

# 国泰人

总第 **124** 期  
**GUOTAI**  
打造高素质高效率团队  
创建学习型竞争型企业

新年特辑

主编：彭卿 执行主编：闻健飞 责编：王国庆、谯忠伦  
编委：何力、何晓国、陈永梅、谢璐茜



市委组织部副部长陈全慰问国泰集团党支部书记李文俐

渝北区副区长唐密一行莅临国盛 IEC 临空产业园调研指导

沙坪坝区人大代表考察调研沙磁文化广场

磁器口街道办副主任喻海军带队走访重庆国富沙磁实业有限公司

新年特辑之 2018 年度优秀员工合辑



## 市委组织部副部长陈全慰问国泰集团党支部书记李文俐

□ 国泰出租汽车公司 夏伟



历天新岁月，春满旧山河。1月31日，在新年到来之际，重庆市委组织部副部长、市委老干部局局长陈全看望慰问了我司党支部书记李文俐。重庆市委组织部长王志宏一行陪同慰问。

在通过文化长廊、文化展板等听取了李书记的简要汇报后，陈全副部长与李书记在一楼会议室亲切交谈。他指出，李文俐书记是一位优秀的党务工作者，对民营企业党建工作有着较高的政治责任感，能够将国企的党群工作经验毫不保留的用于打造民营企业党建品牌，打造优秀企业文化，让国泰党建品牌成为行业的标杆，成为市委组织部的党建联系点是极其不易的，这与企业领导的高度重视也是密不可分的。他谈到，国泰出租汽车公司是出租行业中的优秀民营企业，踏踏实实办企、认认真真做事是我一直以来亲眼目睹的，持续开展“树城市形象，当宣传信使，做服务标兵”的主题活动效果明显，长期坚持对一线从业人员入户家访、教育培训等工作更是独具特色，在组织宣传凝聚群众上起着重要的作用。得知公司转型升级研发出了刹一脚网约车，他高度赞赏公司领导是有远见的，是敢创新改革、敢闯敢试、敢为人先的。他强调此次走访旨在慰问一线基层优秀党务工作者，李文俐书记数十年来坚持在基层党组织，坚持工作在一线，发挥着党员先锋模范作用。今天代表市委组织部来一是看望慰问，二是在新春到来之际道一声新年快乐。

李书记在交谈中谈到，感谢市委组织部、区委组织部的挂念和慰问。26年来，国泰能有今天的成绩是在党的坚强领导下取得的，更离不开市委、区委的指导和帮助，也离不开企业领导对党建工作的高度重视和大力支持。在今后的工作中将一如既往、坚定不移跟党走，深入学习落实习近平总书记对非公企业健康发展的重要讲话精神，树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。在市委、区委的正确领导下，紧紧围绕企业中心工作，坚持业务开展到哪里，党建工作就延伸到哪里，最大限度的发挥党支部的战斗堡垒作用和民营企业的社会价值，进一步将党建工作深层融入到企业发展中，实现党建和企业发展双赢。

## 渝北区副区长唐密一行莅临国盛 IEC 临空产业园调研指导

□ 国盛·IEC 中心 巫晓娇



2019 新年伊始，1月7日，国盛 IEC 临空经济产业园迎来渝北区副区长唐密一行领导的调研、指导。国盛 IEC 临空经济产业园项目总经理况述明进行了接待并陪同参观，过程中向各位领导介绍了园区的工程建设、特色优势、产业定位、招商运营及政策支持等详细情况。

国盛 IEC 临空经济产业园，位于重庆临空经济示范区核心、渝北创新经济走廊门户，依托渝北区政府及临空高端产业布局，园区目前以引进数字文创、科创研发、智慧设计及总部基地等四大产业企业为主导，推动产业企业聚集及区域经济的发展。

园区近距离离轨道 10 号线长观站，一站即达 T3 航站楼，是名副其实的企业接轨世界的第一站，同时可与渝航大道无缝连接，快捷畅行与火车北站、悦来会展中心、保税港、果园港及各大核心商圈也可实现高速接驳。

园区经过深耕重庆 25 载的国泰实业三年匠心打造，已呈现出 21 万㎡健康、生态、高效、会呼吸的企业公园。同时园区还配备企业公共服务平台、大型会议中心、园区食堂、人才公寓、环形跑道、篮球场、羽毛球场、充足停车位等从工作到生活全方位配套，全面擎助企业发展。

参观结束后，唐副区长对国盛 IEC 临空经济产业园的区位优势、环境品质、企业空间格局给予了充分肯定，同时也为园区后续如何更好地进行产业企业引入、运营等做出指导。

在渝北区政府、创新经济走廊管委会的大力支持下，国盛 IEC 临空产业园将全力以赴促进区域招商引资的落地，构建临空产业转型升级发展的生态圈，将渝北临空经济示范区发展推向新的高度。

## 沙坪坝区人大代表考察调研沙磁文化广场项目

□ 国富沙磁 柳浪

2019 年 1 月 4 日下午 2 时许，重庆市沙坪坝区人大代表邓红、陈家平等人在磁器口街道办事处主任王韵、人大工委主任倪晓红等人的带领下，到重庆国富沙磁实业有限公司所建沙磁文化广场项目进行考察调研，重庆国富沙磁实业有限公司项目副总经理张卫兵、李崇志等公司领导及相关人员陪同考察调研。

沙磁文化广场招商团队代表淮望春详细介绍了沙磁文化广场项目的定位、招商、整体运营情况。为积极适应磁器口古镇的提档升级，进一步解决好磁器口古镇 AAAA 级景区游客吃住行、娱购游，特别是交通畅通、停车难，以及有品质的吃、住的问题，项目在这方面下了很大的功夫。A 区商业已于去年 9 月 28 日正式开街试营业，有 114 个商铺，目前招商入驻率已达到 78%，业态包括零售、餐饮、休闲、娱乐和生活配套等，有星巴克、屈臣氏、阿迪达斯、耐克等著名品牌，预计今年 5 月达到入驻率 100%；A 区规划了两个酒店，沙磁时光酒店已于去年 10 月 22 日正式营业，有 86 个房间、128 个床位，平常入住率达到 80%；另一个酒店沙磁公馆，将按五星级标准进行装修，有 99 个房间，将于今年 10 月开业。新增了 3000 多个停车位，加之公共停车库的修建，比较好地解决了磁器口古镇景区的交通状况和停车难的问题，使来磁器口古镇游玩的客人没有了后顾之忧。

现在，基本可以保证到磁器口古镇的游客留得下来。

各位人大代表还深入沙磁时光酒店进行了实地考察，对沙磁文化广场整个项目的定位、目前的整体运营思路等表示充分肯定和认同，表示要尽人大代表的职责，为项目的大力发展、繁荣兴旺进行宣传 and 呼吁。

## 磁器口街道办副主任喻海军带队走访重庆国富沙磁实业有限公司

□ 国富沙磁 张卫兵

2019 年 1 月 16 日下午 2:00，重庆市沙坪坝区磁器口街道办事处副主任喻海军带领街道办相关部门人员到重庆国富沙磁实业有限公司进行走访，就做好企业春节前农民工工资发放情况进行座谈，重庆国富沙磁实业有限公司项目总经理淮忠伦等公司领导和相关人员参加了走访座谈会。会议由磁器口街道办事处副调研员刘健主持。

首先，由磁器口街道办事处副主任喻海军说明了走访公司的来意，并传达了重庆市、沙坪坝区有关做好今年春节前企业农民工工资发放的有关会议精神，对国富沙磁实业有限公司作为沙磁巷项目建设方积极发挥指导、督促、把关作用，确保项目参建施工单位按时支付好农民工工资提出了三个方面的明确要求，磁器口街道办事处社保所、磁器口公安派出所等部门和单位，分别从各自职能职责出发，提出了做好这项工作的意见建议。重庆国富沙磁实业有限公司项目总经理淮忠伦代表公司，对磁器口街道办事处喻副主任一行，在新春佳节即将到来之前就做好企业农民工工资发放情况到国富公司进行走访座谈表示热烈欢迎，对磁器口街道党工委、街道办事处长期以来对国富公司项目给予的大力支持和帮助表示衷心的感谢，对街道办处领导和部门的敬业精神和深入务实的优良作风表示高度的钦佩。随后，淮总详细地介绍了国富沙磁公司在督促、指导沙磁巷项目各参建施工单位做好农民工工资发放情况，并就国富沙磁公司作为沙磁巷项目建设方，在春节前做好各参建施工单位工程款支付，积极发挥把关作用，确保各施工单位农民工工资支付到位表了态。最后，双方就加强沟通协调、保证信息畅通，共同努力把沙磁巷项目参建施工单位农民工工资发放到位，确保安全稳定达成了共识。

## 总公司组织召开国强物业第三方满意度调查报告宣讲会

□ 总公司综合部 向国平

2018 年 12 月，总公司运营监督管理团队邀请了第三方满意度调查公司对国强物业服务质量进行了调查。为找准差距，提升服务质量，2019 年 2 月 22 日，总公司在六楼会议室组织召开了国强物业第三方满意度调查报告宣讲会，来自物业、开发、酒店、汽车领域的 20 多名负责人出席了报告会，会议由总经理助理闻健飞主持召开，彭广琦总经理、彭卿总经理出席会议。报告由重庆诚凯咨询公司总经理陈蒙斌主讲。

陈总从调查研究概况、综合数据分析、各项目具体情况分析、神秘客图片展示、产品销售与评价、关系指数分析及业主问题反馈、社区服务需求情况、整体分析、对策议等九方面对本次调查报告进行了解读和讲解，让在座的各公司领导看到了本公司的物业管理在全行业中的差距。报告中针对物业管理中还存在的相关问题客观地进行了剖析，并给出了解决的思路和建议。

在听取宣讲后，彭广琦总经理指示：今年物业公司要正视自己的不足，要找准自己的差距，要下大决心大力度整改问题，尽快出台整改方案、达标方案、时间计划，借助第三方调查的外部力量和自我督导的内部力量，两股力量内外合一，形成合力，把物业服务质量提升一个台阶。



## 磁器口下河路垃圾站终于拆除了

□ 国富沙磁 柳浪

在沙区政府和磁器口管委会的大力支持下，在国富沙磁公司的全力配合下，2019 年 1 月 14 日上午 10 时，磁器口下河路固体垃圾中转站在现场工作人员的严密组织和指挥下，井然有序地进行对磁器口下河路固体垃圾中转站进行拆除，前后仅用了一个多小时，做到了安全、无扰民、无妨碍交通、无污染环境。

磁器口下河路固体垃圾中转站位于清水溪下河公路边、磁器口古镇 AAAA 景区内。自建成以来，承担着景区及周边小区每日垃圾的中转任务。自修建以来，就有群众反映该垃圾中转站臭气熏天、污水四溢，严重影响当地的生态环境，并且距离沙坪坝区自来水水厂取水口较近，极易造成饮用水水源污染。垃圾站拆除后周边居民表示很赞同，一位大爷说：“多年的心愿终于实现了，再也不会因为一到夏天空气中就弥漫着一股酸臭味，有时深更半夜的还听到垃圾站内发出叮叮咚咚处理垃圾的声音，打扰大家休息。现在，垃圾站拆除了，安全有保障，景区环境变好了，就会有更多的游客过来游玩。垃圾站的拆除就是造福当地居民，为打造一个环境优美的旅游景区做的一件大好事。”

接下来，国富沙磁公司将加快下河路应急抢险道路工程的建设，为磁器口片区打造出更加畅通便利的交通环境。



## 天鹅堡项目召开节后工作布置会

□ 国盛滨溪 刘兵

新春伊始，公司总经理曾维川同志于 2 月 15 日组织国盛滨溪公司项目部及天鹅堡项目各参建单位现场负责人召开了“2019 年节后工作布置会”，会议围绕天鹅堡一期“3.18 交房”及二期“4.10 设备”两大主题召开。

会议分三大议程，第一项议程由各主管工程师将自己所管理的工作梳理、细化到每一道施工工序，并落实完成时间，要求施工单位按节点完成，逾期完成明确处罚措施，并对施工单位劳动力及机械设备组织做要求，项目部随时跟踪检查，确保工程进度节点落地。随后官总对各项项目部主管工程师工作梳理做了补充，并对天鹅堡一、二期重要验收节点进行了详细安排，确保各项验收工作有条不紊的进行，同时强调各项验收资料必须提前准备。

会议最后由曾总作重要指示，首先与各施工单位老板及项目负责人统一思想，分析了当前房地产市场，强调甲乙双方是命运共同体，甲方抢工期就是为施工单位节约成本。接着对天鹅堡一二期工程从方法措施到位、重点工作分析、交房具体要求、质量把控要点、安全至始至终等几个方面做了具体阐述。

此次会议召开取得了良好的效果，项目各参建单位与甲方在思想上达到了高度统一，并对天鹅堡一二期工程剩余工作做了详细梳理安排，为一期交房及二期竣工验收工作推动奠定了坚实的基础。





# 特别策划 SPECIAL TOPIC

## 2018 年度优秀员工



**李 毅** 国泰实业总公司综合部人事主管



工作积极主动，热爱本职工作，不计较个人得失，具有高度的敬业精神与大局意识，高度的责任感及服务意识，带头遵守公司各项规章制度，认同公司管理理念和企业文化，具备优秀的团队协作能力和补位意识，圆满完成本年度各项工作任务。



**吴红萍** 国创房屋销售公司置业顾问



在沙磁巷销售顶楼大平层过程中，曾经为了带客户看房电梯停开的环境下，爬楼梯 46 楼带看；国盛天鹅墅项目销售过程中是最晚到项目的，在没有客户资源情况下珍惜每一次的接客户机会，充分发挥钉子户精神，不接到客户不下位，有时站位站 1-2 个小时，接到客户绝对不浪费一组客户资源，认真细致讲解促成成交，所以也取得了优异的工作成绩，其销售业绩在整个国盛天鹅墅双边销售团队排名第一。



重庆国富沙磁实业有限公司综合行政部行政人事主管 **程永建**

今年以来，该同志认真学习、勤奋工作、严格要求，大力发扬国富人“特别能战斗、特别能吃苦、特别能奉献”精神，高标准高质量完成了公司赋予的各项任务。在保障重庆第三届非遗暨老字号博览会、抗洪抢险公司搬家工作、天鹅堡围墙修建保护施工中，都积极主动、周到细致、加班加点地做好每一项工作，表现出极强的敬业精神，受到大家的好评。



**谭洪权** 重庆国富沙磁实业有限公司项目副总经理



今年以来，该同志认真学习、勤奋工作、严格自身要求，出色地完成了公司赋予的各项任务。该同志作为公司的一名老员工，坚持与公司同呼吸、共命运、心连心，自觉以公司为家，几乎一年 365 天都坚守在公司，经常亲临一线、深入现场，了解处理施工单位在推进工程过程中遇到的困难和问题。特别是对公司遇到的重大问题，包括一些非常棘手的问题，总是积极建言献策，出主意想办法，勇于担当、敢于负责，从不推脱、模范带头。



重庆市鹅岭酒店有限责任公司中厨房炒炉主厨 **杨长冬**

2010 年 7 月入职，现任中厨房炒炉主厨，全年无缺勤，年度考核成绩为优。该员工在中厨房工作踏实认真，品行端正，正直诚实，严格遵守酒店各项规章制度，具有扎实的专业知识和较强的专业技能，大局意识、学习意识、责任意识强，在日常工作中能够合理安排好工作，工作中能充公理解领导的意图，工作效率高，且能在工作中经常提出合理化建议给厨房工作带来明显的改善，能很好的团结和协助同事完成各项工作任务，是一位表现突出，工作积极向上，工作能力出色的厨房业务标兵！



国强物业综合部人事行政专员 **陈 蕾**

工作主动进取，专业能力及工作能力都得了公司领导的认可。协助部门经理完成年度人行管理目标，并获得考核一等奖。积极办理各项社保补贴业务，极大的节约了公司人力成本。



**雍 琼** 桂花园加油站加油员



该员工服务热情，勤劳肯干，性格随和。工作中乐于帮助同事，为客户周到服务，与同事和客户相处融洽；与客户交流中善于收集意见建议，为公司管理提供重要参考信息；兼职管理非油业务，认真负责，全年无差错。



**潘 凯** 国强物业管理部品质主管



一直严格要求自己，处处以身作则，不计个人得失。先后完成了制度化、规范化、系统化的标准建立，并成功导入 IOS 三体系国家标准，通过第三方审核。推动项目品质提升及项目自纠自查工作有序开展。定期组织开展法规及制度化培训，有效提升基层管理人员综合管理能力。





项目接盘至今一直和公司风雨同舟，并加强员工专业技能培训，每周坚持夜查，小区在未完全围合情况下，至今无一例被盗事件发生。同时，在7月中旬抗洪期间连续奋战几天几夜未合眼，得到了领导的和业主的一致好评。

周 超 国强物业沙磁巷管理处协管主管



在2018年度工作中，认真负责，带领管理处员工全身心服务业主。积极沟通解决与业委会、业主的问题，得到业委会及业主的高度认可和赞赏。并在年度第三方满意度调查中排名位居第一，在年底总公司检查中获得领导的一致好评。

周 彦 国强物业辖锦簇滨江管理处综合主管



工作积极认真负责，不怕脏不怕累，与同事相处融洽，凭借自己多年的工作经验，合理利用时间完成各项工作；积极配合同事，协助上级完成工作任务；积极主动学习，通过改造车库污水泵，为公司节约成本近3万元，得到公司好评。

李应强 国强物业国盛园墅管理处维修工



工作勤勤恳恳、积极主动，具有高度的敬业精神与大局意识，认同公司管理理念和企业文化，顺利推进本年度各项工作任务地开展。在日常工作执行中，具备优秀的团队协作能力和补位意识，各方面都能成为榜样，起到带头作用。

江 涛 国盛滨溪公司项目部工程主管



每天记账、编制报表，奔波于银行、税务大厅之间，她可以为了一分钱的误差，翻遍所有单据和票据，仔细核对每一笔收入支出每一个数字，每一个小数点，直到无任何差错。她凭着小心谨慎和高度负责的工作态度，在平凡的工作岗位上辛勤耕耘，圆满地完成了2018年领导交给的各项工作任务，受到领导和同事的认可。

吴 欢 国盛集团财务部会计助理

作为工程部负责人，坚持以身作则，讲效率、重质量、强监督、抓协调，克服重重困难，始终将公司利益放在首位，其管理的项目全年零事故，并顺利通过二期工程综合验收，实现了公司拟定的年度目标。

国盛物流工程部经理兼工程技术总监 敬 兵



在工作中展现出良好的职业素养、专业技能和业务水平，为树立公司形象在员工中起到了带头作用，秉承求真务实、忠于企业的原则，自觉遵守公司各项规章制度，为公司的持续发展做出巨大贡献。

国盛物流成本部安装造价员 金科会



对工作兢兢业业、认真负责，有丰富的商业从业经验，具有较强的逻辑力、分析力，善于寻找有效快捷的工作方式。爱好旅游、运动、看书和美食，喜欢芭蕾和钢琴。希望能开开心心做事、简简单单做人。

重庆国富沙磁实业有限公司国盛巷新分公司运营主管 唐蕊卓



该员工服务热情，勤劳肯干，性格随和。工作中乐于帮助同事，为客户周到服务，与同事和客户相处融洽；与客户交流中善于收集意见建议，为公司管理提供重要参考信息；兼职管理非油业务，认真负责，全年无差错。

重庆国富沙磁实业有限公司国盛巷新分公司工程部综合维修组长 吴成均



她尽职尽责，踏实肯干，办事果断，注重团队精神。她以求真实的工作作风，以创新发展的工作思路，不断把各项工作提升到一个新的水平，为部门的团结、公司的发展，尽最大努力。她带领的财务部在总公司考核中连续四年荣获“财务考核一等奖”，不愧为公司员工的榜样。

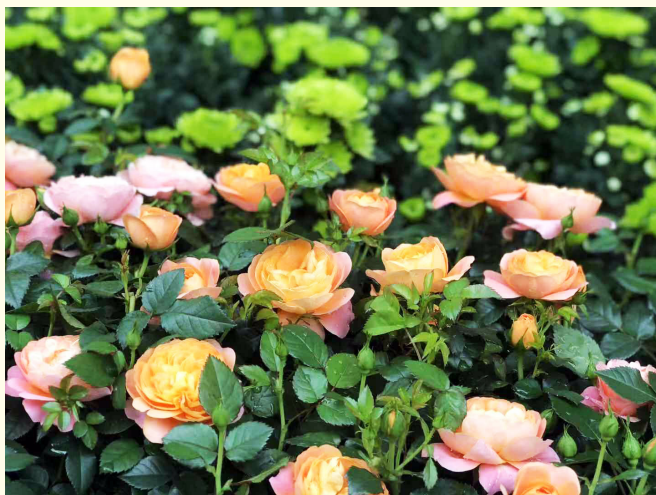
国泰出租汽车公司财务部经理 刁苏蓉





## 新年

□ 天行者科技 邓雯倩



旧的一年悄然而逝，新的一年纷沓而来。新的一年开始了，我们是否有新的目标，如果还没有，那清借着新年的好运，为自己点燃这支梦的新灯。

在这烟花灿烂的节日里，我们蓄积满力量，随时待命。

踏过洁白的雪道，抵着寒冷的风，迎接第一场春雨的到来。在大地回春，万物复苏之际，我们将开始新的目标，要像柳树新抽的嫩芽一样，在寒风中探出头来。

当阳光暖回大地，大河解除冰封，燕子回归檐底，我们的脚步也已走在新年的前头。

## 春节值班，人不离岗

□ 国盛滨溪 钱玉勤

春节期间本是享受春节长假，合家团圆的日子，由于公司2019年度的销售任务较重，不敢有丝毫懈怠。春节大量的民工或异地打工人员返乡，有置业计划的人在给家人短暂的相聚后，利用假期考虑并落实置业计划，售楼接待中心装点一新，在正月初五开门接待客户，财务部收款员尚春着装整齐以饱满的热情站在春节值班岗位，POS机、计算器等办公设备摆放整齐，内心充满了期待，及时收款，准确的出据票据是财务部收款的头等大事，节前就做了充分的安排。

当有客户前来询问时，面带微笑回答客户的问题，初五和初六两天值班，虽然来访的客人不多，也没有成交量，但是仍然坚守工作岗位，与正常上班的时候一个样。

值班期间，总公司综合部的向国平代表公司领导对值班人员进行了慰问，并为值班人员提供服务，给值班员工送去温暖。

## 回首与展望，征程和未来

□ 国强物业 周玉婷



2019年1月30日下午2点整，国强物业2019年新春团拜会在陈家桥瀚府宴语隆重举行。参加此次盛会的不光有我司三百余名员工，更迎来了国泰实业财务部霍平总监和部门成员、综合部何力部长和部门成员，以及国盛滨溪、国盛物流等各位领导的莅临，与我们共同回顾2018年的点滴，展望国强物业的2019年！期间，国泰总公司综合部何部长向在场的参会人员转达了来自国泰实业董事长及总经理的新春问候！

会上，公司总经理黄剑豪先生总结了2018年的各项工作，同时表达了对未来的寄望。2018，我们专注工作、用心服务、辛勤付出；2019，我们将迎难而上、继续坚守、奋力拼搏。

回首2018，是什么事最深切地打动过你的心？是三体系认证期间的高强度工作的艰辛，是第三届重庆非遗博览会上的默默付出？还是国泰实业成立25周年司庆活动中的自豪满怀，亦或是9月员工生日会上的活力无限？2018年大事记的播放，勾起了在场员工脑海里共同的记忆，重走国强物业过去一年的深刻足迹。

这些大事件中的主角离不开专业的公司管理团队和每位辛勤付出的员工。为肯定在2018年工作努力、表彰贡献突出的员工及优秀的团队，公司特设了优秀员工、最佳新人、服务明星、优秀团队等奖项，对他们进行褒奖，也为其他员工树立优秀的榜样，每一个这样的他们都是英雄。除此之外，黄总在现场颁发了“总经理特别奖”和“神秘奖”，令获此殊荣的员工感到无比惊喜和意外。

国强人不仅工作认真，而且多才多艺。晚会环节，以国盛园墅客服部带来的一段舞蹈开场，青春洋溢、赏心悦目，带动现场热烈的气氛。晚会中大多节目为展现物业协管部形象特点的武术类表演，但这些表演又风格不一、各有亮点，让在场领导及员工拍手称好。此外，还有一些以语言为主的小品、情景剧等，表演形式丰富多彩，为恭贺新春注入欢声笑语。其间穿插的抽奖和趣味游戏，同样令现场欢乐不断，让员工参与感满满。

最后，领导及嘉宾与表演人员合影，为此次团拜会上圆满的句号。2019年，让热血澎湃的我们迎接新的挑战、新的机遇、新的篇章！



## 说说公司年会节目排练这事

□ 国富沙磁 李昆鹏

从12月份开始每天下午5点，总能看到有同事陆陆续续的走出办公区“下班了”。呀？怎么回事？不是5:30才下班吗？大家是去哪儿呢？带着这些疑问，我们跟着她们一看究竟！原来大家是在抓紧时间排练即将举行的2019年迎新年晚会节目。

第一站，我们来到食堂。大家三五成群围在小桌前，没有丰盛的大餐，全是家常小炒，边抓紧吃饭一边还不忘分享工作中的趣事，还有同事不时问几点？饭刚下肚，我们急匆匆地离开食堂“直奔”下一站。

第二站，我们来到排练场地。没有整齐的队形也没有一致的动作，但每个人在自己的位置上认真的表演着，在伴奏中，我们全神贯注地领会老师教与的每一个动作，试图把每一个动作做到标准优美。没有专业出身，没有特殊训练，我们凭借一次次次的练习完成了很多高难度的动作。排练中，演员们都脱掉厚厚的棉衣，精神抖擞地跳着，对于这次排练我们感想颇多。在刺骨的冬季，一位同事紧了紧外套幽默的说：“今天天气确实很冷，但也足够体现出我们美丽‘冻’人。”一旁的一位女同事表示，在简短的时间里，我们的节目从简单的群体舞蹈一点点的完善成现在的样子，希望到时能把最好的呈现给大家。短暂的休息过后，我们又继续开始了紧张的练习，陪伴我们的不只有寒冷，还有如火的热情。

第三站，回到家中。参加排练的同事中，半数已经成家。每天家人都静静的在家中等待，默默给予了我们员工最大的支持，让我们的员工无后顾之忧的参加了晚会的排练。就这样，被抽调参与演出的员工，在每天完成好自己本职岗位工作后，无怨无悔投入到紧张忙碌的排练节目。

插曲趣事：录音室录制伴奏

为了更好的表现节目的氛围，公司彭主席组织我们去正规录音棚进行录制配音，还是第一次去开始更多的是新奇：看着墙壁上一幅幅明星的合照，不由得产生的自豪感。但是随着老师一句句“停、这里错了”“不好，再来一遍”“不对，这里不对，重新来”……紧张感加升。我们除了读音方面咬的不准确之外，更多的是情绪代入感不到位。在配音老师、指导老师一遍遍的模仿、亲力亲为的教导中，我们逐渐得到了老师的肯定，为他们敬业、负责、责任心感到尊敬。

本次情景剧表演从最开始的编制剧本→演员选择→道具制作→录制配音→集中彩排→舞台走位→灯光配合→最终的汇报演出。锻炼了我们如何从组织自我的行动过渡到组织角色的行动。一个情景剧演出是整个公司的事情，是任何一个人不可能独立完成的工作。从来没有表演经验的我们，第一次参与分工如此精细的演出，除了表演人员外，还有导演、旁白、舞蹈设计、音乐控制、灯光控制等等，每一个步骤，动作都是靠着大众共同努力，经过不断的演练彩排，才得以成就。

OUR  
STORY  
员工故事

周 鹏

国泰出租汽车公司投诉处理组组长



王华平

国盛鑫汽博城市场部保安



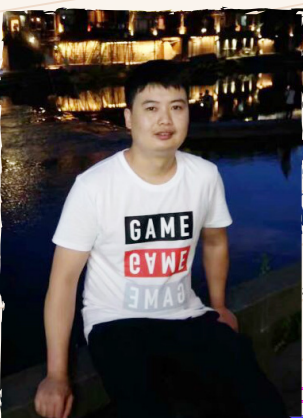
王德凯

沙磁酒店工程部精装工程师



韩 瑞

国锦小贷风控部法务



杨春平

国骧汽车维修公司生产部机电工程师





## 春节期间 沙磁时光酒店创多项记录 ——在爱岗敬业中实现自我价值

□ 沙磁酒店 吕义栋



2019 年农历新年，沙磁时光酒店在各位同事的倾力配合下，迎来了新年第一波开门红。

据磁器口官方数据显示，从大年三十至初六(2月4日~10日)，磁器口古镇景区接待游客量 56.6 万人次，同比去年同期 54.1 万人次略增，上升 4.62%。伴随着人气爆棚的节假日氛围，沙磁时光酒店从大年初二开始，连续 7 天满房，创沙坪坝区酒店行业第一！其中 2 月 8 日的 ADR 达到 544.94 元，创下沙磁时光酒店的最高纪录！2 月 9 号入住的 6511 房以 1888 元的价格，成为沙坪坝区当日最高房价！这一成绩让所有同事信心大增，相信我们已经一起拉开了沙磁酒店红红火火一整年的序幕！

亲善大使是沙磁酒店对客服务最前沿的岗位，是处理投诉、收集宾客意见、提供优质服务的关键一环。春节期间，由于人流量巨大，酒店接待了形形色色、来自五湖四海的宾客，我也亲历了许许多多的趣闻轶事，有的感动、有的欣慰、有委屈心酸、有破涕为笑，在一次次的对客服务中，我既丰富了多彩的从业经验，而且更加确信了一点：只有在爱岗敬业中，我们才能创造价值，从而实现自我价值。

每逢春节，在外打拼一年思乡心切的人们都会选择回老家过年，酒店服务行业也不例外，今年过年期间酒店各部门人手都非常紧张，再加上每天都是大退大进，每个员工的工作量

都是平时的几倍之多。这就会导致很多问题的产生。

首先是客房打扫问题，选择入住我们酒店的客人大多数都是出门旅游访友的，他们出行的规律多半是早到晚退。前一日入住的客人迟迟未退，而预抵的客人又接踵而至，早已排起了长龙。2 月 4 日早上一大早，王先生带着父母、妻子和两个孩子匆忙抵店，由于一路奔波，王先生一行只想早点到房间休息，排了一会队后王先生就已不悦，当服务大使告诉客人，实在抱歉，暂时没有干净房登记入住时，客人即刻责骂起了服务人员。我立即通知 3 楼餐厅准备几杯软饮，同时跟进客人，一面向客人道歉安抚其情绪，一面将客人引入电梯。来到 3 楼时光餐厅，客人情绪已恢复大半，知道客人长途跋涉，邀请客人品尝软饮，一下子拉近和客人的距离。接着，我了解到客人是前来旅游的，立马向其讲解了周边的旅游景点和出行规划，绘声绘色间客人早已心驰神往，客人决定先游览景点晚些时候再回来办理入住。替客人寄存完行李，再赠送客人几份旅游地图，客人此时对酒店的服务竖起了大拇指。

2 月 4 日晚上半夜，酒店亲子房 6313 入住了来自上海的一家客人，进入房间后不久，前台就接到客人的电话，称房间电视无法正常使用，经客房大姐初步排查为机顶盒故障，暂时无法修复，只能换房。前台立即给客人换至 6313，换了房间后，客人再次投诉称“6313 房号不吉利，换房”，此时酒店亲子房已经所剩不多，只有 6308 和 6312 了，有“6”有“8”，应该够吉利了，客人表示 6308 靠近厕所（其实是酒店自助洗衣房），最后住了 6312，再次将客房大姐和前台一通指责和谩骂。

2 月 5 日晚上 11 点多，前台突然接到客人从 6513 房间打来的电话，称有人被锁在洗手间出不来。我立即停止了交班，迅速赶到现场了解情况，据同行的家人解释，李先生洗澡时将洗手间门锁了，洗完澡后出来时怎么也打不开，由于已经很晚了，客人被困时间较长，明天一早还要赶时间去机场，此时客

房大姐在不停对客服务中抽不开身，值班工程师也已下班。我一面安抚客人情绪，一面快速打电话找到工程部同事，询问解决办法，得知需要用到特殊工具时，我快速拿到工程部办公室备用钥匙，在远程视频的帮助下，顺利找到工具，疾奔到客人房间，经过一番施工，顺利将坏锁解开，客人得以出来，但是我的手指被不小心划破了。由于及时处理，并未耽误太多时间，我们及时有效的处理方式也得到了客人的肯定，虽然很晚下班，还小伤了手指，但是换取了客人的赞赏，心里非常欣慰。

2 月 16 日上午 8 点 50 分左右，我当值于前台，一面向客到客房蔡大姐打过来的电话，称 6722 房间客人退房遗留有衣服和现金。此时客人已经离店了，我一面通知服务大使给客人打电话，一面随同安全部郭主管第一时间赶到房间了解情况。经我们现场核对，发现遗留物为灰色羽绒马甲一件，荷包内有现金共计 4600 元整。约 9 点 05 分，王先生匆忙赶到前台，经沟通确认，王先生正是 6722 退房的客人，核对无误后，复印客人证件，客人领取了遗留物和现金，并再三对酒店的拾金不昧精神表达了感谢，随后客人也在网上对我们做了满分好评。客房部同事类似拾金不昧的事件已经不是第一次了，韩秀群大姐一人就上报过两次，得到了客人一致好评。我们一起共事的同事就是这么可爱可敬。

2019 年是我踏入职场的第 9 年，也是我从事酒店行业的第 9 个年头，很荣幸能加入沙磁时光酒店的大家庭，每当遇到挫折和打击，我总能从领导、同事、甚至客人那里收获自信。客人一句谢谢，所有的付出都是值得的！客人一句很棒，所有努力都是值得的！想起了服务行业一句名言：虽不是无所不能，但一定要竭尽所能！精益求精，金石为开！坚持不懈就能有意想不到的收获。

新的时代，习近平同志号召大家幸福是奋斗出来的。在平凡的岗位上，辛苦耕耘才能收获幸福，回首 9 年酒店路，不忘初心，就是我坚持的理由！

## 读《制度的笼子》有感 只有制度和规则才能遏制人性的阴暗

□ 国盛巷新商管 黄文娟



### 1 人性是自私的

在一个荒无人烟的小岛上，有 7 个人组成了一个小组共同生活。7 个人每天面对一锅粥，如何制定分配制度呢？他们提出了 5 套分粥方案：

- 一是大伙指定一人来分粥——分粥者总是给自己多分；
- 二是选出一个分粥委员会来分粥——分粥委员还是给自己多分；
- 三是在分粥委员会的基础上成立一个监督小组——委员会与监督小组争论不休，反而分不下去；
- 四是大伙儿轮流分——分粥者也是给自己多分，多寡不均；
- 五是大伙儿轮流分，但分粥者必须最后一个取粥——结果发现粥分得最为公平、最有效率，且方法最为简洁实用。

“分粥故事”表明，人性是自私的，这种自私在群体性生活中不会自动“屏蔽”。如果没有制度约束，人类社会将停留在“一切人与一切人作战”的霍布斯丛林时代：弱肉强食，没有道德，没有怜悯，没有互助，只有冷冰冰的食物链。

### 2 制度改变行为

有一段时间，英国政府雇佣私人船只运送犯人，按照装船的人数付费，多运多赚钱。很快弊端出现了：罪犯的死亡率非常高。

政府官员绞尽脑汁想降低罪犯运输过程中的死亡率，包括派官员上船监督，限制装船数量等等，却都实施不下去。

最后，他们终于找到了一劳永逸的办法，就是将付款方式变换了一下：由根据上船的人数付费改为根据下船的人数付费。船只只有将人活着送达澳洲，才能赚到运送费用。

新政策一出炉，罪犯死亡率率立即见影地降到了百分之左右。后来船只为了提高生存率还在船上配备了医生。

### 3 制度让生活更美好

德国人有习惯，前面的人喜欢帮别人扶门，有人说德国民众天生素质就高，其实也不尽然。

真正的原因是联邦德国成立后，政府制定了一套规则，比如德国法律规定，关门时不小心把人撞了，你得无条件赔偿，还得帮人医治。

这些规定都很具体，操作性很强。还有遵守交通规则、按秩序排队等等，随着时间的推移，这些良好的行为就变成了习惯，这个社会就变得文明起来了。

### 4 制度产生奇迹

二战期间，美国空军降落伞的合格率为 99.9%，这就意味着从概率上来说，每一千个跳伞的士兵中会有一个因为降落伞不合格而丧命。

军方要求厂家必须让合格率达到 100% 才行。厂家负责人说他们竭尽全力了，99.9% 已是极限，除非出现奇迹。军方就改变了检查制度，每次交货前从降落伞中随机挑出几个，让厂家负责人亲自跳伞检测。从此，奇迹出现了，降落伞的合格率达到了百分之百。

### 5 制度如果，行为如水

无论在组织还是社会里，好的制度，能让坏人干不了坏事；不好的制度，会让好人变坏。我们没必要非要讨论人性本善还是本恶，合理的组织制度，必然是授权与监督同时存在的，既相信你的能力，又怀疑你的本性。但我要用制度来激发你性格中天使的一面，还要用制度来威慑你恶魔的一面。

人的欲望是无限的，本性的好坏也是随时而变的，只有在明晰了名分之下的责权利，再有一套组织制度去监督，这样才能人尽其能，才会有一个和谐的环境。

人性有光辉的一面，也有阴暗的一面。有句话说的好：不背叛，只是因为背叛的筹码不够大。这种利诱大到一定程度，人性阴暗的一面就会被诱发。

“以制度之矛，可以攻人性之盾”，用制度管人，按制度办事，让制度说话，才能真正“把权力关进制度的笼子里”。

## 开局六五规划，缔造百年国泰 ——总公司 2018 年年终总结会圆满举行

□ 总公司综合部 向国平

2019 年 1 月 9 日下午，总公司在六楼会议室召开了 2018 年度工作总结会，此次会议由总经理助理闻健飞主持召开，彭广瑞总经理、张经群董事长出席会议。会上，总经理助理闻健飞、综合部部长何力、财务总监霍平分别就总结力及品牌创建工作、人力行政工作、财务工作 2018 年完成情况以及 2019 年工作计划作了详实的总结和安排。

在听取了大家的汇报后彭总欣慰的讲到，2018 年是国泰实业发展史上不平凡的一年，这一年国泰实业经受了诸多的压力和困难。在这种情况下，国泰员工仍然与企业共进退，且做出了大量的成绩，令人倍感欣慰。

他要求：2019 年总公司要紧紧围绕汽车、地产、金融、科技、酒店五大产业板块工作发挥职能管理作用。一是总公司员工要自身能力建设，加强对各分公司指导督促工作，发挥表率 and 引领作用。二是要做好品牌支撑工作，不断增强员工凝聚力和向心力，为“百年国泰”打下基础。三是总公司内部要多沟通协调，加大团队建设力度，拧成一股绳，充分发挥团队的作用。四是开好局，迈好步，结合实际做好公司“六五规划”。



## 国泰集团党支部召开 2018 年组织生活会暨民主评议党员大会

□ 国泰出租汽车公司 夏伟

殆尽冬寒柳罩烟，熏风瑞气满山川。2 月 22 日国泰集团党支部组织生活会暨民主评议党员大会在集团三楼会议室召开，两路口街道党工委党建指导员余晓丽、彭晓东列席会议，会议由党支部李文俐书记主持。

会议开始，全体党员重温入党誓词。党支部书记李文俐代表支部委员会从党支部教育、管理、监督党员，组织、宣传、凝聚、服务群众，组织发展、对外提升等 7 个方面进行了述职，并总结反思 2018 年度工作不足，对 2019 年党建重点工作进行了部署。

会上还开展了民主评议党员，支委会委员带头查摆自身问题，全体党员联系思想、工作、生活和作风的实际开诚布公，实话实说，进行了自评和互评，并发放党支部委员会和党员民主测评表。

会上支委会委员、集团总经理王国庆同志代表支部委员会进行总结讲话，他指出这次组织生活会和民主评议党员，使全体党员同志经历了一次党内严格政治生活锻炼，进一步增强了自觉加强党性修养的意识，激发了工作的热情，明确了今后的努力方向。他强调要进一步加强政治学习，让支部主题党日活动形式多样、主题鲜明、内容丰富、深入人心，要认识当前激烈的竞争态势，改变按部就班的工作态度，提高工作中改革创新意识，做好全心全意服务企业、服务员工、服务社会、服务顾客的工作，在各自的工作岗位上发挥共产党员的带头作用。

会议在《没有共产党就没有新中国》的歌声中结束。



## 迈向新未来 ——2018 年国泰实业人行系统工作总结会在沙磁时光酒店圆满举行

□ 总公司综合部 向国平

2019 年 1 月 11 日下午，2018 年国泰实业人行系统工作总结会沙磁时光酒店圆满举行，来自人行系统的 37 名员工出席了会议。国泰实业旗下各公司人行负责人就各自公司 2018 年人力行政工作情况及 2019 年工作计划在会上作了汇报。

会上，何力部长对 2018 年人力行政工作考核结果作了通报，她指出，2018 年各公司人行工作的亮点有 6 点：一是人员流动管理总体较好；二是绩效考核更加科学系统；三是证照资质办理及时、有序；四是介绍信开具规范严谨；五是办公资产有效配置；六是过程抽查效果显著。但也在四个方面还存在不足：一是人事档案管理仍需改进；二是文书合同档案管理仍不规范；三是制度建设仍需加强；四是用印审批不规范。她同时指出造成这些内容的主要原因是部分制度内容不合规、工作责任心不够、细致度不够。她号召，2019 年全体人事员工继续再接再厉，用优良的工作作风、扎实的业务技能、坚定的工作目标迈向新未来。综合部其他成员还分别就行政、人事、培训等工作做了要求和强调。

会议还组织了现场头脑风暴，参会人员针对工作中的经验、遇到的困境等进行了分享和讨论。此外，为开拓人事员工的思维眼界，会上还为全体参会人员发放了学习书籍—《HR+ 三支柱》，要求会后以小组形式组织学习和讨论。



CULTURAL  
CONSTRUCTION  
文化建设



## 国盛集团党支部开展春节慰问送温暖活动

□ 国盛地产 陈永梅

2月1日下午，在新春佳节到来前夕，国盛集团党支部开展春节慰问送温暖活动，把党和国泰大家庭的关怀和新春祝福送到困难职工身边。

带着新春的喜庆、迎着冬日的寒风，国盛集团党支部班子成员分别来到新汇源聋哑职工匡勇、段前忠、陈友强三户特殊职工家中，了解他们的实际困难，并为其送上油、大米、牛奶慰问品，祝愿他们都能过上一个欢乐祥和的幸福年。美好的祝福，简短的手语，洋溢的笑脸，一切尽在不言中，虽然我们无法用言语深入的交流，但这份真诚和心意已然传递到了。

在新的一年里，我们将进一步加强党支部工作，充分发挥好支部的带头和桥梁作用，践行尊重人、理解人、关心人、帮助人的企业宗旨，积极助力公司健康、稳定的发展。



## “马大哈”乘客误付车费 国泰的哥诚信归还

□ 国泰出租汽车公司 何晓国 夏伟

现在微信、支付宝等新兴的网络收付款方式给我们的生活带来很多方便快捷之处，但是付款时一定要输入金额是否准确。这不，国泰的哥陆建、文建洪就在同一天遇到了这样的事。

雷锋的士国泰大队队员陆建正驾驶渝B88T72在路上行驶，但是他的手机微信一直响个不停。于是他找个安全的地方靠边停车拿起手机来，原来是有乘客微信留言，内容是自己因为下车匆忙将该10元的车费付成了1000元，这让陆师傅十分吃惊，当看到的确有一笔1000元的收入时立刻根据留言电话致电乘客到公司领取。下午两点左右，陆师傅来到公司当着工作人员的面把多余的钱转给了乘客李先生，李先生握着陆师傅的手，感激之语溢于言表。

世上就有这么巧合的事情。当天下午，公司工作人员又接到一位乘客打电话说自己一时大意误将35元的车费输成3500元，但由于不知道驾驶员姓名和车牌无从查找，后在工作人员建议下那先生调取监控查清车牌，得知车牌号后，公司便马上联系上了渝B99T96驾驶员文建洪师傅，文师傅这才发现乘客多付了车费，便表示要马上返还乘客费用，但由于属于晚上值班时间，不方便处理，公司值班人员便约好双方第二天上午10点到公司，现场返还那乘客多余的打车费。几经周折，多余的车费也及时返还，乘客非常高兴，对公司和文师傅表示了真挚的感谢，并拿出100元作为感谢奖励给了文师傅。

在此提醒广大乘客，如今手机支付越来越方便，免密、指纹支付往往容易发生此类“乌龙”事件，扫码支付车费虽然便捷，还是希望大家留心，在输入金额时，一定要仔细认真，保护好自身财产，不少付不多付，减少不必要的麻烦，最好留下车票，万一有个什么事情也方便联系和查找。

## 载着温暖 情满旅途 ——国泰出租公司顺利完成“雷锋的士情·温暖回家路”活动

□ 国泰出租汽车公司 夏伟

随着2019年道路春运暨情满旅途活动启动，春运工作拉开大幕，也标志着重庆市雷锋的士志愿服务总队组织开展多年的“雷锋的士情·温暖回家路”春运活动正式开始。年味渐浓，游子将归，加之重庆成了网红城市，旅客增多，更是为车站、机场等地运力输送带来不小的压力。

自进入腊月以来，公司就积极宣传部部署筹备春运运力保障工作，召开运力保障会议，制定方案，建立春运保障工作组，落实现场值班人员。利用企业微信号、教育培训等机会宣传“五个一”文件精神，动员广大一线驾驶员春运期间积极主动投入各大车站运力疏散工作，广大一线驾驶员纷纷积极响应，尤其是雷锋的士队员组成的运力保障队伍，不仅提供了充足的运力保障，更在这寒天冻地的天气里筑起了一道“情满旅途”的风景线。

在春运运力疏散的高峰时段，我司共计参与疏散车辆达534车次，疏散乘客达到1000余人，有效地缓解了火车站、机场的旅客压力，运输途中队员们还为旅客送上了象征幸福和喜庆的中国结，三米车厢内洋溢着温暖欢乐的节日氛围。

此外，公司每天还专门派有工作人员维持现场秩序，时刻与主管部门保持联动，利用疏散工作群及时调配运力，充分保障各地旅客得到了有效疏散。

每年的“雷锋的士情·温暖回家路”活动期间，一线的哥的姐们都放弃自己与家人团圆的机会，坚守岗位，热情服务，为更多的旅客提供出行的方便。不仅如此，春节期间运量增大，遗失物品增多，据统计，春节期间公司共接到遗失物品32件，其中找到18件都主动联系及时送还给了乘客。在得知2月11日晚西站还需进行运力疏散的信息后，本在医院即

将进行体外冲击波碎石手术的队员渝B86T81梁清明决定将手术时间推迟一天，带病坚持完成了当晚春运保障工作，为旅客的及时疏散做出了最大的努力。

“雷锋的士情·温暖回家路”不仅仅是简单的口号，更是一种责任担当和新时代雷锋精神的传承发扬。向广大坚守岗位、无私奉献、乐于助人的的哥的姐们致敬！



## 国盛天鹅墅 2018 年工作总结暨年会顺利举行

□ 国盛滨江 营销部

2019年1月18日，国盛天鹅墅项目2018年工作总结暨项目年会顺利举行。项目全体工作人员及各方合作伙伴出席会议，共同回首2018、展望2019。

本次年会由会议篇、表彰篇、晚宴篇三部分组成，总结回顾项目2018年度营销情况，明确2019年总体营销目标，并表彰为项目做出杰出贡献的团队和个人。会上，项目各合作方的代表，依次上台分享了2018年的工作成果和2019年的工作展望。项目各板块负责人及各合作单位代表分别对2018年的工作作出总结。

最后由项目营销经理刘宇代表天鹅墅项目，对所有工作人员和合作伙伴的努力与取得的优秀成绩给予肯定与感谢，感谢每一个项目工作人员及合作单位的付出，并动员所有工作人员和合作伙伴继续为项目2019年营销目标共同奋斗。

下午6点时许，会议正式结束，所有参会人员一起参与晚宴。

回顾2018年，思绪纷飞，感慨万千，2019年，是充满挑战、机遇和大有希望的一年。国盛天鹅墅项目全体工作人员，将认清形势，精准判断，坚定战略自信，坚守责任担当，坚定必胜信念，力争取得更为出色的成绩。



www.cqguotai.com