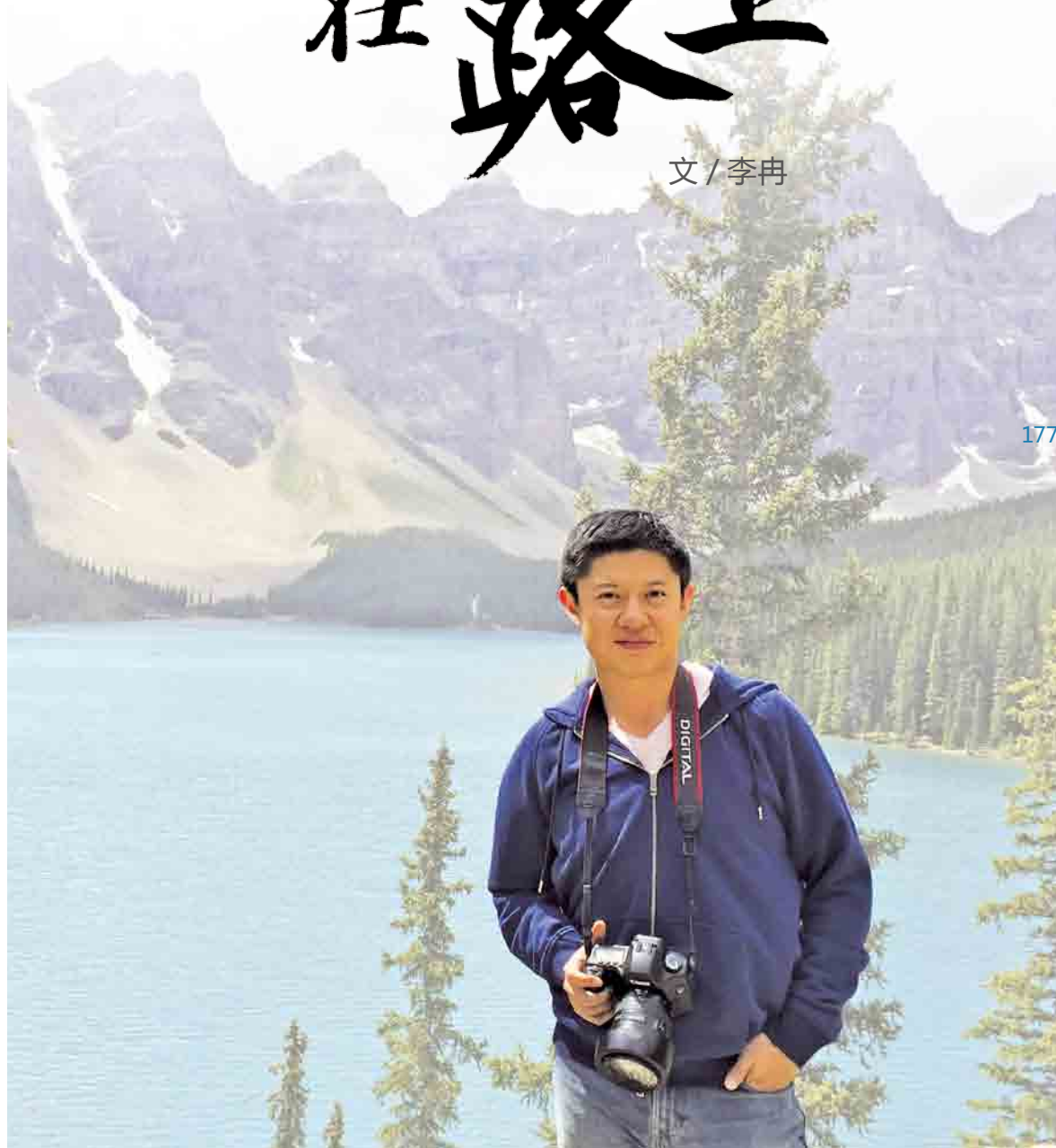
在张潇和重庆办事处团队的辛勤耕耘下，RIME(韵魅)、CREASUGI(华姿伊)袜品稳扎稳打，在商场袜品类别中，销售排名稳定在前三名之内。

傍晚的川江，波涛拍岸，风中不时传来渡轮的鸣笛声，仿佛川江号子在夜色中回荡，“川江湾哟 - 咳哈；爬上去哟 - 咳哈；合力向前哟 - 咳哈”。在川妹子张潇和她的伙伴们身上，我又看见了那种吃苦耐劳、坚忍不拔的纤夫精神，在这片美丽的土地上继续散发出动人的光芒。

作者单位 / 深圳市华姿伊实业发展有限公司

在路上

文 / 李冉



5年辗转6座城市，经历7次对陌生业务从熟悉到得心应手的历程，一半以上的时间都是在路上。

我的华润生涯截止到目前来看如果要用一个词来形容的话，那就是“外派”。如果需要在前面加个修饰词，那就是“从未停止的外派”。

可能是因为自己性格上的优势，在同事们眼里，我成了领导心中外派工作的首选，当然每次也都能不负众望。工作环境经常变化的经历让自己在任何一个城市对生活品质都不敢抱有太多奢望，住所选址永远以离公司近、方便加班为首要前提，随身物品的数量确保能装得进两只大行李箱，时刻准备着组织对下一次岗位调动的指令与召唤。

徒步穿越贵阳的大街小巷

2011年夏天，还在华润置地工作的我被派驻到贵阳进行业务拓展。为了对城市规划及布局有一个直观的了解，使自己在面对政府相关机构的提问或建议时，能够在市区地图上迅速指出某知名建筑或小区的地理位置，并在脑海中映射出该地区周边的商业及交通环境，我在抵达贵阳后的一周内，徒步走遍了二环以内所有的主路以及大部分巷道。随后，我开始走访各行政区政府规划及商务等相关部门，联络房地产信息资源及销售公司驻当地的分支机构，综合商业、交通氛围以及开发成本，为置地商业地产项目在贵阳的顺利落地，做了充足的前期选址及拓展工作。



有过拿地经历的同事都知道，在外时间长了容易陷入一种莫名的恐慌，担心项目进展缓慢，更担心自己对项目推进的建议或意见不能被及时关注。在夜晚和周末，异地的独处，会让这种恐慌感来的尤其强烈。为了缓解压力，我每周以书面形式向上级领导总结项目推进进展及一周成果，并对下一步工作提出计划及方案。空闲时间里，除了给自己制定学习和读书计划以外，我还强迫自己走出去了解当地的饮食、文化等风土人情，做好持久战的准备。在自己不懈的坚持努力下，各项任务最终全部按照计划完成。

全国各地跑协同

2012年，我被调入集团协同办公室工作。作为这个组织成立初期的首批成员之一，我与其他几位同事肩负着从熟悉一个全新的业务方式到在全集团内推广宣传协同理念的艰巨任务。此时已搬回香港生活的我，却鲜有机会在办公室里长待，多数的时间是在出差的路上。从调研协同创新项目，到报道协同经典案例；从促进跨SBU的产、产融协同工作，到建立集团集采平台；从参与筹备召开集团协同大会，到向领导们汇报协同进展，一年之中我们走访了50多个利润中心总部、大区及城市公司，足迹遍布全国70余座城市，100多天在路上。

我与健一网

经历了在集团协同办、战略部地产组等职能岗位上的锻炼后，2014年初，我再次被部门选中参与外派任务，奔赴上海加入集团战略部直属孵化项目健一网，从事电子商务试点工作，分管平台运营及仓储物流。与以往外派经历不同的是，这次的挑战不仅仅局限于对新城市、新业务的熟悉，更重要的是还要为公司部分业绩指标负责，并与健一网管理团队一起探索创新商业模式。

健一网成立的时间并不长，如今却能在竞争激烈的市场环境中脱颖而出，其根本在于拥有一支高度市场化并富有创业精神的团队。但彼时的健一网面临着从创业初期粗放式管理向快速成长期精细化管理



的转型关键阶段，存在着诸如缺乏绩效考核机制、部分岗位职责不清晰以及对员工关怀不到位等管理问题。如何宣贯华润文化，提高员工忠诚度，并在机制上激发员工们的工作积极性，是我和其他几位外派至健一网的同事对自己分管部门所遇到的相似难题。

重重困难和阻力面前，找出解决问题的有效方法才是关键。首要任务是融入为团队中的一份子，想团队之所想，忧团队之所忧。接手团队伊始，我以最短的时间对两个部门的骨干同事分别进行了一对一交流，虚心听取每个人的意见与建议，充分了解每位同事个性化需求中的共性问题，以公平、公正、透明为基础原则，解决大家业务层面以外的后顾之忧。通过访谈，我对部门主要人员的专长和特点有了初步认识，并以此为依据搭建起较为完整的部门组织架构，明确了责任分工、管控层级及边界，调动起了骨干同事处理业务的积极性。同时，面对缺乏激励机制这一大家提出的共性问题，

针对每条业务小组引入绩效管理及考核制度，通过评测数据让有责任心的业务能手脱颖而出，得到奖励提升，也为其他同事指引努力的方向，激发其潜能。

积极的团队氛围也是公司正常运转的重要保障。我通过建立周例会制度、高效管理微信群等举措，创造团队内良好业务沟通渠道，杜绝本位主义在部门内的滋生。另外，定期的团队建设活动不仅让大多数同事保持思想上的一致，也增强了工作中相互配合的默契程度。同时，在公司业务遇到突发情况时，我严格要求自己与大家加班加点，对于需要做出的决策在充分征求和权衡大家意见之后负起相应的责任，让同事们感受得到我与大家同甘苦、共进退的决心。



经过一段时间对健一网平台运营部和仓储物流部的转型改造，团队有了新的精神面貌。员工们为能给公司多创造一份价值而感到骄傲，也为能给公司多节约一分成本而感到自豪。为了改善办公条件，我们在工厂改造后的办公室工作，屋顶管道密布的室内办公区域被我们设计成现代 LOFT 风格，彰显了电商团队的创意无限；每逢电商促销大节，运营团队连续通宵加班，时刻关注着顾客的需求和竞争对手的动态，展现了传统企业不可比拟的快速反应机制；在仓库受限于设备老化

而导致发货大面积积压时，公司其他团队会利用休息时间与仓库同事一起集中处理，实现部门之间无边界的沟通与协作。在所有健一人的共同努力下，健一网正在向医药电商的领军企业地位稳步迈进。

以上算是我在华润的外派工作摘要，也许和同期进入公司的同事们相比，这份履历是丰满的，但和众多开疆拓土的华润前辈和兄长们比起来，我的经历又显得如此单薄。熟悉我经历的不少同事都曾经问过我，是否喜欢接受这种精神上居无定所的外派任务，我也在内心里询问过自己千百次。坦率的讲，我何尝不羡慕调动不频繁的同事，可以安心的择一城安家置业；我又何尝不想给自己的家人一个安定的生活环境，减少变动对爱人工作和子女成长的影响。可对于华润这样的多元化综合性大企业来讲，“一直在路上”的工作总会存在，也总要有人去做。我不敢保证自己能永远胜任“在路上”的挑战，但只要组织需要我，我仍然时刻准备着收拾好两只行李箱，奔赴下一个战场。

最后，向所有曾经参加过，或和我一样正在参与外派开拓工作的华润人致敬！



小块头大

能量

文 / 凌春丽

瘦弱的身材，白皙的面庞，纯真的笑容。第一眼看到陈长华的人，很难将眼前这位谦谦君子与高级研发经理联系在一起，他更像一个刚刚走出象牙塔的稚子。

但这个瘦弱的“小块头”却有着“大能量”，在陈长华的研发生涯中，共著有发明专利7篇，实用新型专利3篇；他负责研发的计算器电路，进入TI、CITIZEN、CASIO等国际一线品牌；他负责的2010年江苏省科技成果转化项目——“16位超低功耗微控制器电路设计”顺利通过验收……

芯片理想的追求者

陈长华是一位不折不扣的理想追求者，和他共事的人都会发现陈长华的工作不仅仅是为了薪水，养家糊口，他有着自己的职业理想和职业追求。

他的理想不是空想，对于做集成电路芯片，他有自己的原则和追求。芯片要做到完美是几乎不可能的，功耗、面积、成本，总是要找个均衡点。陈长华在这点上很实事求是，结合客户的需求，最大限度地做到芯片质量和性能的极限。



如果在有限的开发设计时间内无法做到极致，他会在项目结束后，继续孜孜不倦地研究、尝试，做好优化升级方案，以期下一批芯片能达到或超出客户的需求。

在这一系列过程中，他投入的是对这个行业和集成电路设计的热爱。他不会空喊高调的口号，也不会想着超越TI，他所做的就是自己力所能及的，一遍遍不厌其烦地督促周围的人，去关注客户需求、关注芯片性能。“有没有更好的解决方案？能不能再优化些？”周会上，他会一遍遍地询问项目负责人、模块设计工程师。

仅仅把芯片卖给客户不是陈长华的目标，从来不是！把芯片本身的质量和性能精益求精发挥到极致，才是他最终所追求的。

谦虚严禁的“陈老师”

“陈老师”——这是同事们给陈长华起的外号。

“大家共同学习”，这是每次别人请教问题时，他常放嘴边的话。记得做触摸屏项目（线路二组接手的第一个规模较大的正向设计项目）时，由于缺乏正向设计经验，陈长华除了自学外，还经常带着新来的正向设计人员向其他部门有经验的工程师请教。在学习新知



平易近人的“陈经理”

2001年8月陈长华从学校毕业后就将自己的青春与激情都贡献给了集成电路研发。虽然看上去年轻，但事实上，他从事集成电路设计研发已有十四个年头。

还记得新员工第一次见到他的情景，当人事专员向新员工介绍他时，大家不禁揉了揉眼睛，看着眼前比自己年纪大不了多少、身材相仿的陈经理，心里不由赞叹了句“年轻有为啊”。进组后，更让人佩服的是这个看起来没有多大年纪的经理，已经是有着十几年工作经验的资深技术控。大家不禁再一次腹诽，原来脑力活动还有益于永葆青春。

陈长华给人的第一印象就是亲切。初来乍到的新人们，难免拘谨、惶恐，“陈经理”的亲切，让他们倍感关怀。进公司不久，陈长华就安排了小组迎新活动，帮助新员工快速融入团队。安排完师父后，他还会经常关心新员工工作的进展情况。“对安排的工作是否得心应手？是否有更感兴趣的方向？”这都是陈长华常对新人说的话。

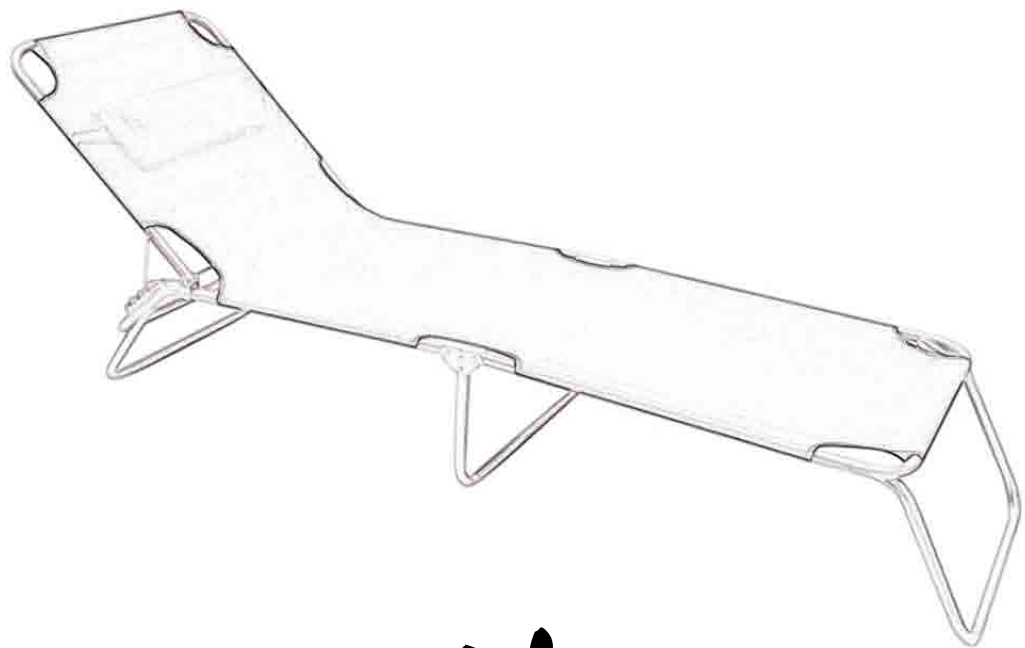
比起履历表上枯燥的“技术男”，年轻的同事们更喜欢看到的是平易近人的“陈经理”。

作者单位 / 华润微电子有限公司



识的过程中，陈长华比新人更积极、投入。在他眼里，学习不分职位高低、无关年龄大小，只要对工作有帮助，他都会虚心请教直至完全弄懂，就像是永远都吸不满的海绵。陈长华对技术的热爱和虚心求教的态度，同时也感染着年轻同事，带动他们孜孜不倦地向上、再向上。每次做完项目后，陈长华还会提醒项目设计者“多思考项目中可改进的空间，多看看其他同款产品的优缺点，研究没有终点，只有不断进行探索性的研究，才会让项目越做越好”。也许短时期内看不出绩效，但如今的技术并不是功能实现就能有持久的销量，只有高精尖的产品才能真正立足于市场。

陈长华的严谨，大家也深有体会。那时有个新人第一次接触数模混合 AMS 仿真，做后仿时想当然地按照前仿的方法换了个数字网表继续做，没有仔细深入的学习 AMS 后仿，导致后仿要重头做，耽误了不少时间。陈长华当时虽没有怒形于色，但日常充满笑意的脸上还是严肃了不少，一边手把手教新人重新搭建后仿环境，一边向新人讲述过程和后仿需添加的重要文件，还再三叮嘱“不要想当然，要多学多问”。这件事让当事人记忆犹新，从此以后，当事人总是要再三确认，才会交出任务。



在广东三九脑科医院，有一张陪护床已默默陪护了他的主人9年。值得一说的是他的主人不是病人家属，而是三九脑科医院的一名工作人员——胡誉怀。9年来，胡誉怀以医院为家，在办公室的陪护床上度过了无数个不眠的夜晚，许多为患者服务的思想和举措都是在这张陪护床上酝酿出来的。

这条路走对了

9年前，医院还没有病人服务中心这个部门，胡誉怀当时在市场部工作。从医院网站建设到院内宣传栏的制作，再到网络咨询等，他一个人全都包了。胡誉怀知道，有很多人因为缺乏医学常识而在求医中感到迷茫、无助。于是他经常通过QQ群和其它网络平台解答患者的疑惑。他按照病种建了许多个医患交流群，每天在网上义务为患者解疑答惑，经常零点以后，他还在网络上坚守，累了，就睡在办公室的陪护床上。他QQ里的好友80%以上是病人或病人的家属，一些患者家属深夜来电，他也总是耐心地给予解答。他的QQ名“慎独”对不少病人和家属来说就是救命稻草。

情深

陪护床上的医患

文 / 路璐

计算机专业毕业的他，在帮助患者的同时，也深知网络营销的魅力，在医院率先推行包括网络推广文章、在线咨询、贴吧、论坛、博客等在内的营销方式。当通过网络渠道来到医院的患者越来越多时，胡誉怀预感到，这条路走对了。

2010年，医院成立病人服务中心，胡誉怀被任命为该中心负责人。在他的带领下，一个以更好地服务患者为目的的营销团队日趋成熟和专业。

他们建立了一套具有三九脑科医院特色的客户关系管理框架平台，集合了所有咨询、就诊的患者及目标客户，以特有的方式，通过对海量数据的分病种分析，获得重要的客户价值链条，同时打造出一套极具价值的内容营销体系。他们始终坚持向患者提供高质量、高价值的健康资讯与体现专业特色的诊疗案例，医院官方网站上的经典案例让患者得到了共鸣，20个病种博客上的专业文章、社交媒体频繁更新、视频节目及医院院刊杂志定期分享，让患者受益无穷。每年几百篇主流媒体报道，大大提升了医院品牌知名度和美誉度，为医院品牌创造了可观的价值。

他们瞄准社会化媒体营销趋势，培育大数据营销思维，引领医院在关注患者的参与度与美誉度，强调和患者的互动及信息发布的及时、精准方面进行了卓有成效的实践。通过微博、微信、博客等社会化媒体，有系统、有目标、有阶段地传播脑科医院正能量，通过营销形成“洞察患者需求 --- 满足需求 --- 创造需求”的独特链条。

服务没有止境

胡誉怀清楚地知道，现代营销战略已由产品导向转变为客户导向，客户需求及其满意度逐渐成为营销战略成功的关键所在。作为一个为病人提供院前、院中、院后服务的部门，服务这两个字被赋予了太多的内涵，胡誉怀带领他的团队一步步地扩宽服务内容，提升服务



质量，并通过不断创新，使服务充满生命力。从网络及电话预约、网络信息咨询，到举办健康大讲堂、寄药服务、患者满意度调查、穿行测试的推出，再到发展爱心大使、联合媒体救助贫困患者等，每一项新的服务举措的推出，都适时地丰富了服务的内涵，延续了服务的生命。

如何在服务中实现患者的真正满意，如何在服务中彰显医院的品牌魅力，如何在服务中间接创造效益，是胡誉怀经常夜深人静时在陪护床上思考的问题。

公益一直在路上

胡誉怀热心公益，用行动表达着对社会、对弱势群体深深的关爱。

2010年，当韶关巨颅少年陈文聪求医心切但迫于经济压力无法到广州来治病时，他联系上了中央电视台记者，希望联合中央电视台救助这个贫穷的农民家庭，并向医院申请为陈文聪减免医疗费，使他得以顺利接受治疗。当得知陈文聪姐姐因交不起学费要放弃学业时，



勇闯日本市场


文 / 季虹



他递上 6500 元；他为溺水的陈明远捐款 1000 多元；他为擦鞋救母的骆伟科买鞋子、买衣服……周边的患者和同事们真切地感受着他的真心和爱心，也因此对医院有了更多的信任和感激。

在医院，当了解到很多脑瘫患者家庭困难无法长期坚持治疗，疗效因此受到影响时，胡誉怀看在眼里急在心里。2011 年 1 月，他倡议成立三九爱心基金，基金主要来源于院内员工及部分社会爱心人士捐款。截至 2015 年 8 月底，已有 392 名脑瘫患者得到了爱心基金的资助，大大提升了患者治疗的连续性。

2014 年，胡誉怀任广州市碧心公益服务中心理事，将公益事业从医院层面扩展到整个社会层面，而其公益组织理事身份也为医院的跨界营销起到很好的推动作用。

一个人的需求可以很小，小到只要一张陪护床，就可以为家。一个人的梦想可以很大，大到只要一个想法，就可以将患者的需求实现。 

作者单位 / 华润医疗集团有限公司

中间为陈秀新



索下，找到了同样是非重金属催化剂的钛催化剂。钛催化剂产品比传统催化剂产品更加安全健康，恰恰符合日本饮料企业追求安全健康的理念。但日本企业向来以严谨、苛刻的工作作风著称，想要用钛催化剂产品替换他们已经使用习惯了的锆催化剂产品，这个过程是艰难而曲折的，将新品打入日本市场，首当其冲的是钛催化剂的定价。

此时正值 2010 年年关，离春节只有三天的时间，和公司一起开发钛催化剂的合作方要求在春节之前把 2011 年的钛催化剂产品销售价格确定下来。临近年底，事务繁多，但是为了第二年的销售工作顺利进展，陈秀新从采购部门要来了钛催化剂的采购成本，又向生产部门询问生产线切换成钛催化剂后的产能变化、损耗情况，然后测算出钛催化剂大致的生产成本。为了更精确地预估日本市场能够接受钛产品的价格，陈秀新觉得应该再去了解锆催化剂产品在日本市场的售价。可是要怎么去了解呢？直接去问日本客户，他们不可能告诉我们真实的价格，合作方为了自身利益，更不可能告诉我们。



2008 年，初出茅庐的小业务员，年销售业绩不足万吨。

2015 年，经验丰富的业务经理，年销售业绩超过 13 万吨。

7 年时间，公司给陈秀新提供了成长的平台，陈秀新也紧紧抓住这个平台实现了自己的价值，成为公司外贸销售 NO.1。

聚酯切片（PET），是生产饮料瓶的主要原材料，经过多年发展，公司已经将其成功延伸到包括美国在内的多个国家，却始终没有叩开日本市场的大门。日本是一个对产品要求极为苛刻的国家，打开日本市场对公司来说相当于拿到了健康通行证，陈秀新决心要啃下这块“硬骨头”。

经过一番走访，她发现日本市场一直使用台湾、泰国含有锆催化剂的聚酯切片，锆催化剂属于非重金属催化剂，使用这种催化剂的产品对人体健康更有利，而国内普遍使用的却是含有重金属锑的催化剂。于是她向公司提议使用非重金属催化剂来替代锑催化剂，但是锆催化剂产品的生产成本非常高，一旦使用就意味着产品价格将抬高一大截。她的建议得到了公司的重视，最终在研发部努力探



在办公室，陈秀新有个习惯就是喜欢翻看名片夹，无意间她看到了一家锆催化剂贸易商的名片，抱着试试看的心态，她拨打了这家公司销售的电话。打电话之前她心里非常紧张，想着怎么向人家介绍自己他们才会告诉我们可靠的信息，心里一直打着草稿。电话拨通后，陈秀新说：“我们公司打算研发新的产品，可能需要用你们的锆催化剂，能不能给我们一个合理的报价？”对方一听是潜在的客户，又仔细询问了一些生产和销售计划，最终给了一个报价。在对方要挂电话之前，陈秀新又小心翼翼地询问目前除了日本以外，还有哪些地区在使用这种产品，对方告诉她说台湾有工厂在使用，在大陆也有分厂。了解到这一点后，陈秀新又查询了2008年到2010年的海关数据库。此时离合作方给的定价期限只有1天了，陈秀新从下午3点开始，直到晚上11点，整整8个小时反复查询、研究数据。功夫不负有心人，她终于筛查到了锆催化剂从2008年到2010年的销售价格以及价格变化，依据这些有力的数据，陈秀新计算出了具有竞争力的钛催化剂产品价格。

在确定了产品销售价格之后，下一步就是要让日本客户认可公司的产品。2011年2月，陈秀新多次走访日本各大客户，请求在日本具有影响力的东洋制罐公司品质部出具我司钛产品品质报告，希望通过这份具有一定影响力的产品合格报告去说服其他有意向把锆产品换成钛产品的客户。一天要走访五六家客

40000

户，日本工厂都是在近郊的各个县，需要先乘坐地铁再转火车。往往都是饭点到了还在车上，下车了又刚好到了与客户见面的时间，饿肚子就成了“便饭”。晚上9、10点钟回到酒店，还要整理当天与客户开会的内容，写成拜访客户报告，把最新最重要的消息及时反馈回公司，所有的事情做完早已是夜深人静了。虽然很累，但只要躺在床上，憧憬着来年公司钛催化剂产品在日本市场的销售成果，疲惫立马就烟消云散。

功夫不负有心人，钛催化剂产品质量终于得到了日本客户的认可。但是，新的问题又随之出现了。

在日本，人工费用相比国内也要高出很多，所以日本客户要求使用的包装通常都是海包，这对华润包装来说是一个非常陌生的概念，公司没有现成的海包生产线，也没有做海包的辅助设备。

客户需求就是工作改进方向，陈秀新和她的同事为此付出了异常艰辛的努力。在客户的指导下，经过了无数次的整改，公司将打包车间完全改造成海包车间。每次装海包，陈秀新都会和客户一起到车间检查、监督、指导。从到码头挑选专业海包集装箱到化验室里查看异常粒子，她都会陪同客户一起，遇到问题及时为客户解决。2013年7月的酷暑，她和客户爬到楼顶查看电子秤，晚上8点多了依然在办公室开会，讨论如何解决生产海包过程中遇到的问题。在大家





打通物业管理系统的 “任督二脉”

文 / 刘雯

的共同努力下，2013年11月，第一次批量生产海包75条集装箱顺利完成。经过这次批量海包生产后，陈秀新和客户、物流公司一起制定出了海包生产、装箱的操作流程，保证了后期海包生产、装箱的标准化。到2014年11月，华润包装的第二条海包生产线也开始投入使用，得到了客户的赞许，客户甚至不需要再来现场监督海包生产和装箱。

2010年日本最大的饮料制造商东洋制罐东京工厂首先认可了我们的钛催化剂产品，销量168吨；2011年销售量2875吨；2012年钛催化剂产品的质量又得到了东洋制罐横滨工厂的认可，销量达到了6500吨；2013年东洋制罐门司等工厂也认可了钛催化剂产品品质，3家工厂在2013年使用了12000吨钛产品；到2014年，东洋制罐所有分厂都已经认可了钛催化剂产品，销量跨越式增长到了24000吨；2015年钛催化剂产品在日本的销售目标是40000吨。到今天，华润包装的钛催化剂产品在日本饮料行业已经声名鹊起，渗透到东洋制罐外的各大饮料工厂。华润包装的海包生产线也成为国内最好的海包生产线，公司海包的销售范围也从日本扩大到了美国、加拿大、巴西，得到了更多客户的认可。

陈秀新勇闯日本市场的故事让我们明白成为一名优秀的销售靠的不只是嘴上功夫，辉煌业绩的背后往往是异于常人的执着与付出。

作者单位 / 华润包装材料有限公司





200

软件语言版本无法支持英文和泰文，工资、税收、租金的计算都是“泰式标准”的做法，泰国本地员工不能明白自己的意思，部分老员工不愿意改变多年来纸质化办公的习惯……

这就是王力文刚到泰国时面临的局面。作为集团在海外唯一一个管理项目，泰国长春置地的信息化水平一直停留于初始化阶段，公司的主要业务运作都靠传统的 OFFICE 软件及邮件进行处理，导致工作流程不规范、重要资料查找困难、部门协作混乱的问题时有发生。2013 年 6 月，王力文带着在华润置地成功推动 OA、视频会议等系统的经验调至泰国，目标是要在 2014 年 6 月 30 日前让 PSM（Property Service Management）物业系统成功落地。

“刚来的时候真的很沮丧、很焦虑，但慢慢平静下来之后就跟自己说，如果这么难的项目我都能完成的话，那以后估计没什么项目可以难得倒我了。”

“水能载舟，亦能覆舟”，只有一线员工积极参与进来才能解决当前的困局。于是王力文以学习泰语和泰国文化作为敲门砖，用“各个击破”的方式深入每个部门调研，用蹩脚的泰语努力融入泰国同事的生活和工作圈子中，去倾听他们的“抱怨”，分享他们的喜悦。不知不觉中，王力文了解了他们日常工作的信息化需求和操作难点，对于客户服务报事流程这类跨部门流程配合时因分工责任不明确和任务流转不规范造成的“盲点”也了然于心。另一方面，王力文按照华润物业总部的要求，积极与外聘项目顾问联络，充当一线同事、总部和项目顾问之间沟通的桥梁，协助项目顾问准确了解用户需求并根据业务流程的特殊性设计有效的技术方案。

正当一切按计划有条不紊地进行时，持续的反政府示威活动促使泰国政府于 2014 年 1 月 22 日颁布了紧急状态法，导致项目顾问原定于 3 月底赴泰进行用户培训的计划一再推迟，为整个 PSM 系统的如期上线蒙上了阴影。王力文再一次临危受命，自己化身临时技术员，配合外部顾问将系统搭建过程中出现的难点放入模拟的应用场景中，一遍又一遍进行测试、评估，要求外部顾问在到达泰国前先行处理这些技术难题，以便培训时能“有备而来”。

在王力文担任临时技术员的过程中，他协助各业务部门对本部门相关的所有业务流程进行了一次大梳理，不仅对已有的业务流程进行了优化，而且对一些处于“模糊地带”的流程，特别是跨部门的流程进行了深刻的讨论，为最后达成共识并固化到 PSM 系统中奠定了基础。


在王力文打通各个“堵塞点”的基础上，项目顾问于 4 月底赴泰组织的用户培训取得了良好的效果，系统的前期搭建顺利完成，保障了系统的按时上线。

5 月，曼谷的雨季如期而至，PSM 系统搭建也到了导入数据和初始化数据的最后关头。可是市场部负责客户数据输入的人员突然出现变动，留下的同事完全不熟悉系统操作方法，这为市场部的数

201

据导入带来很大麻烦。再者，作为整套系统操作流程的第一个部门，市场部导入客户资料的准确性和及时性关系到其他部门的后续加入和项目的顺利落地。在此情形下，王力文一方面主动要求帮助市场部输入数据，另一方面也积极培训新员工学习系统操作的方法和数据核对的技巧。终于，PSM 系统如期上线，实现了信息在人与人之间、部门与部门之间，以及公司与公司之间的实时共享及无缝流转，不仅提升了工作效率与服务水平，还增强了物业总部乃至整个集团对于海外业务的综合管控能力。

“在项目非常困难的时候，我也有过想要放弃或者怀疑自己的念头，但是回头想想如果这次自己放弃了，那么以后遇到困难的时候自己就会习惯性的放弃，唯有不断地告诉自己一定要坚定的往前走，相信自己是正确的。”王力文如是说，也如是做。

整个项目推进过程中，王力文一次又一次将困难消弭于无形，用自己迎难而上、攻坚克难的毅力和信念，为泰国长春置地打通了信息化物业管理系统的“任督二脉”。

作者单位 / 华润物业有限公司




华润集团 2014 年度优秀员工

姓名 王力文

单位 泰国长春置地有限公司

职务 IT 高级专员 (评优时任 IT 管理员)

华润司龄 5 年

后记

有一种力量浩瀚如海可以包容万千，有一种力量牢不可摧可以攻坚克难，有一种力量气势如虹可以创造奇迹，这种力量就叫：员工。

2014年，一本以305名2013年度华润集团优秀员工为主角的故事集编辑出版，取名《华润力量》。此书发行后，一时洛阳纸贵，索要者不断，足见榜样在广大员工心中的崇高地位。这是一份荣耀的记载，更是一辑华润员工朴实而动人的缩影。

继2013年度集团优秀员工评选表彰后，331名员工从50万华润人中脱颖而出，获得2014年度集团优秀员工的殊荣。集团决定继续采编优秀员工们的故事集出版，《华润力量》将在集团内成为树立榜样、传递正气的一个常设平台，在这里，让我们与一年一度的优秀员工们见面，在这里，让我们透过文字去感受华润源源不断的力量。

根据去年《华润力量》发行后大家的反馈，为了充分地展现优秀典型的风采，今年我们从331名2014年度集团优秀员工中只选取了27名代表，同时从2014年度集团优秀党员中选择了3名代表，通过分享他们各自工作与生活的故事，带我们走进七彩大华润，去领略不同行业、不同区域、不同岗位的优秀员工平凡中的精彩。

感谢一直重视和关注优秀员工评选及宣传工作的集团领导，感谢各相关部室、战略业务单元、利润中心对本书采编工作的大力支持，感谢为本书执笔撰稿的各位同事，感谢可敬可亲的优秀员工们，是你们的优秀成就了《华润力量》。

此书献给每一个为了华润事业努力奉献的员工！

华润(集团)有限公司
董事会办公室
2015年12月



华润（集团）有限公司

China Resources Holdings Co., Ltd.

香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 49 楼

49/F, China Resources Building, 26 Harbour Road, Wanchai, Hong Kong

Tel: 28797888 Fax: 28275774 www.crc.com.hk