



华夏龙人  
CHINA-LOONG

---

2021总刊第154期  
2021 General Journal No.154

---

# 目录

## 新闻聚焦

华夏龙2021第一季度经营会议圆满举办

表彰劳动模范，献礼华夏龙16周年

## 学习园地

重过程还是重结果 ----- 运作管理部 - 韩宏伟

悬在民营企业头上的“双刃剑” ----- 广州公司 - 邓裴芳

细节决定成败 ----- 天津公司 - 刘红娟

## 市场动态

京东迭代社区团购，开店打造智能前置仓

淘宝上线商家免费权益中心

苏宁易购零售云全国累计新开门店突破9000店

4月全国机场货邮吞吐量排名出炉

## 一线频道

百年党史参观姚家山观后感 ----- 武汉公司 - 肖丽

成都随笔 ----- 天津公司 - 牛海英

年轻人应该做什么 ----- 综合管理部 - 刘清萍

《没有任何借口》读后感 ----- 广州公司 - 邝楚倩

疫情感想 ----- 财务中心 - 陈兴宝

## 回音壁

# 华夏龙2021第一季度经营会议圆满举办

2021年的第一季度，伴着春风的脚步匆匆往前，在这“春末夏初，风光无限”的日子里，华夏龙2021年第一季度经营会议在深圳梅林总部会议室召开。4月23日上午，董事长张小峰、总裁邹二伟、各分公司主要负责人以及各职能部门负责人参加了会议。



## 一、全面的总结和分析：

财务中心刘总、各分公司总经理及各职能部门负责人作工作汇报。各自盘点了第一季度的基本工作情况；分别汇总了各部门Q1流程重塑进度；分析了Q1客户满意度进度与降本增效进度总结与Q2计划，还围绕“Q2目标客户开发”进行阐述主题。

## 二、要有死磕到底的作风

汇报一段落，邹总在总结时重新审视了一季度的工作情况，深刻指出了工作中的不足并提出了解决对策，对下一季度的工作计划进行了合理的安排，为顺利实现全年工作目标奠定了基础。



## 画重点：

- 1、一季度取得一定的成绩，算是阶段性的胜利，但同时指出我们还有利润空间；
- 2、特别强调，一定要重视安全生产；
- 3、确保异常不过夜，把异常概率降到最小，把客户放在第一位；

- 4、客户满意度的提升空间很大，在这一点上，确保老客户的满意度不断提高，同时锁定我们的利润率；
- 5、日常工作中，要争取把降本增效做到极致；
- 6、流程重塑，客服、仓储、营运三个模块每四个月优化一个流程，充分发挥管理小高手的能动作用，各部门要联动起来，整理一个流程，落地一个流程。



董事长在会议总结中指出，无规矩不成方圆，工作中要按照制度执行，落实过程中如果出现偏差，可以提出意见，后续改善不合理的地方，但在此之前必须按章办事。同时也肯定了第一季度所取得的成绩，2021年有良好的开始，市场开拓与运营已初见成效，但也必须对目前市场环境保持清醒的认识，大家还需继续努力，苦练内功，才能在未来激烈的竞争中再创佳绩！



季度总结是华夏龙整装前行的必备会议，是对以往工作实践的一种理性认识，也是做好各项工作的重要环节。可以全面的、系统的了解以往工作情况，正确认识优缺点，明确下一步工作的方向，提高工作效率。面对第二季度，华夏龙人一路先前。伙伴们，准备好了吗？我们启程吧！

## 表彰劳动模范，献礼华夏龙16周年

五月是劳动月，虽然小长假已经过去，但五一劳动节的意义还在，那就是致敬我们身边辛勤劳动的劳动模范们。

他们身份普通、岗位平凡，却业绩突出；

他们爱岗敬业、争创一流，还勤于奉献；

他们把平凡工作当成自己的使命，工作中从不吝惜精力；

他们就是我们华夏龙的劳动模范和值得依赖的力量！



正值华夏龙16周年之际，借着这个机会，对他们表达心里最真挚的感谢：感谢有你们的付出和努力！

今天，华夏龙各分公司纷纷为“五一劳动模范”颁奖，表彰他们的辛勤付出，也激励所有华夏龙人顽强拼搏，努力奋进，争做华夏龙标杆和管理小高手。



在总部的表彰会上，财务中心刘总表示：劳动是最可靠的财富，因为劳动，华夏龙才不断进步发展，才能持之以恒的走过16个春夏秋冬，5800多个日日夜夜。未来的发展中，我们依然要大力弘扬劳模精神，撸起袖子加油干，立足岗位作奉献，以更加踏实的工作作风、更为精细的工作态度做好每一项工作，让劳模精神在奋斗中熠熠闪光，是我们华夏龙人要做的。

我们大多数人都从事着平凡又繁琐的工作，也许一生都不会被发现，但只要心系本职工作、认真履行职责，做好点点滴滴的每一件工作，劳模的精神不一定表现在轰轰烈烈的大干中，更多的是表现在日常工作的点滴责任中。

最后，再次感谢我们的劳动模范，感谢他们的兢兢业业，感谢以他们为代表的华夏龙人，在自己的岗位上奉献着青春。人不一定皆能为劳模，但人皆能践行劳模精神。劳模精神是一种起于平凡的不平凡精神，没有惊天动地的业绩，但可以把每一件事情都做得尽心尽力、不留遗憾。我们会用实际行动践行劳模精神，永不懈怠、接力奋斗，在同一个目标下创造梦想，奔跑至更远的未来！

# 重过程还是重结果

—— 运作管理部 – 韩宏伟

很高兴为大家分享公司组织的16节科学管理课的学习分享，今天为大家分享的是《重过程还是重结果》这一章节。本章相对之前分享的章节来说要简单些，理论知识少，主要通过举例引起读者的思考，一开始抛出了中国企业存在的四个问题与现象：

1. 研发人员的工资高，流动性却很大；
2. 研发人员层次高，研发效率低；
3. 研发出来的产品多，瑕疵也多，维护服务压力大。
4. “老板给员工打工”的奇怪现象。

作者抛出以上四个问题论点结果，是为了后面论据的引申与展开。虽然以上四个现象是高科技企业中存在的主要问题，但如果放到我们的企业也会同样会有以下类似问题：

1. 中基本管理者流动性大，需要很长时间的沉淀并稳定，掌握较多专业知识；
2. 总会有超脱想法，脱离流程控制要求，跳跃执行，差错频出，客户满意度不高；
3. 过渡依赖中基层专业能力强、经验丰富的管理人，业务增涨过快时无力感明显。

通过学习主要领悟了以下几个方面：

一、一定要重视积累沉淀，要靠立规矩、建制度，通过有效的管理控制体系建立持续竞争力。培训企业纪律化的思维。通过中餐馆与麦当劳的现状对比，强调过程控制的重要性带来的结果的不同。

A、很多企业老总自己对于不讲程序、不讲规则习以为常。许多高新技术企业虽然也有文档记录，但是文档的操作性都很差，难以形成历史性的知识积累。这是为什么？还是个纪律与规矩问题，大家都在随心所欲，认为少一点、漏一点没关系。一个没有纪律和程序的团队是难以发展成微软这样世界级科技企业的。

B、最重要的一点是要将纪律的思维转换成工序。企业流动最大的往往就是“大拿级”的关键人物，一个人走了就带走了一切。我们提出的工序思维就是用制度取代“大拿”，也就是像麦当劳一样设计出二十多道炒菜工序取代中餐馆大厨，取代凭经验感觉和情绪化的配菜、炒菜工序。

二、必须注重过程控制，取代“大拿”，让工作按流程自动转动起来。结果是用来衡量过程的合理性的标准，也是PDCA的开始，并不是盯着结果就会有好结果的。我们管理者应该是要把更多的精力放在过程纠偏与标准流程落地执行上。确保我们的流程要求、客户要求、个性化要求是一件件都按标准完成的。

来公司三年有余，回顾以往的管理上的落地，我们有很成功的一件事情就是账账确认，从原来的可有可无，到现在的每个客户都习惯性的接受并认可的流程关键节点。一路走来，客我之间的账账差异由原来的很多客户有差异，到现在几乎没有差异。这是一个典型的身边的例子。这个我们坚持下来了，就成就了一块的过程落地。但是我们的账实差异仍然会在不断出现，有没有办法控制好这个过程也不出问题呢？也是有的，目前公司组织的流程重塑中大家可能会有明显的感觉，拣货确认要求务必与实际作业同步、要求执行动态盘点。多少企业经验告诉我们库存账实想要准确无误就是要做好收、发的过程控制并通过不断的动盘纠偏+客户的账账实盘点确认才能做到差异的控制。

大家可以静下心来观察一下，多年来，我们管理上的思维在基层管理者及员工的体现出不重视过程的现象是否有？例如：跳过觉得复杂的关键节点，直接违反流程操作。例如：签名随意完全认不出是谁？例如：不按流程要求执行导致我们失误差错的。相信都有，多年来我们运作质量一直呈连续抛物线式上下起伏，正是因为我们在过程控制中没有切实落地，导致问题反反复复的出现。

三、是内行领导外行，还是外行领导内行？在此作者给出了一个辩证关系，让我们看出中西方管理的区别，让我们看到重流程管理的企业，对于组织不同的贡献点的不同，利弊的不同。但可以肯定的是一个不重视过程控制，并建立有效体系的组织，外行基本上是领导不了的。则内行去领导的时候组织内卷化就会比较严重。外部客户的体验则无法实质性提升。



# 悬在民营企业头上的“双刃剑”

广州公司 - 邓裴芳

今天为大家分享的是《悬在民营企业头上的“双刃剑”》。本章主要是讲述民营企业在新兴市场经济条件下和转型时期，每一种管理模式，每一项管理实践，都是一把双刃剑。作者归类为五大话题：

- 1、超常速扩张；
- 2、魅力型领导；
- 3、政府输血；
- 4、造神运动；
- 5、先富阶层从政情绪；

作者从5个话题，集3个同事的所听，所读，所思展开多角度的讨论与对话。个人感觉该文章讨论的话题是很有高度的，我能理解但是延伸还是有点跟不上应该是会有点跑题。接下来我与大家一起分享下从阅读中这5把双刃剑第一与第二点给我带来的启发及收获。

第一话题主要说的是很多民营企业财务账本异常混乱，家底不清楚，长期是虚胖运营状态，最后导致企业成为了一件易碎品。作者注重的是在资金方面的讨论，而我结合到工作方面想的是目前我们自身的经营。我是2015年底随宋总来的广州，至今是第6个年头了，运输营业额从开始110万到高峰期650万再到底现在的330万，还是起起落落蛮明显的。650万的时候固然风光：给专线发货量、渠道搬运费、租车费、自身管理的人员都比较庞大。然而自己口袋是空的就拿工资没绩效奖金，然后自己下面兄弟们薪资不高、专线付款慢、司机结账时期长。为什么？因为没赚钱？是客户不好吗？未必，重点还是底子问题。各项成本高没有市场优势，异常高发损失赔款居高不下，冲账率能一个月上10多万，一个项目没做稳就接着上第二个，涉及的运作模块还不是熟悉的领域，什么都做结果就是什么都没做好。看似队伍庞大，但是真正能冲锋陷阵的少之又少。典型的没摸清楚自己的家底，在公司业务发展阶段却无法提供实际的支撑，还盲目的接单子。所以摸底很重要：自己团队底子是否过硬、成本要有市场对比验证是否有优势、兵不在多在于精、利润评估不能是拍脑袋，而是得有数据论证。

第二话题说的是中国企业接班人的问题，作者比较强调这个问题是中国企业一个普遍现象，很多民营企业其核心领导人是唯一原动力，是企业最大的资产，也是企业最大的风险点所在。不过这点来看，我理解的是咱们公司应该是不存在，从高层来说分公司模式，经营各有指标，并不像书中说的魅力型领导存在，更多的是总部充分放权。往下到了我这一梯队，公司现在核心推“管理小高手”，其实也就是人才的培养。以前规模小的时候，一些营运部负责人可能都得是全能的，对接客户接单、外出接货、发货、开单、报表等等一个人能全部搞完。现在不一样了，公司到了目前规模，需要更多的人培养涌现出来。负责营运的是否也能学习仓储，负责仓储的是否也能学习营运，大部门分单证、配载、调度等模块管理，核心大客户采用项目负责人，大仓内部模块分项目负责人等等这些，其实就是梯队的分解与培养。

书中说现在管理界都在谈传统的魅力型领导人与第五级经理人的重要区别之一就是在对接班人的培养上。对于我实际工作来说，其实就是把管理小高手贯彻到底，哪天我在与不在，部门日常事情都能稳定的运作就是在团队建设方面给公司最好的交代。

# 细节决定成败

天津公司 - 刘红娟

来到华夏龙真的学到了很多很多，在此之前从未从事过这个行业，现在我在天津公司任客服员一职已经2年多了，在此期间真的很感谢各位同事及领导对我的耐心指导和支持。这里就简单和大家分享下，从刚进入华夏龙接触的商超屈臣氏，沃尔玛，到现在负责电商渠道客户，我觉得要成为一名合格的客服员，需要做到认真、负责、热情的去对待每一位客户。目前我主要负责几个大客户的整体事宜，外加部分小客户的跟进，下面就我日常工作情况简单给大家分享下心得，大概分为两个部分：

## 第一部分：客服类日常工作的注意事项：

1. 注意工作细节：要细心，要有认真负责的态度，对于物流公司来说准时，无误，高效率才能更多的赢得客户的肯定；开始跟进客户时，对自己所负责的客户的性质及要求要全面了解，才能更好的为客户服务，从我们接到客户订单的第一步开始，就要细心的核对每一个信息，有时候微小的细节决定着我们的成败。

2. 对客户要积极响应：善于沟通，面对客户我们要学会很好的去沟通，热情周到的服务可以让我们以后出现异常能更好的和客户去解决，比如我现在负责的创维，因为模式的变动，现在都是直接送货到门店，这样每天我都要与一些大大小小的客户去沟通，一个良好的沟通态度有时候也会让我们从客户变成朋友。还有对客户提出的问题我们要第一时间的去回应客户，耐心的去倾听客户的需求，有些特殊情况下我们也要换位去思考问题，让客户感受到被重视。

3. 异常的及时处理：每个客户的出货在运输途中，多多少少的会出现异常，出现异常我们首先做到不要慌，认真查明异常原因，看是否还能补救；有时我们可以把可能发生的异常超前处理，如若羽臣送唯品会渠道的二包货物，仓库有时漏贴标，我们提前带上备用标签给到交货人员，以便有问题及时补救；能弥补的就想办法弥补，把给客户及给公司造成的损失降到最低；另外我会把我负责的客户容易出错的问题着重记下来，督促相关人避免出现类似异常。

## 第二部分：关于增值服务类细节把控：

1. 客户下的增值组套订单一般也都是比较着急的，当接收到订单后，要做到忙而不乱，仔细核对品名及数量后再让仓库拣货，另一方面，我会考虑每个城市的入仓时间来统筹二包人员的工作计划以及与营运沟通到货时效，最终让客户的订单按时交仓。

2. 二包工作看似力气活，实则还需仔细加认真，组套时有没有按要求规范的进行组装，组套单品数量对不对，打印的标签准不准，标签贴的规不规范，是否有少装漏装等等一系列可能发生的异常。现在对于每个组套的环节都是我和立项人共同完成，标签数量和明细的核对，装箱环节三个人检查是否有漏签，破损情况，把增值的异常降到了最低。以我们的不懈的努力，也收到颇多的成果。近期若羽臣增值这方面基本没有出现异常。这也同样验证了细节决定成败，工作中不能忽视每一个小细节。

近期公司开展的“流程重塑”同样也是为了检验了分公司对各岗位细小环节的把控是否到位，虽然天津有很多做得不好不对的地方，但是通过这次培训，也能让我们能更清楚的了解每个环节。把每个细节的小事情都抓起来，这样才能去异常和损失。

每个客户的运作或者增值有他的个性，也有共性。了解他们的个性，记住他们的共性，并及时共享给相关人员，让每一位参与者都能更标准的完成工作，更好的提高我们工作质量及效率，更好的服务客户。

## 京东迭代社区团购，开店打造智能前置仓



京东面向下沉市场的战略新兴业务部门——京喜事业群，5月17日于济南开出首家社区型便利店——京喜便利店。该店面积100平米左右，线下经营消费者的日常所需，包含生鲜、快消、日百。

该店似乎是京东对前置仓的一次迭代尝试。要将京喜便利店打造成智能前置仓，融合线上线下多业务场景。根据京喜官方介绍，京喜便利店将构建的社区消费场景包括：即买即得（店）、预售自提（社区团购）、送货到家（B2C及同城1小时达）、生活服务等多元消费体验。

## 淘宝上线商家免费权益中心



近日，淘宝首次上线商家成长层级，上线统一的商家免费权益中心。

据介绍，淘宝商家成长层级设Lv1到Lv8共8个层级，第一天开店的新手卖家主要为Lv2卖家；一站式的免费权益中心，则整合了菜鸟物流、网商银行、商家服务市场、淘宝大学等各方资源，涉及免费版生意参谋、大促活动报名保障、淘宝大学免费培训课程、商家工具折扣、物流寄件优惠等9项免费权益。

## 苏宁易购零售云全国累计新开门店突破9000店



5月18日，苏宁零售云第9000家门店在山城重庆开业。在“拼合”县镇零售版图的全局战役中，一张覆盖全国的零售大网日趋完整。

苏宁零售云总裁助理张辉表示，在强势家电3C品类心智基础上，零售云通过加载家居卫浴及海量线上长尾产品，帮助门店构造多品类多品牌竞争壁垒，带来长期稳定的效益提升。

## 4月全国机场货邮吞吐量排名出炉



日前，全国各机场相继发布4月货邮吞吐量数据，上海浦东机场依旧排名第一，以37.3万吨货邮吞吐量遥遥领先于第二名的广州机场（17.3万吨），深圳机场则以13.5万吨稳居第三，北京首都机场11.6万吨位列第四。

深圳机场其4月货邮吞吐总量13.5万吨，同比增长25.9%。其中，国际航线货邮吞吐量增势较猛，达5万吨，同比增长59.2%。截至4月底，深圳机场2021年货邮吞吐量累计达50.7万吨，较去年同期增长36.3%。

值得一提的是，今年第一季度，深圳机场货邮吞吐量在全球机场排名中跃升至第16位，而去年为第20位。4月，在全国机场货邮吞吐量TOP40中，绝大多数机场均表现出良好态势，稳中有进。其中，北京大兴机场的增幅最大，较去年同期增长了708.4%；武汉机场次之，较去年同期增长235.5%。

# 百年党史参观姚家山观后感

武汉公司-肖丽

2021年是中国共产党建党100周年，4月23日我参加了村党组织的“百年党史红色传承”暨“百家单位百场党课庆百年”主题党课活动，集体党员去黄陂姚家山红色教育基地参观学习和听党课。

授课老师给我们讲解了我党从1921年至今的四个进程转变：

- 一. 从革命党到执政党的转变
- 二. 社会主义艰辛探索与曲折
- 三. 领导开创改革开放新局面
- 四. 中国特色主义新时代

这个主题党课活动让大家重温党史进一步发扬革命精神和优良传统作风并将此传承下去，学史明理，学史增信，学史力行。听完党课村书记带领我们对着党旗宣誓，重温加入共产党宣言。洪亮的誓言回响在会议厅，铿锵有力，整齐一致，这也是在对我们党员的一次鞭策，恪守自己的诺言。

随后，基地讲解员带着我们观看了姚家山的历史博物陈列馆：木兰烽火、怒潮喷涌、挺进鄂豫、中原抗战。博物馆还原一个个感人的场景，一件件历史遗留的文物，无不让大家感慨，在那个战乱的年代，因为有先辈们坚毅刚强顽强拼搏无谓牺牲的精神才开创了这个新时代，即使我们没有生活在那个年代，勿忘国史，忠于党忠于人民。

把这种精神投入到现在工作生活中，恪守自己的工作职责，严于律己，工作中遇到任何问题困难，不能立马就退缩，要另辟蹊径，集思广益，找到解决困难的办法。不要遇到苦差事累差事就回避，要勇往直前，争先第一，将党员精神发挥出来。我党是以艰苦奋斗才发展壮大的，坚守“红色精神”，保持这些品质，在生活中互帮互助，勤俭节约，从我做起，才能带动身边的人，摒弃现在日益增长的攀比奢靡之风。

参观完陈列馆，大家一起去爬姚家山。身体是革命的本钱，有好的体魄才能去发扬中华精神，才能好的投入工作生活中。爬山一是锻炼大家的身体，二是考验大家的协作能力。我们一起30个人，男女老少，互帮互助，一个不落的登山顶。

此次参观姚家山红色基地是对大家精神上的一次洗礼，是重温历史也是重新定位自己。



## 成都随笔

天津公司-牛海英

深秋嫩绿的垂柳  
亲吻着我额头  
在那座阴雨的小城里  
我从未忘记你  
成都带不走的只有你  
和我在成都的街头走一走  
直到所有的灯都熄灭了也不停留  
你会挽着我的衣袖  
我会把手揣进裤兜  
走到玉林路的尽头.....



这首脍炙人口的民谣歌曲，将我的思绪再次带回那个悠闲惬意的城市—成都。

从深圳飞到成都，航程两个小时，当飞机降落在成都，走出机场的那一刻，一股慵懒舒适的气息扑面而来，让人心情为之一松，变得愉快起来。

短短两日，友人带我游遍武侯祠，青羊宫和草堂，其间我是第一次看到银杏树，那种让人震撼的黄色，让我记忆犹新。当我呆呆的站在枝叶繁茂的银杏树下，仰望这似乎遮住一片天的古树，想着怎么会有这么让人震撼的颜色，这种金黄色极具美感，难怪世人称之为：植物界的熊猫，活化石。

每到一个地方，我都会去尝尝当地美食。成都尝到了地道的酸辣粉，夫妻肺片，还有特色小炒及麻辣串串，参观了乐山大佛，吃过了乐山的豆花，宜宾燃面，特别豆花的特殊蘸料，真是美味之极。友人说，既然来到乐山了，离西坝不远，就要去尝尝西坝豆腐宴。那日，我一个人坐上去西坝的小巴，三块钱就到了。这是一座还未被开发的一座古镇，路上的行人几乎都背一个自编的竹筐或竹篓，青石路上有着雨后的冲刷的痕迹。我用手中的相机拍下这一幕幕的安宁舒适。当我漫步在一条小巷，旁边是古老到不知什么年代的房屋，有的开着木门，有的关着木门，却听不到任何喧闹声，仿佛无人居住。这条巷子，让我感觉身在烟雨江南。忽然转弯处，一位清瘦老人，穿着围裙，戴着套袖，躺在竹制摇椅上闭目休憩，这一幕，竟然让我无法举起相机去拍摄，我怕任何一丝声响惊动了他，打扰了这份宁静祥和。慢慢退出小巷，找到一家路边小茶馆，坐下等友人来到。店主人热情的送上一杯青茶，并说无限次添水，我拿起青花瓷的茶杯，轻轻一闻，绿茶的清香扑鼻而来，慢慢喝了一口，真是不错，清香甘甜，价钱再次惊呆了我，一杯无限续水的茶，竟然才2元钱。店主笑着说，他这只是为了街坊邻居有个地方聚聚，聊聊，我看着不大的小店，却是很多人，有的喝茶聊天，有的在下棋，而我这张小桌，却是在屋檐下的台阶上。我喜欢上了这座古朴宁静的小城。

友人和我来到镇中唯一的一间大饭店，就是这家店以西坝豆腐宴而闻名。我们两个人点了店里特色的菜，一桶米饭，旁边放着一摞碗，服务员说自己随便添饭，经过免费的无限续水的茶，再来随便添饭的店，我已经能蜀地人民的随性了。来到乐山，我一直喜欢吃豆花，没想到豆腐也一样嫩滑，美味，品种多样，我们吃得不亦乐乎。

友人问我对这座小城有什么感觉，我想了想说：所谓伊人，在水一方。

# 年轻人应该做什么

综合管理部-刘清萍

在B站看到罗翔老师的一段讲话视频，感触很深，摘取了视频中很戳人的几个观点：

“一个人很难决定自己的成就，是无数的力量把你推举。这也是为什么当任何人取得了成就，他都要积极的回馈这个社会。”

“居住在一线城市，本身就代表着责任，当你在一线城市享受了种种福利，那你对这个国家就有使命。因此我们要培养自己的责任感，而要培养责任感，一定不要走捷径，不要满足于及时行乐的快餐文化，要延缓自我欲望的满足，要学会克制。责任跟幸福并不矛盾，遵守责任的同时也能感受到幸福。”

责任感是什么，个人认为责任感是一种精神，一种价值观的体现，也是一种担当，一种对自己的认知，你认为自己应该做什么。举个例子，一个企业或者成功的个人，他可以有责任感，认为自己要回报社会，因此资助贫困学生或者做福利捐款什么的；做父母的，也可以有省吃俭用，努力给孩子创造更好的条件的责任感；做生产的，也可以有接受质检人员监督，使产品更好的责任感……像责任感、底线这种东西，从来没有百分百的概念，所以也没有做得到与做不到。但只要去做了，就有意义。

可能你会觉得自己就是一个平凡的普通人，努力活着已是不易，还要扛什么社会责任就真的太重了。一个人要有责任感，并不是让你承担住在北上广深的责任，欲戴王冠必承其重，那么我们普通人也相应承担普通的责任就行了。作为一个打工人，诚实的对待自己的职业是一种责任感，努力的工作也会获得成就感和快乐。

今年是我来到华夏龙的第三个年头，一直觉得我们华夏龙是非常具有责任感的公司，公司领导有很强烈的社会责任感。例如我们华夏龙的爱心基金会每年都倡导的员工乐捐，对福利院的捐赠，对贫困学子的捐助……每年都会开展一些主题教育活动，深入一线开展安全生产宣传和演习，另外，每次活动或者会议都在传递非常正能量的价值观。华夏龙的企业文化字里行间都是让我们要培养自己的责任感：对客户负责，对岗位负责，对自己负责。传递给我们的价值观是“依靠艰辛的努力才会获取健康丰实的人生”。



后记：我们身处的这个社会，创造价值的大部分集中在成年人中，而年轻人总会长大的，总要担负起创造价值的责任。每一代人都年轻过，年轻人必须有责任感，我们总要扛起自己的责任，可以抱怨，但是不要放弃。感恩这世界，并努力让自己变得更优秀，理解责任与义务的关系，才是我们年轻人应该做的。

# 《没有任何借口》读后感

广州客服部-邝楚倩

推荐一本书《没有任何借口》，读后对书中详细阐述的目标、责任、态度等有了深刻的体会。

“没有任何借口”，是美国西点军校200年来奉行的最重要的行为准则，是西点军校传授给每一位新生的第一个理念，它强化的是每一个学员想尽办法去完成任何一项任务，而不是为没有完成任务去寻找借口，哪怕是看似合理的借口。

人的习惯是在不知不觉中养成的，是某种行为、思想、态度在脑海深处逐步成型的一个漫长的过程。好的习惯让我们减少思考的时间，简化了行动的步骤，让我们更有效率；而坏的习惯会让我们封闭，保守，自以为是，墨守成规。借口就是一种不好的习惯，一旦养成了找借口的习惯，我们的工作就会拖沓、没有效率。的确，堂而皇之的借口让我们暂时躲避了困难和责任，获得了一些心理安慰，就像“一个谎言要用无数的谎言去掩盖”一样，随着一个又一个的借口接踵而来，我们自身在潜移默化中养成了十分可怕的消极的心理习惯，它会让我们的工作变得拖沓而没有效率，从而变得消极而最终一事无成。



找借口是不负责任态度的标志，作为青年员工，我们必须保持积极的态度，杜绝找借口、推卸责任的行为，避免成为别人口中的职场“老油条”。

结合实际，在客服工作中，我们遇到承运商、内部产生的问题或客户提出的疑问，都不能找借口搪塞，我们应挑出问题点，及时与各部门沟通处理，尽可能在各环节避免问题。日常工作中我们都自发的去发现问题，纠正问题；每个持续改进项目责任到具体人员，项目实施过程中我们必须带着主人翁的心态去工作，工作过程中出现问题，不能找借口将责任推给别人或者某个影响因素，而是应该冷静分析问题，找出原因，找出解决问题的方法。

只要养成良好的习惯，就不会为工作中出现的问题而沮丧，甚至可以在工作中学会大量解决问题的技巧，这样借口会离我们越来越远，成功将会离我们越来越近。

## 疫情感想

财务中心-陈兴宝

面对突如其来的新型冠状病毒感染的肺炎疫情，一场没有硝烟的战斗打响了！

2020年的春节与过去的春节有太多的不一样，商场不能逛，定好的出游计划紧急取消，最后连走出家门都受到了严格的控制。这一切，都是因为我们遇到了一个肉眼看不见而又诡计的敌人——新型冠状病毒，这个病毒具有传染性和致病性。因为跟以前人类发现的病毒不一样，是一个新的敌人，人类对新敌人的情况还不太清楚，所以造成了以湖北武汉发病最为严重的全中国都有病例的传染。



钟南山院士已经80多岁的高龄了。本该颐养天年的年纪却选择了临危受命。没有丝毫犹豫，就像当年面对肆虐的非典。匆匆出发，奔赴战场，与时间赛跑，与病毒抗衡，那一张在地铁的照片，感动了我，也感动了全国人民。看到一个采访，钟南山院士眼含热泪，激动地说：“大家全国帮忙，武汉是能够度过难关的。”下方的评论更是让我不禁泪目：“我不知道院士您为什么会眼含热泪，我只知道这眼泪重若千金，它是老爷子一个人的，也是十四亿人民的。”是的，您不是孤军奋战，您的背后站着的是十四亿的中华儿女！钟院士的挺身而出就像是旱灾里的一场及时雨，他滋润了人民的心田，给人们带来了无限的希望。他这种临危不惧，有勇有谋，尽职尽责的精神令人敬佩。

在这场抗击疫情的战争中，涌现出了一批又一批勇敢而又最可爱的人，我们的白衣天使。她们剪去头发，他们星夜不眠，奔波在战场，用自己的生命去冒险，挽救一个又一个病患，那些看着数字不断上升，时时揪心，却无能为力的人。他们每天穿着厚厚的防护服去治疗病人，由于防护服不透气使他们全身大汗淋漓，但他们没有半句怨言，他们用血肉之躯为人民铸就着生命的安全防线。

记得当时有很多的土味标语，“不聚餐是为了以后还能吃饭，不串门是为了以后还有亲人”“口罩还是呼吸机，您老看着二选一”“今天到处乱跑，明年坟上长草”全国各地随处可见这样的“土味”宣传标语，话糙理不糙，一针见血地讲述了疫情的严重性，又通俗易懂地表达了防护的必要性。当看到电视里播放的医护者含泪拜托人们不要到处乱走时，当时的我也禁不住泪目，做为普通的我们能做的就是管好自己的腿，不乱跑，不再给他们和国家添乱，就是给国家做最好的贡献。

致敬每一位勇敢的抗疫人员，因为有你们的付出才有我们安心的现在，虽然现在疫情还没结束，万众一心，团结的力量是巨大的，没有翻不过的山，相信一定会在不远的将来战胜它。

读《不与自己为难》有感：人生不是付出就有回报，所以也没必要为难自己去做一些办不到的事情，去改变一些无法改变的事情。接受不完美自己，不与自己为难，就是与自己和解。

——广州公司-孙俊红

读《专业主义精神时代》有感：专业主义精神不是一朝一夕形成的，而是持续努力去创造积累的过程，我们可以在过程中把自己的基础打的更加牢固，让自己更加专注细节的同时又愿意为他人着想，只要我们每个人做到了精神就有机会成为不可替代的专家。

——天津公司-郑月敏

读，《不与自己为难》有感：我们要明白什么是力所能及，什么是力所不及，压力有时候于别人是蜜糖，于自己就是砒霜，量力而行，活出自己。

——武汉公司-刘小欢

读《简单生活，阳光日子》有感：让我们通过科学管理自己的工作生活，让我们简单生活、阳光的日子。

——财务中心-陈兴宝

读《别让情绪控制了你》有感：人或多或少都是情绪化动物，有时候情绪上来，会做些情绪失控的事情，事后都会懊悔不已。所以，我们要学着控制情绪而不是让情绪左右自己，学着做理性又富有激情的人吧！

——运营管理部-吴岳珊

《专业主义精神时代》读后感：专业主义精神时代就是做事情要靠谱，要有勇气和决心，创造价值，做好，做细，成为领域的专家。

——沈阳公司-贾建东

读《简单生活 阳光日子》有感：大道至简，知易行难。难的事情从简单入手，循序渐进，就能组成。其实很多事情难就难在如何简单的去做，学会了简单，其实真不简单。

——综合管理部-刘清萍

读《不与自己为难》有感：人的一生，确实会遇到各种压力，我们经常会跟自己较劲，最后伤了别人，也伤了自己。不为难别人，也等于不为难自己，放下各种为难，努力活好每一天，那才是最终的目的。

——深圳公司-欧佩珊



深圳市华夏龙供应链管理有限公司

Shenzhen China-loong Supply Chain Management