

节气·冬至



冬至是中国农历中一个重要的节气，也是中华民族的一个传统节日，冬至俗称“冬节”、“长至节”、“亚岁”等。早在二千五百多年前的春秋时代，中国就已经用土圭观测太阳，测定出了冬至，它是二十四节气中最早制订出的一个，时间在每年的公历12月21日至23日之间。

冬至这一天北半球得到的阳光最少，比南半球少了50%，北京的白昼时间仅有9个多小时。但是，这一天是数九的第一天，并不是最冷的时候，这是因为地球表面有大气和水分，能够储存热量，并不是“即存即失”，而有“积热”。冬至之后，虽然太阳高度角渐渐高起来了，但这只是一个缓慢的恢复过程，每天散失的热量仍旧大于接收的热量，呈现“入不敷出”的状况。到了“三九天”，积热最少，温度最低，天气也就越来越冷了。此时如果有冷空气的影响，天气就更为寒冷。待到过了这个“冷锋”之后，天气就会渐渐变暖。所以说“冷在三九”，而“九九”已在夏历一月、二月，中国大部分地区已入春，因此“九九艳阳天”。

天文学上把冬至作为冬季的开始，这对于我国多数地区来说，显然偏迟。冬至期间，西北高原平均气温普遍在0℃以下，南方地区也只有6℃至8℃左右。不过，西南低海拔河谷地区，即使在当地最冷的1月上旬，平均气温仍然在10℃以上，真可谓秋去春平，全年无冬。

冬至日是一年中最短的一天。过了冬至以后，太阳直射点逐渐向北移动，北半球白天逐渐变长，夜间逐渐变短，所以，有俗话说，“吃了冬至面，一天长一线。”另外，冬至开始“数九”，冬至日就成了“数九”的第一天。关于“数九”，民间流传着的歌谣是这样说的，“一九、二不出手，三九、四九冰上走，五九、六九沿河看柳，七九河开，八九燕来，九九加一九耕牛遍地走。”

冬至是中国人农历中一个重要的节气，也是中华民族的一个传统节日，冬至俗称“冬节”、“长至节”、“亚岁”等。早在二千五百多年前的春秋时代，中国就已经用土圭观测太阳，测定出了冬至，它是二十四节气中最早制订出的一个，时间在每年的公历12月21日至23日之间。

冬至这一天北半球得到的阳光最少，比南半球少了50%，北京的白昼时间仅有9个多小时。但是，这一天是数九的第一天，并不是最冷的时候，这是因为地球表面有大气和水分，能够储存热量，并不是“即存即失”，而有“积热”。冬至之后，虽然太阳高度角渐渐高起来了，但这只是一个缓慢的恢复过程，每天散失的热量仍旧大于接收的热量，呈现“入不敷出”的状况。到了“三九天”，积热最少，温度最低，天气也就越来越冷了。此时如果有冷空气的影响，天气就更为寒冷。待到过了这个“冷锋”之后，天气就会渐渐变暖。所以说“冷在三九”，而“九九”已在夏历一月、二月，中国大部分地区已入春，因此“九九艳阳天”。

天文学上把冬至作为冬季的开始，这对于我国多数地区来说，显然偏迟。冬至期间，西北高原平均气温普遍在0℃以下，南方地区也只有6℃至8℃左右。不过，西南低海拔河谷地区，即使在当地最冷的1月上旬，平均气温仍然在10℃以上，真可谓秋去春平，全年无冬。

冬至日是一年中最短的一天。过了冬至以后，太阳直射点逐渐向北移动，北半球白天逐渐变长，夜间逐渐变短，所以，有俗话说，“吃了冬至面，一天长一线。”另外，冬至开始“数九”，冬至日就成了“数九”的第一天。关于“数九”，民间流传着的歌谣是这样说的，“一九、二不出手，三九、四九冰上走，五九、六九沿河看柳，七九河开，八九燕来，九九加一九耕牛遍地走。”

首届中国甩挂运输峰会开幕



2014年10月25日，由物流行业权威媒体《现代物流报》联合多省市交通主管部门和区域甩挂运输联盟共同举办的“首届中国甩挂运输峰会”在武汉隆重召开。为了进一步扩大我公司物流行业，紧随物流行业发展，公司副总经理桑昌营、经营副总李冰参加了此次会议。

交通运输部运输司谢家举，中国物流与采购联合会副会长蔡进，湖北省物流发展局副局长郝迈等政府和行业领导出席了峰会开幕式。

甩挂物流是物流行业发展的必然趋势，行业协会借鉴发达国家以及国内外先进地区的成功经验，推出了一系列新举措，鼓励和支持发展甩挂运输。目前，甩挂物流市场前景十分广阔，我公司将扩大货运市场，丰富货运资源，为开展甩挂物流做好准备！

营销部 / 张静

公司召开代部门经理转正述职会议



11月20日上午9:00，在二楼会议室召开了代部门经理转正述职会议。董事长盖守岭，公司管理层及全体职工代表参加了本次会议。

会上，仓储配送部代经理刘春保、代副经理王保辉，宾馆部代理经理李秀丽先后作出述职报告。大家就自己代理经理以来的本部门工作进行了总结报告，并就接下来的工作做出计划和展望。随后，参会人员就三位代部门经理进行了评分，考评结果将在随后公布。

盖董在本次会议上就公司的近期发展规划做出重要指示。首先由副总经理李冰向大家介绍了信息化专家为公司发展提出的十二条建议，其中涉及配送、冷链、信息化、车辆管理、企业文化等方面。盖董强调，公司的发展要与时俱进，要趋于合理化、科学化，探索最适合公司发展之路。最后，盖董安排相关人员就“十二条建议”进行深入调研并展开分析研讨。

综合办 / 念国震

盖氏物流

助力企业发展 传播盖氏文化

总第15期

2014年12月 主办：山东盖氏邦晖物流有限公司 网址：www.gsby56.com (内部资料 免费赠阅)

公司加入中国物流与采购联合会物流金融专业委员会

11月22日，中国物流与采购联合会物流金融专业委员会成立仪式在京隆重举办。国家发改委经济贸易司副司长耿书海，商务部流通发展司副司长王选庆，中国物流与采购联合会会长何黎明、副会长兼秘书长崔忠付等全国十几个省市主要领导出席了会议。公司副总经理桑昌营、刘庆周参加了成立仪式。

何黎明在中物联物流金融专委会成立仪式上发表重要讲话。

他指出，中物联物流金融专业委员会的成立，是我国物流金融行业发展进程中具有里程碑意义的事件。并表示物流金融市场作为我国物流行业快速发展的创新引擎之一，近年来得到迅速发展壮大对此社会各界都给予了高度的关注，相信接下来将有更广阔的发展前景。会上，公司加入中物联

融专委会，成为会员单位。



聊城市委常委、宣传部部长赵庆忠莅临园区调研



12月1日聊城市委常委、宣传部部长赵庆忠一行9人莅临我园区调研，公司董事长盖守岭陪同。盖董向赵部长一行详细介绍了园区的发展现状和未来规划，特别是近两年取得的国家级荣誉。赵部长高度评价了公司对聊城物流业的整合提升所取得的成绩，希望公司继续发挥物流龙头企业的带头作用，扎根聊城，不断创新，为当地物流业水平提升和区域经济发展贡献力量。

综合办 / 念国震

淄博彤泰集团控股有限公司考察团来我园区参观考察

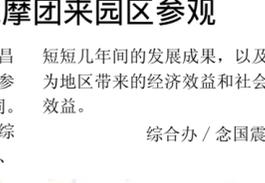


11月27日，淄博彤泰集团控股有限公司董事长段连峰一行11人来我园区参观考察，公司副总经理桑昌营、刘庆周、李冰热情接待了远道而来的物流同行朋友。

彤泰集团考察团先后参观了我园区货物周转中心、仓储中心、冷链物流中心、五金建材物流中心等经营设施，然后主客到二楼会议室座谈。副总经理李冰向客人详细介绍了公司的发展历程、主营业务和未来规划，随后双方就园区管理、信息平台建设、营销业务、物业服务等方面进行了深入探讨。双方均表示，期待接下来能有机会进行深度合作，为山东物流行业发展做出贡献。

综合办 / 念国震

聊城市东昌府区人大代表观摩团来园区参观



11月10日，聊城市东昌府区人大代表观摩团来园区参观，公司副总经理刘庆周陪同。人大代表团先后参观了综合服务中心、货运周转中心、常温仓储中心、冷链物流中心、型材物流中心等设施，并驻足在园区二期规划图前详细听取了刘总的汇报。

观摩团充分肯定了公司在短短几年间的发展成果，以及为地区带来的经济效益和社会效益。

综合办 / 念国震

辽宁省朝阳县物流园领导来我园区参观考察



11月13日上午，辽宁省朝阳县物流园领导来我园区参观考察。考察团深入园区，仔细参观了园

区基础设施建设。详细询问了园区发展经营模式及未来的发展方向。考察团高度评价了园区在基础设施建设、管理经营上取得的成就，希望以此为鉴，促进朝阳地区物流业的健康发展，并期待将来能就此展开深度合作。

综合办 / 念国震

白细胞



白细胞是一个很大众化的话题，因为到医院看病经常会做化验检查，而最常做的是血常规检查，血常规检查中最多用途的就是白细胞计数和分类。因此公众有必要对其进行初步的了解，储备相关的基础知识。

白细胞俗称白血球，是人体血液中非常重要的一类血细胞。白细胞在人体中担负许多重任，它具有吞噬异物并产生抗体的作用，机体伤病的损伤治愈能力，抗御病原体入侵的能力，对疾病的免疫抵抗力等。人身体有不适时，经常会通过白细胞数量的显著变化而表现出来。因此到医院看病很多情况下需要化验血常规，现在医院血常规化验多采用仪器，常有20多项指标，在很多时候医师往往首先关注的是白细胞(WBC)是否改变。白细胞是一种非常特殊且重要的细胞，因此了解其相关的知识非常重要。

说到白细胞的变化首先是数量的变化。正常人白细胞总数在(4.0~10.0)×10<sup>9</sup>/L。其实在这个数值上下0.5×10<sup>9</sup>/L，也可考虑大致正常，因为这和人们的个体差异有一定关系。成年男女一般都在这个范围内，且性别之间没有太大不同，但是儿童和婴幼儿则完全不同。新生儿出生时白细胞数量可达到(15~20)×10<sup>9</sup>/L，在随后的一周中可降至15×10<sup>9</sup>/L左右，在2岁以内可达到(10~12)×10<sup>9</sup>/L，在5岁以下儿童也往往高于成人水平，平均值在8×10<sup>9</sup>/L左右，以后随着年龄的长大，逐渐接近成人水平。

白细胞总数高于10.0×10<sup>9</sup>/L通常被认为是异常，是被非常关注的问题，这种升高既有生理性因素也有病理性因素，我们可以不必担心生理性因素造成的暂时性升高，但是绝对不能忽视病理性增高。白细胞生理性增高往往有以下情况，如剧烈运动、体力劳动、冷水浴后、酷热和严寒、紫外线照射、妇女月经期和排卵期、妊娠期(特别是妊娠20周后)、产后、吸烟者、情绪激动、刺激、儿童剧烈哭闹等因素都可导致白细胞数量增高。此外在安静和放松状态下较低、活动和餐后适当增高、下午较上午偏高，一天之内的变化甚至可相差一倍，因此到医院做血常规化验应尽量保持在平静状态下，在相同的时间段内检查，其结果才更具参考价值和可比性。

血红蛋白

血红蛋白是高等生物体内负责运载氧的一种蛋白质(缩写为HB或HGB)。是使血液呈红色的蛋白。血红蛋白由四条链组成，两条α链和两条β链，每一条链有一个包含一个铁原子的环状血红素。氧气结合在铁原子上，被血液运输。血红蛋白的特性是：在氧含量高的地方，容易与氧结合；在氧含量低的地方，又容易与氧分离。血红蛋白的这一特性，使红细胞具有运输氧的功能。

红细胞和血红蛋白增多

1. 相对性增多 由于某些原因使血浆中水分丢失，血液浓缩，使红细胞和血红蛋白含量相对增多。如连续剧烈呕吐、大面积烧伤、严重腹泻、大量出汗等；另见于慢性肾上腺皮质功能减退、尿崩症、甲状腺功能亢进等。

2. 绝对性增多

由各种原因引起血液中红细胞和血红蛋白绝对值增多，多与机体循环及组织缺氧、血中促红细胞生成素水平升高、骨髓加速释放红细胞有关。

(1) 生理性增多：见于高原居民、胎儿和新生儿、剧烈劳动、恐惧、冷水浴等。

(2) 病理性增多：由于促红细胞

血红蛋白

生成素代偿性增多所致，见于严重的先天性及后天性心肺疾病和血管畸形，如法洛四联症、紫绀型先天性心脏病、阻塞性肺气肿、肺源性心脏病、肺动-静脉瘘以及携氧能力低的异常血红蛋白病等。

在另一些情况下，病人并无组织缺氧，促红细胞生成素的增多并非机体需要，红细胞和血红蛋白增多亦无代偿意义，见于某些肿瘤或肾脏疾病，如肾癌、肝细胞癌、肾胚胎瘤以及肾盂积水、多囊肾等。

红细胞和血红蛋白减少

一般成年男性血红蛋白<120g/L，成年女性血红蛋白<110g/L为贫血。根据血红蛋白减低程度贫血可分为四级。轻度：血红蛋白>90g/L；中度：血红蛋白90~60g/L；重度：血红蛋白60~30g/L；极度：血红蛋白<30g/L。

1. 生理性减少

3个月的婴儿至15岁以前的儿童，因生长发育迅速而造成造血原料相对不足，红细胞和血红蛋白可较正常人低10%~20%。妊娠中、后期由于孕妇血容量增加使血液稀释，老年人由于骨髓造血功能逐渐减低，均可导致红细胞和血红蛋白含量减少。

血红蛋白

2. 病理性减少

(1) 红细胞生成减少所致的贫血。

1) 骨髓造血功能衰竭：再生障碍性贫血、骨髓纤维化等伴发的贫血。

2) 因造血物质缺乏或利用障碍引起的贫血：如缺铁性贫血、铁粒幼细胞性贫血、叶酸及维生素B12缺乏所致的巨幼细胞性贫血。

(2) 因红细胞膜、酶遗传性的缺陷或外来因素造成红细胞破坏过多导致的贫血，如遗传性球形红细胞增多症、地中海性贫血、阵发性睡眠性血红蛋白尿、异常血红蛋白病、免疫性溶血性贫血、心脏体外循环的大手术及一些化学、生物因素等引起的溶血性贫血。

(3) 失血：急性失血或消化道溃疡、钩虫病等慢性失血所致的贫血。



血小板

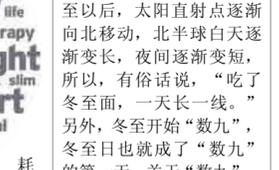
血小板是血液中的细胞碎片，体积小，呈圆盘状。血小板的主要功能是止血和凝血。血小板的生成和调节受多种因素的影响。血小板减少会导致出血倾向，而血小板增多则可能导致血栓形成。

血小板减少

血小板减少是指血小板计数低于正常范围。常见原因包括骨髓造血功能衰竭、脾功能亢进、血小板破坏增多等。

血小板增多

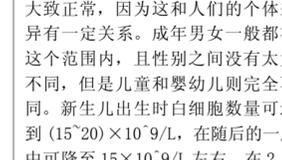
血小板增多是指血小板计数高于正常范围。常见原因包括原发性血小板增多症、继发性血小板增多症等。



原发性血小板增多症等；血小板增多症常见于急慢性炎症，缺铁性贫血及癌症患者，此类增多一般不超过500×10<sup>9</sup>/L，经治疗后情况改善，血小板数目会很快下降至正常水平。脾切除术后血小板会有明显升高，常高于600×10<sup>9</sup>/L，随后会缓慢下降到正常范围。

2. 血小板减少：当血小板计数<100×10<sup>9</sup>/L即为血小板减少，常见于血小板生成障碍，如再生障碍性贫血，急性白血病，急性放射病等；血小板破坏增多，如原发性血小板减少性紫癜，脾功能亢进，消耗性凝血障碍等。

综合办 / 念国震



直到1882年意大利医师J.B.比佐泽罗发现它们在血管损伤后的止血过程中起着重要作用，才首次提出血小板的命名。低等脊椎动物圆口纲有纺锤细胞起凝血作用，鱼纲开始有特定的血栓细胞，两栖、爬行和鸟纲动物血液中有血栓细胞，血栓细胞是有细胞核的梭形或椭圆形细胞，功能与血小板相似。无脊椎动物没有专一的血栓细胞，如软体动物的变形细胞兼有防御和创伤治愈作用。甲壳动物只有一种血细胞，兼有凝血作用。

血小板为圆盘形，直径1~4微米到7~8微米不等，且个体差异很大(5~12立方微米)。血小板因能运动和变形，故用一般方法观察时表现为多形态。血小板结构复杂，简言之，由外向内为3层结构，即由外膜、单元膜及膜下微丝结构组成的外围为第1层；第2层为凝胶层，电镜下见到与周围平行的微丝及微管构造；第3层为微器官层，有线粒体、致密小体、残核等结构。

血小板计数的概念是指计数单位容积血液中血小板的数量，血小板计数的正常值为100~300×10<sup>9</sup>/L。血小板减少是引起出血时间延长，严重损伤或在激状态可发生出血。当血小板计数<50×10<sup>9</sup>/L时，轻度损伤可引起皮肤粘膜紫癜，手术后可以出血；当血小板计数<20×10<sup>9</sup>/L时，常有自发性出血。一般认为，当血小板计数<20×10<sup>9</sup>/L时，需要预防性输入血小板。如果血小板计数>50×10<sup>9</sup>/L，且血小板功能正常，则手术过程不至于出现明显出血。

1. 血小板增多：当血小板计数>400×10<sup>9</sup>/L时即为血小板增多，原发性血小板增多常见于骨髓增生性疾病，如慢性粒细胞白血病，真性红细胞增多症，

综合办 / 念国震

## 姜超峰：大数据条件下的供应链金融服务创新



大数据是当下最热的词汇。在互联网条件下，信息量爆炸式增长，如果我们不能获取、整理和应用这些信息和数据，就有可能在很短的时间内落后，甚至被抛弃。在供应链金融服务领域，更是如此。

### 一、供应链金融服务的现状

供应链金融是运用供应链管理的理念和方法，为相互关联的企业提供金融服务的活动。主要业务模式是以核心企业的上下游企业为服务对象，以真实的交易为前提，在采购、生产、销售各环节提供金融服务。由于每家企业都有自己供应链条，展现出一个个庞大的供应链网络。不同的金融企业把自己的服务产品化，赋予不同的产品名称。建设银行陈四清行长早在2012年就说：“电商、物流企业都拥有庞大的客户群，银行通过加强与轻类企业的合作，可以较轻松地介入某一行业或领域，以较低成本获得海量客户资源，以贸易金融服务为起点，加强客户维护，发掘并满足客户大额贷款、跨市场融资、理财等其他派生金融需求。

在过去的十多年里，供应链金融业务出现了许多创新，第一是金融与

物流两业融合。包括订单融资、保单融资、电商融资、金融物流、担保品管理、保兑仓、保理仓、贸易融资、应收账款质押融资、预付账款质押融资、进出口项下质押融资、存货质押融资、融资租赁、金融物流、供应链金融、仓单质押、动产质押、互联网金融。还有代收代付、结算、保险等。物流企业的作用在于保证货物存在和交付。

第二个创新是金融与物流进入电子商务。几乎所有电子商务公司在提供交易平台的同时提供融资平台，为买、卖双方开展质押贷款。各主要商业银行、股份制银行都推出了针对电子商务的融资产品。电子商务将颠覆传统的交易方式。一是交易不受时空限制；二是缩短交易环节；三是碎片化订单真实反映需求；四是快速交易要求快速交付；五是小企业提供了销售市场；六是成本和售价降低。电商新模式是网上交易、网上融资、网下交割。

第三个创新是互联网金融的出现。互联网金融是利用互联网技术完成的金融活动。它的出现“让银行家彻夜难眠”

### 二、大数据对供应链金融的影响

1、可用于判断需求方向和需求。供应链上的企业，存在着紧密的关联关系。终端消费量的变动，必然会引起上游各环节的变动。大数据可以帮助我们判断一系列变动的规律。同时，我们还可以把一定时期内的流通

和消费看作是一个常量，而在地区、方向、渠道、市场的分配作为变量。

2、可用于目标客户资信评估。利用大数据，可以对客户财务数据、生产数据、水电消耗、工资水平、订单数量、现金流量、资产负债、投资偏好、成败比例、技术水平、研发投入等进行全方位分析，信息透明化，能客观反映企业状况，从而提高资信评估和放贷速度。只看财报和交易数据是有风险的，因为可能造假。

3、可用于风险分析、警示和控制。大数据的优势是行情分析和价格波动分析，尽早提出预警。行业风险是最大的风险，行业衰落，行内大多企业都不景气。多控制一个环节、早预见一天，都能有效减少风险。

### 三、大数据应用的条件

1、基础数据的真实性。要使用大数据，就必需保证数据的真实性，尤其是基础数据的真实性。当前，GDP、吞吐量、货运量、仓储设施、投资额、主营收入等数据都有水分。地方GDP加总超过国家GDP，集装箱重复装卸计算吞吐量，关联企业互开发票增加销售额等，致使数据失真。因此，改革考核体制、改革统计体制已是当务之急。

2、数据要能聚焦成指标。数据本身是枯燥的、杂乱的，但形成指标后便具有生命。科学地设定指标，确定指标间的勾稽关系，才能准确地判断事物发展的规律和路径。先行指标有重要指导作用。数据的负面影响是信息污染，影响判断。

3、不同数据体系要互联互通。在市场化条件下，数据是资源和产品。

利益分割使信息孤岛现象更为严重，甚至于公共信息都被当作部门利益而垄断起来。部门数据、行业数据、企业数据、国际数据相互割裂，大数据不能发挥应有的作用。

### 四、大数据下供应链金融发展的趋势

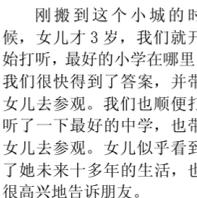
一是向信用担保方向发展。电商企业根据自己掌握的数据，对客户的业务、信用进行分析，在安全范围内提供小量、短期融资，把沉淀在网上的无成本资金盘活。电商规模越大，沉淀资金越多。如果加上吸收存款功能，就变为金融机构；在大数据的引导下，银行业也会释放出这种灵活性，这样，信用担保就不仅仅限于大企业，而是可用于中小企业，业务范围将大大扩展。

二是向着实物担保方向发展。任何时候，实物担保都不可或缺。它是电商融资和银行融资的安全底线，要保证实物的真实性和安全性，需要物流企业与之配合。

三是商贸、金融和物流三方合作建设供应链金融平台。平台是大数据的汇集者。交易平台与物流平台集成、与支付系统集成、与交易融资系统集成，达到信息流、资金流、物流、商流的无缝隙连接；确保交易真实可靠、贸易行为真实可靠、担保物变现渠道畅通、担保物价格波动监控实时等。

综上所述，大数据正在影响和改变我们的时代，供应链金融将是其最大的受益者，它把交易变得更安全、快速、可靠，把供应链连成网络，把经济引入“计划”，金融“润滑”更加有效。

## 都是好学校



刚搬到这个小城的时候，女儿才3岁，我们就开始打听，最好的小学在哪里。我们很快得到了答案，并带女儿去参观。我们也顺便打听了一下最好的中学，也带女儿去参观。女儿似乎看到了她未来十多年的生活，也很高兴地告诉朋友。

接下来我们发现，事情并没有那么简单。在中国，一个城区的好学校人所共知，无可争议。好老师、好学生和好资源都在那里，就看有没有机会把孩子送进去。在德国，这个问题没有标准答案。几乎每一所学校，都可能是最好的学校。而且，每一位家长告诉你的最好学校，往往都是自己孩子上的那一所。

先前我们选择的那一所学校，校长是市长夫人，活动能力较强，学校资源充足。有人开玩笑说，冬天里那所学校最温暖，因为它有足够的钱把暖气烧旺。更重要的是，校长非常有爱心，对每一个孩子，甚至孩子的家庭，都关怀备至。

有位妈妈告诉我们说，这所学校最大的优势，是它较早地实行混龄教育。也就是说，两三个年级的学生，可能混在一起上课。这是德国正在推行的一种教育模式。这所学校更进一步，还让留守儿童和正常儿童一起上课。

另外一位妈妈向我们推荐她女儿曾经上的一所小学，小巧而温馨，而且还有一位会说中文的老师。但是它离我们有点远。德国人常常说，最好的学校就在家门口。很多人从来不选择学校，最近一所就行。

我们还在继续选择，去参加了一所基督教小学的开放日。这所学校也非常小巧，和它的综合型中学连在一起。小学部分只有3个班，每个班不超过22个学生（一般小学按照法律规定每班不超过25人），还不如中国的一个大班。来这里的人大多是虔诚的基督徒，彼此之间亲如兄弟姐妹。但是校长对我说，他们不以宗教背景选择学生，甚至有宗多元化，还有穆斯林学生。学校的教室布置得五颜六色，如同幼儿园，还带休息室和祈祷室。

刚好有一位朋友是中学教师，我也向她打听。她说，德国的小学虽各不相同，但每一所都是好学校。对于孩子来说，重要的是不是哪一所学校，而是哪一位老师（通常是一位老师教所有的课，而且带到小学毕业）。每所学校都有好老师，可遇而不可求。

## 突出思想引领 助推青年员工成才

针对当前青年员工价值取向更加多元、行为方式更加务实的特点，企业如何有效引导青年员工成长成才，充分发挥青年员工在企业经营管理方面的生力军和突击队作用显得尤为重要。笔者认为准确把握当前青年员工普遍存在的思想问题，突出思想引领，是助推青年员工成长成才的先决条件和首要任务。

一、企业青年员工普遍存在的思想问题分析

由于缺乏人生阅历和社会经验，企业青年员工在思维方式、价值观念等方面普遍存在着以下问题：  
1. 空有理想抱负，缺乏实际行动。青年员工极富进取心，胸怀成就一番事业的热情、信心与力量，很容易满足，但同时由于青年员工的多变性与不稳定性，他们也极易受挫折、受环境的影响，从而远离自己的人生目标。青年员工成长成才的愿望比较强烈，也不愿去参加一些诸如学习、培训一类的活动，帮助自己“充电”，呈现出对专业不思进取、对实践浅尝辄止的消极状态。

二、助推青年员工成长成才的思想引领

思路决定出路。企业准确把握当前青年员工普遍存在的思想问题，在工作中因势利导，是助推青年员工成长成才的关键。  
1. 引领青年员工把握正确的价值取向。“方向比努力更重要”。面对激烈的竞争压力，社会越来越需要既拥有扎实的专业知识，又拥有良好的责任意识、诚信意识、沟通能力、合作精神、法治意识等综合素质的人。而这些综合素质成长的内驱力则恰恰来自于个人良好的价值观，因为价值

3. 工作稳定性欠缺，发展信心不足。当前很多青年员工面临工资低、积蓄少、购房、结婚、生子、提升学历等方面经济压力，面对现实生活巨大的利益反差，极易产生失落感和困惑感。在谈及个人未来发展，他们的回答不是模棱两可的视企业发展再定，就是不假思索的选择其他企业频频跳槽，却很少有具体的个人职业生涯规划。这说明广大青年员工的就业和择业观念发生了较大的转变，对企业的长远发展和自身的价值实现缺乏信心。  
4. 学习氛围不浓，敷衍了事居多。受社会低俗、消极文化的不良影响，青年员工学习成才的氛围不浓，敷衍了事居多，懒惰心理严重。尤其是刚刚走出大学殿堂的青年员工，面对社会上的种种诱惑，他们宁愿把大部分业余时间用在上网、打麻将、玩游戏上，也不愿去参加一些诸如学习、培训一类的活动，帮助自己“充电”，呈现出对专业不思进取、对实践浅尝辄止的消极状态。

二、助推青年员工成长成才的思想引领

思路决定出路。企业准确把握当前青年员工普遍存在的思想问题，在工作中因势利导，是助推青年员工成长成才的关键。  
1. 引领青年员工把握正确的价值取向。“方向比努力更重要”。面对激烈的竞争压力，社会越来越需要既拥有扎实的专业知识，又拥有良好的责任意识、诚信意识、沟通能力、合作精神、法治意识等综合素质的人。而这些综合素质成长的内驱力则恰恰来自于个人良好的价值观，因为价值

观对于个体的态度和行为取向起着重要的引领作用。提倡社会主义核心价值观，加强价值取向的教育引导，将成为青年员工健康成长和成才的有力保障。

2. 引领青年员工找准自己的人生定位。“自知者胜，自信者强”。每一个人都会有自己的人生定位，找准自己的位置，既需要认真地分析自己的能力，又需要多了解企业的需求，清楚自己离企业的要求还有多远。作为企业的青年员工，只有珍惜有限的工作，明确自己的工作责任和范围，以饱满的热情和积极的态度去认真对待工作，才能够圆满完成每一件事情。因此，只有引领青年员工找准自身的位置，正确客观地评价自己，进而帮助他人搞好个人职业生涯规划，搭建展示平台，才能保证他们持续健康地向上发展。

3. 引领青年员工看到未来发展的希望。“有希望才有未来”。当前我国正处在全面深化改革，实现中华民族伟大复兴至关重要的发展阶段，企业用人也凸显了以“年轻化、知识化、专业化”为标准的新动向。面对新形势、新情况，企业要因人而异，从思维上、事业上和生活上关心青年，引领他们正视现实、扬长避短、发挥优势，带领他们从时代赋予的使命中寻找方向，在企业改革发展的进程中作贡献，引领他们对未来充满信心，对前途满怀希望。

4. 引领青年员工快速融入团队。“团队造就个人，个人成就团队”。企业要及时为青年员工认识企业、了解企业和融入企业搭桥铺路，尽快让他们懂得融入才是干好工作的前提。

企业要引导他们更好地与不同年龄结构、不同知识层面、不同工作岗位的人和谐相处，这对青年员工能否快速成长起着重要作用。企业形成了有效沟通的企业氛围，青年员工就会跟其他同事更好更快地熟悉起来，不仅有利于他们的成长，也有利于工作沟通和协作。

5. 引领青年员工学以致用、学用相长。“学习是进步的根基”。尤其是当今世界，科技日新月异，知识更新不断加快，唯有把理论与实践有机结合，并立足实际拜他人为师，向书本学习、向先进学习、向实践学习，不断以只争朝夕的紧迫感充实自己、提高自己和丰富自己，才能不断健康成长并最终实现自己的理想抱负。企业要引导广大青年员工坚持通过持之以恒的真学真用、实学实用来不断校正自己的人生坐标和前进航向，确保知识增值和能力提升，进而把自己培养成为一个对企业、对社会有用之才。

(仓储配送部经理刘春保推荐)



## 国务院促内贸发展 物流业迎黄金发展期

刚刚过去的“双十一”再次为电商行业带来“爆量”，天猫就实现了近600亿元的销量。在电商行业发展迅猛的当天，物流行业也迎来黄金发展期，在双十一期间，全国快件总量就达5亿件，由此便可窥见物流业的市场空间。然而，当前我国商贸物流发展总体滞后，已成为电子商务发展的瓶颈，因此，发展高效的物流配送体系已变得十分迫切，政府层面也正加紧制定扶持政策，为物流业的发展创造条件。

双十一电商“爆量”物流成关键因素

双十一“海淘”与“爆量”给跨境物流与电商仓储带来机遇。今年双十一的两大特点是：各大电商将“海淘”也纳入促销行列，而且无论销量还是发货量又将创新高实现“爆量”，阿里实现近600亿元销量，双十一期间全国快件总量将达5亿件。这两个特点也预示将利好与海淘相关的跨境物流与解决电商物流的核心电商仓储领域。伴随着阳光海淘的发展，跨境物流，尤其是进口跨境物流将迎来“黄金时代”2015年总产值预计为250亿元。电商仓储向来是电商

物流的核心，目前国内仓储设施普遍落后，仓储用地租金高企的背景下，自动化立体仓储的需求将日益旺盛，未来几年将有19%的增长，预计2015年市场规模达113亿元。

业内人士指出，物流与落地布局，是全渠道比拼的一个制高点。除了具有吸引力的独特商品之外，未来不论是线上还是线下零售商的比拼高点，将是物流以及落地点的布局。阿里天猫此次的成功，不仅在于大力引入跨境商品、极大的增强了商品内容的丰富度，还在与其长期的菜鸟网等国内物流布局以及跨境电商境内外物流处理中心与干线的建设，因此，物流业的发展将起到关键的作用。

国务院印发指导意见推动物流加速发展

除了电商的促进作用之外，管理层也日渐重视物流业的发展。国务院办公厅11月16日印发《关于促进内贸流通健康发展的若干意见》，分5个部分合计14条。意见明确了加快发展内贸流通的政策措施，将从推进现代流通方式发展，加强流

### 通基础设施建设，深化流通领域改革创新，改善营商环境等四个大方面推动内贸流通发展。

意见指出，将减少行政审批，减轻企业税费负担。最大限度取消和下放涉及内贸流通领域审批、备案等行政事项，实行涉企收费目录清单管理。

商务部副部长房爱卿在全国商贸物流工作会上说，当前我国商贸物流发展总体滞后，不适应电子商务迅速发展的需求，甚至成为制约瓶颈。因此建立符合电子商务和信息化时代消费需求的高效物流配送体系，已变得十分迫切，特别是物流的网络布局，网仓的分拣、集散功能和最后一公里配送能力成为电子商务发展成败的关键。

业内认为，加快内贸流通发展，将在引导生产、扩大消费、吸纳就业和改善民生上起到促进作用，将进一步拉动经济增长。具体行业看，意见提出支持流通企业做大做强，形成若干具有国际竞争力的大型零售商、批发商、物流服务商，目前物流商贸行业中龙头企业有望获得政策支持。

## 国务院：加快发展物流配送 做大做强流通企业



近日，国务院办公厅印发《关于促进内贸流通健康发展的若干意见》，部署在当前稳增长促改革调结构惠民生的关键时期，加快发展内贸流通，引导生产、扩大消费、吸纳就业、改善民生，进一步拉动经济增长。

《意见》从推进现代流通方式发展、加强流通基础设施建设、深化流通领域改革创新和改善营商环境四个方面明确十三项政策措施。

在推进现代流通方式发展方面，要规范促进电子商务发展。拓展网络消费领域，推进商务领域大数据信息服务平台建设，促进线上线下融合发展；加快发展物流配送，加强物流标准化、信息化、专业化、社会化、组织化建设，推动城市配送车辆统一标识管理，保障运送生鲜食品、主食制品、药品等车辆便利通行，允许符合标准的非机动快递车辆从事社区配送；大力发展连锁经营，规范发展特许经营，引导发展自愿连锁。

在深化流通领域改革创新方面，将支持流通企业做大做强。形成若干具有国际竞争力的大型零售商、批发商、物流服务商，支持商业银行扩大对兼并重组商贸企业综合授信额度，推进混合所有制发展。

### 留个缺口给别人

一位著名企业家在作报告，有位听众问道：“你在事业上取得了巨大的成功，请问，对你来说，最重要的是什么？”  
企业家没有直接回答，他拿起粉笔在黑板上画了一个缺口，只是并没有画圆满，留下一个缺口。他反问道：“这是什么？”“零”、“圈”、“未完成的事业”、“成功”台下的听众七嘴八舌地答道。他对这些回答未置可否：“其实，这只是一个未画完整的句号。”

### 习惯与自然

一根小小的柱子，一截细细的链子，拴得住一头千斤重的大象，这不荒谬吗？可这荒谬的场景在印度和泰国随处可见。那些驯象人，在大象还是小象的时候，就用一条铁链将它绑在水泥柱或钢柱上，无论小象怎么挣扎都无法挣脱。小象渐渐地习惯了不挣扎，直到长成了大象，可以轻而易举的挣脱链子时，也不挣扎。驯象人本来也像驯象人一样成功，他让小虎从小吃素，直到

你们问我为什么会取得辉煌的业绩，道理很简单：我不会把事情做得很圆满，就像画个句号，一定要留个缺口，让我的下属去填满它。”

留个缺口给他人，并非说自己的能力不强。实际上，这是一种管理的智慧，是一种更高层次上带有全局性的圆满。

心地：给猴子一棵树，让它不停地攀登；给老虎一座山，让它自由纵横。

小虎长大。老虎不知肉味，自然不会伤人。驯虎人的致命错误在于他摔了跤之后让老虎舔净他流在地上的血，老虎一舔不可收，终于将驯虎人吃了。

小象是被链子绑住，而大象则是被习惯绑住。

老虎曾经被习惯绑住，而驯虎人则死于习惯（他已经习惯于他的老虎不吃人）。

心地：习惯几乎可以绑住一切，只是不能绑住偶然。比如那只偶然尝了鲜血的老虎。

## 精华阅读

### 佛塔上的老鼠

一只四处漂泊的老鼠在佛塔顶上安了家。  
佛塔里的生活实在是幸福极了，它既可以在各层之间随意穿越，又可以享受到丰富的供品。它甚至还享有别人所无法想象的特权，那些不为人知的秘笈，它可以随意咀嚼；人们不敢正视的佛像，它可以自由休闲，兴起之时，甚至还可以在佛像头上留些排泄物。  
每当善男信女们烧香叩头的时候，这只老鼠总是看着那令

人陶醉的烟气，慢慢升起，它猛抽着鼻子，心中暗笑：“可笑的人类，膝盖竟然这样柔软，说跪就跪下了！”

有一天，一只饿极了的野猫闯了进来，它一把将老鼠抓住。“你不能吃我！你应该向我跪拜！我代表着佛！”这位高贵的俘虏抗议道。

“人们向你跪拜，只是因为你所占的位置，不是因为你！”野猫讥讽道，然后，毫不犹豫的把老鼠吃掉。

### 提醒自我

有个老太太坐在马路边望着不远处的一堵高墙，总觉得它马上就会倒塌。见有人走过去，她就善意地提醒道：“那堵墙要倒了，远着点走吧。”被提醒的人不解地看着她，然后大模大样地顺着墙根走过去了——那堵墙没有倒。

心地：提醒别人时往往很容易，很清醒，但要做到时刻清醒地提醒自己却很难。其实许多危险来源于自身，老太太的悲哀便因此而生。

在墙边走过去，并没有遇上危险。第四天，老太太感到有些奇怪，又有些失望，不由自主便走到墙根下仔细观看，然而就在此时，墙撞倒了，老太太被掩埋在灰尘砖石中，气绝身亡。



### 12月上映的电影

电影名称	上映时间	影片类型	主要演员
智取威虎山(3D)	12月24日	动作 / 剧情	张涵予 / 佟丽娅 / 林更新
黄克功案件	12月4日	剧情 / 历史	成泰燊 / 王凯 / 马薇薇
匆匆那年	12月12日	爱情 / 青春 / 励志	彭于晏 / 倪妮 / 郑恺
尚衣院	12月	爱情 / 剧情	韩石圭 / 高修 / 朴信惠 / 刘延锡
花咒	12月24日	惊悚 / 恐怖 / 剧情	廖蔚蔚 / 罗彬 / 齐志 / 张梦恬
还魂之迷失曼谷	12月	惊悚 / 剧情 / 悬疑	范逸臣 / 李昕芸 / 李媛 / 雪村
我是女王	12月12日	喜剧 / 爱情	宋慧乔 / 陈乔恩 / 伊能静
微爱之渐入佳境	12月5日	喜剧 / 爱情	Angelababy / 陈赫 / 张鲁一
我的早更女友	12月15日	喜剧 / 爱情 / 搞笑	周迅 / 佟大为 / 钟汉良
狼图腾	12月25日	剧情	冯绍峰 / 窦骁 / 巴森扎布
太平轮	12月2日	爱情 / 剧情 / 灾难	章子怡 / 金城武 / 黄晓明 / 宋慧乔
一步之遥	12月18日	动作 / 爱情 / 剧情 / 冒险	姜文 / 葛优 / 周韵 / 文章 / 舒淇

该片由意大利导演朱塞佩·托纳多雷执导，也是朱塞佩·托纳多雷导演的时光三部曲之一（《天堂电影院》《海上钢琴师》《西西里的美丽传说》）。意大利南部小镇，古灵精怪的小男孩多多（萨瓦特利·卡西欧 饰）喜欢看电影，更喜欢看放映师艾佛特（菲利浦·诺瓦雷 饰）放

影，他和艾佛特成为了忘年之交，在胶片中找到了童年生活的乐趣。好心的艾佛特为了让更多的观众看到电影，搞了一次露天电影，结果胶片着火了，多多把艾弗达从火海中救了出来，但艾弗达双目失明。多多成了小镇唯一会放电影的人，他接替艾佛特成了小镇的电影放映师。

多多（马克·莱昂纳蒂 饰）渐渐长大，他爱上了银行家的女儿艾莲娜（艾萨·丹尼埃利 饰）。初恋的纯洁情愫美如天堂，但一对小情侣的海誓山盟被艾莲娜父亲的阻挠给隔断了，多多去服兵役，而艾莲娜去念大学。伤心的多多在艾佛特的鼓励下，离开小镇，追寻自己生命中的梦想……

30年后，艾佛特去世，此时的多多已经是功成名就的导演，他回到了家乡，看到残破的天堂电影院，追忆往昔，唏嘘不已。多多意外地遇见了艾莲娜，往日种种，真相大白，他们如何面对彼此？

### 电影简介

## 年轻是一种资本，而怀旧只属于老年人

年轻是一种资本，而怀旧只属于老年人。当一个世界坍塌的时候，你总会看到一些人在哭，而另一些人的脸上，挂着笑。那笑的，总是年轻人，因为他们向前看着，旧世界的毁灭，意味着新世界的诞生。不知道为什么，看完《天堂电影院》，脑海里最深的画面，竟是当电影院倒塌时，那一张张年轻人的笑脸，那轰然的掌声弥漫在硝烟四起的小镇，伴随的，是年老的人们的叹息。天堂属于怀旧者，因为那是过去一种朴实而纯真的理想。过去犹如梦境，因此它才美丽。时间会美化一切残忍的东西，给痛苦戴上朦胧的面纱。年老的艾佛特对年轻的沙维图说“你如此年轻，世界是你的。而我老了。我不要再听你说话，

我要听别人谈论你。”如此诚挚的一片心，隐藏的，却全是对未来的憧憬。只有年轻才是永远向前看的，在绵延的时间之流中，是对信仰的一点乐观和希冀。于是沙维图走了，带着失落的爱和一颗受伤的心，从此不再回来。如果没有对永恒的期待，那么爱情只是过眼烟云的一场梦幻，可是，留下那一点期待，人生从此就背负上如此沉重的十字架。不朽的十字架，沙维图怎么可能不明白？电影中一晃眼的三十年，在现实中却是真切切的三十个三百六十五天。剪辑去了平庸、琐碎、现实的细节，于是，三十年前的过往成为如此美好的一段故事。可惜的是，那只是故事而已。孩子们总是喜欢童话，他们

没有过去，无暇回忆那不丰富的人生，他们期待着听到“王子和公主从此过上了幸福的生活”这样的结局。年少的时候，是决不会去想，其实那结局仅仅是一个开始，而真正的故事，年轻的人们，乐意见证新世界的诞生，却不愿去缅怀那个曾经充满着快乐的旧世界。当我们去缅怀的时候，或许，我们的心已经老了。我想我就是这样。

角落，爱情正在腐烂变质。有一天，当所有人都老了，只有布满皱纹的眼角还闪烁一点清澈的余光，也许只有这时候，才是书写真正结局的时候。可是大家都不爱听这样的故事，年轻的人们，乐意见证新世界的诞生，却不愿去缅怀那个曾经充满着快乐的旧世界。当我们去缅怀的时候，或许，我们的心已经老了。我想我就是这样。



## 天堂电影院

Nuovo Cinema Paradiso

**天堂电影院 Nuovo Cinema Paradiso 获奖情况**

- 第 62 届奥斯卡金像奖 (1990) 最佳外语片
- 第 42 届戛纳电影节 (1989) 主竞赛单元 金棕榈奖 (提名) 朱塞佩·托纳多雷
- 主竞赛单元 评审团大奖 朱塞佩·托纳多雷
- 第 14 届日本电影学院奖 (1991) 最佳外语片 (提名)

### APEC

亚太经济合作组织 (Asia-Pacific Economic Cooperation, 简称 APEC) 是亚太地区最具影响力的经济合作官方论坛。

1989年11月5日至7日，澳大利亚、美国、加拿大、韩国、日本、新西兰和东盟等国在澳大利亚首都堪培拉举行亚太经济合作会议首届部长级会议，标志着亚太经济合作会议的成立。1993年6月改名为亚太经济合作组织。

1991年11月，中国以主权国家身份，中华台北和香港 (1997年7月1日起改为“中国香港”) 以地区经济体名义正式加入亚太经合组织。亚太经合组织共有21个成员。

亚太经济合作组织的宗旨是：保持经济的增长和发展；促进成员国经济的相互依存；加强开放的多边贸易体制；减少区域贸易和投资壁垒，维护本地区人民的共同利益。

APEC 的大家庭精神是在 1993 年西雅图领导人非正式会议宣言中提出的。为该地区人民创造稳定和繁荣的未来，建立亚太经济的大家庭，在这个大家庭中要深化开放和伙伴精神，为世界经济作出贡献并支持开放的国际贸易体制。在围绕亚太经济合作的基本方针所展开的讨论中，以下 7 个词出现的频率很高，它们是：开放、渐进、自愿、协商、发展、互利与共同利益，被称为反映 APEC 精神的 7 个关键词。

APEC 主要讨论与全球及区域经济有关的议题，如促进全球多边贸易体制，实施亚太地区贸易投资自由化和便利化，推动金融稳定和改革，开展经济技术合作和能力建设等。APEC 也开始介入一些与经济相关的其他议题，如人类安全 (包括反恐、卫生和能源)、反腐败、备灾和文化合作等。

亚太经合组织是截止 2014 年世界上规模最大的多边区域经济集团化组织，APEC 成员国的广泛性是世界上其他经济组织所少有的。APEC 的 21 个成员体，就地理位置来说，遍及北美、南美、东亚和太平洋洲；就经济发展水平来说，既有发达的工业国家，又有发展中国家；就社会政治制度而言，既有资本主义国家，又有社会主义国家；就宗教信仰而言，既有基督教国家，又有佛教国家；就文化而言，既有西方文化，又有东方文化。成员的复杂多样性是 APEC 存在的基础，也是制定一切纲领所要优先考虑的前提。

## 不靠广告靠服务

美国一家名叫 Zappos 的卖鞋网站被称为“网上售鞋帝国”，因为它 1999 年才创立，仅十几年时间，它就占据了美国 10% 的鞋子市场份额。令人惊讶的是，这个售鞋巨头竟然没花过一分钱的广告费。

托尼·何斯刚创办 Zappos 网站时，几乎卖不出什么东西。比卖不出货更糟的是，每 10 份订单中就有 1 份不能履行，主要是商品脱销。原来，供应商一般只通过网络销售一些季末尾货，导致顾客没有充分的选择空间。正因为如此，Zappos 刚经营没多久就濒临破产。

许多朋友建议托尼为网站打广告，托尼却摇摇头：“与其把钱花在打广告上，不如把它花在改善顾客的服务上。”

正是抱着这样的想法，托尼扩大了 Zappos 的商品种类，还让它拥有了自己的库存。为了缓解顾客的焦急情绪，托尼把 Zappos 的仓库搬到了华盛顿州西雅图联合包裹服务公司的附近，与这家航空公司的快递公司紧密合作。Zappos 承诺 4 天就能送达，而通常情况下，顾客第二天就可以收到他们订购的鞋。托尼确信，Zappos 推出的这一策略超越了顾客的期望，是赢得品牌忠诚度的关键一步。

但是，网上买鞋的困扰显而易见——不合适怎么办？为了方便顾客挑选，Zappos 为库存的每一款鞋从 8 个角度拍摄了照片。Zappos 奉行“鞋合适即穿，不合适便换”的宗旨，他们对顾客作出承诺：如果鞋买得不合适，可以在 365 天内退货，而且免运费。为此，Zappos 每年光运输费就得花去近亿美元。

正因为不惜一切代价满足顾客的需求，Zappos 大大提升了顾客的满意度和忠诚度。近几年，其销售额突飞猛进，一个网上售鞋帝国就此诞生。许多同行问托尼有什么经营秘诀，他告诉对方：“服务品质就是 Zappos 的立足之本。顾客服务的重要性不是一个秘密，人们很久之前已经意识到，但很少有人这样做，因为他们宁愿把钱拿去投放广告。Zappos 只是选择了一条大多数商家认为可行的却不敢贸然尝试的道路，结果走向了成功。”



走进超市有意无意多会看见“顾客至上”这四个字，平日引领也经常告诉我们咱们公司是个服务型企业。何谓“服务”，百度百科里说服务是指为他人做事，并使他人从中受益的一种有偿或无偿的活动。服务说起来似乎没有什么特别的，每个人无时无刻不给人提供服务同时又在享受着他人为我们提供的服务。可是在现实生活中我们常常忘记这是一种相互的行为。例如我们双

招商热线：0635-8808777

## 刁钻的顾客是块宝



如今已年过六旬的戴胜益是台湾台中县人。1993 年，当时还在一家制帽厂上班的他，因工厂倒闭而失业，无奈之下，戴胜益拿出所有积蓄经营起了一家名叫“王品”的牛排店。

开张后，王品牛排店不仅没有给戴胜益带来丰厚的回报，反而频频遭到顾客投诉，焦头烂额的他只好整天和员工们商讨改进策略，刁钻的顾客却毫不买账。有一个中年妇女，某一天投诉沙拉里面的苹果太多，而改良之后，她又开始提别的意见，例如什么上菜慢了呀、汤不够热呀、柠檬茶太酸了呀……

每一次，戴胜益都会亲自去诚恳地向她道歉，并努力地按她的意见改进，但她每次都会提出一些新问题。员工们不屑地提醒戴胜益说：“这种刁钻顾客的意见是不需要去搭理，因为在他们眼里，别人怎么做都是错的。”“真的不需要去搭理他们吗？”戴胜益在心里暗暗地问自己，“既然她一直都觉得不满意，为什么她又一直都愿意

过来消费呢？”

思前想后，戴胜益终于找到了答案：正是自己这种愿意听取意见和努力设法改进的态度，让顾客们有了一种被尊重的感觉，而这也正是那些刁钻顾客乐意回头的原因。想到这里，戴胜益陡然间信心满满，甚至开始希望来店里的刁钻顾客越多越好，一来能够帮助自己的牛排店走向正轨，二来自己能够好好把握，稳稳地抓住一批顾客！

通过观察，戴胜益觉得在正常营业中，会主动来提意见的顾客毕竟不多，例如有些顾客虽然心有不满，但由于种种因素而放弃投诉。为了发现和挖掘到更多的刁钻顾客，收集到更多的宝贵意见，戴胜益在每一张桌子上都放了一张意见卡，让顾客们随时可以将意见写下来并留下电话号码。每天，他都会把这些投诉意见收集起来，然后在两天内和员工们一起找出解决方案，并亲自打电话联系到这些顾客，进行口头致歉，同时告知其改善方案。

## 最好的服务——顾客至上

十一在网上买东西，由于交易额大，物流压力大，肯定会有比平时延时的情况出现，此时若对送快递的人员冷眼相对或是恶言相加是万万不应该的。他们只不过是在努力做好自己的工作，说不定已经尽力最大的努力，更何况是他们给我们网上购物提供了便捷服务。以感恩的心来面对他人的服务，就会看见事物美好的一面。

那么，我们该如何尽力为他人提供服务呢。我想首先要谦卑，这个世界上不会有一种可能叫“非你不可”，即便真的有我们也要坚信这种事情不会发生在我们身上。当然谦卑不是谄媚，客户来了，我们微笑热情的与人交流，一杯水一个起身让座无一不提

升我们的服务。曾经给我们培训商务礼仪的曲老师说的好，不要给我们的客户说“不知道”。如果我们知道就一定要认真给客户解答，如若真不知，便要替客户向知道的人请教，然后在最短的时间内给客户满意的答案。其次要周到，把给客户提供的服务当做自己的责任与义务，不仅要想客户之所想，还应该想客户之想不到同时又是他所需要的。在我们能力范围内能给客户提供的越多，我们与客户签订合同几率就越大。最后，要将“单丝不成线，独木不成林”的思想贯穿在整个工作之中。先秦便有孟子曾经说过：“天时不如地利，地利不如人和。”三国孙权也说：“能用众人力，则无敌于天下矣；能用众智，则无

这样一来，那些原本对王品牛排店心有不满的顾客，瞬间都有了一种被重视感，几乎 99% 的顾客会当场表示感谢，并承诺“有时间一定会再去尝尝”。不仅如此，戴胜益还对投诉满 15 次的顾客实行“赠餐纪念”，同时，他也会把每一个前来投诉的顾客资料录入档案，每到节日或顾客个人的特殊纪念日时，只要来到王品牛排店消费，戴胜益都会送上一份他们最喜爱的菜品，甚至还会为他们免费准备一盒蛋糕，让顾客们深深地体验到了一种宾至如归的感觉。

就这样，那一批又一批所谓的刁钻顾客，反而成了王品牛排店最忠实稳定的老顾客，牛排店的生意也被戴胜益做得风生水起、蒸蒸日上。20 多年后的今天，王品牛排店发展成了台湾最大的餐饮企业——王品集团！在北京、上海、广州、台北等全国各大城市已拥有 20 多个品牌和 400 多家直营分店。而如今的戴胜益依旧坚持着当初的做法，仅在大陆地区，他们每月都能因为妥善处理投诉而使自己增加 2000 多份客户资料，其中有 90% 以上的人会再次消费。

“很多生意人都害怕遇上刁钻的顾客，可是我却很喜欢他们，在我的心目中，刁钻的顾客是块宝！”每次谈起自己风风雨雨的创业之路，戴胜益都会这样由衷地感叹。

刁钻的顾客是块宝。其实这话说来简单，做起来不容易，因为说到底无非就是“尊重”两个字，而多给顾客一份真心的尊重，正是我们眼下这个商界普遍欠缺的，更别说什么给看起来挺刁钻的顾客们一丝尊重了，再说，有时候的“刁钻”其实只是一种正当的维权！

招商部 / 张吴须

招商部 / 张吴须

投诉电话：0635-8808315

# 党的群众路线报告会

学习党的群众路线教育实践活动，正在全党深入开展，我们盖氏邦晖物流公司有四名共产党员，在学习了党的群众路线以后，纷纷表示，在今后的工作中，以党的群众路线为准则，努力提高了党员的自身素质，促使每一位党员严格履行党员职责，严格执行有关纪律规范，在习近平总书记的党中央英明指导下，以高度的政治责任感，良好的精神状态和扎实的工作作风，把教育实践活动真正落到实处，起到共产党员先锋模范带头作用，把我们的物流企业做好，哪里有困难，哪里就有我们的共产党员。

为实现中华民族伟大复兴中国梦的高度，深刻了党的群众路线教育实践活动的深远意义，通过学习习近平总书记讲话和一系列文件，我们有了更清醒的认识，增强了参加活动的自

觉性和紧迫感。

群众路线是我们党的生命线和根本工作线，必须紧紧依靠人民，充分调动广大人民群众的积极性，主动性，要使全党同志牢记全心全意为人民服务的根本宗旨，在我们盖氏物流园区，处处为群众着想，为群众所急，把群众装在心里，同人民群众心连心，同呼吸，共命运，这样人民群众才依靠你，信任你，你的工作才能做好，人心向背关系党的生死存亡，我们党始终依靠人民群众，才能做到坚如磐石，学习党的群众路线教育实践活动，就是把为民，务实，清廉的价值植根于全党同志的思想和行动中，夯实党的执政基础，保持党的先进性和纯洁性，一切为了群众，一切依靠群众，从群众中来，到群众中去，我们坚决反对形式主义，官僚主义，享乐主义，



奢靡之风，认真贯彻照镜子，正衣冠，洗洗澡，治治病的总要求，真正实现自我净化，自我完善，自我革新，自我提高，开展批评和自我批评。

通过这次党的群众路线学习，我们盖氏邦晖物流公司四名共产党员坚决执行开发区党委的要求：一切为了

群众，一切依靠群众，从群众中来，到群众中去，把党的群众路线带到工作去，为实现中华民族伟大复兴的中国梦努力奋斗，为我们的盖氏邦晖物流

企业献出自己的力量而奋斗。  
综合办 / 张明旺

## 节日·感恩节

感恩节(Thanksgiving Day)是美国和加拿大共有的节日，由美国人民独创，原意是为了感谢上天赐予的好收成、感谢印第安人的帮助。在美国，自1941年起，感恩节是在每年11月的第四个星期四，并从这一天起将休假两天；加拿大的感恩



节则起始于1879年，是在每年10月第二个星期一，与美国的哥伦布日相同。近年来，众多国内学者倡议设立“中华感恩节”，以弘扬传统文化。

每逢感恩节这一天，美国举国上下热闹非常，基督徒按照习俗前往教堂做感恩祈祷，城市乡镇到处都有化装游行、戏剧表演或体育比赛等。分别了一年的亲人们也会从天南海北归来，一家人团圆，品尝以“火鸡”为主的感恩节美食。

感恩节这天，美国举国上下热闹非凡，人们按照习俗前往教堂做感恩祈祷，城市乡镇到处都有化装游行、戏剧表演和体育比赛等，学校和商店也都按规定放假休息。孩子们还模仿当年印第安人的模样穿上离奇古怪的服装，画上脸谱或戴上面具到街上唱歌、吹喇叭。散居在他乡外地的家人也会回家过节，一家人团团圆圆坐在一起，大嚼美味火鸡，并且对家人说：“谢谢！”。

感恩节，学校会让同学们画一张感恩节的画，大部分学生都画的是火鸡。

同时，好客的美国人也忘不掉这一天邀请好友、单身汉或远离家乡的亲人的共度佳节。从18世纪起，美国就开始出现一种给穷人送一篮子食物的风俗。当时有一群年轻妇女想在一年中选一天专门做善事，认为选定感恩节是最恰当不过的。所以感恩节一到，她们就装满满满一篮子食物亲自送到穷人家。这件事远近传闻，不久就有许多人学着她们的样子做起来。不管遇到谁，她们都会说：“Thank you!”

在这一天，各个教派的教堂都开放，向上帝的慷慨恩赐表示感谢。感恩节是个家庭节日，全国各地，丈夫和妻子、孩子和老人，从市到镇、从镇到乡、从乡到庄，都回到老家共度节日。回不了家的人也打长途电话和父母家人畅谈，分享感恩的事。一起分享感恩的欢乐，并且感谢上帝的恩惠。这也是感恩节的意义所在。

## 当你老了

When you are old

——William Butler Yeats  
When you are old and grey and full of sleep,  
And nodding by the fire, take down this book,  
And slowly read, and dream of the soft look  
Your eyes had once, and of their shadows deep;  
How many loved your moments of glad grace,  
And loved your beauty with love false or true,  
But one man loved the pilgrim Soul in you,  
And loved the sorrows of your changing face;  
And bending down beside the glowing bars,  
Murmur, a little sadly, how Love fled  
And paced upon the mountains overhead  
And hid his face amid a crowd of stars.

——冰心译

当你老了，头发花白，睡意沉沉，倦坐在炉边，取下这本书来，慢慢读着，追梦当年的眼神那柔美的神采与深幽的晕影。多少人爱过你青春的片影，爱过你的美貌，以虚伪或是真情，惟独一人爱你那朝圣者的心，爱你哀戚的脸上岁月的留痕。在炉栅边，你弯下了腰，低语着，带着浅浅的伤感，爱情是怎样逝去，又怎样步上群山，怎样在繁星之间藏住了脸。

## 在路上



我还是很想坐上一趟没有终点的火车，进行一次没有终结的旅程。看途中不断变幻的风景和人，记录不断的开始和结束却又值得珍惜的过程。

爱旅行。不为跋涉千里的向往，只为漫无目的闲逛；不为人山人海的名胜，只为怡然自得的街景。或走或停，原则就是

看心情。没有繁杂的行李，没有太多的理由。一个背包，一台单反，一个喜欢拍照的爱人，一颗说走就走勇敢的心。这或许就是最好的状态。一年四季都是好时节好风光。

轻捻迎春的一瓣葵花，谛听风吹过麦浪的声音。穿过游鱼般暧昧的人群，看雪花从天空静静地投洒。

也会有只橘色的萤火虫，装在透明的瓶中，跳跃在黛黑的星幕下。被你的手提住，那就是我漂泊的心。这就是一种活在路上的人，陶醉在一种上瘾的美妙感觉中，这种瘾头来自平凡的生活，我们所回忆的路上的一切，即使同一行程同一细节，每次咀嚼起来的味道却不同。

## 工作告白

自2013年11月份的360度人员测评调整后，宾馆的所有工作，一下子落在了我的身上，说实话，我当时确实有点懵，根本不知道该从哪儿做起。大家可想而知，宾馆部本身的工作就特别琐碎而繁杂，我当时作为一名客房主管，除了客房工作以外，其它工作都是在摸着头头过河；除了客房人员以外，对其他人在工作协调上也会出现很多障碍，确实是顶着压力一步步摸索着前行。

之所以能走到今天，我始终记得李总说过的一句话，他说：“你要把这份工作当成自己的事情去做，就不会想到那么多的困难和压力了，因为办法总比问题多。”所以在李总及各级领导的支持和鼓励下，宾馆部的各项工作才能有条不紊地进行着。

我从事宾馆工作已有三年多的时间，基本上是边在工作中不断总结不足改进缺点，边学习积累工作经验。尤其，在操作流程细节上，逐步向标准化完善；在对客服务上逐渐以人性化为本。举个例子，比如说，客赔这一块，是很头疼的一项工作。前段时间看到一则例子，在一家酒店的门口，一位的醉酒客人在倒车的时候把车棚撞坏了，按常理说，毋庸置疑应该客赔。但是这家酒店老板的做法却是，首先安排把醉酒客人送回了家，然后又把客人的车送到维修店，自己车棚坏了未索赔一分钱，而是自己花了几百元修好了。这个例子给了我很大启示，酒店老板的做法，虽然当时可能会损失一些利益，但却给自己换来的是更好的口碑和更多的效益。

在工作过程中我充分理解了“职责”这两个字的含义，我觉得职位和责任、压力是并存的，担负什么样的职位，就要承担多大的责任，承受多大的压力。

只得欣慰的是我们部门所有员工的付出也有了相应的回报，在这将近一年的时间内，宾馆的各项工作都在稳步趋升。通过大家的努力我们有理由相信宾馆部的明天会更好，盖氏邦晖物流的未来必将璀璨夺目。让我们为这一神圣的目标共同努力。

宾馆部 / 李秀丽

## 秋冬季健康养生小知识

从减少脂类的吸收，山药含有粘液蛋白，有降低血糖的作用，可用于治疗糖尿病，是糖尿病人的食疗佳品。莲藕、山药皆有健脾开胃的功效。

补阳食物：小米、桂圆、大枣、核桃、菠菜、虾、鱼、海参等。补阳的食物在秋冬季节的滋补效果要比补阴的食物稍差，如果两种食物的性质差不多，

一种能补阴，一种能补阳，不防选择补阴的食物。

日常生活中要注意饮食，善运动。俗话说，身体是革命的本钱，有个健康的身体，生命才会有价值。为了我们的健康一起行动起来吧！

综合办 / 杨三菊

## 释放爱美的自己

素颜是一种真和纯。

所有人都喜欢天然去雕饰的纯真，却不愿接受一张普通的脸，所以便有了好色之说，女人看多了帅哥叫好色，看多了女人却叫嫉妒，人人爱美无可厚非，试问，谁不喜欢美好的事物呢。

有人用一秒钟领悟一个道理，有人却要用几年甚至几十年去说服自己，爱美无罪。

梳妆台总会有镜子，虽然这镜子没有魔力显现美丽的自己，却能映



出最真实的生命体，我没有可爱的小酒窝却可以笑出最美的自己，毕竟笑容是对人印象有魔力的兴奋剂，看到满脸笑意的你瞬间乌云散去，微笑也便有了它的存在意义。

每天给自己一个微笑，你会比生气工作顺利，请相信：爱美的女子运气不会太差。

终于承认我也爱美。我爱鲜花才不舍得从枝头采下，我爱秋景才不忍离去，我爱真实的你才不伪装自己，我爱身边的一切才认真享受。我们可以感谢鲜花本就短暂的美丽，它用明知几

日的花期绽放最美的自己，也许不完美，但有一颗追求完美的毅力，这就是我为什爱那些花草草，无论是花圃里还是荒野中，它们总在展现美丽的自己。

我们看到凤姐笑了，凤姐却是因为我们笑了自己才乐了，也许有些人喜欢嘲笑别人，但我们要明白的是不是所有人都喜欢自嘲，有些人配合你只是为了顾全大局，我也不喜欢凤姐的尊容，作为女人工作顺利，请相信：爱美的女子运气不会太差。

我们能看到凤姐笑了，凤姐却是因为我们笑了自己才乐了，也许有些人喜欢嘲笑别人，但我们要明白的是不是所有人都喜欢自嘲，有些人配合你只是为了顾全大局，我也不喜欢凤姐的尊容，作为女人工作顺利，请相信：爱美的女子运气不会太差。

我们能看到凤姐笑了，凤姐却是因为我们笑了自己才乐了，也许有些人喜欢嘲笑别人，但我们要明白的是不是所有人都喜欢自嘲，有些人配合你只是为了顾全大局，我也不喜欢凤姐的尊容，作为女人工作顺利，请相信：爱美的女子运气不会太差。

我们能看到凤姐笑了，凤姐却是因为我们笑了自己才乐了，也许有些人喜欢嘲笑别人，但我们要明白的是不是所有人都喜欢自嘲，有些人配合你只是为了顾全大局，我也不喜欢凤姐的尊容，作为女人工作顺利，请相信：爱美的女子运气不会太差。

我们能看到凤姐笑了，凤姐却是因为我们笑了自己才乐了，也许有些人喜欢嘲笑别人，但我们要明白的是不是所有人都喜欢自嘲，有些人配合你只是为了顾全大局，我也不喜欢凤姐的尊容，作为女人工作顺利，请相信：爱美的女子运气不会太差。

我们能看到凤姐笑了，凤姐却是因为我们笑了自己才乐了，也许有些人喜欢嘲笑别人，但我们要明白的是不是所有人都喜欢自嘲，有些人配合你只是为了顾全大局，我也不喜欢凤姐的尊容，作为女人工作顺利，请相信：爱美的女子运气不会太差。

我们能看到凤姐笑了，凤姐却是因为我们笑了自己才乐了，也许有些人喜欢嘲笑别人，但我们要明白的是不是所有人都喜欢自嘲，有些人配合你只是为了顾全大局，我也不喜欢凤姐的尊容，作为女人工作顺利，请相信：爱美的女子运气不会太差。

我们能看到凤姐笑了，凤姐却是因为我们笑了自己才乐了，也许有些人喜欢嘲笑别人，但我们要明白的是不是所有人都喜欢自嘲，有些人配合你只是为了顾全大局，我也不喜欢凤姐的尊容，作为女人工作顺利，请相信：爱美的女子运气不会太差。

综合办 / 陈洪娟



功，因为她真实的活着，就像去过韩国但没有整容一样，真正的强大是敢于面对自己，面对那颗虚荣的心，做着真实的事。

我努力读书为了提高修养，我认真工作为了无愧那些赏识我的人，我虔诚的接受指正，虚心的听人说话，扬其长而避其短，在不断的生活中修正自己，摒弃身上多余废石的过程固然痛苦，一旦开朗琪罗般杰作问世时，你会明白一切都是值得的。

请释放那个最美的自己，每天给自己一份期望，给别人一个微笑，真实的去过每一分钟，多年后也许你不会举世瞩目，却可以是自己生命中的美好。

冷库 / 秦焕平

## 高尔夫小知识

来盖氏之前，我曾就职于河北廊坊艾力枫社高尔夫，今天就简单给大家分享一下关于高尔夫的一些小知识。

高尔夫的起源：多少年来一直众说纷纭，而有一点统一的就是——高尔夫是一项古老的贵族运动。今天大多数认识高尔夫的人都倾向于高尔夫起源于十五世纪1457年或更早已向前的苏格兰。

高尔夫的定义：高尔夫是英文“GOLF”一词的译音，是一种在室外草坪上，使用不同的球杆并按一定的规则将球击入指定洞内的体育娱乐活动，通常一场球打十八洞。

有趣的是，有人发现高尔夫(Golf)一词是绿色(green)氧气(oxygen)阳光(light)步履(foot)四个英文单词首字母组成。所以高尔夫才有了另一种说法，就是呼吸着新鲜的空气，沐浴在灿烂阳光下，在绿色如茵的草地上漫步击球。

一个标准的高尔夫球场占地1000-2000亩不等，依地形特征和自然风光设计而成。所以世界上没有两个完全一样的高尔夫球场。

洞是高尔夫占地的基本组成单位，洞杯直径10.8厘米，深10.16厘米。

一个洞是由发球区、球道区、障碍区、果岭区组成。有些洞以白桩(OB)设置为边界，一个高尔夫球场的洞可分为长、中、短洞。

长洞标准杆为5杆，男子距离在471码以上，女子在401-575码以内，中洞标准杆为4杆，男子距离在251-470码，女子在210码以内。

以上是高尔夫的一些知识，如有感兴趣的同事可以一起交流一下。

综合办 / 陈洪娟

## 冷库除霜纪实

金秋十月秋高气爽，许多时尚男女还舍不得脱掉连衣裙、超短裤，我们的小伙伴们却穿着棉衣棉帽体验了一把冬天的感觉。这是因为今年我们盖氏冷库的一年一度的除霜就要开始了，毫不意外作为此次除霜的参与者，今年的除霜也给我留下了深刻的印象。

清早一起来到冷库，打开库门，入眼是一片白色，冷库内货物被冰霜覆盖，犹如漫山的雪川，起伏伏，就像一幅冰雪中的江山画卷。

随着各部门同事的到来，大家开始了紧张而忙碌的工作，有的拿竹竿把排管上的霜弄下来，有的拿铁锹铲霜，有的推车，紧张而有序，不论男女大家都尽自己最大的力量。虽然库内温度很低，但是抵挡不住大家的热情，不长时间便已热汗淋漓，头发上衣服上结上了一层白霜，头发上还冒起丝丝热气，配合着除霜的动作就像一个武林高手在雪山之巅腾挪挪移。紧接着有几个小伙伴用篷布往外拉雪，每人抓住篷布一边，躬身低头喊着号子，心往一处想力往一处使，一步步走向前方的目



冷库 / 武恩勇

