

## 用踏实服务来克服焦躁情绪

随着年中的到来，各事业部各服务中心均面临着“时间过半、目标过半”的压力。在这种压力之下，有人将其转化成实现目标的强大动力，在市场上冲锋陷阵、有单必争，但也有人不断滋生出焦躁情绪。公司领导一直强调面对目标一定要急，但是不能焦躁、焦虑，因为这是一种破坏性的情绪。如果说焦躁情绪是影响我们提升业绩的拦路虎，那么，脚踏实地做好客户服务就是拒其于千里之外的一道有力屏障。

专业照明市场是一个体量巨大的市场，也是充分竞争的市场，已经产生了产品同质化的倾向。于是，服务逐渐成为决定企业成败的关键。只要我们以超值的服务对待客户，就没有做不了的市场。如果员工真正树立了“不仅卖产品，更要卖服务”的思想，焦躁情绪就能转化为平和心态，转化为脚踏实地的行为，以百倍的信心迎接任务目标的挑战。

在日常工作中，如果不注重服务，不在服务上下功夫，一门心思去“软磨硬泡”客户，希望“磨”出大单来，现实情况往往适得其反。殊不知工作不到家，没有发现客户的问题；服务不到位，没有达到客户的预期，不能给客户解决问题，一味去推销，客户就会产生反感。有研究指出，一个不满意的客户平均会向十个人述说他不开心的经历，这种破坏力是无法估量的。

服务，服务，再服务。其实我们的竞争对手也在高喊着服务的口号，处处在模仿我们，在一些地方甚至比我们做得更好。那么，我们要做到运筹帷幄，决胜于市场之中，就必须提供比竞争对手

更有价值、更具吸引力的服务，使我们成为具有自身特色的服务型企业，在市场中独树一帜。

什么样的服务才是比竞争对手更具吸引力的服务呢？怎样才能培养出忠诚客户？那就是为客户提供物有所值，甚至物超所值的服务，持续提升服务水平，不断给客户预期外的惊喜，获得客户的交口称赞，使我们的服务变成一个精彩的故事，让客户津津乐道。这种服务首先必须是客户乐于接受的，其次还应是客户乐于为我们广泛传播的。比如当山火、洪水突发时，客户需要我们支援照明，我们能够毫不犹豫去克服困难，履行承诺。同时，我们还能做到第一时间赶到，并且始终与客户战斗在一起、在最艰苦的地方，这就让客户大为感动。另外，积极的员工总是能小事多实践，大事做完美，通过关注和满足客户的细微需求做出大市场。比如，有位服务部经理得知一位久攻不下的客户，正准备大张旗鼓对自己的单位进行团队建设时，就精心挑选一本如何建设优秀团队的书籍赠送客户，巧妙地敲开了销售之门，对方还表示将积极向同行业介绍公司产品。所以说，不同的服务有不同的效果，用心的服务换来的是客户真心的回报。很多企业在拓展市场时不惜重金铺天盖地做广告，但任何一则广告所获得的信任，都比不上一个客户亲身感受到，并形成强烈印象的满意服务所获得的信任，我们的目标就是以优质的服务培养忠诚客户，做大市场。

宋朝大诗人陆游曾经说过一句话：“汝果欲作诗，功夫在诗外”。今天，我们要实现目标，不要只在乎客户能不

能买我们的产品，而要多多提醒自己给客户解决了什么问题、可以给客户带来什么帮助。只要我们以积极的心态对待工作，脚踏实地为客户提供超值的服务，当我们的服务、我们的快速响应经

常被客户谈论，就会在市场中建立优势，会有越来越多客户喜欢我们，放心购买和使用海洋王的产品。那么，我们的焦躁焦虑情绪也会逐步消失。

### 快速反应

## 切实履行好家庭责任

公司提倡家庭责任、企业责任和社会责任，三者都是每个海洋王人应尽的责任。其中只有家庭责任是不可替代的，是每个人与生俱来的责任。董事长在各种场合都非常关心大家的生活情况，殷切勉励履行好家庭责任。公司在引导员工解决家庭方面的问题时，发现大部分员工的家庭关系都处理得很好，实现了家庭与事业的共兴共荣。但是，也有员工由于家庭关系处理不好，内心感到困惑和苦恼。

造成家庭关系处理不好的原因是什么呢？有的员工认为平时工作较忙，不能天天陪伴爱人和孩子，是造成家庭关系紧张的原因所在。但是，据深入了解，家庭关系紧张的真正原因是当事人对责任认识不清，在行为上给妻子或丈夫带来了不好的感受。例如，有的人从来不同爱人交流工作，不谈公司情况，不管是在工作取得了成绩还是遇到了不顺心的事，都不向爱人倾诉和分享；有的人动不动就向爱人发脾气；有的人出差在外，很少打电话过问爱人和小孩的情况。长此以往，家庭关系便陷入了紧张的境地。

因此，营造良好的家庭关系，首先要理解作为丈夫和妻子的责任各是什么。作为丈夫，其责任就是在工作上努力，在生活中爱护自己的妻子，关心孩子和老人，给家庭带来安全感，扛起家庭的顶梁柱的责任。作为妻子，其责任就是在干好工作的同时贤惠地待人处事，贤就是懂是非、明事理，鼓励丈夫努力承担责任，追求发展；惠就是惠及他人，即体贴丈夫、关心孩子、照顾老人。

在工作方面，夫妻应该追求上进，互相支持，互相促进。夫妻双方都应该不断地追求能力的提高，尽

尽责地做好自己的各项工作；应该经常就双方所在企业的企业文化、经营理念、同事关系、人生观和价值观等进行交流和讨论。当工作上遇到难题时，夫妻双方应该互相探讨，互相勉励，共同寻求解决问题的方法；当工作上取得进步，做出成绩时，应该及时告诉妻子或丈夫，让她（他）分享你的快乐。

在生活方面，夫妻应该相互体贴，相互爱护。一位负责的妻子，会细心照料丈夫的生活起居，留意丈夫的穿着打扮，帮助丈夫树立良好的形象，让丈夫安定、自信地投入工作。一位负责的丈夫，无论身在何方都会关心、爱护自己的妻子，善于开导妻子正确地理解自己的工作，能够适时地表达对对方的爱。而当生活出现矛盾时，负责任的丈夫或妻子懂得先了解事情背后的原因及聆听对方的倾诉，知道对方的想法，然后作出适当的协调，并用真诚的态度去理解对方，化冲突为和好，化苦恼为欢乐。

在教育孩子方面，负责任的夫妻懂得最好的爱就是对孩子进行严格的教育。夫妻俩不必天天陪伴在孩子身旁，也不必费尽心思地为孩子做到每一件事，只要身体力行地给孩子树立是非、美丑、好坏的标准，从小开始培养他的责任心，教他做一些力所能及的事情，就能使孩子健康快乐地成长，成为社会的有用之材。

良好的家庭关系是工作进步、事业成功的保障。因此，每一位员工都应该在工作、生活和教育孩子中把责任履行到位，加强与丈夫或妻子的沟通与交流，营造良好的家庭氛围，实现家庭和事业的相互促进，共兴共荣。在这方面，公司每年评选的“责任达人”是我们学习的榜样。



2019年上半年总部《孙家栋传》读书演讲赛圆满举行



## 粽有真情暖杭机 上铁服务中心端午献爱心



孩子，早春的花谢了，请不要着急长大。

孩子，山里的树叶越发绿了，请不要着急长大。

孩子，母亲的眼角一夜间多出几道皱纹，请不要着急长大。

就像那山上的小树，风雨中摇曳，阳光下吐纳，日复一日，终会强壮。

——致涂紫妍小同学

孟子曰：恻隐之心，人皆有之。6月6日下午，通过端午节“粽有真情暖杭机”活动筹集的爱心款，终于交到了贫困学生的家长手里。三天来，紧绷着的那根弦，终于松下来了。本次活动创意起源于公司的捐资助教活动，我发自内心的认可企业践行社会责任，一件事情做一次很简单，但坚持着做十几年就不容易了。

为了弘扬中华传统文化，让杭机广大职工度过一个更加快乐且有意义的端午节，同时也为了响应公司捐资助教活动，端午前夕，我们上铁服务中心发起了一个端午主题爱心活动——“粽有真情暖杭机”。一个粽子一块钱，一个鸭蛋一块钱，通过义卖自制的粽子、自备的鸭蛋筹集爱心善款，一方面和大家一起致敬传统文化，另一方面也奉献了爱心，播种了爱心。

当我的活动策划得到中心主任的大力支持后，随即和服务部的员工小施抓紧时间去杭州做准备。从与客户单位沟通活动方案到采买食材、布置活动场地，一直有一群善良热情的人在帮助着我。王大姐是本次活动的志愿顾问，负责教授大家包粽子的技巧，不仅自己包了100多个粽子，而且为了让粽子煮出来有模有样，不厌其烦地一个一个检

查、修正。由于早饭时间比较早，杭州服务部距离较远，王大姐就安排我们在活动前一天晚上住到她家里，一大早冒着雨骑车送我到单位。这份沉甸甸的善意，给了我很大的鼓励。

活动中也遇到了一些困难和犹豫，每当我想放弃的时候，中心刘主任的一句话就会在脑海中闪现，提醒着我——“想想你到底是为什么想做这件事！”困难总是有的，它来源于你的内心，不论做什么事情。

经过两天的精心筹备，6月6日早上，活动得到了客户单位干部职工的热情参与，粽子很快就义卖完了，一些煮破了的粽子也全被一位未曾露面的爱心人士买走了。中午的包粽子比赛里，一些没有煮熟的粽子也是一个不剩地被买走了。活动结束后，我们一共筹集了466元。当我们把善款交到了困难学生涂紫妍的妈妈手中时，她很感动，为有这么多人关心小紫妍表示无比感恩、感谢。

一个粽子虽然很小，集合起来的善意却是巨大的；一个人的力量虽然微小，汇聚起来就会成为爱的海洋。愿你我都能奉献出一点点爱心帮助别人，与爱同行。

(上铁服务中心 戚习)

## 优质产品赢得客户信赖

5月31日，国网宁夏某供电公司开展了2019年地震灾害应急演练。

为了有效监控、勘察演练过程中密集人群的疏散情况，我公司提供MTW6001协助客户对现场的一楼大厅进行视频转播。

在应急指挥中心现场，我们的MTW6001画面传输流畅、不卡顿，获得了客户的一致好评。演练结束后，客户

对我们的视频支援表示感谢，说道：

“产品不比不知道，产品技术过硬，才能在后期的事故处理中不掉链子！”

海洋王的产品凭借其优良的质量赢得了客户信赖，表示希望和我们合作，并在后期的采购计划中上报了我司产品。

(兰州网电服务中心供稿)



演练现场



中间电脑图像是我们的视频传输画面  
全过程流畅不卡顿

## 施工不结束，支援不停止

6月5日，累计20多天的跨高铁施工夜间跟班照明支援服务告一段落。这一过程里充满了艰辛，但当看到最后一根电缆铺设完成，一种收获的喜悦油然而生。尽管我们不是施工主力，只是为夜间作业提供了照明这一辅助性工作，但全程参与所付出的心血和汗水，同样让人心生感动。

这段时间的照明支援，不能说不辛苦的。记得跟班时长最长的是端午的前一天，工人们从晚上十二点一直施工到凌晨五点，而我们照明人员在十点钟时就入场进行灯具调试，以保证施工现场得到良好的照明支持。从晚上十点到凌晨五点，我们一直守护在现场。

雅安的夜晚，经常伴随着狂风大雨。雨水滴落在安全帽上，变成一颗颗晶莹剔透的水珠，随着行进的步伐不时

滑落下来，打在积水的场地上，荡起一圈圈涟漪。到了后半夜，温度降低，人也越来越困。偶尔走神，回头看到干得热火朝天的工人们，精气神一下子就回来了。

经过这段时间的相处，我们和客户之间的关系也变得越来越熟悉。有好几次，客户都心疼地说：“你们先走吧，都这么晚了！”我能感受到他们是真心实意地把我们当做朋友，希望我们别太累。但我们都觉得做事要有始有终，一定不能半途而废。施工不结束，支援不停止！客户被我们的工作态度和所感染，对海洋王的认可程度大大提高，不禁感叹：“感谢海洋王给我们带来了光明！”。

(成都网电一部供稿)



电力公司记者为现场人员拍照，其中特意邀请海洋王人来合影



为客户讲解、安装佩戴头灯



现场照片



## 为爱尽责 让爱延续 海洋王在英德持续捐资助教十七年

“六一”前夕，总裁办副总监成林率各部门员工代表一行9人赴广东省英德市城北小学，开展“为梦想而奋斗”主题捐资助教活动。本次是公司持续在英德城北小学捐资助教的第十七个年头。通过学校自身的努力，以及在英德市教育局、海洋王的帮助下，学校教学条件不断改善，教学质量显著提高。

活动前，我司代表与学校领导就“如何推进学校的基础设施建设、教书育人、教学质量”进行了深入交流，以推动和促进学校教学质量的全面提升。

活动中，成总代表公司向全校师生捐赠了书籍等物品以及6万余元电教平台款，并在活动中引用周恩来总理“为中华之崛起而读书”的名言激励孩子们，希望他们从小树立梦想，为梦想努力读书。

随后，参加活动的员工代表们为评选出的优秀老师、各项活动的优秀学生颁发了奖品，向学校赠与由海洋王总部员工捐献的1000余本各类爱心书籍，并宣布了2019年海洋王青少年夏令营选拔标准，欢迎优秀教师和学生踊跃报名，通过活动增长阅历。

最后，孩子们用一个个精彩的节目欢度属于自己的节日，同时表达了对海洋王叔叔阿姨们多年来关爱学生、关注学校软硬件发展的感谢之情。

(总裁办公室供稿)

捐资助教，是一份爱心的表达，是一种社会责任的体现，也是社会正能量的弘扬。这次有幸去到英德城北小学参加现场捐资助教活动，我的内心是激动的。

来到学校，看着孩子们纯真的笑脸，体会到了丢失已久的童真。小朋友的快乐是简单的快乐，在她们眼里任何事情都是新鲜的、有趣的。即使只是一片绿油油的草地，草丛中的小蜗牛，七彩的肥皂泡泡，又或者是“明明背了自己的水壶，还是非要用矿泉水的小瓶盖喝水”这样一件小事，都能让她们开心一整天。小朋友的世界十分简单，孩子的目光总是那么善良和美好，她们的天真无邪，给我无限的向往。

活动结束后，孩子们也开启了六一假期，看着她们在嬉戏玩耍中幸福、天真的笑脸，我仿佛也被带入了那个童真童趣的世界里。希望孩子们在爱的陪伴下，能永远保持着这份纯真、幸福。

财务部 廖礼来



参观班级教学平台



成总代表海洋王为学校捐赠教学平台款



员工代表赠送物资



六一汇报表演

我一直认为，企业是社会财富的创造者，同时也是社会责任的忠实履行者。作为社会的一员，企业应该用经营的成果回报社会。很荣幸，今年我能够成为参与者之一，与公司领导参加英德城北小学捐资助教活动。一去到学校，我就深深感受到了老师与孩子们的热情，被孩子们的天真所感染。

这次活动，我们每个人都为孩子们奉献了爱心，向所有身处贫困却自强不息的学子们表示了诚挚的慰问！希望我们的一片爱心能够解决部分贫困学生的求学困难，帮助他们圆满完成学业。

大爱无疆，人间有爱。我坚信，我们的每一份爱心将会为孩子们带去温暖，带去坚强，带去信心，带去激励。

供应链管理部部长 曹莲真

## 六一儿童节 孩子们收到一份爱心礼物

今年，海洋王郑州基地七个服务中心——郑州大企、公消、场馆、石化、铁路、网电、电煤服务中心，联合发起的捐资助教活动，选择了河南省周口市太康县高朗乡王庄小学为捐助对象。

据了解，该学校目前只有两个年级，共30名学生，5名教师。而这30名孩子基本上全是留守儿童，父母外出务工，他们只能跟着爷爷奶奶留守在老家。学校的教学设施也不健全，孩子们中午吃完饭后，只能躺在空教室的泡沫垫上午休；他们使用的是几十年前的旧课桌，凳子还是两人共坐的老式长条凳！

在前期活动筹划时，当我们看到学校发来的孩子们学习、生活的照片，当即就向基地的七个服务中心发起了捐资助教的倡议。倡议得到了大家的积极响应，短短两天时间，七个服务中心全部自愿捐款完毕。根据孩子们的需要，我们采购了图书、课桌椅、校服、书包、水杯、篮球、跳绳等爱心物品。

6月1日儿童节当天，来自各服务中心的11名员工代表一大早就从基地出发，带着爱心物品，经过4个多小时的车程来到了王庄小学。进到学校，看到孩子们期待的眼神，一路的疲惫瞬间就

消散了。

随后，我们与全体师生进行了以“托起明天的太阳”为主题的联谊活动。活动中马校长发表了讲话，对我们的到来表示了欢迎和感谢。我们和孩子们一起进行升旗仪式，现场将校服、书包、水杯等物品一一分发给孩子们，并嘱咐他们还有一些图书和体育用品也是叔叔阿姨们精心挑选送来的，希望他们以后能够多多读书，努力学习，好好锻炼身体。

孩子们为我们佩戴了红领巾，并用一支舞蹈——《感恩的心》表达了他们的内心的感激之情。为了与孩子们增进感情、增加互动，大家一起进行了一分钟跳绳比赛。比赛现场，孩子们热情高涨，大家都跳得很高兴、很卖力，加油助威的呐喊声一浪高过一浪。我们为孩子们准备了铅笔盒作为游戏的奖励，孩子们拿到后，笑得更加开心了。

资助教育，就是资助未来。今年我们再一次接过了“爱心捐款，恩重如山”的锦旗，内心的骄傲、自豪无以言表。光阴荏苒，关爱无限，在助学活动的路上公司已经走过了17个年头，未来我们在这条路上会走的更久、更远。

(郑州基地管理组供稿)



员工代表给孩子们赠送物资



收到礼物，孩子们开心极了





## 2019年海洋王 部门心歌比赛精彩上演

6月6日下午，为深化部门职责，引导各部门员工在履行职责的过程中立足本职岗位，发扬艰苦奋斗精神，挑战更高目标，公司在蛇口风华大剧院举行了2019年海洋王部门心歌比赛决赛。

参与本次心歌决赛的队伍，有总部各一级部门及通过初赛的服务中心优秀作品。洪亮的歌声，触动人心的歌词，精美的编排，绚丽的舞台效果……22首曲目向大家呈现了一场精彩绚丽的演出。

而遍布全国各地服务中心的兄弟姐妹们，虽然没有来到比赛现场，但他们精心拍摄的心歌MV同样打动人心。不仅展现了一线员工热情服务客户，面对问题迎难而上的工作态度，更是唱出了他们拼搏进取、积极探索，勇于实现更高目标的精神面貌。

最后，经过评委严格、公正地评选，来自各服务中心的13首优秀MV斩获殊荣，摘取了如下奖项——特等奖：兰州网电服务中心《青春绽放海洋王》；一等奖：兰州石化服务中心《兰州石化有我在》；二等奖：成都场馆服务中心《海洋王的天空》、南宁公安消防服务中心《光明》；三等奖：郑州场馆服务中心《真的不容易》、济南石化服务中心《感谢》、军品武汉服务中心《我相信》；鼓励奖：辽河服务中心《辽河之光》、沈阳网电服务中心《最美的太阳》、昆明冶金服务中心《渴望荣耀》、哈铁服务中心《旗开得胜》、西安电煤服务中心《海洋王》、呼和浩特大型企业服务中心《追梦赤子心》。

总部各一级部门的获奖名次如下——一等奖：人力资源部+管理学院+发展研究院《定军山，少年红颜皆英豪》；二等奖：市场部《年轻的朋友来相会》、总裁办+审计监察部《改变自己》；三等奖：供应链管理部《歌声嘹亮向市场》、财务部《梦想之路，财务共筑》、技术与设计部《技术之舟与海洋王颂》；鼓励奖：管理优化部+TQM推进部《奋斗点亮OK梦想》、品质保证部《我们走在前进的大路上》、国际部《仰望星空，追求极致》。

心歌比赛结束后，现场还有一个重量级的奖项——2018年海洋王“责任达人”隆重揭晓。公司领导上台为总部获奖者颁奖，并号召全体员工向他们学习。

一年一度的心歌比赛，在一片欢歌笑语中落下帷幕。心歌比赛，不仅仅是一场歌唱比赛，更是梦想的比拼！一首首合唱，一个个表演，我们听到的是对目标的追求，对胜利的渴望；我们看到的是团队的协作，积极向上的精神风貌。

放飞梦想，唱响未来。让我们一起，踏着歌声加油前进吧！

放飞梦想，唱响未来。让我们一起，踏着歌声加油前进吧！



董事长为总部心歌比赛获得“一等奖”的团队颁奖



公司领导为总部心歌比赛获得“二等奖”的团队颁奖



人力资源部+管理学院+发展研究院：《定军山，少年红颜皆英豪》



总裁办+审计监察部：《改变自己》



市场部：《年轻的朋友来相会》



供应链管理部：《歌声嘹亮向市场》



财务部：《梦想之路，财务共筑》



技术与设计部：《技术之舟与海洋王颂》



管理优化部+TQM推进部：《奋斗点亮OK梦想》



品质保证部：《我们走在前进的大路上》



国际部：《仰望星空，追求极致》