

盛世创业
为您提供最佳的
运输解决方案

centec

盛世精神

2013年3月 第1期

创刊号



设备非凡 品质卓越

开拓是本 服务是根 拼搏进取 天道酬勤

为客户着想 为同事着想 为企业着想

目录

03 刊首寄语

04 公司动态

沃尔沃建筑设备总裁拜会中国冶金矿山企业协会
巴布亚新几内亚瑞木项目成功实现油品销售50万
将后市场延伸到海外
盛世创业顺利通过VOLVO索赔审计
沃尔沃建筑设备公司荣膺“红点至尊”产品设计奖

14 盛世风采

往可谏，来可追
盛世创业 我成长的摇篮
风雪锁寒冬 奋战铁骨铮
人品、服务同在 踏实、努力永恒
忠诚是做人做事的基础
选择大于努力
把工作当爱好的人
西昌服务站展开《弟子规》培训活动
让不可能成为可能
一方有难 八方支援
女同胞辛苦啦！
新环境创造新价值
好心态才有好状态

42 员工随笔

飞雪迎春

北京盛世创业科技有限公司出品

总编：段建国 孙国敏 顾问：牛秀成 张华忠

主编：郑瑞娟 刘艳辉 责任编辑：郑瑞娟 刘艳辉 张新纲 李月丹

编辑制作和设计：刘艳辉

北京盛世创业科技有限公司保留所有权。沃尔沃产品图片归沃尔沃及沃尔沃产品客户所有。未经公司事先书面同意，不得以任何方式复制、传播。

并不对本期内容的准确性承担任何责任。

盛世精神

2013 03月 第01期

编辑部
北京市朝阳区朝阳门外大街乙6号朝外SOHO A座1010室
邮编:100020
电话:010-59003916 传真:010-59003917

云南昆明记者站
云南省昆明市晋宁县昆阳镇磷都花园25幢2单元704室
邮编:650607
电话:0871-7806806 传真:0871-7806806

四川西昌记者站
四川省西昌市水岸国际花城5幢202室
邮编:615000
电话:0834-3650991 传真:0834-3650991

宁夏银川记者站
宁夏银川市德胜园区银川汽配城5#-9营业房
邮编:750200
电话:0951-8085906 传真:0951-8085906

内蒙古包头记者站
内蒙古包头市白云鄂博矿区禾太景苑1栋3单元407室
邮编:014080
电话:0472-8519205 传真:0472-8519205

云南文山记者站
云南省文山州马关县都龙镇
邮编:663701
电话:0876-7372194 传真:0876-7372194

湖北宜昌记者站
湖北省宜昌市夷陵区樟树坪镇董家河村二组
邮编:443100
电话:15586355063

本刊为季刊

刊首寄语



总裁：段建国

列的改革，让我们在激烈的市场竞争中赢得了稳定发展的大局。铸造宏篇歌盛世，《盛世精神》振翅鸣，《盛世精神》的使命，就是要高举面向未来、面向明天的企业文化旗帜，本着贴近客户、贴近企业、贴近员工的精神，通过总裁论道、公司动态等栏目，唱响企业发展的主旋律，为“三个着想”的深入落实奠定基础！为公司“年度收入翻番、公司上市”战略目标的实现呐喊助威；通过盛世风采、美文欣赏等栏目，讴歌忙碌的服务基地，透视辛勤奋斗在海内外的员工工作生活；通过员工随笔、编读往来等栏目，为支持我们的客户和公司全体员工提供宝贵的精神食粮和文化大餐！

我们将通过《盛世精神》这片沃土，搭建多出精品、多出人才的平台，让客户更加了解我们，让全体员工均有机会抒发对设备销售、维修服务的情怀和美好希望。

衷心希望广大客户、各位领导、全体员工关心、支持、爱护《盛世精神》，多提宝贵意见，让《盛世精神》杂志能够越办越好，更好的为客户服务、为企业服务、为员工服务！

春天来了，花儿开了，鸟儿也欢唱起来，也许是客户一直以来全力支持的热忱，也许是公司“五心百分百、三着想”活动精神的感召，也许是回报客户、回报社会崇高使命的驱动，《盛世精神》杂志在社会各界、广大客户的关怀下，在编辑部人员的共同努力下，终将振翅翱翔！

往事如烟，生命如歌，盛世人不屈不挠的信仰孕育了《盛世精神》，这精神，带着凤凰涅槃的神韵，与始终不离不弃关爱我们的客户走过了风风雨雨，她曾经讴歌破釜沉舟的经营壮举，也曾获取收益翻番的硕果，更曾载获十一年收入连年增长的喜讯。这精神，也曾与客户执手，让我们心相连、手相牵，共同熬过最艰难的日子！全球金融危机、市场竞争恶劣，工程机械行业一路伴着风和雨的摔打，盛世创业在客户不离不弃的扶持下，更加坚定了为客户提供全程服务的意志，找到客户至上、力争双赢的发展之路。

在“致力于中国优秀矿山企业工程承包、企业整机采购解决方案和维修外包服务提供商”发展愿景的指引下，我们建立梯形队伍，外派学习专业技术，引进优秀人才，群策群力，落实“为客户着想、为同事着想、为企业着想”精神，实现了铰卡大修技术的突破！走出了一条用人少，效率高，成本低的新路子！强力推行“潜心钻研、一心为企、热心服务、全心负责、竭尽全力、故障解决100%”活动，创造条件在矿山现场设立维修基地，用我们在矿山一线开采运输作业现场保养和维修设备的丰富经验，有针对性地维护易损部件和高效的修复设备，提供标准化、连锁化的驻点保姆式关爱贴身维护服务，通过完善各项操作流程提升企业管理，建立科学实用的管理制度，这一系

沃尔沃建筑设备总裁 拜会中国冶金矿山企业协会

采编 刘艳辉

3月11日，沃尔沃建筑设备公司全球总裁Pat Olney先生在北京与中国冶金矿山企业协会常务副会长雷平喜先生等协会领导进行了会晤，陪同出席的还有沃尔沃建筑设备公司中国区总裁罗东、副总裁叶幼岚、北京盛世创业科技有限公司总裁段建国。



沃尔沃建筑设备公司全球总裁Pat Olney先生（右）
北京盛世创业科技有限公司总裁段建国先生（左）



中国冶金矿山企业协会常务副会长雷平喜先生



Pat Olney先生介绍了沃尔沃建筑设备在中国的发展情况，并认为冶金矿山行业是一个庞大而且稳定的市场，将会成为沃尔沃在中国重点发展的行业之一。雷平喜介绍了中国冶金矿山行业的发展现状，认为沃尔沃的设备以其节油、环保的优势，将会在矿山行业发挥出重要作用，双方都表示出了强烈的合作愿望。



时任沃尔沃建筑设备公司中国区客户支持部
副总裁顾韬先生参观云磷大修车间，对我们的
维修工作给予了高度的评价。



巴布亚新几内亚 瑞木项目成功实现 油品销售50万

配件部物流经理 马立军

经过派驻巴布亚新几内亚瑞木项目的侯工与客户缜密沟通并正告客户现场工程师非代理渠道采购的配件将不予以安装使用，如客户自行使用致设备故障不予以提供索赔支持。随后侯工仔细的为客户提供了满足现场工况设备正常运行所需的配件清单，客户为提高设备的出勤率于2013年1月22日、2月17日向配件部发来配件、油品询价单，配件询价金额达580万、油品询价金额为120万，上述询价单得到了公司领导层的高度重视。通过与客户北京采购部的拜访、沟通截至2月26日已取得阶段性成果，成功实现油品销售50万。配件的销售也在有条不紊的洽谈中，售后服务部相关同事（售后总监、服务经理、巴新现场工程师、配件部）正在为上述询价单顺利实现销售努力工作着。

将后市场 延伸到海外

售后服务部总监 吴晓钢

北京盛世创业科技有限公司继2009年在海外（巴布亚新几内亚）销售沃尔沃建筑设备之后，再次与瑞木镍钴管理（中冶）有限公司签订了8台A40F的供货合同，该批设备已于2012年9月运抵施工现场。

根据要求，北京盛世创业科技有限公司在施工现场派驻一名服务工程师为客户提供设备质保期维修服务。为了满足海外服务的需求，公司服务部、云南昆明服务站对外派服务工程师侯应江进行了5个月铰卡专项服务技能及相关知识培训，人事行政部为出国人员配备服务专用电脑、数码相机和日常用品等。侯应江于2012年10月23日从昆明启程，经香港飞往巴新首都莫尔斯比，开始为期一年的海外工作。

随着海外市场机器销售不断增加，公司将完善售后服务机构、加强用户服务信息管理系统，进一步提高公司售后管理与服务技能水平，根据用户需求提供差异化的服务，实现从销售型公司向为客户提供后市场服务并举的企业。



售后服务部吴晓钢总监到昆明长水国际机场为侯应江送行

盛世创业顺利通过 VOLVO 索赔审计

售后服务部 韩艳娟



核对资料

2月26日VOLVO索赔服务经理彭建军莅临服务部进行索赔审计，由索赔专员王薇负责与厂家审计专员接洽索赔审计工作，其他服务部人员积极配合，三天的索赔审计工作在2月28日圆满结束。

蛇年春节后的第一个工作周，售后服务部的索赔审计准备工作在如火如荼的进行当中，在售后服务部吴晓钢总监的带领下，全体售后服务部人员积极的完成共计16项审计项目，努力达到厂家索赔审计要求标准，分公司也为这次索赔审计积极地配合总部工作，在2月25日之前完成了所有索赔审计需要的材料。

通过大家共同努力，经过严格的审核，此次索赔审计顺利通过。



档案

获奖产品为创新型 A40F 铰接式卡车

沃尔沃建筑设备公司荣膺设计大奖

张新纲摘自 沃尔沃建筑设备



沃尔沃建筑设备公司
荣膺著名的
“红点至尊”产品设计大奖。

沃尔沃建筑设备公司(Volvo CE)的设计师和工程师走上红地毯，领取人人梦寐以求的“红点至尊”产品设计奖。颁奖仪式在德国埃森市举行。

沃尔沃A40F铰接式卡车凭借其非凡的设计从58个国家的上千种国际化产品中脱颖而出，赢得这一全球闻名的质量大奖。在4515种参赛产品中，仅有60种最具创新性的产品获得了“红点至尊”产品设计奖。



沃尔沃建筑设备公司的设计总监Stina NilimaaWickström和设计主管Jan Löfgren自豪地上台领奖。“沃尔沃设计的品质和新颖性得到了红点评委们的一致认可，这真是太好了”Stina说。“赢得红点至尊奖是一个巨大的荣誉，我代表整个公司表达了我们的自豪之情。获得世界上最受欢迎的工业设计质量奖中的一个，象征着公司具有一流的创造力、敬业精神和团队精神。”

红点至尊奖是专为突破性设计量身打造的顶级大

奖，只颁授给那些最出色的产品。由设计专家组成的评审团对每一种参赛产品都进行了仔细的检查和测试，并对A40F进行了评估。评估标准包括质量、创新性、耐用性和生态兼容性。

沃尔沃建筑设备公司的A40F铰接式卡车是沃尔沃公司市场领先的创新型F系列铰接式卡车中的旗舰产品。该款卡车以最高效、最安全的方式进行操控、行走和卸载物料，比以前的E系列产品更加省油。因为油耗低，它已成为同类产品中的佼佼者。

往可谏，来可追

文/昆明服务站 李家军



在工程机械的道路上，北京盛世创业科技有限公司一年一个脚步，已经在企业发展的道路上坚实的印证了第 11 个脚印，同时也走出了具有代表性意义的一步——创建了大修车间，并在这个车间完成了让世人瞩目的第一台铰接式卡车的大修任务！

如今，大修车间已经成立一年多了，还记得李云飞经理带着我们又是现场服务，又是忙大修车间的建设；继而在张燕经理的带领下，开展起了铰接式卡车整车的大修。我是在2012年12月正式从现场服务进入大修车间，在张燕经理的精心指导和用心带领下，负责大修车间的工作。

每天8点前，全体人员必须到达大修车间，做好准备工作，8点准时开始各组的维修任务，由于维修任务较多，晚上7点才能下班是经常的。记得有一次维修好发动机，试机后准备第二天拉到晋宁矿吊装至设备使用的，可是维修完后，让人沮丧的事情发生了，发动机启动不了，为了按时完成交机工作，我们几个主要负责的人员

特别是李福成，反复琢磨，左调右试，最后终于找到了故障点，试机正常后才放心的休息，走出大修车间，已经接近晚10点，天空挂起满月和繁星，一闪一闪的，似乎也在为我们高兴呢。

根据今年的设备运行状况、年限，我们将面临着更为繁重的任务，25台A40E设备，海口磷矿、晋宁磷矿设备运行小时数都超过了1500小时，全部达到了发动机大修标准，所以今年我们不止需要完成整车大修任务，还需要完成各矿的总成件大修任务。



为了保证完成工作任务，我们将严格按照以下几点开展岗位工作：

1、加强班组的建设及管理

执行多劳多得、能者上、弱者下考评原则，塑造精英团队。

2、安全管理

完善《安全操作流程》，认真贯彻执行，在每个行业中，安全都是第一位，如果保证不了安全，什么都是空口白谈。

3、讲求工作效率及质量

在日益繁重的工作任务中，我们只有提高工作效率及维修质量，才能超前完成任务，严格执行工时制，缩短维修工时，提前做好准备，不误工，不窝工，提高维修质量，不返修，故障解决100%。

4、专业知识培训

培训是一切工作能够做好的基础，为了保证达到以上承诺目标，培训是必不可少的，新的一年中，将采取新的培训方式，到现场进行培训，讲解完毕，立即手动实践考试，并且要对知识细化，这样更有利于员工掌握知识点。

新的一年，意味着新的起点，新的机遇，新的挑战，大修车间全体员工会在各级领导的带领下，坚持执行“三个着想”“五心百分百”精神理念，在2013年创造新的价值。

岁

月长河般流过，一些记忆是缥缈的，
一些记忆又是深刻的。



盛世创业 我成长的摇篮

文 / 晋宁矿实习生 马连超

2012年9月17日，我来到北京盛世，成为了一名售后服务工程师，合理化的公司制度和轻松愉快的工作氛围很快就让来自全省各地的我们亲密地成为了兄弟，大家互帮互助，在同一个宿舍休息，同一个食堂吃饭，穿着同样颜色的工作服和工作鞋。



矿山的生活环境——无雨则尘土飞扬，有雨则泥泞不堪，干燥、潮热加之寒冷，虽然条件艰苦些，我们依然生活工作的很幸福。

我们工作在海拔 3000 多米高的矿山上，身为矿山的一员，初次在矿山工作，心里有些紧张，最担心矿山塌方。而身为一名重型机械维修工，最担心重物压倒性的毁灭。灾难面前，纤细又脆弱的生命实在不堪一击。矿山的生活环境——无雨则尘土飞扬，有雨则泥泞不堪，干燥、潮热加之寒冷，乃矿山特产。

虽然条件艰苦些，但我们依然生活工作的很幸福，我们开怀大笑，挥汗如雨，我们一起努力把售后服务做好。每次看到车辆减少了就特有成就感，每次修完车，我们的眼睛在油泥的工作服和时不时粘点油泥的脸之间显得十分

明亮而深邃。生活上公司尽量给予我们无微不至的关怀，给我们配备电视、洗衣机、饮水机及一些生活用品；精神上给予我们激励，领导们时常的问候，时常的关怀，让我们不再孤单。所以，我们会尽自己最大的努力为公司创造最大效益的。因为公司关心我们，上班时我们团结协作，互相帮助，积极分享自己的意见和建议，共同补进。下班后我们一起打篮球、一起看电视、一起谈工作、一起谈未来。谁有困难共担当，谁有欢乐共分享。在感受着矿山艰辛困苦的同时，也真正体会到了矿山生活的酸甜苦辣，体会到了父母供养我们的艰辛，父母恩大于广阔之宇宙。感谢公司、感谢矿山，无论是当时还是今天或是将来，我很高兴自己曾经有过这段时光，让我感到时间与生命一样厚重和沉稳。



想以前的我，自卑、不自信、胆怯、害羞、忧虑、
更不善于交谈，害怕自己融入不了这个社会。经过
这一幕幕，我深深体会到——如果自己不开启这一道门，那
么我面对的永远只有灰暗和阴霾，但是我开启了他，那么我
就能看到门的另一边——那五彩缤纷的未来。

为了自己，为
了家人，为了
不辜负关怀我
的人，为了不
辜负领导的错
爱，我一定会
努力的。

没有不可能，只有不愿意。全力以赴向前冲！有眼
界才有境界，有实力才有魅力，有思路才有出路，有作
为才有地位。政从正来，智从知来，财从才来，位从为来！
只有认识自己，改变自己，才能改变命运。

要想成功，必须要接受和肯定自己。在这个世上，
每个人有着不同的缺陷，除非你是最不幸的。无须抱怨
命运的不济，不要看自己没有的，要多看看自己拥有的，
就会接受和肯定自己。

风雪锁寒冬 奋战铁骨铮

文/包头分公司 孟涛

寒风凛冽，雪花飘舞，北方的年，总是伴随着寒冷。包头分公司所在的白云鄂博矿区，因地理环境的特殊性，脱离了阴山山脉的怀抱，坐落在一马平川的内蒙古大草原，北风带着极地的寒气呼啸而至，毫无阻挡的肆虐在空旷的原野上，带来了棒冰片般的雪花和刺骨的冰寒。



零下 40℃ 的
极寒阻挡不
了我们对工
作的热情，
我们义无反
顾保证 5 台
液压铲的正
常运行。

我是2012年4月份从一家国企带着自己6年的电工工作经验加入到包头分公司的，是一个入职还不满一年的公司新兵，虽然大学毕业后在包头工作已经6个年头，但是，包头市区的冬天还是很好过的，来到白云鄂博，平生第一次感受到了零下四十多度的低温。这样低的温度意味着什么？它可以使钢铁变脆，还可以让油料凝结，我们包头服务团队所维护保障的五台LIEBHERR9350液压铲就是工作在这样的环境下。

寒冷的天气并不能阻止矿山的开采，而作为采掘主力，五台液压铲更是被客户要求“全力保障设备完好率”和“故障复工率”，针对这样的情况，入冬前分公司龚志华总经理专门召开了备战冬季工作推进会议。根据往年的经验，龚经理要求各部门有针对性的做好各项工作准备，会议上大家积极发言，提出可能遇到的问题和困难，仔细商讨解决办法。焊工班组提出集中抢修焊补铲斗，以避免冬季低温下室外焊接的建议，机修班组提出需要大量储备冬季易损液压油管备件的建议，行政人员提出采购防寒衣物、劳保用品的建议，会议提到的合理化建议，得到了全体参会人员的认可。会上龚经理鼓励全体员工：“大家要不畏寒冷，克服困难，全力保障设备的运转，客户就是上帝，只有急客户所急、想客户所想，及时保质保量的完成维护工作任务，才算是一个合格的维护保障人员，一个合格的服务团队，才能赢得客户的好评，赢得我们的荣誉。”

会后，大家全部投入到紧张的工作中，加班加点，通宵达旦的抢修铲斗，四处奔波，跑前跑后的进购备件。时间在紧张的忙碌中慢慢过去了，终于在第一场雪后完成了预定的准备工作，由于准备工作做得好，一个多月的时间里大家的工作都比较轻松顺畅。



天气一天冷过一天，接下来的日子更加不好过，在12月10日这天深夜，天气尤为寒冷，一台设备的关键部件“行走减速箱”突然故障，内部零件多处损毁，而这个部件的更换周期更是长达15天左右，偏偏自这天起，矿区的温度下降到了一个临界点，以后的一个半月里各个铲斗频繁出现裂纹，液压油管频繁出现断裂，而且很快又有一台设备出现“行走减速箱”损坏的情况，大家都进入了异常忙碌的状态。每天天还漆黑一片，就早早的来到工作现场，中午也没有时间休息，晚上经常到了九点、十点才下班。频繁的加班已经属于正常情况，我跟好几个员工都已经有了连续上班60个小时的情况，再加上室外作业天寒地冻，穿着臃肿动作不便，工作效率无法提高，甚至天气太冷时，一项工作必须分两组人，需要一组做保暖准备，一组动手，两组配合，十几分钟后马上换人，才能正常工作，如此循环直到工作完成，这样就更是将工作效率拖后。

有一天，天上刮起了草原上俗称的“白毛风”，寒风刺骨，能见度不足30米，天地白茫茫一片，受恶劣天气的影响，两台设备同时出现了油管断裂，客户那边要求马上进行修复，在带班长的分配下，坚守工作岗位人员立即冒着肆虐的白毛风分成两组，展开抢修，两个多小时过去了，我们全身上下几乎都冻僵了，没一丝的热乎气儿，任务完成了，我们无法呼喊庆祝，因为嘴巴冻得根本张不开了，这时候，我们发现刘春晓的眼镜片上结了好多很晶莹的“冰珠”，大家觉得很奇怪，就问

呼出的热气晶莹了眼镜，泪水结成了冰珠，但是我们的心情是快乐的。

他：“你这是啥子东东？”刘春晓说：“我被冻得流出了眼泪，但是我没法子抽出手来擦（其实是我们室外操作根本擦不了的），几秒钟眼泪就变成了冰珠喽。”看着这晶莹的“冰珠泪”，大家都笑着逗他，说他是“想妈妈了”。

就

这样，大家苦中作乐紧张连续奋战了四十多天，现在，春节将至，喜庆的气氛也是越来越浓，大家脸上浓浓的倦态依然带着笑容，冬天就要过去了，春天还会远吗？天气会渐渐的回暖起来的，这样，我们的设备故障率也会下降，大家现在最盼望的就是春节期间不要出现故障，让我们跟我们的客户过一个安安稳稳的大年。国庆期间，我家里有事情，领导照顾我，让我回家及时处理了家里的事情，我一直心存感动。春节，我已经计划好了，在矿区值班，让同事回家过个团圆年，虽然也想家，但是，我距离家，比远在巴新的侯应江近多了，学习了侯工事迹后，我懂得了奉献的快乐远远超出索取的意义。再说，总裁也提出了“为客户着想、为同事着想、为企业着想”的工作精神，我电工的经验也比较丰富，平时还算细心，来公司近9个月的时间，我也学会了其他工序的工作要领，我值班，领导应该会很放心！

放下笔，看看窗外，寒冷，笼罩了天空，冰雪，封住了大地，我的心却是热乎乎的，因为，无论多冷的天，都不会封冻包头分公司全体员工的工作热情。虽然身在高原，战严寒、斗冰雪、很艰苦、很疲惫，但是想到客户给我们的荣誉，想到公司领导带领我们出游、聚餐、搞活动的欢乐，我们就会精神百倍，全体弟兄会以更加努力的工作状态迎接下一个挑战。



文/宜昌服务站 刘恩

人品、服务同在 踏实、努力永恒

公司试用及学习“三个着想”“五心百分百”心得体会

时光荏苒，不经意间，2012年已经悄然逝去，2013年也已在众人的殷殷期盼中姗姗到来。仔细算算来公司也两月有余，回首这两月时间，虽有付出了辛苦，更多的却是收获的喜悦。

从郑经理的入职培训到三宁矿业交机，从大修车间的发动机学习到海口矿的挖机维修与安装，我从中受益匪浅，不仅学到了很多专业知识，对设备也有了更为全面的理解和认识。

记得刚到公司时，郑经理就说过：“售后服务是一次营销的最后过程，同时也是再营销的开始，它是一个长期的过程。”售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和团队的根本利益。

经过培训后，我理解了自己工作的重要性，随后我参加了三宁矿业的交机工作。从宜昌市区到三宁矿业矿区作业点直线距离就130多公里，坐车得近四个小时，而且是山路，由于天黑且路窄弯急，送设备的车被卡在

路上了。接到物流司机的电话，可把我给急坏了，天没亮我就急匆匆的上了第一班公车，向着货运点赶去。在去的路上一边联系货车师傅了解现场情况，一边联系客户三宁矿业丁矿长给安排熟悉路况的老师傅去接应。当赶到现场时才知道当时的情况有多糟糕：车身过长，路窄弯急，又处在下坡，更要紧的是路面还有将近30度的倾斜角度，稍有不慎设备就有可能从车上滑下，经过与三宁公司有经验的老师傅长达将近两小时的商议和多次尝试，合众人之力，总算是在有惊无险中将设备“架”了过去。现在回想这次交机，心中是百感交集，这可是公司交给我的第一个任务，紧张与欣慰，总算是不辱使命！

为了更好地熟悉业务，了解发动机的维修要点，总部委派我到昆明服务站学习。在昆明期间，通过跟随李福成、王磊等老师傅和公司组织的“三个着想”“五心百分百”学习，我不仅学到了很多专业知识，还学到了专业以外的好多事物。收获简单总结如下：

1、客户是上帝，抓住主要服务对象

我们常听做销售的人说的搞定某个人，也就是拍板定案的人。同样我们做售后服务的也是一样，即使你的服务被客户方所有技术人员都认可了，客户方负责人一个“不”字就可以否定你的一切，所以在你做完服务后一定要得到客户负责人的认可后方可离开。

2、少说多做，巧妙回避

言多必失的道理大家应该都明白，如果我们在做服务的过程中滔滔不绝，我们还有时间工作吗？这样我们会让客户方感觉这个人不够踏实，所以一定要少说多做。当然，在做服务的过程中，也难免会遇到很多敏感问题（如价格等），这个时候就要想办法回避，可以把这个问题巧妙推给销售人员。

3、整理环境，全面测试，不留隐患

也许我们经常会碰到这样的情况，刚离开客户没有多远，电话又打来了，也许是一个小问题，但不得不再跑回去一趟，所以每次做完服务一定要全面测试，不心存侥幸，不留任何隐患。

4、建立联系通道，敬业守信，说到做到

做完服务后一定要记下客户相关人员的联系方式，

这些对公司都是很有价值的信息，同样对自己的工作发展也是一种资源积累。

5、端正思想，摆正位置

提高自身的服务意识，关心、诚心、爱心、去看、去听、去观察。服务工作，一切取决于态度。我们向客户付出真心和真情，客户同样也会回报于我们，维护客户的合理利益，保持和吸引更多的客户。

当然，这一切的前提是有扎实的专业基础，这是一条不是技巧的技巧，得继续努力学好更多更扎实的专业知识。

通过在昆明的学习，我看到了自己身上还需要进步的地方，第一是专业知识不够纯熟，特别是在钻机这方面，现今手头资料不是很齐全，经验也不充足，还需向有经验的老师傅多多学习，多收集，多看、多听、多动手，厚积而薄发！第二是语言表达能力有待加强，平时只知埋头苦干，寡言少语，说话的时候往往辞不达意。学习过程中，我知道与客户沟通是关键的一环，特别是我们做售后服务的，经常需要面对客户，需要与别人沟通，所以我的语言表达能力还有待提高和加强。

在以后的工作和学习中，我会更加努力，克服以上弱点，我会以段总提出的“三个着想”为原则，以候工为榜样，以各位先辈为指导，全面贯彻落实“五心，百分百”精神，争取在最短的时间内把专业技能提升，能够早日独当一面，更会珍惜公司给我搭建的发展平台，我承诺：自己在今后的工作过程中，人品、服务同在，踏实、努力永恒！



忠诚 是做人做事的基础

文/巴布亚新几内亚服务站 侯应江

编者按

古人说“人无忠信，不可立于世”，又说“不信不立，不诚不行”，可见自古以来忠诚一直被人们视为美德。忠诚，既是境界更是行动，不论在何时何地，它都会受到人们的赞美。它不仅是我们的立身基础，它也是任何一个组织战斗力的保证。同时，员工对企业的忠诚，受益的并不仅仅是企业，最大的受益者而是员工自己。因为，一种职业的责任感和对事业的忠诚一旦养成，就会让你成为一个值得别人信赖的人，可以被委以重任的人。



经历了不同的人生就会有不同的感受，我作为北京盛世的一名普通员工说一下我自己的见解。在经过多年的磨练后我感受到了忠诚是人生中很重要的东西，我觉得我们做人应该对家庭对公司对国家对社会都要有一颗忠诚的心，要忠于职业、忠于能力、忠于责任。如果没有忠诚，也就失去了立足之本。

我刚刚进入北京盛世时，郑经理曾经在电话里面问过我一个問題：“你3年换了3个公司，你的忠诚度够吗？不知道你到我们公司能留多长时间？”（其实我是因为国营企业的调动和改制才变换了工作，只是觉得多说无用，日久见人心，就没有再解释了），当时我还对忠诚的理解不够，但是经过在公司快3年的生活和郑经

理的多次谈话后，我的理解逐渐加深了，我认为忠诚是一种长期投资。忠诚于对方、让对方信任你，你就不会被对方抛弃，你的利益才能得到保证，你的理想才更容易实现。

其实有些时候很多同事都会看到自己的伙伴在其他公司待遇高一点，或许他们也曾叫你过去一起工作，可是你认真想一想，你过去了会比他好吗？一定不会吧。我觉得就算工资高点我们也不要这山看着那山高，因为你带着这样的心情做事永远都不会用最专业的心态去做事，不会用最好的心态做事，那事情就永远不会做到最好，那你的人生永远都不会出现最光彩的一幕。而且心里老是觉得其他企业好，就算你到了那里你还是会再

我们如果既拥有个人能力又具有高度忠诚的心，公司就会认可我们，我们才能向自己的事业和理想迈进。

看着另外的企业会更好，永远也不会得到重用和想要的东西，那样就越来越浪费了自己的青春和时间，最后什么也没有得到。你的人生想这样吗？反之如果你能用忠诚的心对待自己公司和自己的事业，那你的收获会比高出的那点待遇更高。

段总曾经说过这样的话：“没有忠诚就算能力再强也没有用。”我从进公司就听到这样的话也把这话记心里了，今天终于有机会和大家再次分享。我们如果既拥有个人能力又具有高度忠诚的心，公司就会认可我们，我们才能向自己的事业和理想迈进，因此，不要将自己置身于外了，把公司的事业当做自己的事业来做，拿出我们忠诚敬业精神吧！



有的人为了某种目的而把公司的事情弄得不得人心，这对公司和个人来说，都是有百害而无一利的。公司亏损了，自己的奖金也没了，更糟糕的是说不定自己的工作都可能丢掉，所以不要用一时的心情看待事情，我们应该为自己为公司做长远的考虑。我觉得忠诚不只我们自己应该做，而且还要带上自己身边的同事一起学习，大家都有一颗忠诚的心公司就会发展得更好，公司领导和总裁也会为我们高兴，也就会多给我们机会，所以做人做事要把忠诚放到第一位。只有忠诚的人，才能够赢得他人的信任，受到他人的尊敬，也只有这样才能够在社会上立足，才对得起自己的人生。

在

公司里，很多人觉得职业技能是最重要的资本，他们往往很注重对技能的培养和学习，而忽视对忠诚的学习，其实，光有能力是不足以在公司立足的。因为忠诚是每个人的立身之本，能力只有加上忠诚，才能够得到最大限度的发挥。相反，如果一个人丧失了忠诚，

那么这个人就丧失了他做人的尊严和存活下去的资本。才华出众不代表你就能赢得好的事业，缺少了忠诚，谁也看不上你的才华，永远也不会靠近自己的理想，因为没有人敢和你合作，没有人敢重用你。



忠诚是每个人的立身之本

不忠诚的人就像电影或电视剧里面的叛徒或卖国贼一样，如果不知道不忠的现象那就对比一下那些电视里面的角色就知道了。不忠诚的人到哪里都会被抛弃，被唾骂。人总是要出来“混”的，打工也好、上班也好，出来总是要有份职业，那我们就应该遵守职业规则，关心自己公司，爱护自己公司。做个忠于公司，忠于家庭，忠于社会的人，我们应该把能力和忠诚一起抓，努力做到双好员工。

选择大于努力

文/银川服务站 保国林

每个人的一生在不同的阶段有不同的选择，例如：居住环境、学校等，特别是职业和工作是每个人最重要的选择。常常听到周围的人在说专业不对口、企业没有前景、工作没有前途、工作压力太大，各种话题不一而足。不错，我们是生活在这个现代高速运转的社会，生活中不顺心的事十有八九，抱怨、借口、理由不能解决问题。没有好的心态面对现实，只会增加烦恼，庸人自扰之。

曾经看过一本书上写的一句话：方向不对，努力白费。选择大于努力！当我看完这部书后，悟到你选择的行业会决定你的事业发展或职场前景，还有就是能否发挥你的特长或者能激发你的潜能，实现你的个人价值。如果你选择错了，那么在若干年之后，你再努力也不会有太大的收获。在2009年6月我毅然决然的做出了我人生的一个重要选择：进入工程机械行业把我的爱好和所学的技能运用出来。我常和朋友说：选择盛世创业，我做对了，剩下的只有努力了。朋友们也说：从你的状态看的出来，工作很愉快，对你所从事的行业前景很有信心。

进入北京盛世创业科技有限公司三年多的时间里，通过全方位的学习和实践，以及公司的专业培训，能力提升，薪资提高了，职业规划目标明确了。

心态决定一切！状态好，好事自然来！

文/银川服务站 耿玉凤

把工作当爱好的人

爱因斯坦曾经说过，“兴趣和爱好是最好的老师”。

浓厚的学习兴趣，可以使人集中力量深入思考，发挥其潜能。如果让你去做一件你毫无兴趣的事，你根本无法做好，任何事如此，工作学习也不例外。所以我们应该把工作当成兴趣爱好，用一句通俗的话来讲：“干一行，爱一行”，其事实也证明这一点，往往对工作感兴趣、充满热情的人，工作做得更出色。在我们的周围就存在这样一群人。面对恶劣的工作环境，从不叫苦叫累，总是热情高涨；对待客户的一切要求，只有一句回答：问题可以有，解决必须必，这就是我们的售后维修工程师，始终坚守在维修的第一线，一群热情、能干、幽默的小伙子。

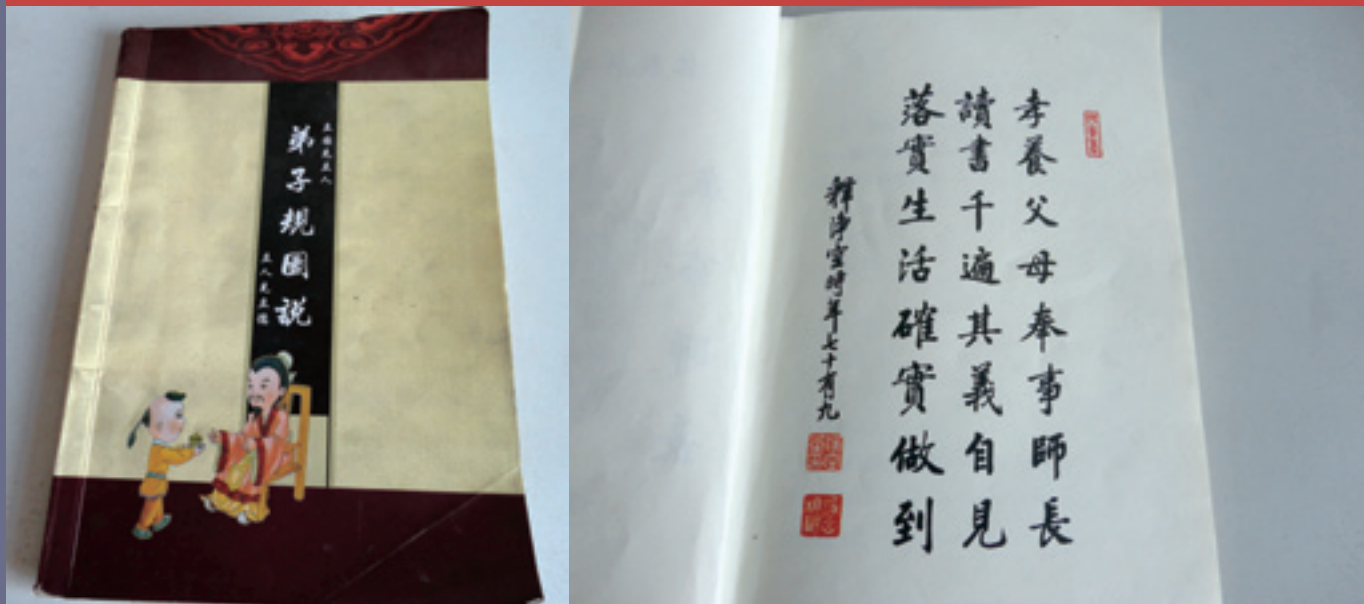


德·道

——西昌服务站展开《弟子规》培训活动

文/西昌服务站 王秀娟

编者按：《弟子规》被称为最好的企业化管理宝典，是一本道德教育的经典读本，是修身养性、净化心灵、提高思想境界的一株芳香四溢的绿草，一朵鲜艳亮丽的奇葩。为了发扬企业文化，促使员工实现自我管理和自我约束的能力，形成忠诚、敬业的道德品质，西昌服务站在常青川经理的带领下，开展了学习《弟子规》的活动。



一年之计在于春，在这个春意盎然，阳光明媚的日子里。西昌办事处主管在西南区域常经理的带领下，学习了国学《弟子规》。通过学习，让我们受益匪浅，了解到这是一部中华优秀传统文化的经典，有着弘扬和建设中华民族精神的作用，是我们民族的灵魂。

《弟子规》总序开篇是这样教育我们的：弟子规，圣人训；首孝悌，次谨信；泛爱众，而亲仁；有余力，则学文。它从根本出发，教育我们要从这几个方面对自身进行德行的塑造。

“首孝悌”，就是说做人首先要心中有爱，要孝敬父母。一个人如果连对自己有养育之恩的父母都不能尊敬的话，那么他就丧失了做人的根本，对长辈、对领导、对同事、对兄长、对朋友就更谈不上发自内心的尊重，他所做的事情也就难以得到认同。

“次谨信”，告诉我们做人要谨慎，要讲信用，也就是要以诚信为本。小到一个人、大到一个企业，如果不能诚实待人，那么他依靠什么立足社会呢？

“泛爱众，而亲仁；有余力，则学文”，意思是和大众交往时要平等仁和，要时常亲近有仁德的人，要向他们学习。这是教育我们如何待人处事、如何学习，要经常学习别人的长处，来弥补自己的缺点，从各个方面来约束自己，提高自身的素质和修养。

学习的过程就是一个认同的过程，而对自身产生影

响则是一个潜移默化的过程。例如：我们学习《弟子规》，背诵下来应该是很容易的事情，但是真正对一个人产生有益的影响，那就需要时间了。学习《弟子规》，就是要将圣人的教诲贯彻到生活中、工作中，落实到一言一行中。

学习《弟子规》，我想不仅是一个提高个人修养的过程，更是一个思想升华的过程。对一个人的成长来说，是十分必要的。爱周围的人，爱这个世界。只有这样，这个社会才变成和谐的社会，这个世界才变成和谐的世界。正如总裁提出的“三个着想”：为客户着想、为同事着想、为企业着想。所以我们要爱我们的客户，爱我们的同事，更要爱我们的企业。

学了《弟子规》之后我明白了不少道理，其中的“入则孝”、“出则悌”、“谨”、“信”、“泛爱众”、“亲仁”、“余力学文”组成了一个完整的道德系统，其核心是做人的“道”和“德”，就是通常说的“道德”。所以无论工作还是生活中，我们一定要做一个有道德的人。也要不断的学习，做个既有道德又有知识的人。



让不可能成为可能

——西昌拓展培训纪实

文/西昌服务站 王秀娟



盛世为了提高我们的综合素质，激发我们的潜能，锻炼我们的团队协作能力，培养我们的团队意识，增加相互之间的信任，提高我们的综合能力，举办了以“让不可能变为可能”为口号的野外拓展活动，通过活动中互动环节让大家加深彼此的友谊和了解。

在这次活动中，我们“痛并快乐着”，虽然全身酸痛，但拓展的点滴仍然让我们记忆犹新。从开始的分队、紧紧相拥、信任背摔、过电网到最后的毕业墙，真的是此生难忘，也深深感受到我们的团队是最棒的。

我们总的分为两个队，我们队命名为猛虎队，成员7人，队号是：首战有我，有我必胜！队歌是“团结就是力量”，另一对是飞鹰队，成员8人，我们在队长刘辉的带领下，雄心壮志，必胜在握。虽然在中途比赛中，我们猛虎队由于一个队友的疏忽，全队受到了一个小小的惩罚，但这并没有影响大家的信心，也正因为这个惩罚让我们更加体会到“团结就是力量”的伟大，得以让我们有勇气坚持到最后。



合作使我们融入团队，合作使我们力量大增，合作使我们真正认识到团队的重要性，为了让合作更大范围的发挥作用，我们两队合为一个强大的团队——101团队，意为我们每天都会进步一点。我们两队不分彼此，一起勇敢地坚强地团结在一起完成“紧紧相拥”，取得了教练的赞许。

信任背摔训练，我们101团队面临着更大的挑战，胖哥体重235斤，为了保证他从上面摔下时毫发无损的安全，大家使出十二分的力气，手搭手做好随时接住胖哥的准备，信任使他放心的倒下去，我们稳稳接住了胖哥，接住的一刹那，大家有说不出的喜悦。通过这次背摔的拓展训练，让我们了解了要将自己的安全完全交给别人，学会了信任对方。信任，是精诚合作的基石。

到过电网时，更能体现到我们101团结合作的精神，为了救伙伴，大家做了240多个俯卧撑、下蹬（男队友俯卧撑、女队友下蹬），到最后，终于顺利完成此

项目，但队友们已经汗流浹背。

最后一个项目，教练给我们带到一个4.5米高的墙面前，让我们不用任何道具，翻越此墙。当我看到这面墙时，心里想：怎么可能过的去呢，我们完成不了，这么高，肯定不可能过的去。没想到大家想到了一个办法，用人墙（叠罗汉），下面两个队友，上面的踩在队友背上，然后上面再用队友拉上去。就用这个办法，我们完成了我认为一定不可能的事。但现在想起来，还是觉得全体队员真的太了不起了。

一天的拓展活动结束后，已经夕阳西下，一看时间已经6点半了。队友们虽然很累，但大家都很开心，活动时让我们踩背的队友，双肩已经红肿了，但他们一句怨言都没有，只是淡淡一笑：“没事的。”有这样的队友，相信我们的团队会越来越好，也相信大家以后的人生路上会一帆风顺的，因为我们可以让不可能变为可能。

一方有难 八方支援



抢修震区道路的利勃海尔 944 挖掘机（盛世捐赠）

汶川县 8.0 级特大地震发生后。盛世创业总裁段建国先生高度重视，立即部署对灾区的援助工作，将公司预售挖掘机支援给灾区，帮助遭受灾难性事故重创的大自然恢复生机。

“一方有难、八方支援，在国家最需要我们的时候，尽各自的一份力量吧！”在段总的号召下，灾害发生次日，公司全体员工捐款 12 万元，表达了我們心系灾区的拳拳之心。

春回大地，万象更新，在这生机盎然的季节里，又迎来了“三八”国际劳动妇女节。

售后服务部美女收到节日礼物的喜悦

女同胞辛苦啦！

采编 李月丹
图片摄影/刘艳辉

三月八日上午十时，行政人事部通知北京总部全体女员工到会议室开会，大家笑容满面陆陆续续的来到会议室，互相道贺着节日祝福。

接下来行政人事部经理郑经理开始讲话，郑经理首先代表公司向大家致以节日的祝福，大家工作辛苦了！座谈会上，郑经理还转达了出差在外的段总对公司全体女员工的慰问和祝福。

最后郑经理向全体女员工发放节日福利并再次送上对大家的节日祝福，这让每位员工都倍感喜悦和关怀。

公司总部全体女员工对公司领导的关心和爱护表示衷心的感谢。相信，这种幸福快乐的正能量会在公司领导的重视下传递给全公司每一个人，让大家在盛世创业的每一天都能做到轻松快乐的工作和生活。



新环境创造新价值

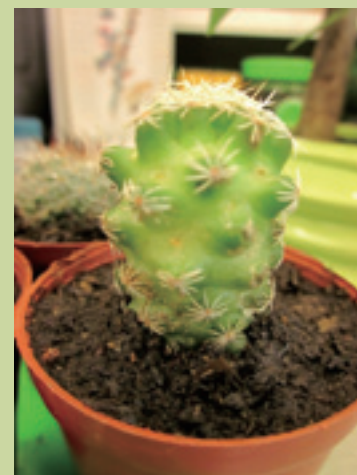
采编 李月丹
图片摄影/刘艳辉

为了给员工创造一个优美舒适的工作环境，提升员工的精神面貌和工作积极性，在春暖花开到来之际，公司进行了一次“亮（靓）化”改造工程。



公

司门口是一棵枝繁叶茂的元宝树，引人注目，让人朝气蓬勃，神清气爽，好心情带来好的工作状态，这话说的一点也没有错。走进每个办公桌旁边，一棵棵挺拔的富贵竹，既美化了环境，又改善了空气质量，创造了更加轻松宜人的办公环境。还有一盆盆生长茂盛的吊兰，顿时让办公室显得更加生机勃勃、欣欣向荣。大家不禁感慨：每天在这样优美舒适的环境里工作，真是一种享受！



办公室的工作环境真的很重要，可以影响一个人的工作心情，像这样一推门进来看到满屋的生机，花木葱茏，清新怡然，自己也感觉浑身充满斗志。另外客户到访公司，看到公司的这种景象，也会感到非常欣慰，因为好的公司形象是双方合作的基础。

相信新的办公环境，新的员工面貌会带来更优异的成绩，创造更辉煌的未来！

好心态 才有好状态

采写/北京技术部 刘艳辉
图片摄影/刘艳辉

编者按

初春的北京，虽然还弥漫寒冷的气息，但公司财务部的出纳脸上那灿烂的笑容，让人暖意融融。

他出生于1963年，2002年入职盛世创业科技有限公司，是公司创业初期就一直勤勤恳恳工作至今的一名老员工，他被称为公司“最忙碌的人”。他连年被评选为优秀员工，在公司他是我们的标兵，在家里他是一位和蔼的长辈，他对待工作严谨，对待生活乐观豁达，他就是我们可爱可敬的财务出纳主管李玉池。

编者：在2011、2012年度表彰大会上，您获得了年度优秀员工称号及激励奖，您有什么感想呢？

李玉池：感谢全体同事及各位领导对我的关心与支持，特别是我们财务部几位同事的帮助与合作，我做的还很不够，公司却给了我这么大的荣誉，今后还有很多方面需要学习提高，在以后的工作中再接再厉，做好自己的本职工作。

编者：在大家眼中您非常乐观，每天工作都是笑脸相

迎，您是怎样做到的？

李玉池：首先每天要有一个好心态，和同事搞好关系，工作中不抱怨，不怕吃苦不怕麻烦，把自己的本职工作一件一件做好，工作中寻找快乐。

编者：您的座右铭是什么？

李玉池：苦尽甘来。

编者：您平时有什么爱好？

李玉池：平时早起跑跑步，听听音乐，虽然平淡，却很快乐。

编者：作为盛世创业的一名老员工，您想对同事说些什么呢？

李玉池：工作不只是为了公司，更是为了自己，只有踏踏实实努力工作，才能获得更多的回报，才能为公司做出更大的贡献。

飞雪迎春

文/行政人事部 郑瑞娟

一直认为雪是春的使者，“飞雪迎春到”的诗句更诠释了雪这个使者的身份，下雪的日子，带给人的总是那份独特的宁静。于是，心底里总是喜欢下雪。



今夜，终于下雪了，路灯下，铺天盖地的浪漫，飘洒于天宇间，张张扬扬，活活泼泼，或大片，或小朵，或成团，或聚群，或相拥，或牵手相勾，或含情凝视。“柳絮当空舞，撒盐何所似”都不足以描述出漫天大雪的神韵，放眼于天地，与雪或起或落，与雪一起或歌或泣，翻舞苍宇间，翻舞视野所及、不所及处，自在乎这天地间或静或动、或喜或忧之中，不言之中言于天地之外、天地有无中，喜爱至极，2013年的第一场大雪，似棉桃绽放般的春雪！

欢闹了一夜的雪，在清晨静止于苍茫大地。楼宇、街道、停车场，到处是雪儿曼妙的身影，天地变成分不清你我的整体，仿佛一夜间变成了一尊纯白厚实的雕塑，一个用目光所及全部起伏不平的物件做模板的雕塑，一个能让你融入其中、游弋于其中的雕塑，在这里，你可以穿行，你可以自主刻板，你可以按照自己的心情去改换这白绒绒的造型。雪白的世界里，已经有孩子的

欢笑、老人的感叹、摄影爱好者的忙碌，还有我，静立观赏的我，属于那类不敢动一动的静立观赏，因为我好怕，好怕我一动，惊扰了这梦幻般的一切，而这，都源于对雪的那份近乎痴迷的爱。

“山舞银蛇，原驰蜡象”，“银装素裹分外妖娆”，“千树万树梨花开”，“野桥梅几树，并是白纷纷”，脑海闪过所有描述雪的诗句，可是，觉得哪一句都不能完整的描述眼前的景象，满白的背景中，晨起的阳光与雪塑合作，穿行于楼宇间，或高或低，或粗或细，或曲或直，或大或小，星罗棋布，组成了一幅幅飞雪迎春的铺天盖地的壮观画面！

春来了，那凝结百丈的早已不是冰寒，心底是满满的温暖！

好一场大雪！

好一个飞雪迎春！

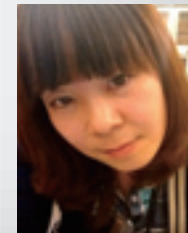


《盛世精神》与大家见面啦！

在这个乍暖还寒的季节，希望我们的刊物能给大家带来一丝暖意，一份惊喜。

世界末日终没有来，经过了动荡不安的2012年，我们携手拉开新的帷幕，走进崭新多元的2013年。创办《盛世精神》是新的尝试，也是新的挑战，但是我们愿意追随各位同事各位朋友的足迹一起成长，共同超越，力求写出员工的心声，办成我们自己的刊物，自己的杂志，希望大家多多提出宝贵的意见和建议，您的意见对我们非常重要。

请将您的意见和建议发送到: yanhui.liu@inmachine.com



主编 刘艳辉