

德成汇

2021
创变革新 励精图治



武汉德成控股集团有限公司

地址 / 武汉市武昌区中北路126号德成中心
Address/of wuchang district of wuhan city, 126 north road, into the center
电话 / 027-8726 6726 网址 / www.dckgjt.com

德成汇

二〇二一年六月刊





德成内部刊物

2021年 6月刊

总顾问：徐小波

编委会：陈 方 黄 炬 汪 静

总编辑：黄 炬

编 辑：李恩众 杨 昆 杨 芳

设 计：曾 莹

编辑部联系方式

地址：武汉市武昌区中北路126号德成中心30F
电话：027-87277732
投稿邮箱：pr@dckgjt.com

集团邮箱：office@dckgjt.com
集团官网：http://www.dckgjt.com



内部资料，免费赠阅。
文章所述仅为作者观点，
不代表本刊或德成控股集团相应立场。
版权所有，如需转载，请注明出处。

目录
Contents

① 德成·聚焦	董事长新年致辞	01
	德成控股集团2021年度经营工作会议胜利召开	02
	德成大事记	03

② 德成·要闻	2021年开工大吉·醒狮迎开门	05
	武汉文化金融服务中心在德成国贸中心成立	07
	精英人才培训营第一期开营仪式圆满启动	08
	2021洪山创投峰会在德成国贸中心隆重举行	09
	德成园区客户服务·视频号开通	11
	阳逻港华国际产业园亮相第三届世界大健康博览会	13
	第二届企业人才联谊徒步活动圆满举行	15
	德美优质经销商合作交流会成功举办	17

③ 德成·园区	阳逻港C区二期医疗器械产业园喜迎封顶	19
	DE未来港举办武汉市文化产业发展专项政策宣讲会	21
	融智院阳逻经开区分院隆重揭牌	22
	阳逻港华国际产业园渠道交流会成功举办	23
	江夏区税务局税收政策宣讲活动在钢茂物流港举行	24

④ 德成·服务	魅力“女神节”送花送祝福	25
	德勤组织外出取经，交流借鉴活动	26

⑤ 德成·成长在线	没有底线的服务就是纵容	27
	工作与生活的平衡	28
	浅谈沟通与协同	29
	认知突围明确目标	31
	感悟两位百岁女性的智慧人生	32

⑥ 德成·学习天地	职业规划：主动性职业发展的五个原则	33
	工作技能：解决问题的七个步骤	35
	管理知识：戴明的十四条管理原则	37
	政策指引：武汉市产业地图	41

⑦ 项目推介	利川德成瑞府	43
	阳逻港华国际产业园C区二期	45
	DE未来港总部国际G5“王座”	46



01

PART ONE

DECH FOCUS

德成聚焦

用心务实，担当奉献，严己守正
用行动、努力把不可能变成现实

—— 徐小波

创变·坚持·聚力

德成控股集团2021年度经营工作会议胜利召开

会议对2020年集团经营工作做了全面总结，过去的一年，是不平凡的一年，面对疫情影响下，我们坚定信念、齐心协力，集团整体业务发展平顺，各经营单位均创造了诸多业绩亮点，基本达成全年度经营目标；同时集团管理体系化建设也取得重要进展，计划运营中心、财务管理中心、投融资中心、产业发展中心力量得到了加强、德美新材料完成了5年规划目标和品牌升级，均为集团下一个五年的高质量发展奠定了良好的基础。

本次会议总结了2020年各项工作的得失，科学的研判2021年市场形势，尤其各个板块对2020年完成的最重要的三件事及2021年计划完成的最重要的三件事进行了剖析，明确了2021年的经营目标，对目标的实现有措施、有步骤、有信心，为2021年高质量发展提出了详尽的行动方案。会上，各经营部门负责人分别签订了2021年度经营目标状。

一切过往，皆是序章，所有未来，皆是可期！

本次会议还明确了德成控股新的高质量发展五年战略：未来德成战略将从传统的综合地产开发向产业运营服务转型，紧紧围绕“德成园区、德成商管、德成服务、德成投资”四大业务板块开展工作，建立标准化的产业运营服务体系，形成产业资本闭

环，最终成为细分行业的领先企业。

“德成园区”通过对现有阳逻港、未来港、钢贸物流港三大园区进行品牌形象升级，形成标杆园区，聚焦智能制造港、文创科技港、智联物流港的外拓、开发、招商、运营，打造集团最核心的业务板块；

“德成商管”围绕集团现有城市核心综合体、城市商务中的开发、招商、运营构建主营业务，对标专业商管公司经验，形成方法论；

“德成服务”通过基础物业服务、资产运营服务加增值服务，打造基于企业用户的生态体系；

“德成投资”将严格产业投资风控、展开非银行融资工作，打通产业投融资渠道、投资德成园区产业生态内外创新型高增长企业，实现投资收益。

四大板块业务通过“客户及资产管理数字化+新媒体品牌运营服务+第三方招商营销合作平台”运营服务体系支撑，打造领先行业的成本能力、供应链管理能力和持续增效能力、客户洞察和数据赋能能力、产业内生态集成能力，最终实现高质量发展。

会议还就集团四大业务板块定位提出了详细的五年战略目标，为保证战略目标的达成，强化了集团“管理四原则”：同路人原则、先内后外原

则、学习改进原则、客户认同原则。

会议总结环节，集团董事长徐小波做了重要讲话：董事长首先对2020年取得的成绩表示肯定，对全体同仁的辛苦付出表示感谢。他指出，本次经营工作会既是总结会，也是交流会，只有在交流中相互学习，才能找准方向、找到策略、找到办法；要确保2021年经营目标的达成，确保新的五年战略规划开个好头，需重点做好如下三个方面的工作：

1、贯彻集团高质量发展目标

围绕德成新的五年战略，进一步做好战略落地和经营铺排，全力以赴提升效益和效率；

2、提高核心竞争力

尤其在细分领域一定要打造出自己核心竞争力，通过服务赋能，加强数字化管理，做到细分行业领先；

3、提升科学精细化管理水平

加强集团管控，强化集团各中心能力，服务支持好各业务板块，推动公司高质量发展。

2021年是德成新的五年战略开启元年，新的征程，新的起点，我们将携手并进，聚力同心，用坚持践行使命，用实干书写芳华，奋行者永远年轻！

创变革新 励精图治

董事长新年致辞（摘录）

过去的2020年实属不易，在新冠疫情的冲击下，各行各业都受到了严重的影响，我们公司也不例外。但是在集团全员上下积极应对和努力拼搏下，克服了重重困难，使公司经营基本保持稳定，感谢大家的辛勤付出！

稳定是发展的条件，发展是稳定的基础，展望2021年，在百年德成的愿景指引下，“以服务赋能，促高质量发展”是集团经营的核心要务。

通过五年的调整转型，集团已完成第一阶段盘活存量的重要任务，随着我们的下一个五年战略发展规划的执行，也标志着集团已经进入第二发展阶段。

德成园区和德成服务板块将成为集团的主赛道，经营规模也将高速增长，并走出湖北向全国一线城市布局；同时我们还将和很多行业龙头企业合作，打造多个产业发展平台，全面推进集团高质量发展。

集团各业务板块的负责人，要有战略思考能力，大家首先需要思考自己的商业模式是否有足够竞争力，业务在行业

中处于什么样的地位，要考虑现有的竞争和潜在竞争对手有哪些，我们的产品和服务有没有替代品或升级版，我们的供应商和客户除我们以外还有哪些选择，他们拥有哪些议价权等等。

我们一方面要以正确的理念，聚合团队内部力量，快速形成高效的战斗力；另一方面还要考虑与客户、供应商、合作单位、同行、政策等因素，科学合理处理好各方关系，对政策的研究准确把握，通过整合优化后形成合力多赢的效应。

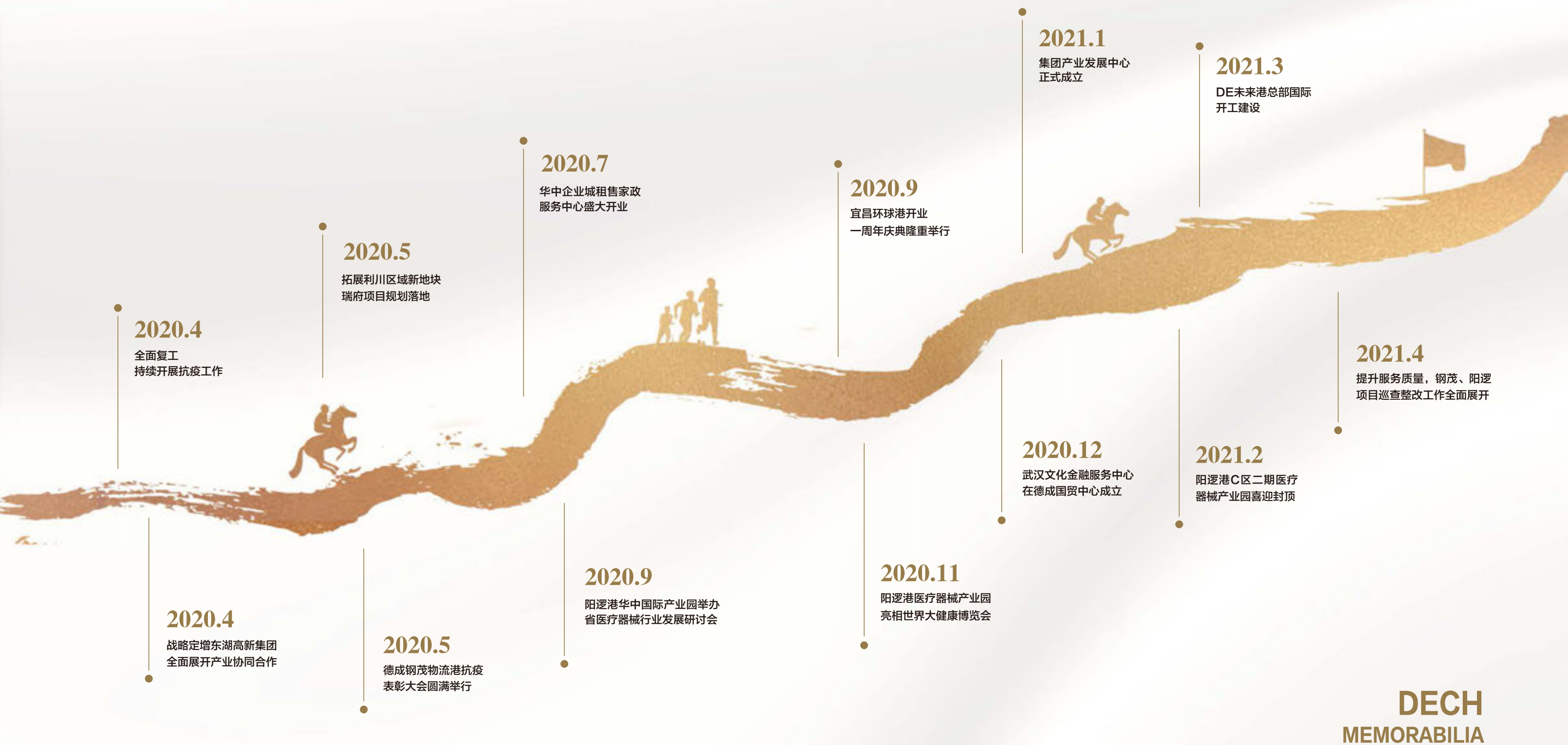
2021年将迎来国家十四五开局之年，我们要把握好机遇，要以最积极的姿态、最快的速度行动起来，用必胜的信念为德成的明天努力奋斗。

最后，祝大家工作顺利！万事如意！

—— 徐小波

德成大事记

2020-2021





02 PART TWO

DECH NEWS

德成要闻

激情改变世界 梦想成就辉煌

【 富贵太平 祥狮点睛 】

点过睛的祥狮，时而跳跃，
时而登高，时而朝拜，
寓意德成中心黄金满地，
富贵太平，财源滚滚来。



【 祥狮采青 接财纳福 】

两头祥狮在悬挂的“青”前舞数回，
一跃而起，把青菜一口“吃”掉，
通过“采青”祝福集团新年财到，福到，祥瑞到。



2021
开工大吉
醒狮迎开门

大年初十，十全十美的好日子，正是开工之际！德成中心在一声声“咚咚”的锣鼓声响喜迎开门，用“舞狮”这种独特与喜庆的方式，为大家献上新春祝福，共贺德成控股集团开工大吉！



德成精英人才培训营（第一期） 开营仪式圆满启动

企业精神宣贯 董事长开营致辞

开营仪式正式开始之前，全体学员共同宣读德成企业精神，一阵阵洪亮而坚定的诵读声彰显着德成企业精神将引领大家向同一个目标共同努力。随后，集团董事长徐小波先生为大家作开营致辞，回顾企业从钢材贸易到进军房地产行业的德成发展史，支持企业一路走来的是务实的企业文化和工作作风，以及德成始终坚持的重视研发创新、重视品质质量、注重客户服务的价值观，同时徐总向参训学员清晰阐述了集团未来以德成园区、德成服务、德成商管、德成投资为业务组合的战略发展规划，将紧密围绕不动产运营，打造城市核心高效资产发展运营商。最后，徐总寄语在座每一位学员，做到“知行合一，言行一致”，希望大家清晰设定自己的目标，找准适合自己的赛道，在德成的平台努力实现自己人生的价值。

拼图分组 团队风采展示

每位学员在开营仪式启动之前都收到了一封属于自己的信封，根据信封里的碎片信息，大家快速找到自己的团队伙伴，打破公司、职务、职级等多重壁垒重新分组，大家快速相互熟悉，并竞选出小组组长，通过内部讨论最终分组为：火力小组、雄鹰组、冲锋组、定成大事组共四个小组，并分别由组长作为代表向大家展示团队的风采。

课程介绍 助力能力提升

分组完成后，由集团人力资源部副总监肖再名为大家介绍了本次培训营开立的宗旨、课程内容及课程形式。围绕集团战略宣导、通用管理、心理情绪、非财务管理、非人力管理、法务风控、成本预算、招商运营等八大主题分类，通过外聘老师讲授、内部讲师分享、无领导讨论、案例分析、时事辩论、沙盘演练、拓展训练等多种形式开展授课，旨在将传统授课形式搭配多种开放学习方式，提升骨干学员专业技能及团队管理能力，达到业务赋能和储备管理人才的培训目的。

测评问卷 职场自我诊断

最后一个环节为职业性格测评，每个人都会沿着自己所属的类型展示出个人行为、意识形态。通过职业性格测评，充分了解自身性格及所属职业特征，挖掘每位学员的潜在盲点，并根据科学的分析实现自我完善及自我提升，助力每位学员在职场的发展过程中更加游刃有余。



武汉文化金融服务中心 在德成国贸中心正式成立！

2020年11月28日，武汉文化金融服务中心揭牌仪式在德成国贸中心一楼隆重举行。该中心将致力于搭建文化与金融之间的服务桥梁，助力武汉创建国家文化和金融合作示范区，推动我市文创事业和文创产业高质量发展。

本次活动由市委宣传部、市文化和旅游局、市地方金融工作局主办，洪山区委区政府、武汉文化发展集团承办。

洪山区委书记林文书表示，武汉文化与金融合作示范区，将诞生文化金融合作实践新模式，形成新型文化企业、文化业态、文化消费可操作性、可复制性的经验做法，为武汉文化产业腾飞提供现实路径。

揭牌仪式现场签约了3类10个项目，涉及金额403.6余亿元。其中：文化产业

招商项目4个，总投资240亿元；银行授信项目4个，总金额160.1亿元；基金合作项目2个，总金额3.5亿元。着力解决中小微企业“融资难、融资慢、融资贵”难题。

活动现场，多个文化产业项目进行现场签约。其中：

①卓尔控股有限公司与洪山区签订合作协议，共同打造华谊兄弟电影小镇；

②武汉农商行向武汉创意天地园区授信10亿元，开启了金融助力文化企业发展的新局面；

③武汉文发基金与洪山科技发起设立环大学经济带基金，为文化产业发展注入新的动力。

该中心成立后，将着力搭建信息发

布、融资对接、征信服务、推介展示四个平台，积极探索文化金融融合新方式，制定每年设立2000万元专项资金等政策“大礼包”，扶持文创产业和文创产业园的发展，和从项目支撑、人才集聚、现金奖励方面打出“组合拳”，鼓励文创与金融携手并进。

洪山区委常委、统战部长、区政府党组成员杨海松对洪山区产业进行推介，洪山是大学之城、科技之城、创新之城，辖区拥有37所高校、60万大学生。“十三五”期间，洪山区国家、省市科技创新平台总数达154家，其中国家级孵化器4家、国家级众创空间9个，各类孵化面积突破70万平方米。2020年，洪山区高新技术企业数量达到570家，位居武汉市中心城区第一。



2021洪山创投峰会在德成国贸中心隆重举行

2021年3月26日，2021洪山创投峰会在德成国贸中心隆重举行，200余位来自国内一线创投机构的投资人、商业领袖、优秀新经济企业家齐聚，共话创投行业发展、资本与产业深度融合，并集中签约了一批央企产业基金和科创产业合作项目，包括央企“国投集团、中国船舶集团、中国节能环保集团”在汉设立的产业基金，及武汉氢能与燃料电池产研院、全品文教武汉总部、洪山科技金融大厦等项目，签约总金额达120亿元。

2021洪山创投峰会由洪山区委、区政府主办，洪山区金融领导小组办公室、武汉市洪山科技投资有限公司、武汉洪山投资管理有限公司承办。

本次峰会以“洪山汇聚，创造未来”为主题，以资本与产业深度融合为脉络，聚焦区域经济产业特色和创投行业发展、金融资本与产业深度融合等热点问题，以主旨演讲、高端对话、项目签约、企业家路演等多种形式，分享创投智慧，

展示发展成就，汇聚资本力量。

洪山区委书记林文书在致辞中表示，洪山区拥有丰富的科教资源、国家级的技术交易转化平台和浓厚的创新创业氛围，举办此次创投峰会，就是要进一步汇聚创投力量、激活创投主体，助力更多科技创新型、高成长型企业打通融资渠道，加快构建创新创业创投协同、互利、共赢新格局。经过多年发展，洪山已成为创新创业的乐土、备受市场主体青睐的热土、企业孕育孵化和发展壮大的宝地。希望广大创投机构能够关注洪山、选择洪山、拥抱洪山，把更多的优质资源引入洪山，把更好的项目建在洪山，向更多的商界朋友推介洪山，洪山一定会让大家“创”有所成、“投”有所获。

洪山区委常委、统战部长、区政府党组成员杨海松对洪山区产业进行推介，洪山是大学之城、科技之城、创新之城，辖区拥有37所高校、60万大学生。“十三五”期间，洪山区国家、省

市科技创新平台总数达154家，其中国家级孵化器4家、国家级众创空间9个，各类孵化面积突破70万平方米。2020年，洪山区高新技术企业数量达到570家，位居武汉市中心城区第一。

当前，代表战略新兴产业发展的DE未来港、融创智谷、创意天地、烽火创新谷等特色产业园区加速发展与形成。希望广大投资人、企业家关注洪山的发展、参与洪山的建设，当好洪山区城市发展的合伙人。

本次峰会特别邀请了不惑创投创始人李祝捷、天堂硅谷资产管理集团董事长夏铮等国内知名早期投资人，分享了《中国创新供应链的投资机会》与《“双循环”发展新格局下的创投机遇》，会议还邀请了国内多名创投代表就《“政府+资本+产业”赋能区域高质量发展》、《新时代下政府引导基金的责任与使命》等主题进行圆桌讨论，分享讨论行业发展的思路、趋势、策略和热点。



2018年，在洪山区政府的大力支持下，德成国贸中心B座正式冠名“湖北创投大厦”，该项目由洪山区政府、湖北省高投集团与德成控股集团共同打造，三方携手合力，整合资源优势，吸引世界500强企业入驻，同时在项目上构建金融全产业链生态，为上下游企业提供立体服务，致力于建设高标准高质量的国际金融企业办公商务领地，助力洪山区金融创投产业发展，目前，湖北省文投、武汉信用、天风证券等实力金融名企已强势入驻。

高端的商务设施、优越的地理位置、醇熟的周边配套，助力创投大厦筑巢引凤；优良的政策环境、优渥的创业土壤、优质的资金资源将吸引带动更多国内外知名创投机构、文化金融服务机构落户湖北、服务湖北、贡献湖北。

德成园区客户服务·视频号 开通啦!



“新媒体”是利用数字技术，通过互联网平台向客户提供信息和服务的新型传播形态。新媒体营销相较于传统媒体最大的优势就在于其极为便捷的传播方式和可选择性极高的传播渠道。

德成控股集团赶上新媒体的大潮，由德成产业发展中心旗下的新媒体中心组织策划开展新媒体短视频营销计划也在如火如荼的开展中。

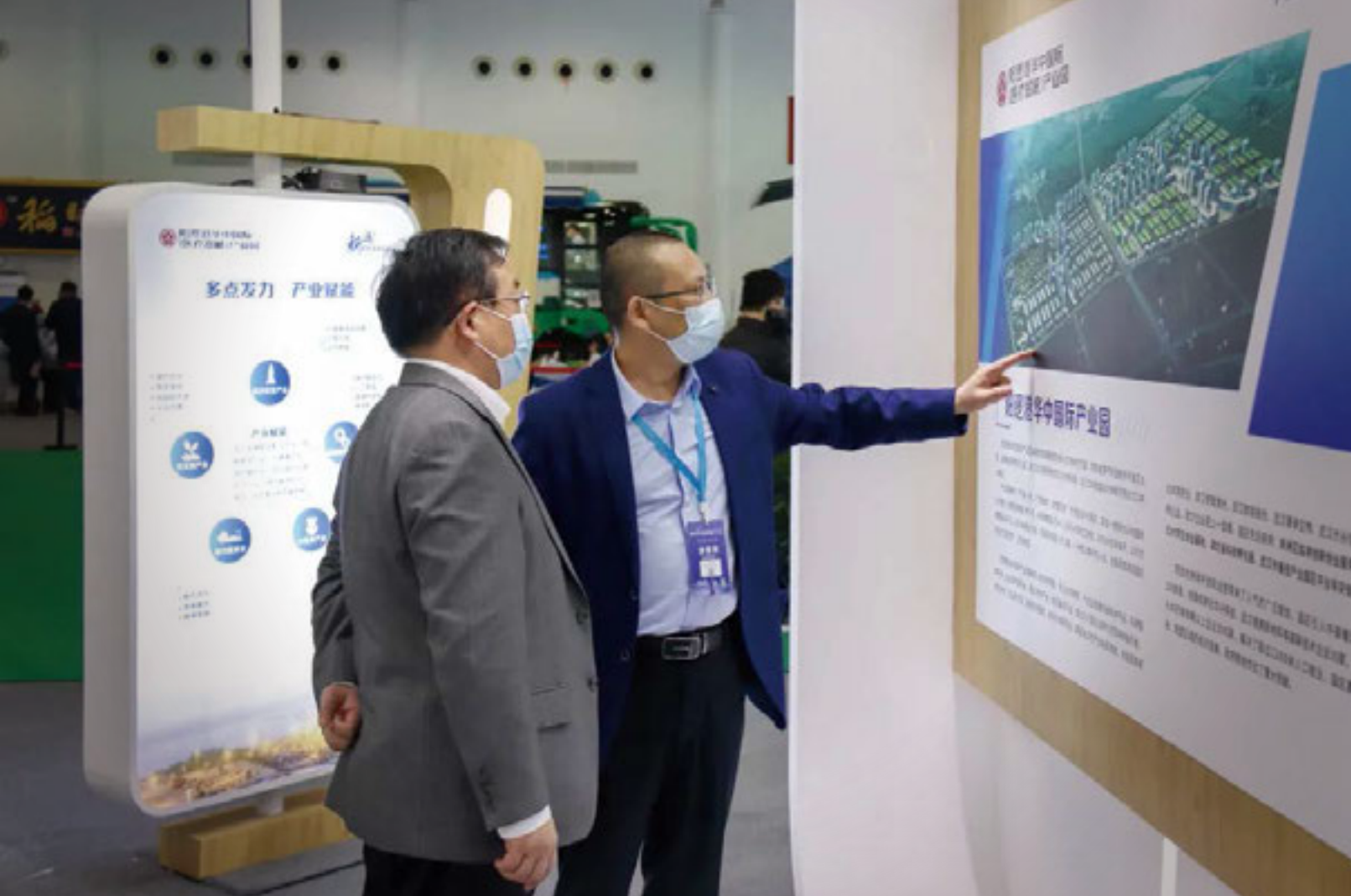


@德成园区客户服务中心
视频号: dechengnews



德成园区客户服务中心





▲ 新洲区刘润长区长（左）视察展会现场

阳逻港华国际（医疗器械）产业园 亮相第三届世界大健康博览会

2021年4月8日，第三届大健康博览会（以下简称“健博会”）在武汉国际会展中心正式开幕。本次健博会将持续4天，总展览面积近14万方，参展企业超1200家，将充分展现大健康产业的最新成果。

4月9日上午，由武汉市人民政府主办，新洲区人民政府、湖北省楚商联合会及稳健医疗共同承办的“第三届世界大健康博览会新品发布会暨成果转化论坛”在健博会B1馆现场隆重举行，武汉市人民政府副秘书长李涛、湖北省楚商联合会秘书长蹇宏参会致辞，新洲区区长刘润长介绍新洲区大健康产业的发展规划并做产业推介。德成控股集团董事长徐小波、副总裁黄炬、武汉德兴建业产业园投资运营有限公司总经理陈方出席本次活动。

德成控股集团副总裁黄炬在活动上以“健康产城，活力新

洲”为主题重点推介了阳逻港华国际（医疗器械）产业园项目。他谈到，在经历了残酷的新冠疫情考验后，大健康产业及生物科技、医疗器械等行业细分领域的创新发展显得更加重要。按照新洲区委区政府和阳逻经济开发区的产业发展要求，承接建设长江新区副城的使命，以锚定“四区一高地”的发展定位，阳逻新城将围绕大健康产业，打造生物科技、医疗器械、食品加工三大核心。

在此背景下，阳逻港华国际（医疗器械）产业园将打造以智慧医疗、生物医学工程技术和先进医疗设备产业化为核心，集医疗器械生产制造、研发办公、仓储物流、公共配套四大功能为一体的，华中地区最专业、上下游产业链最完备、运营服务最优质的医疗器械产业综合体。



随后，黄总具体介绍了园区优势，阳逻港华国际（医疗器械）产业园总建筑面积约40万方，区位条件优越，坐拥公、空、铁、水，立体交通，目前已形成各类产业集聚、生活配套完善的区域产业经济体系。

园区定位精准，以医疗器械研发生产为基础，以新一代信息技术为手段，以产城融合为纽带，秉承国际化标准设计理念，致力于满足企业多项生产办公需求，目前先导示范区7万方盛大招商中。

作为本次健博会新洲区的重要参展方，位于B1馆的阳逻港华国际（医疗器械）产业园展区人气爆棚，在展区内部，重点入驻企业相关产品展示让人大开眼界，吸引了众多领导与游客视察参观，收获了大量肯定。

同时，展厅以别具一格的展览形式重点展现了新洲居物华天宝之所，处九省通衢之地的天然区位优势，以及新洲区

刚刚确立的“两大引领、三城联动、多点发力”的发展战略，全面展示了新洲作为江城明珠的独特魅力与多点发力的产业发展决心。

本届博览会以“健康共同体，科技创未来”为主题，聚焦大健康领域最前沿的新产品、新技术、新成果，推动武汉大健康产业加速迈向亿万级。阳逻港华国际产业园自开园以来，在新洲区政府的大力支持下，目前已引入众多产业相关优质企业，各类生产、研发及配套服务企业300多家，规模以上企业近40余家，高新技术企业20家，解决实际就业人数10000余人，累计各项税收超5亿元。

此次参加健博会无论是基于园区整体综合实力，还是园区对大健康产业的发展助力，都与本次健博会“健康共同体，科技创未来”的主题不谋而合。阳逻港华国际产业园期待与各界企业家们携手共进，共同助力大健康产业发展。



“德成控股杯”第二届企业人才联谊拓展徒步活动圆满举行

2021年4月10日上午，新洲区“百企百支部·喜迎建党百周年”暨“德成控股杯”第二届企业人才联谊拓展（徒步）活动在革命老区徐古街革命烈士纪念碑广场举行，来自全区80多家企业的110个支部党员代表和企业人才共计650人，身着“100”字样的T恤，胸前佩戴着党徽，在革命烈士纪念碑前，缅怀革命先烈，重温入党誓词，在党史学习教育中汲取精神力量，凝聚发展共识。随后，在新洲“最美公路”——红色旅游二期公路，徒步体验红色文化，感受一路的山水之美。

敬献花篮、默哀、绕烈士纪念碑一圈……上午9时30分，110个支部党员代表在徐古街革命烈士纪念碑前向革命烈士敬献花篮、向烈士三鞠躬、默哀，聆听革命烈士事迹，深情缅怀为革命胜利献出宝贵生命的革命烈士，并集体重温入党誓词。

随后，武汉德兴建业产业园投资运营有限公司总经理陈方代表企业支部宣读倡议书，他谈到，非常感谢政府相

关部门组织了今天这样一个有意义的活动，希望广大企业人才通过参与此次活动，保持奋发有为的精神状态，齐心协力、开拓进取，为推进新洲“四区一高地”建设贡献智慧和力量，以优异成绩向党的百年华诞献礼。

同时，他也向在场企业发出重视企业党建工作的相关倡议，德成集团在未来也将顺势而为，扎根新洲、扎根阳逻，继续做好阳逻港华中国际产业园二期医疗器械产业园的建设运营工作，同时为企业提供更优质更高效的服务。

10时，随着徒步口令“开始”，德成集团50余名参赛员工与浩荡壮观的徒步大军一同，从新洲“最美公路”——红色旅游二期公路将军山段出发，一路感受沿途山水之美，体验当初革命先辈们的奋斗足迹，在党的艰苦奋斗历程和革命先烈的英勇事迹中感悟初心使命，汲取精神力量，大家不知不觉走完全长6公里，到达终点——“鄂东抗日挺进中队”旧址的徐古长岗山村。

第三个到达终点、来自德成集团的左勇激动地说到，“这次徒步活动对我来说非常意义，不仅锻炼了身体、放松了身心，还结识到了很多来自不同企业的优秀人才，更重要的是，今天我走过了当初革命先辈们奋斗的足迹，在建党百年的重要时刻，收获了更多奋发图强的力量与信心。”

下午，全体人员还参观了新洲问津书院，感受耕读传家、崇文尚武、忠孝节义、传德报恩的问津文化，参加活动的企业党组织负责人和人才纷纷表示，此行受益匪浅，联谊拓展活动不仅重温了党的百年非凡历程，又受到了千年问津文化的熏陶，进一步增进了对新洲的认识和了解，对新洲未来的发展充满了信心和力量。

徒步启程，步履矫健，收获希望，走向辉煌！徒步路就像奋斗路，每向前一步，我们也就离目标更近了一步。相信经过此次“德成控股杯”第二届企业人才联谊拓展徒步活动，大家能更加坚定地跟随党的旗帜，心无畏惧、不断前行，勇攀高峰！



供需精准对接 促进高效发展

与会单位高度评价了德美的产品与服务，现场有武汉美高创科建筑装饰工程有限公司、武汉景和建筑装饰工程有限公司、武汉博士涂建筑工程有限公司、武汉盛世伯克建设工程有限公司，分别与德美新材料签订了2021年度经销商合作协议。与此同时武汉美高创科建筑装饰工程有限公司、武汉景和建筑装饰工程有限公司被评为2020年度优质经销商，并举行了授牌仪式。

经销商高度认可 积极参与平台合作

会议期间，与会单位还就目前外墙涂料行业市场现状、未来发展趋势以及进一步加强区域性合作等问题进行了广泛探讨和交流。

武汉美高创科总经理张小文进行了精彩发言：美高创科的快速发展离不开德美这个好的平台。在长期合作中，德美的优势十分明显，这主要表现在两个方面，首先是产品质量可靠，在我们合作的所有项目中，德美的产品均受到客户的一致好评；其次是德美的服务快捷，根据客户需求其提供打板和样品的速度是最快的，供货时间也是最短的，同时对施工过程中的技术支持和调整，其反应时间也是非常迅速的。面对日益竞争激烈市场，头部企业的碾压，市场格局会发生巨变，涂装企业只有坚持共创共享、创新生态思维，才有可能迎接新时代的到来。

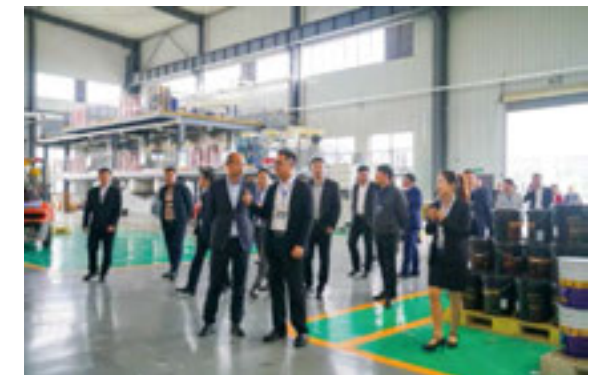


厂商协作发展 共筑行业生态

最后，德成控股集团董事长徐小波对此活动进行了总结：如今多元化渠道格局打破了品牌和经销商的合作生态，不同的渠道有着不同的消费圈层，厂家和经销商之间需要更紧密的联合，才能在市场竞争中发挥更大的效能。

开这个交流会的目的，就是希望大家能探讨沟通，在增进情谊的同时，共同面对市场变化的不确定性，坚持用最好产品和服务回馈客户，共筑行业的可持续化发展生态，并与在座各位合作伙伴同心同行！

本次活动是2021年德美新材料组织的"优质经销商合作交流会"系列活动首场，后期德美新材料将每月邀约省内优秀涂装公司和经销商共商发展、合作共赢。



联动发展 合作共赢 ——德美优质经销商合作交流会成功举办

2021年4月28日上午，"联动发展、合作共赢——德美优质经销商合作交流会"在武汉阳逻经济开发区的德美新材料产业园成功召开。本次交流会有来自湖北省内30余家知名涂装公司和经销商参加，会议由德美新材料副总经理张强主持，德成控股集团董事长徐小波先生出席并致辞。

行业前景向好 合作共赢发展

徐小波董事长在致辞中对百忙中与会的企业家表示欢迎，对一直以来予以德美的发展和产品信任的经销商表示感谢，对涂料行业的现状和未来发展预期进行了介绍与阐述，表达了对整个行业向好的信心，并希望通过本次联谊不断加深合作、增进友谊、共谋发展。

德美产品高性价比与差异优势

德美新材料发布了"优质经销商合作计划"的详细内容及经销商政策、"德美洁诺"、"德美嘉"最新产品成功亮相本次会议。

德成控股集团产业发展中心总经理黄炬，发表了"联动发展、合作共赢——德美优质经销商合作计划"的主题演讲。提出"交朋友，谋发展"的合作共识，分析了目前国际、国内经济形势，公司发展所经历的三个自然阶段，并阐明目前德美新材料的现阶段任务，以及共谋发展的必要性和可操作性。





03

PART THREE

DECH PARK

德成园区

为客户创造更有价值的服务

阳逻港华国际产业园 C区二期医疗器械园喜迎封顶!



阳逻港华国际产业园C区二期医疗产业园项目总建筑面积90785㎡，共十栋厂房。5.4-7.8米层高独立门厅，专属入户电梯，600-12800㎡自由组合。本期项目以智慧医疗、生物医学工程技术和先进医疗设备产业化为核心，计划引进国家级权威检测评估机构，打造医疗器械产业综合体。

该项目于2020年5月中旬动工建设，在各级领导的关心支持下，在全体建设者的辛苦努力下，历时9个月，克服了疫情后物资紧缺、工期延误等种种困难，即将完成主体结构封顶。下一步将进入墙体填充、水电安装、装饰装修等施工，有望于2021年10月前全面竣工，投入使用。

阳逻港华国际产业园以医疗器械产业为依托，着力打造以医疗器械、医用耗材、生物医药、生物工程企业为主体的产业园区，形成立足华中、辐射全球的医疗器械、大健康产业聚集区。

INTERNATIONAL
INDUSTRIAL PARK CENTRAL

聚焦智力孵化 完善服务体系 —— 融智院阳逻经开区分院隆重揭牌

2021年3月30日，“春暖花开，模式创新”新商业模式分享暨阳逻港科技孵化器新装启动和授牌仪式在阳逻港华国际产业园隆重举行。在新洲区企业和人才服务中心与新洲区科经局的指导下，由湖北融智商业模式创新研究院与阳逻港华国际产业园共同合作发起成立的融智院阳逻经济开发区分院在活动现场举办了揭牌仪式。

新洲区人才和企业服务中心主任李红林、RBM资源整合商业模式专家周祺林教授、阳逻港华国际产业园总经理邵启盛出席仪式，湖北融智商业模式研究院总经理朱朝晖、武汉德兴建业产业园投资运营有限公司总经理陈方、新洲科经局二级调研员赵和平、海聚投资创始人孙琦琳以及新洲区企业家联合会、企业家协会等多位

领导及负责人参加了本次活动。

新洲区企业及人才中心主任李红林在仪式致辞中表达了对现场来宾的欢迎与对融智院阳逻经济开发区分院的期待，寄语融智院分院为阳逻经济开发区助力，孵化出一批产业龙头及卓越企业家。同时他表示，随着新洲区新一轮发展布局的全面展开，企业在新洲投资兴业的机会越来越多、空间越来越大，希望各企业机构广泛交流，共同成长，为阳逻经济开发区崛起助力！

随后，湖北融智商业模式创新研究院创始人周祺林教授与阳逻港华国际产业园总经理邵启盛共同为融智商业模式创新研究院阳逻经济开发区分院揭牌。

湖北融智商业模式创新研究院创始

人，商业模式创新设计实战派专家，《向模式要利润》作者周祺林教授，对出席揭牌活动的政府领导和50多位优秀企业家代表表示了欢迎与感谢，在活动现场，周祺林教授深度解读了“十四五”规划及两会内容，用深入浅出的语言和丰富生动的培训方式分享了大量商业模式创新案例，赢得了现场企业家同仁的高度认可。

随着本次揭牌仪式的圆满结束，阳逻港华国际产业园将以融智院阳逻经济开发区分院为依托，聚焦智力孵化，助力企业发展，结合疫情后市场环境大变局，聆听企业需求，提供精准服务，为新洲区企业再度谱写发展新篇章而奉献力量！



INTERNATIONAL
INDUSTRIAL PARK CENTRAL

DE未来港举办武汉市文化产业发展专项资金项目政策宣讲会



2020年8月17日，DE未来港举行“政策助企、产业发展”2020年武汉市文化产业发展专项资金项目政策宣讲会。宣讲会邀请到青菱都市工业园管委会万兵兵主任与DE未来港总经理陈亮一同解读此次最新的文化产业发展专项政策。

宣讲会上，DE未来港总经理陈亮介绍了专项资金项目的文件精神，使参会企业负责人从宏观上了解了武汉市最新的文化产业扶持政策。随后陈亮系统讲解了该次申报的主体要求、项目类别和补贴扶持方式，同时结合园区作为武汉金融和文化示范区和园区入驻企业的自身特点，精准指导在场企业进行政策申报。青菱都市工业园管委会万主任详细介绍了青菱都市工业园和青菱街道的相关规划和对企业的扶持工作情况。通过政策宣讲和解读，让大家了解园区最新的发展动态，通过对接文化产业的政策支持，促进文化产业发展多元化。

宣讲会上企业主对此次政策纷纷发言，一直以来，园区积极响应各项政策导向，立足于方便企业足不出户办理业务的理念，以初心为企业轻松办实事，为园区企业发展提供有力的政策支持，助力优化企业生态。未来，园区将继续积极参与各项政府惠企政策对接，强化政策合力，实现园区整体高质量发展。

阳逻港华国际产业园 渠道交流会成功举办

2021年4月27日，阳逻港华国际产业园渠道交流会在阳逻经济开发区创新创业服务中心成功举行，来自各相关中介机构及个人、各园区招商人员共计50余人参加。

活动伊始，阳逻港华国际产业园销售总监对各位业界精英的到来表示诚挚的欢迎，他表示阳逻港华国际产业园一期自2012年正式物业交付以来，已建成各类标准厂房、研发楼超60万平方米，并搭建6大服务体系，能够快速聚集众多企业落户，离不开业界伙伴的支持与帮助。阳逻港华国际产业园一直以来都以开放的心态接纳社会资源，希望通过此次活动与业界伙伴们深入交流、深化合作、共促园区发展。

随后，莅临现场的经纪人进行互动交流，共同探讨园区招商模式的新发展，分享项目在推荐带访过程中的经验，并就行业交流平台的搭建提出了建设性意见。

本次推介会，让阳逻港华国际产业园项目与经纪人有了更深入的交流，双方将以构建行业交流平台为基础，以线上线下融合的方式，构筑一个创新和谐的发展共同体。



扶持中小微 税务送春风—— 江夏区税务局税收政策宣讲活动在钢茂物流港举行

2021年4月29日，江夏区税务局税收政策宣讲活动在钢茂物流港举行，本次活动由武汉市江夏区税务局主办，武汉钢茂瑞兴运营管理有限公司协办，旨在宣讲针对中小微企业和个体工商户的税收优惠政策并现场答疑，钢茂物流港100余名商户代表参加。

活动伊始，江夏区税务局乌龙泉所韦所长登台致辞，她表示今年是全国第30个税收宣传月，今天来到钢茂物流港，希望通过讲座和答疑，让税法深入人心，人人都做税收宣传员，并且希望通过此次活动，建立长效机制；第二，把服务送到离市场最近的地方来，零距离为企业答疑解惑，让商户享受更多的税收便利和税收优惠；第三，建立一对一的服务机制，提高园区纳税人的满意度，提升税收营商环境。

紧接着，纸坊所和乌龙泉所的两名税务干部上台宣讲关于小规模纳税人减免的优惠政策。自2020年以来，国家税务总局相继出台“支持小型微利企业和个体工商户发展所得税优惠政策”、“关于小规模纳税人免征增值税”、“关于实施小微企业和个体工商户所得税优惠政策”等多项惠民举措，现场商户冒着艳阳认真聆听，收获颇丰。



税收惠民办实事，深化改革开新局。通过此次活动的举办，钢茂物流港的商户不仅获得了与税务工作人员面对面沟通的机会，还清晰地了解到了国家针对小微企业的税收优惠政策。未来，园区还将联合江夏税务局举办更多实实在在的惠民、惠企活动。





04 PART FOUR

DECH SERVICE

德成服务

德 于 心 成 于 行

魅力“女神节”送花送祝福



阳逻港华国际产业园

阳春三月，春暖花开，为提升客户黏度，提升德勤物业人文关怀，营造美好和谐有爱的社区氛围，阳逻港项目管理团队给厂区大客户送花并寄语女神节的祝福。客户收到鲜花表示“收到物业送的节日祝福，非常的惊喜，能开心一整天”。

德成·DE未来港

3月8日一早，物业工作人员便早早守候在项目出入口，手捧一支支含苞待放的鲜花，向每一位上班的女神们送上诚挚的祝福。收到祝福和鲜花的女神们脸上都洋溢着幸福的笑容，对物业的暖心服务表示最诚挚的感谢和由衷的赞叹。

德成国贸中心

在这春暖花开的日子里，一年一度的“三八”国际劳动妇女节已经来临，为了让各位女同胞们享受到作为女性的幸福和快乐，同时感受到来自德勤物业的关怀和问候，各物业服务中心准备了近千支娇艳欲滴的鲜花送给我们的女神业主。

3月8日早上，德成国贸中心的物业工作人员便早早守候在大堂出入口，手捧一支支含苞待放、娇艳欲滴的玫瑰花，向每一位进入大厦的女神们送上诚挚的祝福。



德成中心

一支鲜花，一份祝福，在3月8日这天早上，德成中心物业工作人员向大厦上班的女神们送上了娇艳的鲜花，同时向每一位女神致以节日的问候，这样的活动让业主们都感受到了别样的欣喜与温馨。

澳门银座

买菜归来的阿姨、匆匆忙忙准备上班的“女神”，在接过物业工作人员递来的鲜花时有点不知所措，但很快欣喜便溢满了双眼，小心翼翼的用手拿捏，一边走一边还不停的端详着，纷纷表示：“非常感谢物业想着我们大家，我们真是特别的开心，收到鲜花的惊喜无法用言语表达，总之很感谢物业。”虽然只是一朵小小的鲜花，但包含了德勤物业浓浓的情意。

幸福由笑脸见证，收到鲜花的每一位女性业主脸上都绽放着笑容，显示了幸福，也拉近了物业与业主间彼此的距离。在这个特殊时期里的妇女节，德勤物业的这一暖心举动，让女同胞们都感受到了别样的欣喜与温馨，同时，营造了美好和谐有爱的社区氛围！



外出取经学经验 交流借鉴促提升 ——德勤物业住宅事业部考察学习活动成功举办

为加强行业之间的沟通交流，对标先进，寻找差距，不断丰富学习形式，提高公司住宅类项目管理水平和标准化建设。4月15日，在德勤物业总经理戚合理的安排部署下，住宅事业部总经理郑劲松，组织长江国际、香奈天鹅湖、澳门银座三个项目业务骨干一行20人，赴长投集团下属湖北宏达物业管理有限公司在管的海德公园、汉口年华两个项目考察学习物业管理工作，学习借鉴物业服务先进管理经验。

参观交流中，大家对汉口年华项目的管理模式、服务标准、配套设施、便捷小区等进行了系统的考察与学习，听取了汉口年华项目负责人罗总介绍关于推进“红色物业”的相关经验，并就“红色物业”组建方式、如何运行、工作开展、老旧小区治理等内容进行了深入的探讨交流。参观过程中大家认真记录、积极提问、气氛非常活跃。

此次参观交流座谈会由宏达物业罗

总主持，主要介绍交流了以下几点：

1、宏达物业罗总，充分肯定了同行项目间互相交流学习的好方式。首先，介绍了管辖的海德公园、汉口年华两个楼盘的大致分布情况及管理要求，并希望德勤物业住宅事业部各位同仁能多多上门参观交流学习，通过参观交流让各位同仁能够提出宝贵意见及合理化建议。

2、德勤物业住宅事业部郑总，介绍了参观团队成员和各自职场服务对象的不同，在2021年德勤物业住宅事业部下半年工作重点中，提出要通过各项目的技术交流学习，横向联系，取长补短，为今后提高德勤物业现场服务品质开阔了视野，拓展了工作思路。

3、参观交流的主要目的是虚心向宏达物业学习好的管理经验、好的管理方法，希望我们各位同事参观时，仔细看，认真学，互相交流有好的技术、好

的管理经验、带到今后的工作中去，从而提高我们住宅楼盘管理服务水平。

香奈天鹅湖项目负责人王经理表示：“此次交流学习开拓了视野，深化了认识，尤其是创建党建品牌、打造红色物业、党建引领促发展等方面学习和借鉴到了很多好的经验。在今后的工作中，将以此次学习为契机，加强与社区联动开展项目上的党建工作，继续完善楼栋长制度，着力打造红色物业小区。”

通过此次实地参观学习，大家对管理模式、服务细节、红色物业等工作有了更全面、更具体的认识。未来，武汉德勤物业公司将持续推动外出参观学习常态化，不断优化管理模式、提升服务标准，为进一步实现“标准化建设年”的工作目标不断努力。





05

PART FIVE

GROW ONLINE

成长在线

国际企业 百年德成

没有底线的服务就是纵容

■ 德勤物业住宅事业部 郑劲松/文



现在的物业行业竞争越来越激烈，物业企业为了自身的效益都会努力把服务做好。

有些物业企业也的确非常重视客户服务，在员工培训和提升服务质量方面投入了大量的人力、物力和财力，却发现服务越做越好，服务越做越细致，客户却变得越来越强势和暴躁，轻则投诉、吵闹和谩骂，重则威胁甚至殴打服务人员。

这其中究竟是什么原因呢？很多物业企业的服务管理人员百思不得其解。

下面我来讲一个我亲身所见的案例。

有一次，我去武昌南湖一家银行办理业务，在我安静坐等叫号的时候，前方2号柜台处突然传来一阵喧哗。

一位年约五十左右的中年妇女对着柜员大声地指责，情绪非常激动。年轻的女柜员显然不知该如何应对，脸涨得通红，不知所措。周围的群众也纷纷趋前一探究竟。

原来，那位客户想取30万现金，但银行方规定任何超过10万元的大额取款需要提前一天通知。

尽管那位年轻女柜员耐心礼貌地解释，这位客户根本不加理睬，而且当她看到人群开始围观的时候，就更为来劲了，情绪也更激动，说话语速也越来越快，甚至开始对女柜员进行谩骂。

年轻女柜员哪里见过这个架势，脸涨得通红，手足无措不知道如何应对。面对那位客户的责骂又不能顶嘴，一脸的委屈和无辜，泪珠已经在眼眶里打转，可那客户还是用手指着柜员喋喋不休地辱骂。听到一片嘈杂声，网点负责人从二楼办公室匆匆赶来营业大厅，满脸堆笑地对着客户解释。

我在旁细心听着他们的对话，网点负责人努力地同客户解释银行对大额取款的规章制度以及缘由，那位客户根本不予理睬，反而谩骂得更欢、更凶，围观的人也越来越多，甚至还有人帮腔指责银行的不是。

看到场面逐渐失去控制，网点负责人立刻请这位客户去贵宾室先休息一下，消口气，她会努力想办法看看可不可以为这位客户破例办理。

听到这样的承诺，这位客户才昂首挺胸地跟着网点负责人去了贵宾休息室。没过一会儿，大家就看到那位客户又昂首挺胸地走出了贵宾室，有好事的群众趋前询问女客户是否取到钱。女客户带着胜利者的姿态，大声的一字一顿地回复：当然取到了，30万现金！

离开营业厅的时候，这位客户还特意绕道从2号柜台前经过，横眼看着那位女柜员，鼻子发出哼的一声，仿佛在说，什么大额取款提前通知，你看看我现在还不是照样取到30万现金！

然后，带着一脸不屑扬长而去。

正当我庆幸营业厅终于重归宁静的时候，突然在4号柜台前办理业务的一个年轻小伙也开始大声质问柜员：凭什么刚才那个女的不提前预约通知就取现三十万，而你却要我预约通知？我不管，既然刚才你们为她办理了，你们也同样要为我办理，叫你们行长下来处理，否则我要投诉你们！

这样的场景每时每刻都在国内大大小小的银行网点一而再，再而三地上演。

为什么会这样？

上述案例中，网点负责人为了息事宁人和减少纠纷与麻烦，破例让女客户在不用提前预约通知的情况下就提取了三十万现金。表面上是满足了客户的特殊需求，但该女客

户内心对银行并不会有任何感谢之情。

她的思维逻辑是这样的：银行的规章制度都是蒙人的，我对他们越凶，他们就会屈服，就会对我越好。所以要想得到我所想要的，我就要对他们开骂，而且骂的越凶，效果越好。其实很多业户的思维方式和她一样，认为物业就是低人一等，就是保姆兼家政兼维修和环卫！

客户越强势，服务就越好在女客户心中形成了一种条件反射，因此，她一不如意，就投诉就开骂。同时，客户越强势，服务就越好也成为银行网点负责人心中的条件反射，只要客户发飙，就屈服妥协，尽量满足客户并不符合规定的特殊要求。

不仅如此，围观群众也深受启发，看到女客户满意而归，客户越强势，服务就越好就不自觉在其他客户心中也形成条件反射，之后如果银行不如他们意，他们也会依葫芦画瓢，效仿前者通过谩骂的方式达到自己的目的。

很多企业在提供服务的时候，往往是把最好的服务提供给了脾气最差、最暴躁、最出言不逊和最会投诉的客户。这种处理方式不仅潜移默化地培养了这类客户强势行为的条件反射，还使得其他优质客户也形成了恶性的条件反射。

启示：

我在这里无意点评企业的规章制度是否合理，我想说的是，既然有规章制度，那就得严格执行。如果，我们因为客户气势凌人，而破例满足客户的的要求了，那实际上我们是在帮助客户形成条件反射，客户会认为，我们的规章制度都只是装装样子而已，只要够凶、够蛮横和强词夺理，为了息事宁人，企业总是会屈服的。

我一直认为在实际服务客户过程中，物业企业要坚决对那些出言不逊、蛮横无理、甚至对物业员工进行人身攻击的客户说NO！同时，物业企业应该把最好的服务给到那些态度最温和、最有礼貌的客户，帮助业户形成一种良性的条件反射，使业户意识到如果自己态度越好，越有礼有节，物业企业就越愿意帮助自己和满足自己的需求。

互动与生活的平衡

■ 总裁办 李晓瑛

每个人都在追求自我人生的圆满，幸福的生活，快乐的工作，但我们也往往都在工作和生活的相互转化中失去平衡。

以下是我个人在工作与生活中的一些感悟和见解，与德成的同事朋友们分享。

工作与生活的平衡是每个追求幸福人生所面临的挑战。那我们是否已经做到了平衡了呢？请大家来回答以下几个小问题：

1. 你是否已经很久没有开怀大笑了？
2. 你是否已经很久都没有在意过自己的感受了？
3. 你是否每天除了忙碌，全然没有成就感和愉悦感？
4. 你是否感觉到现实让你心碎了？
5. 你是否发现自己无法应付扑面而来的工作和生活压力了？
6. 你是否感觉自己就像笼子里的小白鼠，整天拼命地向前跑，欲罢不能，却总是跑不出尽头？

如果你的回答基本上是肯定的，那么，你的工作与生活很有可能已经失衡了，你要明白，这些压力都是你自己强加给自己的。

每个人的工作环境都不一样。如果你正巧在一个工作氛围特别紧张的环境里，被明确告知时时刻刻不忘工作，那就不好办了。大多数有远见的雇主都明白，成功之路道阻且长，需要的是多年的付出，而不是靠熬几个通宵就能大功告成的。所以，即使在我最失衡的时期，发现更多的压力其实还是来自自己内心。驱使我工作的，主要还是我自己的期许：不要仅仅为了一份薪水而工作，还要为自己的前途而工作。

当我意识到这些压力都是我自己强加给自己的时候，我便开始逐渐掌控局面了，同时设置了更清晰、实际的目标。

“平衡”这一理念暗示着，有四面八方力量的相互对抗制衡。但如果你不能明确你想达成的目标，不管是职业上还是生活中的，那你就很容易掉入一直工作的陷阱。

归根结底，如果你不可能知道何时你已经完成了你的目标，工作就变成了停不下来的任务跑步机。同样地，如果你没有为自己的个人爱好或者人际关系设置目标，就会很容易忽视它们，因为感觉这些比起工作来没那么重要。

在有限的时间内，你希望怎样度过这一生，你需要为此做出一个明确的选择，平衡好工作中能让你获得成就感的事情，和能使你个人生活丰富的事。对我来说，度假、朋友、美食能让我感到充实，所以每个月我至少度假一个周末，并且经常和朋友在期待已久的新开餐厅共进晚餐。

大事小事、好事坏事、真事假事、旧事新事，在生活看来，那



都是快乐的。假若没有这么多的事，生活就会很枯燥，没有了意义。一个人的快乐是快乐，两个人的快乐是分享，三个人的快乐是攀比快乐，而好多人的快乐，是生活的快乐。

要克服生活的焦虑和沮丧，得先学会做自己的主人。应对一些事情，一些难题，一些需要的决策，无论自我当时多么的兴奋和狂热，决定的时候必须要有理性。就我的经验而言，错，大多是不假思索的时候犯的，理性思考的时候，很少犯错。

工作不仅是为了拿份薪水，还应该为梦想而工作，为自己的前途而工作。在以后的工作中只有踏踏实实的干，用心去干，有责任感，才能把工作做得更好。我们每个人都需要工作，我想工作应该是一种创造的过程，创造自身价值的过程，用爱去创造，在创造中寻找乐趣和意义才是工作的最高境界。

浅谈沟通与协同

■ 集团财务部 唐娜

绿意盎然的初夏时节，我有幸参加了德成精英人才培养营，黄炬总讲授《集团战略及综合能力培养》、戚合理总讲授《如何做一名管理者》，深学细悟、研机析理，感悟如下：

一、沟通向协同延伸

职场中每天离不开沟通，同级、上下级、各部门之间都需要沟通，沟通就是说话。把想表达的意思清晰的传达给对方，并且让对方接受认可。怎么让对方愉快地接受呢？这就是一种语态，也就是一个人的性格。可以是智慧过人的奇思妙语、幽默风趣，也可以是大智若愚的平缓温柔、闲庭自若。

1、快速建立亲和力

亲善是沟通的基础，职场上有建立亲善关系的能力，就可以处理好同事之间的关系。

①微笑

微笑拉近距离，面试的时候，倘若面试官面带微笑，面试人员的紧张焦虑就会瞬间消失，双方就可以在一个轻松友好地氛围中进一步沟通畅聊了。

蓦然回首，踏进你的办公室、走近你的办公桌，来与你沟通的同事，哪一个不是笑语盈盈？微笑管理，如沐春风，平易近人。

②亲切的称呼、夸赞

在德成，经常听到“小姐姐、亲、哥”，一下子就拉近了彼此的距离。“亲”最早是淘宝客服叫出来的，当你要投诉、火冒三丈的时候，他一直“亲亲亲”的叫着，你的怒气也就慢慢的降了下来。

人都喜欢听好话，可是带着真情实感的说好话和阿谀奉承的拍马屁之间还是需要斟酌度量的。你总不能对着一个其貌不扬的人喊帅哥美女吧，人家会误解你，觉得你在嘲讽他。我们可以不从外貌进行夸赞，而是夸赞他做的事情漂亮，干得好。

2、简明扼要的陈述需求

一句话交待清楚需求，并加以解释。比如我们财务部需要找工程部要图纸，成本部要决算，合约部要合同，行政部要文件，我就要清楚的告知对方，因为内部（我们领导）、外部（税务、银行等外单位）工作所需，所以请你帮个忙现在给我。

3、等待确认反馈

①倾听

立即执行是最好的沟通结果。可往往大家都很忙，手上都有自己的分内之事，如果对方不能及时给我，怎么办？学会倾听，倾听别人的难处，只要用心去倾听了，沟通就是双向的、有效的。

②寻找合适的契机

等待有两种，我把它分为静态等待和动态等待，相较而言后者可能效率更高，当然偶尔也可以动静结合，人本来就是一个矛盾体，但催促的频率、强度需要因人而异，还要审时度势。我试过把对方逼急、直接拒绝，也试过催催就能得到及时反馈。在合适的契机中，成功突围。

4、在分歧中化解冲突

如果突围失败就会产生分歧、引发冲突。冲突就是两个或多个思想激烈的碰撞。沟通最佳的结果是协同，最差的结果是冲突。

学会换位思考。多一份理解少一分摩擦。换个角度替对方想一想，多理解对方一下，关系立刻就会变得缓和。冰心说：“踏着荆棘，不觉痛苦，有泪可落，却不是悲凉”修得容人之量，不轻易动气出口伤人，谦谦和和做人。学会忍，控制自己不发脾气，当别人发脾气时，你选择沉默是金，他自觉理亏。

在这短促的今生中，从遇见到共事也是缘分，我一直认为别人的感受和自己一样重要，如果对方觉得自己受到重视，就会气氛融洽的积极协同。吵架也许能达到暂时的结果，但下一次别人就会避而远之，努力经营起来的人际关系也会随之土崩瓦解。

兵法有云，以退为进，连环计。讲道理，引发共情，先扬后抑，先肯定别人的观点，再提出自己的意见。比如：先简短复述对方的爆发点，安抚对方情绪，微笑点头，表示同意、认可，再把自己的想法娓娓道来。

二、协同中相伴沟通

沟通是为了更好的协同。我们日常工作中每天都在协同，OA是 Office Automation，称为"协同OA"，处理企业内部办公工作，帮助企业管理，提高企业办公效率和管理手段的系统。在我看来，也可以解释为：Office Anywhere，即任何地方都可以办公。

1、凝聚力、默契度

团队跟组织的区别在于一群人朝着一个共同的目标去干同一件事。中国人做团建几千年了，中国古代皇帝宴请群臣不就是团队建设、培养凝聚力吗？中国的酒文化跟四书五经、四大名著、甲骨文、长城、兵马俑一样，没有断层的保留至今。在推杯送酒间，敞开心扉、放下戒备，完成沟通协同。

刘邦文不能写，武不能打，却能斩白蛇起义，云集四方豪杰，他身边的文臣武将萧何、樊哙、张良都是他的亲朋好友，最终帮他建立西汉王朝。他们的默契度是儿时建立的。协同中的默契度除了朝夕相处还可以来自日常社交积累。比如小伙伴们一起吃个饭、泡个吧、K个歌。同过窗、扛过枪那是过命的友谊，虽然我们做不到，但是我们可以趣味相投，成为朋友知己。每个人都喜欢与自己相似的人，伯牙、子期的友谊千古流传就是因为他们都有对音乐的热爱。相似性情的人更容易组成一个群体，能够得到对方的肯定从而增加自我肯定。你的同事递来的一个眼神、一个微笑，当你心领神会get到的时候，这就是默契。

同事是比家人相处时间还多的人，默契度一旦形成了，一切都不过是举手之

劳，大家都从事本职工作三万小时以上，都是各自领域的专家，又有什么是沟通协作解决不了的呢！

2、信用度、责任感、担当

凡事尽职尽责尽善尽美，严于律己，增加自己的信用度，把每一件小事都做好。把必须做好的事，变成喜欢做的事。当能力跟得上岗位要求时，所有必须做的事自然就会成为喜欢做的事。我喜欢做财务，游离在各种数字之间，我记录下的是每一个企业的成长、蜕变，老板的孜孜不倦，员工的兢兢业业。

做事有高度责任心，达到忘我境界，把自己的做的每一件事都当成自己的孩子。李时珍花了一辈子的心血，30年完成了《本草纲目》。龙门石窟的雕凿从北魏、隋、唐、五代历经400余年，是古代匠师用生命在雕刻艺术，巧夺天工，淋漓尽致。

有了兴趣就有了责任，责任与义务两座大山，扛在肩上就变成了担当。领导带团队，靠担当。没有哪一个员工愿意跟着一个会抛弃自己的领导，子不学师之惰，领导帮员工扛下了责任，员工羞愧反省，觉得欠了领导的人情，只会更加死心塌地，发愤图强。

3、选择最优解决方案

人非圣贤孰能无过，错了怎么办？吸取经验教训，杜绝再次发生。

①三种解决方案

我们每天都在发现问题、解决问题。凡事思考三种解决方案，有备无患，不让自己陷于被动，化被动为主动。比如：当我们做错了某件事，首先冷静下来，控制情绪，切忌慌，因为人一紧张脑袋是死机的卡住了转不动，其次是立刻想出三种解决方案，积极思考，想在领导的前面，多试几次思路就开拓了。

②先抑后扬的阐述

开诚布公的坦白工作中出现的问题，

自己梳理完方法经验后，先承认自己的错误，态度真诚的说“我忘了、做错了”，再承担自己的责任，不推卸地扛下来，“我愿意接受惩罚（降职减薪扣工资等）”，最后说出自己的三种解决方案，如果能顺带说一句下次尽量不犯，领导也就不跟你斤斤计较了。

③求同存异，互相帮助

当问题严重到个人无法解决的时候，就需要团队支持、协同沟通了。集思广益，群策群力，抓重点有的放矢，由主及次剖析，求同存异。每个人都有着不同的个人愿景，提炼总结，搭建出发展的共同愿景。“众人拾柴火焰高”，关键时刻站得出、危急时刻靠得住，“相互照应”的协同帮助。别人帮助你时的态度就是他想你对他的态度，当你的小伙伴给予你真心帮助，请记得下次一定也要放下手头的工作，竭尽全力的帮他一次。创造出属于自己独一无二的，饱含人文关怀的人格魅力。

团队是team，我把每个字母拆分(T:thing,E:each,A:able,M:manage).翻译过来就是每个人都能把每件事做成。团队中有沙土勤勤恳恳，有水润物细无声、有风灵动跳跃，我就像一阵风，南风般温暖和煦，北风般奔腾怒吼，既可以柔顺如水、缠绵流畅，又可以恢弘万端。我希望因为我的补位，我所在的团队齿轮能够完美契合；因为我的进位，齿轮可以运转的更加快哉。三人行必有我师焉，沟通是为了更好的协同，协同中伴随着沟通。

最后，谨以此文记录我在德成成长的美好，人的心灵只有受到了洗礼和锤炼才能有博爱、担当、责任、格局、胸怀。只争朝夕不负韶华！你若积极，则生活有情！

认知突围

明确目标

■ 美高创科 黎璐



工作心得一：认识自己

钢铁大王卡耐基曾说过：“有两种人成不了大器，一种是别人非要他做，否则不会主动做事的人；另一种是即使别人让他做，也做不好事的人。那些不需要别人催促，就会主动做事，并且不会半途而废的人将会成功，这种人懂得要求自己多付出一点点，并且做得比预期的更多。”

不知不觉我已来到德成集团工作快3年时间了，这3年以来，感慨许多，收获也许多。我的工作内容是策划、宣传、行政管理类，在工作经验上和公司其他前辈相比还有差距，但是为了促进个人发展、求得长足提高，我以领导和同事为榜样，将我在工作中遇到一些问题记录请教，积累工作技能和经验。这3年里，我的职场人际沟通，营销策划等工作技能不断提高。

Cognitive Breakthrough Clear Goal

工作心得二：明确目标

在工作中有大目标和小目标，有长远目标和短期目标。企业的愿景和使命往往比较抽象，它需要进一步细化各部门的目标。同时，企业各个时期的目标和各部门的目标是围绕企业存在的使命所制定的，并为完成企业最终使命而努力的。

现在的生活与工作的目标计划会让我的思维变得更加理性，理性的思维会指导我在纷杂的事务性工作中解脱出来。有了明确的工作计划，那么我想我就向成功迈向了一小步。计划的重要性不在于言，而是在于行。即使最科学的计划没有一个坚韧的执行态度也是纸上谈兵。为自己制定发展规划，培养自己做事的计划性，我相信会令自己一生受益。

工作心得三：高效做事

对人的职业生涯来说,如果每个人总是不停换工作，这样可能做不成一件事情，相反，如果一辈子只专注做一件事情，也许就可能做成这个领域的专家了。“专注”是支持我不断前进不断奋斗的精神支柱，也是我要求我自己所必须具有的工作态度，围绕着自己的工作的核心和重点，全力以赴。

其实不论做什么，只要用心体会，掌握事物的规律和解决技巧，就能极大的提高工作效率。我很感谢德成这个平台，在这里，我一直秉承着“德于心、成于行”的知行合一理念，发挥自身主观能动性，寻求新方法、新思路。灵活变通，在必要时刻打破旧的、不合适的工作方法和工作传统。

只有专业的沉淀和坚持不懈的努力，才能取得团队和个人的成功。在具体的工作执行中，也要有计划的完成专业沉淀，完成原始积累，只有达到足够的专业沉淀，才能真正做到“厚积而薄发”。

写在女神节

感悟两位百岁女性的智慧人生

■ 产业发展中心 杨芳

5G **ROWING**
德成·成长在线

近期，在工作之余看完了两本书——《杨绛传》和《巨流河》。两位女性，一位是杨绛，一位是齐邦媛，从民国时期到新中国，战事，国事，家事，事事为真情，事事有风骨。

关于成长

1924出生的齐邦媛，如今已96岁，2009年记忆文学《巨流河》的出版，让她被大众所熟知。

1947年，齐邦媛从武汉大学毕业，彼时新中国尚未成立，众多有志青年都找不到称心的工作。因父亲好友的关系，齐邦媛决定去台湾看看，以打破在南北两城间徘徊的僵局，实在不行还可以返回回大陆。

抱着试一试的态度，她进入了台湾大学做助教，其工作无非就是整理一些书籍，而她也并不知道整理这些有什么用处，初入职场的迷惘充斥着内心。

之后，齐邦媛在台湾结婚生子，陆续在台一中、中兴大学执教。兜兜转转，最后又进入初心之地台湾大学至64岁退休，次年台大颁赠名誉教授位，对引介西方文学到台湾，将台湾代表性文学作品英译推介至西方世界，卓有贡献。

回顾齐邦媛近百年的人生历程，不难发现有两个重要的节点：其一，在大学毕业九年时，考取美国国务院交换教员计划奖助，前往美国进修英语教学一学期，由此开启她的学术生涯；其二，44岁时成功申请傅尔莱特交换计划，再次前往美国进修一年，同年升等为正教授。

人的一生很短暂，也很漫长，关键的路就那么几步。

齐邦媛并不是一个善于为自己规划的人，但她通过努力抓住了几个重要的机会。而诸如英译《中国现代文学选集》、参与台湾国文教科书改革则是受人所托，但她倾注全部的心力和热忱，最终获得肯定，在不辱使命的同时，也成为她学术之路的奠基石。

关于情感

杨绛曾为钱钟书的《围城》写下：“围在城里的人都想逃出去，城外的人想冲进去，对婚姻也罢，职业也罢，人生的愿望大都如此。”想不到，她的这句话竟成至理名言，至今仍被年轻人传颂。

她和钱钟书构筑的“围城”，让所有人看了都会心生艳羡。

清华园中的惊鸿一瞥，让两个年轻人一见钟情。

虽然互有好感，但外界的声音却让两人心生顾虑，“钱钟书已经订婚了”，“杨绛有男朋友了”。

在流言蜚语之中，他们见面澄清了事情的真相。

钱钟书说，我没有订婚。
杨绛说，我也没有男朋友。

简简单单的几句话，让所有的猜疑消解，成就了一段终生相守的眷属。

此后，他们携手清华，读书牛津、收获爱女；于战火中重回满目疮痍的祖国，相守走过战时的艰难，就算是政治风暴、下乡也没有阻隔抵万金的家书，因为他们相信，再苦也苦不到心里去；待到暮年，依然殷殷相扶，不离不弃，对方健康就是自己最大的快乐！

人们常说，杨绛和钱钟书的婚姻没有围城，但其实城内外依然有别。

表面上，钱钟书学富五车，才高八斗，结婚后杨绛才发现生活中他有点“低能”，特别需要悉心照顾。但让人意想不到的，他在杨绛月子期间，居然学会了做早餐、煲鸡汤，满溢着浓浓的爱意。

两人都是知名学者，杨绛为了让钱钟书有更多的时间做研究、写书，主动承担了家里繁重的家务，把一家人照顾得熨熨帖帖；钱钟书重病时，只能鼻饲，杨绛每日精细调理，让钱钟书的生命不可思议地延长了四年；特别是在爱女和钱钟书相继走后，杨绛收起悲伤，夜以继日地整理他的手稿，笔记等。

可以说，没有杨绛，就不会有《钱钟书全集》的出版。

最贤的妻，最才的女。

对于杨绛，没有谁比钱钟书总结得更为恰当。

关于爱情，她说：“月盈则亏，水满则溢，爱情到这里就可以了，我不让它溢出来。”

关于婚姻，她说：“男女结合最重要的是感情，双方互相理解的程度，理解深才能互相欣赏吸引，支持和鼓励，两情相悦。门当户对及其他并不重要。”

关于幸福，她说：“上苍不会让所有幸福集中到某个人身上，得到爱情未必拥有金钱，拥有金钱未必拥有快乐，拥有快乐未必拥有健康，拥有健康未必一切都会如愿以偿，保持知足常乐的心态才能淬炼心智，进化心灵的最佳途径。”

当下的社会，似乎有很多不成文的法则。

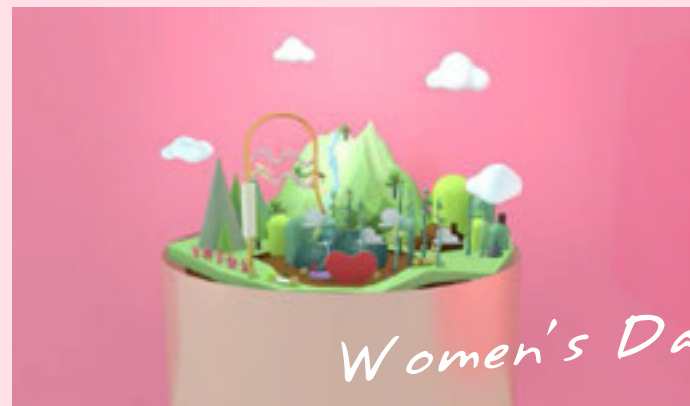
30岁之前，要结婚生子；好不容易等孩子稍大一点，又要面临“35职场危机”，这样的焦虑对于女性尤盛。

当我们回顾杨绛、齐邦媛这两位杰出女性的百年人生，或许能找到些许战胜焦虑的力量。

人生百年，三十岁正值人生的黄金年龄，当青涩慢慢褪去，成熟已然是生命的底色。此时，正是读书、思考、上进，成就一番事业的大好年华，如果被外界所扰，被世事所惑，必将抱憾终生！

不管是被时代选择，还是自我主观追求，相信天道酬勤，相信正念之力，相信路在脚下。

不破不立，破而后立；放手一搏，定力人生！





06

PART SIX

LEARNING WORLD

学习天地

组织的目标在于使平凡的人做出不平凡的事

——德鲁克《管理：务实篇》

FIVE PRINCIPLES

主动性职业发展的五个原则

职业生涯在人的一生中占有极为重要的地位，职业生涯的成功与否直接影响到人生价值能否得到充分的体现，间接决定了生命内容的精彩抑或平淡。因此，做好职业生涯的规划，对每个人来说都是十分重要的，它关乎个人的前途与命运。

作为一个职业人，必须要知道自己要什么，以及自己想要成为一个什么样的人。

前者更多体现在要提升哪些个人能力方面？而后者则需要明白必须具备哪些素养，才能成为自己想要成为的人？

每个人的职业发展，归根结底，都需要直面上面两个问题。

大部分时候职业规划的过程是先规划，再执行，再纠正。

但这里我想向大家提供一个“主动性职业发展”的方法，之所以称为主动性职业发展，是因为大部分职场人都已经身在职场了，规划未来是一方面，更重要的可能是基于现实的工作岗位，主动开展出一个更好的职业未来。

换言之，主动性职业发展的重点不是规划，而是发展，而且是主动发展。譬如一棵树是成长起来的，而不是规划出来的，虽然种树是需要规划的，乃至施肥浇水都是需要规划的，但作为树本身，更重要的是自我生长。这个比喻将我们的思维重点回归到自我本身，而不是在局外，不是作为一个局外人来设定自我的未来。

根据集团精英人才培训营第一期的相关培训，将主动性职业发展总结为以下几点原则：

1、在工作中建立自己的信用度，在完成自己的岗位职责的前提下，须尽量为公司做出更大贡献，这也是提升自己业务能力的最有效方式。

2、主动选择自己热爱的工作，或在既有工作中更为

主动地开展。工作主动就会担当责任，因为这是自己的选择，而不仅仅是上级的安排。一个负责任的态度，将会极大提升自我能力甚至转变命运，这不仅仅体现在工作中，在生活的方方面面都是一样的道理，因为一个敢于担当责任的人在任何时候、任何地方都是稀缺的，当然前提是我们逐渐具备能够担任的能力。

3、主动持续地升级自己，让自己变得更值钱。升级的意思并非仅仅是在业务技术层面的提升，更多的是指在眼界和认知层面的全面与洞察，一个人想要升级自己就必须多读书，因为只有书籍才能充实我们内心的知识，革新我们对这个世界的理解。

4、建立一种积极的心态，要相信没有失败只有反馈，一分耕耘一分收获。人生有高潮和低谷，植入内心一个坚强的信念，才能矢志不渝的向前进步，而且也唯有此信念，才能让我们免于懈怠和放弃。

5、树立一个学习的榜样，要能够去思考和模仿榜样的言行与思维方式，如此才有可能明确自己进步的方向。在此方面可以观察周围的人，所谓三人行必有我师，找到那些值得我们去学习的榜样；还可以看传记，特别是那些被大多数人推崇的伟大人物的传记，这些传记中的个人经历描述，也可以激励我们开展思考与行动。

原培训教案的标题为“职业规划的五个原则”，现改为“主动性职业发展的五个原则”，因为以上原则并非严格意义上的职业规划过程，而是一种职业发展方法，即在不断探索中修正你的职业方向，以及在工作过程中获得你想要的职场经验和效果。

理解并遵循这些原则，将有利于获得更适用的经验以及自己想要达成的效果，这远比纸上的规划要来得更加实用和有效。

Proactive
Development

综合技能之一 解决问题的七个步骤

职场综合技能主要有五个方面的内容

沟通

写作

解决问题

图表分析

项目管理

前面三个技能是个人与组织协同的基础，后面两个是组织管理的基本技能，上述五个方面的学习将可以提升自我工作素养，并由此逐渐成为一名合格的领导者。

本文主要说明解决问题的七个步骤，这在实际工作中经常应用，本文旨在用简明扼要的文字，让大家能够实际操作。

1、陈述问题，以事实为依据

解决问题的前提是理解问题，而理解问题的依据是事实。已经发生的事实是我们要面对的首要问题，虽然在实际工作中不乏会预判可能发生的情况，即对未来可能将要发生的问题的预判，然而即便这些是未曾发生的预测，也一样基于已经发生的事实端倪，因此一切问题基于事实，纯粹毫无事实根据的预设，即为臆测，那将妨碍我们的决策。

在陈述问题的时候，我们要清晰地陈述事实，我们的观点，我们的感受。对很多人来说，分辨这三者有些困难，但只要我们在说明之前略加反省，是可以把握的，限于篇幅这里不举例说明，如果想要详细了解，建议阅读《非暴力沟通》这本书。

2、分析问题，找出原因并以数据说明

在工作中，想要找出问题的原因，需要基于数据统计，缺乏统计结果支持的原因，在大概率上就只能是经验和猜想。

在分析问题的时候可以用“问句”的形式，将问题提出来，并在一个主要问题下设立若干问题，然后以事实数据作为问题解答的引导。

比如在营销招商中，主要问题为：

本期时间内的营销招商工作成效为什么不理想？

然后在此主要问题下设立若干问题，进行分解和分析，例如：

是宣传推广的力度不够？ – 是线上推广力度不够？还是线下活动组织较少？

是来访量不足？ – 是拜访量不足？接待准备不足？还是项目本身缺陷较大或者周边市场竞争激烈？

是客户来访后的洽谈有问题？ – 是产品问题？价格问题？还是其他原因？

我们还可以根据一些现成的框架来思考，比如营销4P：产品、价格、渠道、促销。

营销如果有问题，大概率是这四个方面的某些方面出了问题，如果有日常的工作日志和数据统计，那么我们很快就能分析出原因。

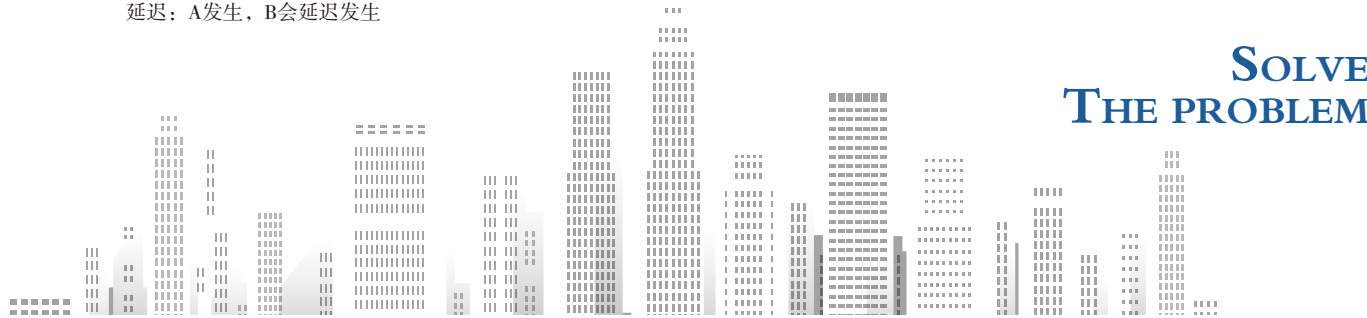
3、去掉非关键问题（重点原因或瓶颈）

在如此众多的问题原因中，我们需要去掉非关键问题，我们需要找出问题的重点原因，而之所以是重点原因的分析，就需要进行严密的逻辑推理思考，主要的逻辑推理有四种情况：

正反馈：A增加，B会进一步增加

负反馈：A增加，B会减少

延迟：A发生，B会延迟发生



这虽然是一组简单的逻辑关系，但在实际工作中，我们须有能力分辨出其中的因果，从而对于相关问题有一个判断。

需要阐明的是重点问题不一定是普遍存在的问题，但普遍存在的问题一定是系统问题，因此对于经常发生且在工作中普遍存在的问题，我们需要改进系统，比如工作流程，这方面往往较难或需要较长时间处理；而对于单一问题，但其严重性足以影响到整体，那我们就仅仅是解决个案，这相对容易处理。

4、思考解决方案（至少三个）

任何问题都会有三种以上的解决方案，实际上会更多，因为所有事物的发生都是多种原因造成的，当我们分析出了问题的重点原因，就需要思考几种不同的解决方案，以便于我们处理问题的灵活性。

在思考解决方案的时候我们需要考虑“多角度共赢的原

则”，多角度即从多个方面来假设，然后通过事实论证，共赢的意思是我们的解决方案不能有益于工作中的任何一方，这不仅仅是面对外部客户，还需要考虑内部客户即员工，以及上下游共赢链，只有形成多赢的局面，我们的工作成效才能够持久，才能够建立信用。

5、决策解决方案（奥卡姆剃刀原理）

当我们面临多种方案需要决策的时候，就需要用到奥卡姆剃刀原理，这个原理称为“如无必要，勿增实体”，即“简单有效原理”。在评估同样有效的前提下，我们应该选择更简单的方法，如果评估效果相差不大，那我们同样应该选择简单的方法，因为越简单越容易控制。

这又涉及另一个事实，即环节越多，越难以控制和成功，试想一下，如果一件事情有五个环节，即便每个环节我们都能打到90分，那在100分总分的前提下，五个环节即便每个都能做到90分，最后还是意味着不及格，这是一个简单的数学计算。

6、宣讲并执行（说清来龙去脉）

分析并决策后，无论是向上汇报还是向下传达，都需要进行宣讲，而最终也都是要落地执行。

向上汇报固然需要说明分析和决策的来龙去脉，向下传达同样需要进行详细的说明，团队的执行力更多时候来自于对行动的理解，不但需要理解怎么行动，更重要的是理解为什么采

取行动，因为只有理解了为什么才能明确行动的结果，并建立信心。

为此，清晰地宣讲十分关键，而宣讲的过程即说明来龙去脉，让听众能够理解分析过程和解决方案中的具体行动。

7、跟进反馈，持续改善

在执行过程中我们需要跟进反馈，并持续改善原有的解决方案，一个解决方案是否有效必须进行过程评估，而不能等到最终结果出现的时候，那样往往为时已晚，因此不断跟进和改善至关重要。

这个跟进改善的过程可以借鉴PDCA戴明环的理论，但需要在实际工作中予以贯彻执行。



戴明的十四条管理原则



爱德华兹·戴明（W·Edwards·Deming）博士是世界著名的质量管理专家，他因对世界质量管理发展做出的卓越贡献而享誉全球，以戴明命名的《戴明品质奖》，至今仍是日本品质管理的最高荣誉。

可以说战后日本的精工产业在管理方面的精髓，大部分都来自于戴明所提供的品质管理方法，戴明的品质管理已经不是管理中的一个分支，甚至可以说是一种管理哲学，这需要我们深入了解其理论知识中的相关方法论，本文仅分享戴明提供的十四条管理原则，并对相关内容进行了诠释，希望能对我们的管理人员有所启发。

一、持之以恒地改进产品和服务

最高管理层必须从短期目标的迷途中归返，转回到长远建设的正确方向，也就是把改进产品和服务作为恒久的目标，坚持经营，这需要在所有领域加以改革和创新。

为什么这么说呢？基于两点：

1. 顾客只购买更好的产品和服务；
 2. 公司要利润，更要美化人们的生活，为客户创造长期价值；
- 以上很容易被理解作为一种对外宣传的口号，而不是脚踏实地的真干，一个人或者一家企业很难以发展的一个重要原因，就是无法做到表里如一和言行一致，因为在某一些人看来这个世界上的所有人都是如此，但其实越是底层的人才越是如此。这不是歧视，在真实的世界中，一个卖菜的商贩可能会经常面临短斤少两，他会认为所有人都是如此；但一个卖黄金的商家，是绝不允许有这种事情发生的，他甚至很难想象他的周围还会有这种事情。

二、采用新的观念

必须绝对不容忍粗劣的产品原料，不良的操作，有瑕疵的产品和松散的服务。

1. 要采用能应对竞争的新观念；
当缺乏新观念的时候，企业往往会陷入旧有的竞争格局之中，从而束缚其发展，因此新观念是如此重要，但往往难以实际采用，其原因是旧有的习惯或企业文化使然。
2. 不要低估改变思想观念的困难性。

改变需要从思想观念出发，这是非常困难的事情，无论是企业还是个人，都会有旧有的传统，特别是价值观和思维层面，因此改善需要做长期打算，需要持续地开展。

三、停止依靠大规模检查去获得质量保障

靠检查去提高质量，太晚了，无效而且昂贵。质量不是来自检查，而是来自工作源头，因此需要改进系统过程。

检查、扔弃、降级、返工不是改进系统过程的正确方法，当质量不到位时，检查总比不检查好，而检查也只可能是唯一可用的方法，但损失已造成，有的无法弥补，有的可以返工但仍会增加开支。

此论点下我们需要理解以下三个问题：

1. 检查是一个非常有限的工具

因为检查不但是出于不信任，而且也是事后检查，缺乏从一开始就能够激励团队的原动力，也没有在过程管理中予以不断优化，因此检查工作的效能十分有限。

2. 奖励检查人员多发现缺陷十分有害

检查人员如果以发现缺陷为荣，并由此而得到奖励，那么对于操作岗位的员工看来，就可能出现“鸡蛋里挑骨头”，以及“站着说话不腰疼”的感受，检查人员必须要精通业务，并与操作人员共同改进工作流程和系统，如此才能形成领导力而非强势权威。

3. 检查要统一标准，责任要明确到个人

之所以强调统一标准，是因为如此的检查才是公正客观的，且是事先申明的，责任到人的的原因是避免已知工作的遗漏，工作重叠是浪费成本，但工作遗漏就可能造成次品甚至事故，这需要高度重视。

四、结束只以低价格为基础的采购习惯

没有质量的低价格是没有意义的，低质量会导致产品品质下降，所以最后整体成本开支上升是不可避免的结果。禁止以低价格为基础的采购习惯，事实上，可以减少整体成本开支。

1. 没有质量的低价格采购代价极高

显而易见的是由于采购低价的材料将会导致次品，返工和不断的售后维护，这将会带来更多的成本甚至是长期成本。

2. 用单一供应商提供单一的原料供应或服务

单一供应商的质量及核心竞争力相对具有较大的优势，而多源供应商产品的多、零、散、乱决定了供应商所要面对的采购商的复杂性，当然这不是绝对的，但往往单一长期合作的供应商，会与采购商共同成长，因为持续改善会促进双方共同进步。

类似观点也可以应用到企业人力资源方面，较大的人员流动性，将很难获得可持续进步的产品质量和服务，优秀的工人和服务人员并不是很容易获得，相对稳定才能持续进步。

五、持之以恒地改进生产和服务系统

在每一个生产服务活动中，必须降低浪费和提高质量，无论是采购、运输、工程、方法、维修、销售、分销、会计、人事、顾客服务及生产制造，唯有持续改进质量和生产能力，才可持续减少成本开支。

这需要关注以下几点：

1. 只想改进结果，而不改进系统是在骗自己

以结果论英雄是不妥的，因为很少有工作是仅靠一个人完成，大多数情况下需要团队协作，而团队协作依赖工作系统，为此改进系统才能改善结果。

2. 统计过程控制学是系统管理和改进的钥匙

改进必须依赖事实，而事实则必须经由统计分析才能找出问题，因此系统管理的核心是工作过程的记录和统计，舍此无他。

3. 控制图是强大的系统管理和改进工具

控制图所控制的不是人，而是系统，任何业务单元都需要建立控制图，以明确各岗位的职责和相互配合协同的机制。

六、建立现代的岗位培训方法

实行岗位职能培训，是为了确认每个人有技能和知识去做好目前的工作。培训必须是有计划的，且必须是建立于可接受的工作标准上，必须使用统计方法来衡量培训工作是否奏效。

1. 培训不是在制造额外开支

培训将会提工作人员的认知和工作水平，因此将能高质量和效率，所以这并不是一个额外开支，而是一种投资，对人和工作系统的投资。

2. 培训需要跟进并统计培训后的效果

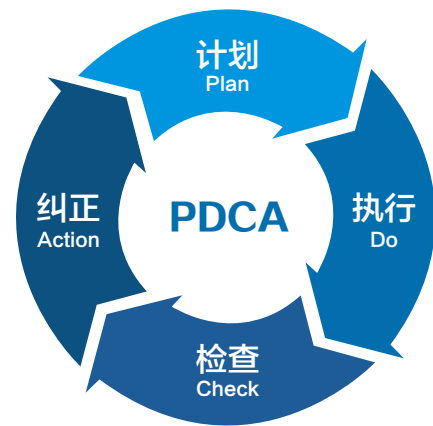
培训的效果需要进行评估，而评估的办法是对工作进行持续的统计分析。

七、建立领导力企业管理

管理者工作不是监督，而是用领导力来带领团队进步，管理的目标是帮助人、机器和设备做更好的工作。

1. 监管将毫无效果，改进才是领导者的责任

通过管控让一个人不要在工作中出错，和帮助一个人不断地将工作做得更好，这二者有天壤之别！但是一般人根本无法理解，因为从来没有经历过这样的领导方式，请看本文第二条、第二点：不要低估改变思想观念的困难性。



坚持创新第一动力

建设国家科技创新中心

围绕产业链部署创新链，围绕创新链布局产业链，畅通创新策源“最先一公里”和成果转化“最后一公里”，以“179”为抓手（一个东湖科学城、七个湖北实验室、九个重大科技基础设施），打造“一中心三高地”（东湖综合性国家科学中心，产业创新高地、创新人才聚集高地、科技成果转化高地）。

繁荣发展文化事业和文化产业

不断增强文化软实力

繁荣发展文化事业和文化产业，持续推进“文化五城”建设（读书之城、博物馆之城、艺术馆之城、设计创意之城、大学之城），优化“一核、一轴、两带”布局（一核：长江文明之心；一轴：长江文化轴；两带：长江北片“文化商贸融合带”、长江南片“文化科技融合带”）。

统筹推进新基建和传统基建

健全现代化基础设施体系

推进“一城三圈三枢纽”（一城：交通强国建设示范城市；三圈：武汉城市圈1小时通勤、长江中下游城市群2小时通达、全国主要城市3小时覆盖的综合交通网；三枢纽：国际航空客货运双枢纽门户、铁路客货双枢纽、港口型物流枢纽）建设，加快攻关、织网、搭台、应用等新型基础设施“四大行动”，实现交通网、能源网、设施网、信息网“四网密布”，构建既有“路桥”又有“网云数”的现代化基础设施体系。

建设“一中心三高地”

东湖综合型国家科学中心



产业创新高地



创新人才聚集高地



科技成果转化高地

构建以战略性新兴产业为引领、先进制造业为支撑、
现代服务业为主体的“965”现代产业体系

支柱产业

“光芯屏端网”新一代信息技术
汽车制造和服务
大健康和生物技术
高端装备和先进基础材料
智能制造
商贸物流
绿色环保
文化旅游
现代金融



新兴产业

网络安全
航空航天
空天信息
人工智能
数字产业
氢能

未来产业

电磁能
量子科技
超级计算机
脑科学和类脑科学
深地深海深空



宽境大宅 质献凉都

建筑
面积 ① 104-137m²

① +VIPLINE 0718 7500 666

项目地址：利川市南环大道与蓝天路交汇处
开发商：利川德瑞和房地产开发有限公司



免责声明：本宣传仅为形象展示，不作为要约邀请，请以最终政府批准文件或商品房买卖、租赁合同及实际交付为准。



中部第一港 临港第一园

7.8米层高 独立门厅 专属入户电梯

【600-12800m² 高规格标准厂房】

生产 · 研发 · 智慧医疗 · 创新服务

VIP LINE
027+ 8697 9999

地址：武汉阳逻经济开发区余泊北路99号 开发商：武汉阳逻港产业园开发有限公司

免责声明：本宣传仅为形象展示，不作为要约邀请，请以最终政府批准文件或商品房买卖、租赁合同及实际交付为准。

总部国际G5 “王座”

5.4米层高LOFT

建筑面约 415m²、436m² 创变空间

“全能”呈现

G5
“王座”
▼



| 长江右岸 |



| 地铁上盖 |



| 价值高地 |



| 醇熟配套 |



| 全能资产 |



品鉴专线 027-88 052 052 <<< 项目地址 武汉·洪山区青菱都市产业园青菱大道636号 >>>

*本宣传仅为形象展示，不作为要约邀请，请以最终政府批准文件或商品房买卖、租赁合同及实际交付为准。