

centec 盛世股份

盛世精神

2014年09月 第3期



利勃海尔液压挖掘机，以低操作成本和高可靠性
连续和大批量采运矿石和土石方

潜心钻研 一心为企 热心服务 全心负责 竭心尽力 故障解决100%



为应对当前和未来的变化，公司将着力内部人才的培养与发掘，构建更能适应较大规模公司发展的组织框架，为广大客户提供快速、灵活的销售与售后服务。

董事长： 

目录

03 目录

04 聚焦盛世

利勃海尔R9350E电动液压挖掘机交机仪式
代理品牌介绍—新加坡石油
代理品牌介绍—泰凯英轮胎
大客户4S店售后标准化服务
大象无形 落地有声

10 盛世动态

恭贺盛世股份工会正式成立

12 我们的车辆

巴布亚新几内亚车辆使用情况

14 专业·维修

液压管简介
EC700BLC挖掘机发动机维修
记一次紧急故障车辆维修

18 关爱客户

2014客户关爱检查

20 盛世人的涵养

如何正确对待客户投诉
准备着，与机遇携手
我，一个平凡的我

24 我与盛世

我与盛世共同成长
我在盛世

26 生活角

包头晟世活动纪要
一天

30 员工感悟

心存感恩
昆阳库房搬迁前有感
烛火之光—记新疆之旅
员工素养培训感悟
培训体会
抱怨别人不如改变自己
工作，心存感激，提升自我价值！

盛世精神

2014 09月 第3期

编辑部

北京市海淀区中关村东路66号世纪科贸大厦A座20层

邮编:100190

电话:010-53520088 传真:010-53520988

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:0871-67806806 传真:0871-67806806

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世纪城7栋4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村坪镇董家河村二组

邮编:443100

电话:15586355063

江苏靖江记者站

江苏靖江市斜桥镇新港园区东阜小区D区22幢304室

邮编:214513

电话:0523-84935190

新疆记者站

新疆乌恰县乌鲁克恰提乡萨热克巴依萨热克铜矿

邮编:845450

电话:13888501583

巴新记者站

巴布亚新几内亚马当省马当市

邮编:511

电话:13529121715

刚果(金)记者站

刚果(金)加丹加省科卢韦齐市

邮编:00243

电话:13888494236 15840842264

本刊为季刊

北京盛世创业科技股份有限公司出品

总编:段建国 孙国敏 顾问:牛秀成 张华忠

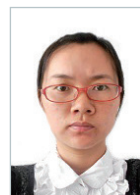
主编:徐嘉仪 李晶 责任编辑:李晶 刘艳辉

编辑制作和设计:刘艳辉

北京盛世创业科技股份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。

利勃海尔 R9350E 电动液压 挖掘机交机仪式



文山服务站 邓学蓉

2014年6月26日利勃海尔R9350E电动液压挖掘机“交机仪式”在云南华联锌铟股份有限公司采矿车间工作现场隆重举行。



上午10:00，在热烈的气氛中，承载着十全十美的寓意，主持人宣布R9350E电动液压挖掘机“交机仪式”正式开始。

云南华联锌铟股份有限公司各位领导，利勃海尔机械服务（上海）有限公司领导，我公司段总、售后服务常总、客户代表及我公司服务团队一同参加了此次活动。

云南华联锌铟股份有限公司设备能源部李部长，利勃海尔机械服务（上海）有限公司总经理等先后致辞。华联锌铟股份有限公司李部长在致辞中表达了对利勃海

尔“超值的产品”和对东方盛工“超值的服务”表示信任和感谢，对利勃海尔的支持和对东方盛工长久以来提供的精诚服务和通力合作给予盛赞，同时也寄予更高的厚望。

最后，利勃海尔机械服务（上海）有限公司总经理，销售经理，我公司段总、常总共同向客户颁发R9350E电动液压挖机的金钥匙。

上午10:50交机仪式伴随鞭炮齐鸣、彩带飞扬圆满结束。

代理品牌介绍—新加坡石油



总裁助理 张华忠



新加坡石油公司（简称SPC）是一家享有盛誉的国际性石油公司，拥有新加坡唯一独立并享有盛名的石油提炼厂。新加坡石油公司自1969年成立以来，对亚洲地区的石油工业的飞速发展起到了重要的推动作用。它以诚实可靠及提供高品质石油产品的品牌形象而在国际上享有盛誉。新加坡石油公司拥有世界级的石油提炼厂，储油设备，润滑油调配厂和加油站网络，其销售网络遍及全亚洲。经过多年兢兢业业的经营，赢得了国际上的广泛认可，其高素质的员工队伍，能随时为客户提供高效快捷的服务。

新加坡石油公司的产品广泛应用在车辆、工业、船舶及航空方面。生产管理过程获得了ISO 9001、ISO 9002、ISO 14001、OHSAS 18001 的国际标准认证，

油品品质获得了API（美国石油协会组织）、ILSAC（国际润滑剂标准化及审核委员会）、ACEA（欧洲汽车制造商协会）等国际质量标准的认证。

我们北京盛世创业科技股份有限公司与新加坡石油公司（SPC）合作生产“新太克”牌系列油品，可为客户提供符合国际标准的优质润滑油、润滑脂、液压油等。

我们可在矿山现场建立盛世油品加注站，提供低于市场价格的优质油品。保证客户设备的高效运行，进一步降低生产成本，减少客户的油品库存，降低客户的资金压力，为企业带来更大的经济效益。

代理品牌介绍—泰凯英轮胎



总裁助理 张华忠

泰凯英是世界领先专业轮胎解决方案供应商，致力于为用户提供专业的、系统的产品及应用解决方案，产品销售到全球100多个国家和地区。



泰凯英采用源自欧洲的轮胎技术，并特别针对中国的实际使用环境改进了设计。泰凯英的主要生产设备与检测仪器均引进国际先进设备，并采用全球统一的质量标准进行管理；原材料采用国际上最优质的产品，如马来西亚原产天然橡胶、贝尔卡特钢丝帘线以及美国卡博特炭黑，以确保产品始终如一的高质量。

泰凯英一直致力于全钢子午线轮胎的开发和销售。目前拥有全钢子午线工程轮胎系列230多种规格和花纹，是世界上发展最快的全钢工程子午线轮胎供应商之一，在国际上享有盛誉。公司现已通过ISO9001、ISO140001国际质量体系认证，产品已通过国际DOT、E-MARK认证。

我们北京盛世创业科技股份有限公司和泰凯英一道，为客户创建专业和全方位的轮胎管理系统，提供泰凯英轮胎的全方位服务。我们的服务包括：轮胎的日常监测、维护保养、轮胎翻新再制造等，能够帮助客户延长轮胎使用周期，大幅降低生产成本。

我们还可以与客户签订轮胎整体承包服务协议，在项目现场设立轮胎仓库，以保证轮胎的及时供应，降低客户的库存及资金压力，提高生产效率。

大客户 4S 店售后标准化服务

为提高服务的反应速度和更多的服务关怀、降低客户的停机成本和诸多风险、让客户体会到安全放心，盛世股份在国内首先推出了工程机械行业里最为先进的服务理念——“大客户4S店售后标准化服务模式”。



盛世股份西南区域运营服务中心，其总面积达6000多平方米，已于2014年9月初正式投入使用。

大象无形 落地有声 ——盛世股份北京总部新办公室落成



盛世股份北京总部新办公区经过紧张有序的施工装修，经过同事们的积极配合，现已于7月28日成功搬迁。新办公区总办公面积1千多平米，可以说，新办公室的落成，倾注了段总对员工的深切关怀，体现了公司领导的英明决策，得到了公司上下的大力支持与关注。新办公室的落成，完善了我司的办公条件，创造了优美舒适的办公环境，必将给盛世股份带来更加光辉的发展前景。

目前，盛世股份总体工作形式极好，在业务工作上不断创新，业绩节节攀升！在新的工作环境中，盛世股份全体员工决不辜负领导对我们的殷切期望，我们将在新的起点，以崭新的姿态，更好的完成工作！

爱岗敬业，求真务实、与时俱进、开拓创新！



恭贺盛世股份工会正式成立



行政人事部 石泽

北京盛世创业科技股份有限公司 有限公司工会第一届 第一次会员大会





2014年5月8日北京盛世创业科技股份有限公司工会第一次会员大会选举产生了由李树坤、徐晓梅、刘姗姗、郑瑞娟、林晓英、李萌萌、石泽7名同志组成的工会第一届委员会，会议选举李树坤同志为工会主席，工会第一届经费审查委员会第一次全体会议选举徐晓梅同志为主任，工会第一届女职工委员会第一次全体会议选举郑瑞娟同志为主任。

2014年6月9日取得工会法人资格证书，2014年8月14日取得工会组织机构代码证书。接下来公司会结合工会自身特点，充分调动职工的聪明才智，开拓进取、与时俱进，强化自身建设，突出维权、参与、创新职能，推进企业管理、推进职工素质工程、推进企业文化建设、推进公司经济发展，增强企业凝聚力和战斗力，作出应有的贡献。

巴新车辆使用概况



巴新服务站 钱立峰



不知不觉来到巴新工作快8个月，经历了巴新雨季和旱季两大季节。我们的车辆主要分布在冶炼厂和矿山两个不同的气候环境中工作。根据8个月的观察，概括下这边车辆的使用情况。

冶炼厂车辆

冶炼厂主要是5台L180F装载机，目前使用小时数都不是很长，却是故障率比较高的车辆。主要故障在电器和液压部分。通过几次电器和液压的故障处理，分析出这些车辆的高故障率跟当地环境有关系。冶炼厂地处海边，空气潮湿导致腐蚀性大，再加上车辆用于硫磺粉的装运，因此导致故障率较高。冶炼厂的车辆基本都工作在厂区，厂区道路都是水泥地，且时常在厂房内工作，所以除去电器和液压故障，雨季和旱季对车辆的影响不是很大。

矿山车辆

我们的车辆主要集中在矿山，A40E铰卡7台、A40F铰卡14台、L350F装载机4台、L180F装载机2台、G960平地机1台、G990平地机2台，再加上今年9月份要交机的10台A40F铰卡，总计40台。矿山不同于冶炼厂，雨季和旱季对车辆的影响都比较大。雨季时车辆的轮胎损耗比较大，然后就是雨刮和灯光。旱季主要是空调、电瓶损耗比较大。

铰卡使用情况

目前A40F系列的铰卡使用都比较好，编号为8-21，还没有出现过大部件损坏维修。其中8号到15号铰卡使用时间都在10000小时左右。8-15铰卡故障主要表现在部分胶垫、油管老化或磨损，从大保养放油的情况看，桥、轮边、分动箱、变速箱、发动机都运行良好。16-21号在4500小时左右，平均一个月运行500到600小时，运行状况良好。受当地天气和现场环境影响，目前高故障率的车辆主要是A40E铰卡。现场的工作强度以及外部环境对E系列的车总体运行有一定的挑战，是接下来需要进行大修的第一批车。

装载机及平地机使用情况

3台平地机使用非常少，正在使用的有L180F和L350F两台装载机，运行状况比较好，主要是铲刃和铲齿类磨损件的更换，偶尔出现油管破损和简单的电器故障。

总结

巴新客户处，车辆的保养维修都及时到位，所以车辆的大部件使用周期比国内一些客户车辆使用时间长。但是巴新当地操作员，操作水平较国内操作员对车辆使用情况没有那么熟悉，导致了一些不必要的故障停机。



液压软管简介



西昌分公司 许明珍



我很庆幸在北京盛世创业科技股份有限公司从事压管工作，在工作中对液压软管了解了很多，液压软管主要由耐液体的内胶层、中胶层、1或2或4或6层钢丝缠绕增强层、外胶层组成。内胶层具有使输送介质承受压力、保护钢丝不受侵蚀的作用；外胶层保护钢丝不受损伤；钢丝层是骨架材料起增强作用。液压软管主要是进行液压动力传送或输送水、气、油等高压介质，以保证液体的循环和传递液体能量。主要用于矿井液压支架、油田开发，适宜于工程建设、起重运输、矿山等设备。我们使用的液压胶管主要是盖茨和伊顿两种。首先测量液压软管所需的接头规格型号和软管的规格型号、长度，再根据软管配相对应的套筒后,其次切割胶管，再根据胶管缠绕钢丝的层数看看是否需要剥胶，然后清洗

再组装，组装时必须装到位，否则会产生管路泄露,再就是扣压，扣压好的液压软管再经过最后一道程序就是静压测试，检测该软管是否能达到它本身的最大压力。

液压软管具有以下特点：

- 1.胶管选用特种合成橡胶配合制成，具有优良的耐油、耐热、耐老化性能；
- 2.胶管承压力高，脉冲性能优越；
- 3.管体结合紧密，使用柔软，在压力下变形小；
- 4.胶管具有优良的耐曲绕性和耐疲劳性。

EC700BLC 挖掘机发动机维修



银川服务站 张健

2014年5月的一天，接到机械队队长电话，说EC700BLC-10486这台车突然熄火，我意识到这台车电路和发动机都没有太大问题，但是在没有弄清楚状况之前都不能再次启动，以免对发动机造成二次伤害，于是我告诉机械队队长马上给司机打一个电话告诉他不要再次启动，然后问一下当时熄火的情况，是怎样熄火的，如果是发动机突然瞬间熄火，且有故障代码产生，则有可能是电路问题；如果是发动机慢慢熄灭的，则有可能是柴油供不上，或者发动机拉缸抱瓦，或者是泵损坏造成阻力过大而熄火等。经过询问司机，司机说是慢慢熄火的，且油路没有问题，在排空气时也没有气泡冒出，在熄火之前发动机声音也不正常，让他排放机油，说有黄色的金属粉末流出，所以判断拉缸抱瓦的可能性非常大，我们随即来到了挖掘机运作现场，客户也将挖掘机拉离了工作面，到了安全的维修场地。

我们将发动机拆下运回修理车间，解体后发现中间一道瓦已经被严重拉伤，相邻的两道瓦也有轻微的拉伤，曲轴也拉出了很深的痕迹，还有第5缸连杆瓦也拉伤的非常严重，连杆瓦已经抱死在曲轴上，其它如凸轮轴等虽有磨损但并没有异常，机油泵在转动时有轻微卡滞现象，能用肉眼看到的也就这些。随即我们将曲轴拆掉，分别对曲轴直径、弯曲度进行测量，并测量大瓦架轴孔尺寸，经过测量发现曲轴的弯曲度远远超过标准值，曲轴直径也有磨细缩小，大瓦架孔失圆变形，正常情况下此发动机就可以报废了，因为更换缸体曲轴一个连杆以及大修发动机用的其它配件，已经达到了新发动机的70%的费用。经过与客户的协商后，我们还是开始了对缸体和曲轴的修复工作。

发动机大修的具体工作如下：

1. 我们测量了在发动机大修之前应该测量的所有数据，缸盖上面——气门直径，气门下沉量，气门弹簧长度，凸轮轴直径等；缸体——大瓦架内径，曲轴直径，曲轴弯曲度，止推垫片厚度等。



2. 对缸体进行修复，我们送到了专业修复缸体的加工厂，因大瓦架变形严重，所以需要先对变形的大瓦架进行冷焊，然后再根据沃尔沃D16E发动机大瓦标准孔径进行加工，在这里需要特别说明一下，就我们维修的这几台D16E的发动机，即便是保养性的大修发动机，都出现了曲轴弯曲，中间一道大瓦架向里合瓦的变形，所以在维修时应特别注意，必须要用量缸表仔细测量每个部位的孔径，一旦发现失圆，必须要进行修复，曲轴如果出现弯曲，则必须更换或者磨曲轴使用加厚瓦，否则安装后有可能再次出现抱瓦。



3.同时我们也将曲轴送至专业磨轴的加工厂，因本台车曲轴弯曲较为严重，已经达到150丝，需要先校正，校正到一定的尺寸后才能磨轴，因沃尔沃提供的最大加厚瓦是1.00即100丝的，但是校正又不敢校得过正，如果校正力大了有可能会造成曲轴断裂，所以我们校正在了100丝以内，然后曲轴磨掉100丝，使用1.00的加厚瓦。

4.缸盖方面，气门弹簧气门下沉量都尚可，均在允许使用范围内，所以我们只是更换了气门导管和气门，没有更换气门座圈，但是特别说明，更换了新的气门后，需要研磨气门，抽真空时应达到一定的标准数值方可使用。

5.一切工作准备就绪后，清洗发动机各部件，尤其机油各通道，然后按照沃尔沃发动机大修标准一步一步的进行安装，参照维修手册一步步进行，安装时要足

够耐心细心，防漏水防漏油方面需要特别注意，维修出来的发动机就应该没有问题。

最后做一下总结：

在发动机出问题后，首先应搞清楚是电路油路还是发动机本身的问题，暂时先不要启动，以避免再次启动对发动机造成二次伤害，详细询问司机当时的情况；其次如果真的出现曲轴弯曲拉伤，缸体大瓦架变形，只要还在可修复的范围内，还是可以修复好的，我们维修第一台与这台情况一样的发动机目前已经运行了7000多小时，还在正常运转，且用检测电脑检测机油压力等各参数也均没有问题，费用只是全部更换的一半左右；当然发动机损害还有很多其它的原因，如高温造成的，副水箱里面“开锅”了，司机没有经验就直接将冷的冷却液加入发动机，造成缸盖裂，缸筒裂等，所以在维修之前应详细的了解当时的具体情况，以做到对症下药与维修。

记一次紧急故障车辆维修



昆明分公司 何金龙



今年八月矿上设备出现了一辆故障车辆：机油压力过低报警。客户内部人员经过自己处理，测量压力，更换传感器，检查线路，更换机油泵后，试车过程中出现了问题。

试车过程中我们工程师也是跟随驾驶员，在开到半山腰的时候，水蒸汽弥漫车头，迅速把车熄火停车后检查发现，膨胀水箱喷水，发动机过热所以成水蒸气了，可是问题来了，机油压力还没报警怎么副水箱却喷水了，整个车头都是水，我们开着服务车去车间找了防冻液加进去以后，打算试车查看有没有漏水的地方，可是却发现发动机打不着了，并且有异响，当时我们都有点慌了，服务站侯主管、李讲师和李主管等几位技术支持都在，经过讨论检查打算盘一下飞轮，看是否会转，拆开排气管附件的时候，看到了问题严重的一幕，排气管里流出了防冻液，怀疑汽缸床、铜套、缸体有裂纹等故障，当时排放发动机油查看发现防冻液已经进入油箱，问题更是严重，这就意味不可以启动车辆。因为是紧急停车，设备堵在运输道路上，还是在急转弯处，如果车辆不移动会妨碍交通运输，并且还存在安全隐患。

这个问题引起了矿上设备科、安全科和采剥队等高层领导的高度重视。矿上领导纷纷赶到现场勘察，在讨论排除一系列方案中确认他们库房有一台备用D系列发动机后，决定把车拖回车间，更换备用发动机到设备，然后大修78#发动机。但是车辆启动时无方向无刹车成为了当时最大的难题，在矿上领导和各主管的讨论

下，决定还是用两辆铰卡把78#故障车辆拉回车间。我们各位工程师迅速展开工作，人工解除驻车制动，断接动力传输部件，避免拖车过程中方向作用力向发动机施加负载导致憋车。两辆铰卡一前一后，保驾护航。在各位领导的指挥下冲破重重难题，顺利把车辆拉到离合车间。但是还没时间高兴困难又来了，离合车间门口太小，吊卸发动机需要航车，设备得进入车间内部，采剥队主任立刻安排驾驶员班组技术好的人员，从车间内部开另一台车拉着78#车头负责转向，车后又安排一辆车辆掉头，用货箱推着78#货箱负责前进，终于在太阳落山的时候安全的把车辆推进车间内部。

过了一关又一关，第二天依然在紧张的气氛中，为了不阻碍设备流通，客户希望我们尽快完工，让出车位，服务站几位工程师兵分两路，一路去拆卸故障发动机附件，另一路进行日常维修，一天又在这么在忙碌中度过了。

第三天，发动机已经安置在地上，我们开始分解检查，最后我们找到了罪魁祸首就是汽缸垫损坏，找到了原因每个人也都感觉舒了一口气。然后我们要做的就是把附件安装到新发动机上面，再安装到设备上，先保证车辆运行。我们去客户库房准备调备用发动机过来，可是两台发动机在一起一放，发现发动机件号是一样的，可飞轮壳却是不一样，这意味着无法安装变速箱。客户也着急了，这可是耽误了车辆出勤和妨碍流动车位。在探讨后，侯主管立刻向常总反映情况，常总很快做出相应的对策，安排李经理来到了现场采集相关数据，并向沃尔沃方面情况希望能够得到及时的帮助。

这次紧急维修事件，让我意识到了员工团队之间的合作、公司领导与下属员工的配合、我公司与客户之间的协作的重要性，我想就是这种团结、完美合作、及时的沟通和客户与公司的相互信赖关系，让我们时刻保持着工作积极性，时刻努力奋战在服务第一线。

2014 客户关爱检查



售后服务部 韩艳娟



一、6月17日,沃尔沃技术经理于国强携带一名技术人员来我司针对云磷集团的20台A40F进行轮边关爱检查活动。6月雨季,设备又都在山上,为了尽快排出隐患于经理不怕泥泞冒雨认真检查每台设备。由于铰接式卡车长期在路况差、长距离大坡度爬坡、超载、超负荷的环境下工作,对于车辆轮边可能产生不可预估的损坏。为了更好的了解车辆现阶段使用状况,正确认识违章操作所带来的车辆故障和安全方面的隐患,纠正不当操作,关爱检查是十分必要的。此次检查车辆无一故障,一切正常,得到云磷集团客户的一致好评。

二、九月是收获的季节,我司西昌白马矿对一台运行17000小时数的A40E铰卡进行了全面健康检查。本次主要针对液压系统及电气系统全面检查。

设备发现情况:

发动机: 下排气重,启动困难,冒黑烟,燃油系统窜气;

液压系统: 内泄严重,液压油温度高,液压管路老化,多数液压管漏油,方向重;

刹车系统: 刹车压力低,刹车冷却油温度高;

驾驶室: 橡胶原件老化,底盘橡胶元件老化严重;

铰接头: 磨损、漏油严重;

车架: 多处出现裂纹,大箱底板开裂。

通过VCADS数据分析,维修服务人员建议客户将此车整车大修。经过与客户洽谈协商,客户同意签署大修协议。此次客户关爱成果影响着整个西南区域的关爱检查活动,其余各矿以西昌白马矿为楷模,客户关爱也在如火如荼的继续进行着。



如何正确对待客户投诉 ——观李戴维《论客户资源再生》有感



宜昌服务站 刘恩



一种产品或一种消费通常都会经历这样的商务流程：收集资料——电话沟通——约见谈判——跟单——签单——售后服务——客户二次挖掘。

在服务为王的信息时代，客户的地位日渐重要。客户消费我们的产品，是我们企业利润的中心，更是我们企业生存发展的衣食父母。

曾有人说售后服务是一次营销的最后过程，同时也是再营销的开始。可见，售后服务在其中占据着举足轻重的地位，作为产品售出后的一种服务，它是直接关系到公司产品的后续维护和改进的重要一环，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。

但是，任何行业，在服务中难免都会遇到有客户投诉的情形，我们这种矿山机械行业更是难免。那么，我们该如何正确对待客户的投诉呢？

首先，我们要明白客户的投诉带给我们的价值。吾日三省吾身，问题就是一面镜子。所以客户的投诉就是一个改进建议的来源，也是一种超越自我的动力，更是一个增进客户忠诚的机会。

曾有有心人统计，当顾客心中有抱怨时，4%的人会选择告诉你，而96%的人则会选择默默离去，其中，90%的人不会再光顾。

有研究表明：96%的顾客遇到问题不会投诉，也就是说每一个投诉的顾客背后都隐藏着24个沉默的顾客。

在此，我们要明白一个道理：投诉的顾客永远是好顾客。很多时候顾客是不会投诉的，那么顾客为什么不愿意投诉呢？是不知道如何投诉，还是认为公司不会有反应，抑或是不愿与必须承担错误的员工直接打交道，还是担心会花费更多的时间和精力，或者是害怕再次受到伤害？

想想这些统计结果：一位不满的顾客平均会将他的抱怨转告8-12人，其中有20%的人还会转告20人之多，当你留给他一个负面印象后，往往要用12个正面印象才能弥补。将顾客抱怨、不满妥善处理，70%的人 would 再度光临；若是当场圆满解决，95%的人 would 再光临；当一个顾客的抱怨被圆满处理后，他会将满意的情形转告5人。你吸引一位新顾客的力量，平均是保有一位老顾客的6倍；顾客对企业的忠诚度值10次购买价值，对此，你还能喜新厌旧吗？

因此，面对客户投诉，我们要持有正确的观念：客户的看法是一个事实，这是公司改进的机会，客户不是针对我个人！

总结前人历史，面对客户投诉当遵循以下几大原则：

1、感谢原则：

所有不满意的顾客只有4%的人 would 进行投诉，他们的意见反馈对我们工作的改进有非常重要的参考价值，因此值得我们表示真诚的感谢；

2、倾听原则：

耐心地、平静地、不打断顾客的陈述，聆听顾客的不满和要求；

3、道歉原则：

不论顾客投诉是否合理，其为此最少感到了不满，也付出了时间和精力，因此我们首先应因此事对顾客造成的困扰表示道歉；

4、满意原则：

处理顾客投诉的结局关系到顾客在经历这一问题后是否愿意再度光临本公司，这一原则和概念应该贯穿整个投诉处理的全过程；

5、迅速原则：

迅速地处理问题，如果超出您的权限范围需要请示上级管理层的，也要向顾客说明，并迅速地将解决方案通知顾客，以此表示对顾客的重视和尊重；

6、公平原则：

同样的投诉不能因顾客的不同而有所区别，我们应该将投诉处理情况整理备案，参照执行；

7、公正原则：

在处理服务投诉时，往往有顾客和服务人员的冲突，我们应尊重顾客与员工双方面的利益。

另，处理客户投诉时须禁忌：立刻与客户摆道理，急于得出结论，一味地道歉，告诉客户这是常有的事情，推拖责任。这是服务的禁忌法则。

在处理客户投诉时得：

第一、受理投诉不得向外推。

第二、态度主动，积极推进。

属于我们做得不到位的，应坦诚道歉，并及时做好补救工作；属于双方互有责任的，先解决自身不足，并请对方配合解决问题；属于对方理解有误的，力争以对方能接受的方式指出，帮助对方看到问题的实质。

当然，在处理客户投诉时得有心理准备：在得失问题上要深谋远虑；以信为本，以诚动人；时刻提醒自己，我代表公司而不是个人；学会克制自己的情绪。

我们每个人都应该积极地对待客户的投诉，站在企业的角度，站在顾客的立场，改善工作方式，端正服务态度，提高产品质量，维护企业的利益，满足顾客的需求，何愁没有我们的市场！

准备着 与机遇携手



昆明分公司 范江林

一个明智的人总是抓住机遇，把它变成美好的未来。

-----（英国）托·富勒

1、凡事试了才知道

当看到别人成功时，有人会说：我早就这么想过了，但是我没有这么做；一旦我做了，一定会比他强。这样的话以后还是少说为妙，因为你想的即使再多，如果没有付诸于行动等于零。有些事并不是像想象中的那么难，也许试一下，机会就来了。

2、积极心态带给你更多机遇

每一个人，都要对生活有一个积极的态度。这种态度，也许会反过来激发别人的积极性，别人也就乐于与你交往，甚至帮助你。毫无疑问，这会给自己的成功大大增添机会。

3、犹豫不决，错失良机

机会总是暗藏在生活中的每一个角落，遗憾的是，我们大多数人只是在无聊、枯燥、日复一日的生活着，却很难发现暗藏在生活之中的机会，偏偏机会又是转瞬即逝的，如果你没有一双识别机会的慧眼，或者看到机会而没有把握好，机会就可能与你擦肩而过。对于一个人来说，无论怎样的机会摆在面前，如果没有行动，就不可能赢得任何机会，因为机会只青睐有准备的头脑和立即行动的人。

4、用心做好自己的事

责任是最足以发挥我们力量的东西。没有责任感的人，是不能发挥他们全部的力量。那些终身处在附属的位置，终身劳逸于人的人，很少见有伟大的人物出现的

原因，就在于此，他们的力量因为从来没有被重大的责任磨练过，所以终其一生都是弱者。

5、沟通中发现机会

做任何事都要懂得与他人进行良好的沟通，以免在产生误解时滋生对抗情绪。只有沟通无碍，才会获得更多的机遇。在工作上，只有扫清沟通障碍，才能化解矛盾，澄清误解。

6、把敬业变成一种习惯

作为一名敬业的员工，不仅要完成自己的工作，而且要以一种高度负责的精神去完成自己的工作。敬业的人能从工作中学到比别人更多的经验，而这些经验便是你向上发展的踏脚石，不管你以后身处何处，你的敬业精神也会为你带来意想不到的财富。

7、做的比别人期待的要好

你可能做一些超出职责范围的事情，这些事情也许并不是你的工作，但如果你做了，并且每天要求自己多去做一些事情，那么，你就为未来的成功播下了种子。

8、时时都保持谦虚

人要自信，但也要学会谦恭自律，不要遇事非得一争高下。一个人如果太骄傲了，就会藐视一切权威，藐视一切规则，变得妄自尊大，这样的人只会让自己变成孤家寡人，走向人生的失败。

我，一个平凡的我



包头子公司 唐健飞



灯，带有一种明亮的光，每当深夜来临，是它陪伴着你，如此默默无闻。它是平凡的，外表华丽与否，都是一样的，珍珠点缀，水晶加饰的灯它只能用以装饰，来满足人们的虚荣心，比起这，普普通通的日光灯是幸运的，因为它照明的本性没有改变，如同生活中的一部分人平平凡凡却实实在在。

我，一个平凡的我。从学校到了晟世机械已经快3个月了，在这三个月中，我学到了在学校再多的时间也学不到的东西。当初，我怀着满腔的热情走出了校园。现在，我更是一腔热血去迎接更灿烂的未来。

我，一个平凡的我。在工作中，我遇到了很多的困难；在生活中，我遇到了很多的难题。但我不会退缩，因为我有同事，有朋友，有亲人。对于刚刚走出校园的

我来说，我要认真的学习专业技能知识，努力学习，做好本职工作，戒骄戒躁，争取在工作中做出优异的成绩。

我，一个平凡的我。在成长中，让我理解了什么叫时间是一把细沙，无论多么用力都会在指尖溜走。长大了，我不会像总角时期的我哭哭啼啼，不会像舞勺之年的我嗜玩如命，不会像舞象之年的我，一腔热血冲动无脑。我会以更成熟更稳健的姿态去迎接明天。

明天，当太阳升起时，当阳光铺洒大地时，我会在睡梦中醒来。我会对着蓝蓝的天，洁白的云，悄悄告诉你。我，一个平凡的我，而您----晟世是我今生相守的情，是我一生的爱！

我与盛世共同成长



昆明分公司 李福成

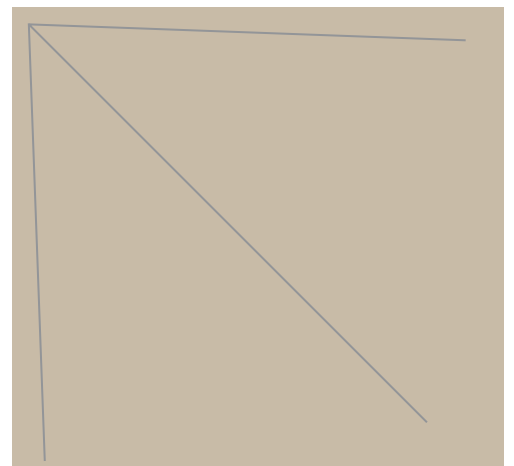


刚到公司的时候昆明工作站就只有6个人，在领导的带领下我们的队伍慢慢的变的强大起来了，已经增加到了现在的36个人。2011年我们就开始了对铰接式卡车的大修工作，直到现在已经维修了21台大修车辆，2013年在常总及各位领导带领下我们的业务量又在逐渐增加，也建立了属于我们自己的大规模的大修车间，我看到了公司在成长。

记得我是2011年经公司领导的推荐下参加了volvo的3级培训，年底来到了大修车间担任大修发动机变速箱的维修组长，2013年我担任了海口磷矿维修主管。我自己也知道我的岗位在变化，在师傅们的精心教导和公司的培养下，我看到了自己在成长。

常总在开会的时候曾说过，我们的公司已经逐渐的向海外发展，我们的公司将要走向全世界，这让我们的同事更加有了斗志。公司的成长就是我们的成长，我相信盛世能够带领我们走向更好的未来。

不知不觉在盛世都已经快6年了，记得刚到盛世的时候我还是个刚从学校出来的小毛孩子。对我们现在的产品什么都不懂也不了解。到公司的第一天和李师去尖山组装Volvo EC700BLC的新设备，到现场第一次看到那么大的设备，心里就有一种莫名的激动。后来我被安排到了海口磷矿驻点，又接触到了以前从未见过了设备（Volvo铰接式卡车），想想自己以后要与这么庞大的设备打交道，心里很激动，当时自己就下定决心要在盛世让自己成长起来，因为我相信盛世是能让人成长的好地方。



我在盛世



西昌分公司 陈强



我来到盛世股份虽然只有三个月的时间，但在这短短的三个月里，公司领导对工作的精益求精，不断创新，对员工的无微不至，以及公司同事对工作的热情，都让我感到加入盛世股份是幸运的。能成为公司的一员，我感到无比自豪，相信这种自豪感将使我更有激情的投入到工作中。

尽管在过去的工作中积累了一定的工作经验，以新员工的姿态面对一个全新环境，难免还是有点压力。为了能让自己尽早进入工作状态和适应工作环境，有问题我都会及时请教同事，积极学习工作所需要的各项专业知识，努力提高自己的业务水平。这段时间我学到了很多知识，自己的技术水平也得到了很大提高，过得非常充实和快乐，再累也是值得的！在这里，我要特别感谢这段时间帮助过我的领导和同事，正是因为有了他们无微不至的关怀和不厌其烦的帮助，才使我不再像开始时那么紧张，能够尽快地适应环境，全情地投入工作！而正如我了解的那样，公司是关心每一个员工，给每一个员工足够的空间展现自己！

我喜欢盛世售后服务工程师这个工作岗位，因为这个岗位具有很高的技术性，吻合我的专业，能让我把十多年的知识学以致用，并能很好的发挥我制定、处理问题等方面的能力。我知道唯有刻苦钻研、积极进取才能为客户解决问题，为了做好售后服务这项工作，我也会用心的做着领导交给我的每一项任务。

对于我来说，盛世股份是一个区别于以往工作的新工作环境，所接触的人和事物一切都是新的。作为新员工，我会去主动了解、适应环境，同时也要将自己优越的方面展现给公司，在充分信任的基础上建立良好的人际关系。除此之外，我还要时刻保持高昂的学习激情，不断地补充知识，提高技能，以适应公司发展。在工作中我可能会有迷惑和压力，但是我相信只要能端正态度、有十足的信心勇敢地走下去，就一定会取得成功。社会在发展，信息在增长，挑战也在加剧，我不仅要发挥自身的优势，更要通过学习他人的经验，来提高自身的素质。盛世公司的发展目标是宏伟而长远的，公司的发展就是我们每个人的发展，我相信我有能力把握机遇，与盛世人一起迎接新的挑战，新的未来。

包头晟世活动纪要



包头子公司 杜晓楠



时 间：2014年8月20日 星期三 18:20

地 点：白云鄂博矿区巴润院内的公司厂房

参加人员：龚志华、高淑辉、杜晓楠、亢洪志、孟涛、厚忠鑫、郝建华、郝瑞华、
田海龙、李小龙、成杰、吴恒山、唐健飞、巴润部分领导；

主 持：龚志华

记 录：杜晓楠

2014年8月20日，为了给员工提供更多互相交流、沟通的平台，增强集体凝聚力和团队精神，营造一个良好的企业文化氛围，包头晟世机械有限责任公司在白云鄂博矿区巴润院内的公司厂房组织了一次集体烧烤活动。活动由包头公司经理龚志华主持，除维修服务柴永斌因个人有事没能参加外，包头其他员工均参加了本次活动，另外，本次活动还有幸邀请到巴润矿的部分领导。

活动前：

为了顺利开展本次活动，活动前一天行政人事部对本次活动做了简要的策划；活动当天上午9:00，在龚经理的带领下，办公室人员和当日休息的维修服务人员开始为本次烧烤活动需要的食材和工具进行大采购，在不浪费的情况下，为了让大家玩的开心、吃的满意，制定了本次采购的标准：

1、对于烧烤工具和一次性用具，尽量用维修服务宿舍的餐具，活动结束后清理完毕归还各宿舍；

2、购买商品时，跟店主达成协议，商品在没拆包装且完好无损的情况下，能原路退还店主；

3、在购买同样的食材要在不同的店进行对比，购买价格适宜的。本次采购在大家的齐心努力下快速并顺利完成。

也许大家都知道团结力量的强大，在没有提前安排的情况下，大家开始主动的对烧烤食材及用具进行分类和清洗。有的人在整理餐桌、有的人对调料进行分类，有的人清洗和切蔬菜，有的人洗水果，有的人清洗餐具，有的人摆桌椅，有的人操作烧烤箱，有的人为本次活动安装上“圆满爱心”灯，有的……大家有条不紊的忙碌着，虽然没有像饭店餐饮厅那样用大大的字标识“洗菜区”“清洁区”等，但大家的各负其责已经将“洗菜区”“清洁区”分的很清楚，这种场景只能用“和谐”两个字描述。

活动中：

大家累并快乐着，结束了烧烤前的准备，我们纷纷迎来了巴润的部分领导，大家每个人都笑脸喜迎！在一首“小苹果”的欢快音乐中开始了本次烧烤活动。

首先，由龚经理做活动开场白，龚经理从椅子上起身并举起酒杯，感谢巴润领导的到来！感谢巴润领导一直以来对包头晟世的关心与照顾！感谢包头全员平日里的辛勤工作！龚经理提议，大家举起酒杯，为现在的合作无间干杯！为以后的顺利工作干杯！在大家的欢呼笑语中，在杯子的碰撞声中，我们领悟到了一种力量！一种团结的力量！

之后，大家开始饮酒畅谈，谈谈工作，谈谈生活，谈谈最近发生在自己身边的有趣事情，跟大家分享自己的经历和经验……，欢笑声忽涨忽落，此时此刻，每

个人似乎都把生活和工作的不开心统统抛在脑后，只有开心！

一边是饮酒畅谈，一边是由我们自己员工组成的烧烤队，有人称它是“走心烧烤队”，这支看似动作娴熟却又不是很专业的烧烤队默默无闻的为大家服务着，他们的眼睛被烧烤的烟熏的几乎眯成一条线，他们的脸被木炭的火苗烤出了汗水，他们却不抱怨，时不时还露出可爱的微笑。还有几个员工组成了“爱心服务队”，他们的任务就是为“走心烧烤队”传递和整理烧烤串，为酒桌上的大家及时送上美味的串儿。“走心烧烤队”和“爱心服务队”时不时的彼此送着烤串，他们服务着并享受着！

活动接近尾声，巴润领导提议大家举起酒杯，感谢包头晟世的真诚邀约，愿包头晟世在龚经理的带领下，越来越好！越来越红火！

活动后：

在DJ音乐的带动下，有的人情不自禁的随着音乐跳了起来，有的人不由自主的跟着音乐哼起了小调！每个人的脸上都洋溢着笑容，大家聊着天，彼此一直握着手，好像有很多说不完的话，在这种依依不舍的氛围中结束了本次烧烤活动。

本次烧烤活动极其简单、普通，却充满了欢声笑语，充满了兄弟姐妹情，充满了互助互爱的气息！我们相信：包头晟世这个大家庭的每个成员会越来越团结！包头晟世的明天会越来越好！



一天



包头子公司 孟涛

今天天气有点阴沉，天空中满是灰白色的云朵。连太阳也不愿意释放出她那炽热的光辉，像一轮光亮的圆盘，懒懒的挂在地平线上。

早上不到七点钟就完成了与夜班同事的交接工作。开车转了一圈将今天白班人员拉上车，驶向了通往矿场的道路。沉暗的天色让早起的同事们有点昏昏欲睡。摇开车窗，丝丝涌进的晨风才让大家稍稍提起来点精神。

我看了看车窗外的天色心里默想：“阳光不烈，凉风习习，倒是个户外干活的好天气。”思绪还没落下，旁边服务主管的电话突然响了起来。悦耳的铃声让大家精神不禁一振。只听服务主管接起电话“嗯，嗯……”应答几声就挂断了电话。大家的眼睛都集中在他的身上。我也立起耳朵，边开车边注意听着主管下面要说的话。主管扫视大家一圈，大声说道：“活来了！”

汽车一溜烟驶向了工作车间。车里，主管也开始说明工作，分配任务。原来，三号采掘设备开关斗液压油缸工作间突然密封破损，液压油泄漏。客户要求我们维

护队伍在现有条件下，现场更换损坏的液压油缸，尽快恢复设备，使其尽早投入到生产中去。对于这样的工作大家都是很有经验的，只见服务主管神情淡定的分配工作任务：谁开叉车、谁拿工具、谁装卸螺丝、谁清理油污，一一分配到个人。眨眼间汽车来到工作车间，大家纷纷下车开始往工作车辆上装工具。你提醒一句，我提醒一句，没用几分钟所需要的工器具就全部收拾好装上车。看着忙碌的身影，早上慵懒的睡意早就被大家抛到了九霄云外。

出发前服务主管再次给大家强调了安全纪律，这是每次进入采掘场工作之前的必备科目。安全问题永远是不变的主题，只有保障好安全才能更好地保障工作的完成。

准备工作完毕，出发！很快来到故障现场。客户要求我们维护人员在故障上报半小时内必需赶到现场。虽然时间紧，路程远，但是大家工作积极，准备充分，每次都能在规定时间内赶到故障现场。这是大家共同努力的结果。

再一次细致检查了故障现象，确定了维修方案，二话不说，开干！只见大家卸开油缸护罩、取下紧固构件、拔出缸杆销钉、指挥设备动作、拆开液压油管、取下缸筒销钉、吊出损坏油缸，一切拆卸工序如行云流水，配合的紧密无间。在这乱石遍地油污横流的工作现场，竟然体味到了几分美感。这是一种有条不紊，秩序井然的美感；是大家相互了解，配合无间，团结紧密的美感。在每次进行这样工作量比较大，需要团队配合比较多的工作中我都能体味到这种感觉。虽然有时也有一些生涩和摩擦，但是就像啮合转动起来的齿轮，几圈转下来就能配合无间，秩序井然。

不知不觉间，时针已经指向了十二点，午餐的时间到了。但是为达到客户要求，时间紧迫，再加上大家干劲儿正浓，都不想停下来。于是服务主管征求了大家的意见一致决定中午不吃午饭，不休息，抢进度尽快完成





工作任务。接下来的工作依然是有条不紊，充满美感。并没有因为一上午的劳作而产生丝毫的懈怠。就像是拆卸工序的倒流，吊入油缸、安装缸筒销、连接液压油管、指挥设备动作、安装缸杆销子、固定紧固件、安装外围防护罩、启车试运行。一切工序的完成还是那么的行云流水，配合无间。

抢修工作完成了，时间也指向了下午三点。收拾好工器具，大家坐上维修服务车，看着修复的设备正常运转，全都松了一口气。而肚子传来的饥饿感和身体的疲惫感却是让大家都摊在座椅上，谁也不想说一句话。

汽车开回了厂房，谁也没有先卸下工器具的愿望。每人一桶方便面作为迟来的午餐，狼吞虎咽而下，满屋子的吃面声汇聚在一起颇有声势。咽下最后一口热汤，大家相视而笑，不仅仅肚子感到了充实，精神上也因为工作快速完成而感到一阵满足。一种奇怪的综合起来的畅快感。



心存感恩



汶山服务站 程金昆



感恩是一种良好的心态，是一种奉献精神，若你以一种感恩的心情去工作，你会工作的更愉快、更出色，觉得工作是生命中不可缺少的一部分，而这种心态可以改变一个人的一生。拥有一份工作，就要懂得感恩，随时心存感恩，胸怀宽容。

自2013年1月第一台利勃海尔R9250的组装到2014年5月利勃海尔R9350的组装，从没有见过大型机械设备，到慢慢的对这大型设备有了很多的认识 and 了解，我对这样的所得心存感恩，感恩盛世股份。

2014年4月底开始组装利勃海尔R9350，虽然R9350与R9250大同小异，但它的组装使我对R9250所学到知识加以复习与巩固，使之更加熟练，与R9250的差异也让我掌握了一些新的知识。在公司内部工程师和利勃海尔工程师的通力合作下，经过一个多月的努力，R9350的组装完成了。在这一个多月里每个人都拿

出最好的状态工作，虽然天气炎热，但每个人工作的积极性不减，有句老话叫“吃得苦中苦，方为人上人”。零散的设备随着时间一天一天的展现出挖掘机的模样，同事们也慢慢的一个个都变成了小黑脸。看到组装好的R9350我们每个人都感到欢喜和自豪，因为它的完成代表了这个月来每个人所流的汗水和辛劳的成果，同时让我们从中学到了更多的知识。而学习的机会不是每个人都能遇到的，我因为能有这样的学习机会更加感恩盛世股份。

这个世界上有太多的事情和理由值得我们感恩，父母的养育、师长的教诲、亲人的关爱、朋友的帮助、他人的服务、大自然的慷慨赐予等等。学会感恩能够让我们体味到“爱”的真谛，了解身边的人，感受社会的温暖，学会把得到的爱分给他人，回报社会。

昆阳库房搬迁前有感



配件部 李志飞



我是一名新入职盛世员工，刚入职就赶上了公司总部搬迁，我了解到北京盛世创业股份有限公司在行业内的实力，也让我对公司多了一份自豪，做为一名盛世员工，我感到无比光荣。

“波光潋滟三千顷，莽莽群山抱古城。四季看花花不老，一江春月是昆明。”昆明是我从小就喜欢并向往的地方。2014年8月，根据领导要求出差到昆明，主要工作内容是协助库房做搬迁前准备工作，在搬迁过程中配合同事顺利完成配件及设施的搬迁，并在搬迁后对新库房进行科学的整理规划。为了更好的对库房进行管理及更高效的服务于客户，提高库存周转率、提高客户需求配件一次性满足率是此次搬迁的目标及方向。

8月4日准时到了昆明昆阳办事处，首先和常总报道，并了解了一些搬迁工作的安排及新库房的情况，搬迁工作暂定于8月下旬，所以搬迁前的一些具体准备工作要及时完成，保证搬迁的有序及时时效性，且能够保证库房进行正常工作。搬迁前的准备分三步同时进行，1、具体的搬迁计划（何时搬迁、如何搬迁、搬迁过程中的注意事项、搬迁后的配件摆放上架等）。2、库房配件的整理（呆滞件的整理、同配件多货位的整理及一些较多配件的整理工作等）。3、新库房的规划及

设施的前期准备（区域的划分、货架的摆放、配件专用物料盒及货位标签等用品的申请购买）。

在确定了工作方向后，我和公司的同事就开足马力，做库房前的搬迁准备工作，截止到8月15日，准备工作基本已经完成，搬迁计划已分发至相关人员手中，让大家都了解搬迁的工作内容。库房配件也已经整理完毕，随时可以装车搬运。新库房的建设也接近尾声，货架及办公家具都已经准备好，区域的划分也正在进行中。相信在常总及李昌蓉主管的带领下，在库房同事和矿上的工程师们一起努力下能顺利的完成此次昆阳库房搬迁工作。

转眼间来云南昆阳已经半个月了，这里的风景真的很美，这里的人也非常热情，还记得第一次询问坐车的路线时，当地的一位大哥和我说的非常详细，怕我忘记在他临走时还不忘再次提醒我坐车的路线。我很感谢盛世领导给我这样一个工作机会，也非常感谢昆阳办事处及矿上的同事们的热情和关怀，很高兴能和你们一起工作，虽然在盛世的时间还不是很长，但是我已经深深的爱上一起工作的我的同事们，更爱这个卯足马力一直向前的盛世股份公司。

烛火之光 ——记新疆之旅



新疆服务站 杨志祥

不经意间,在盛世这个大家庭中已经度过了三个春秋.时光荏苒,我从不懂到懂的蜕变,都是盛世这个大家庭给予的.这里有关心和支持的我的领导,有互帮互助互学的同事,都能让我深切感受到这个大家庭的温暖.



今年3月,让全国所有人都痛心疾首的月份,也永远记住的月份,昆明发生新疆暴徒砍人事件。4月,公司需要外派人员到新疆驻点服务,对于我这样一个从没出过远门的人,而且还是去一个不安全的省份。多少有些顾虑,但是左思右想还是决定报名,因为这是一个历练自己的极佳机会,考验自己遇到问题时是不是可以应付自如,也可以见识一下自己从未见过的异域风情。

5月8日,踏上飞往新疆的飞机,母亲打电话来:路上小心,去到那边要照顾好自己,冷了要多穿衣服。儿行千里母担忧。顿时有几许伤感,或许真是没出过远门吧。两天路途到达喀什,来之前李云飞李经理就跟我说过卡车的驾驶室顶板脱落,到达喀什接到车后,我俩买了胶,打算用胶粘牢。第二天交车。凌晨两点,接到拖板车师傅的电话,车子到了,我们开始用胶粘接顶板。粘接好所有的车辆已经是早上了。



天一亮我们就安排车辆开往矿上，出了高速，过了边防检查站，开始出现土路和村庄，我知道那应该是不远了。在离矿上还有二十公里处，有个土堆，板车没法过去，俩人跑了一公里多的路找到有信号的地方，跟领导汇报了情况。紧接着天空开始下雪，雪越下越大，车子只能停停走走。到达矿上的时候，雪已经厚厚的堆了层，夜里十二点，胡乱吃了点，休息一下就睡了。第三天交机，我们仔细清点了随车配件和车辆交机检查，交机仪式顺利举行，接下来我们就开始了理论培训和实际操作……

我想说不管在哪，不管环境多么艰辛，自己始终铭记：我是盛世的一名员工，盛世大家庭的一份子。虽然力量有限，但我们会把自己的光和热发挥到最大，为盛世多尽一份力，让盛世大家庭因为我们的存在而增多一份温暖。

我在新疆——我为自己加油！



员工素养培训感悟



文山服务站 马忠尉

2014年4月18日至20日为期3天的素养培训中我学到了很多东
西，对很多事物的理解和看法也发生了转变，也让我清晰的认识到自
己的不足，我要学的东西还有很多。

一. 态度

在培训中让我记忆最为深刻的就是李强老师所说的“态度决定成败。如果你对你的报酬不满意，你应该看看你的态度，你满意吗？如果你的态度是让你满意的，那么你的报酬也一定会让你满意。”我个人觉得报酬不仅仅是钱，它还是领导以及自己对自己工作的一种认可。

二. 领导力

领导力是贯彻落实上级战略决策和工作部署的操作能力和实践能力，是服务主管最重要的能力之一。通过这次培训学习，我清楚的认识到了在过去领导能力上的一些缺陷。作为一名服务主管，个人能力需要进一步完善和提高，提高能力不仅是对自己的前途负责，更是对公司和领导、对员工、对客户负责。通过这次培训，我明白了“一个好的领导者不应该等同于一个好的管理者”的理念，领导者应该是一个问题的终结者。领导者还应该学会合作，正如毛主席所说的“团结一切可以团结的力量，统一思想和目标，一切皆有可能”。

三. 善于聆听和沟通

万事从沟通开始，无论是客户、领导、下属，没有充分的了解，不可能获得理解和支持。沟通要从心开始，不能只停留在嘴上，抓住一切机会关爱对方，一定可以取得支持。

四. 承诺

许下承诺，面对挑战。每一个承诺的背后都是挑战，如果不能对自己的承诺兑现，就不要去承诺，因为如果你不能兑现，你的人品和信誉就会打折。在客户面前我们代表的是公司，对于没有十足把握的事不能随便给客户许诺，这不但是对客户的不负责任，更是降低自己和公司的信誉

五. 学会接受

当你不能改变风的方向的时候，请改变帆的方向；当你不能改变事物的结果的时候，请改变心态。一个好的领导者应该注重总结团队的优势和劣势，使团队不断的进步。当一件事我们努力了，却没能成功，这个时候不能抱怨，不能对团队横加指责，抱怨不但不能解决问题，更会破坏团队的凝聚力，应该学会接受现实，总结失败的经验，为下一次的 success，做好充足的准备。

在今后的工作中我会把本次培训所学一一实践，让我的团队更具战斗力和凝聚力。

培训体会



西昌分公司 李维华



首先感谢郑经理的培训，更要感谢常总给我这次培训的机会。没进北京盛世前，没有参加过什么培训。进入北京盛世后参加过上海的沃尔沃技术等级培训，公司的索赔培训，这些培训都是和工作技能有关的。但是昆明的素养培训使我受益匪浅。

谢谢、你好、请、对不起、再见。多么平凡而且容易顺口的字词，可就是说不出口，是不是因为我不会说？还是因为我本身都没有说的习惯？那些敷衍的理由已经是过去式了。参加了昆明的培训使我体会到语言的魅力。知道了生活中的简简单单的字词的重要性，它不仅仅是礼貌的体现，更是个人素质的展现，更是公司的形象代表。

有情的管理、无情的制度、绝情的处理。工作中没有做到位的地方很多，同事在工作生活中没有尽到责任，关心照顾不全面。同事违反了制度没有认真处理，制度是维护和保障员工的保障，现场培训是最好的培训老师，我们应该仔细讲解违反制度的后果及危害性和为什么要遵守制度。而不是训斥责骂违反制度的员工。

总之培训使我感受颇深，培训不仅是让我很好为了工作，更是我质的飞跃。我没有华丽的语言来表达心中的感激之情，只有从工作中慢慢落实到位，才能感谢郑经理、常总和公司的培养，谢谢。

抱怨别人不如改变自己



昆明分公司 黄李健



如果你的眼里是鲜花，那你的世界将会一片灿烂；如果你的眼中充满垃圾，那你的世界就会是一片腐臭；帮助他人的最好方法，就是过着不抱怨的生活，成为不抱怨的榜样；当你开始身体力行，也要同时去爱身边的人们。

抱怨在一个人的成功过程中构筑了障碍物并使其成为弱者，所以一定要放下抱怨，因为它是心里最重的东西，却是最没有价值的东西。

诚然，在当今高速发展的社会，不同年龄、不同性别、不同职业的人都面临着各式各样的压力：升学、就业、婚恋……在不知不觉中，人们便养成了抱怨的习惯，作为生活、工作的一种发泄途径。事实上，抱怨是最为消极也是最为无效的应对途径。

抱怨是恶富集的传染源，是幸福生活的隐形杀手，抱怨不能改变现状，只会让你的境况越来越糟。抱怨在一个人的成功过程中构筑了障碍物并使其成为弱者，所以一定要放下抱怨，因为它是心里最重的东西，却是最没有价值的东西。我们可以发现，很难找到一个成功人士会对环境大发牢骚、抱怨不停、烦躁不安，尽管他可能克服了天大的障碍才拥有他的成功。

抱怨是心中的魔。在物质文明高度发达的今天，人们的抱怨越来越多，幸福感渐去渐远。有的人抱怨公司老板太黑，给自己发的工资太少，而自己却宁可在那里白白浪费生命，浪费人类的资源；有的人抱怨城市交通太堵，车子开不起来，而自己却宁可去做“车奴”也要加塞；有的人抱怨污染太严重，空气太污浊，说不定自己就是垃圾“制造大王”；有的人抱怨另一半太自私，自己却在那里做“甩手掌柜”……。

在工作中，抱怨会让自己最终走投无路。许多员工抱怨老板抠门，抱怨工作时间过长，抱怨公司管理制度过严……有时，这种抱怨的确能够赢得一些善良人的宽慰之词，它可以使自己内心的压力暂时得到一定的缓解。诚然，口头上的抱怨就其本身而言，不会直接给公司和个人带来经济损失。但是，持续的抱怨会使人的思想摇摆不定，进而在工作上敷衍了事。抱怨使人思想肤浅、心胸狭窄，一个人将自己的头脑装满了抱怨的人是无法容纳未来的，这只会使他们与公司的理念格格不入，更使自己的发展道路越走越窄，最后一事无成。

那些正在抱怨路上的“争先恐后”者们，有没有想过：你们的这些抱怨，对于目前的现状非但不能改变，而且还会让情况变得更糟糕。为什么在抱怨公司老板太黑时，不用这些抱怨的时间来为公司多创造点财富，从而改变公司的财务状况让老板大方起来，却要在抱怨中浪费生命呢？

生命短暂，我们的一生总共也就三万多天，不要浪费生命，让生命的每一秒钟都精彩！我们来到这个世上不容易，既然有幸来到了这个世上，就应该多做点儿事情，让生命的质量高起来，不要浪费人生的每一秒钟。

通过不抱怨来养成宽容、平和的心态去善待他人、感恩生活。不经意间，我们也就会发现不是世界改变了，而是我们通改变自己、减少抱怨来让世界变得更为美好。改变其实不难，只要我们拥有感恩心、宽容心和同情心，改变自己的心、习惯、观念和做法，就能永远不抱怨。

不抱怨是一种人生智慧，也是一种心灵修养，还是一种可以培养的习惯。

生命是一个连续不断的选择过程，在每一个选择的关头都有前进与后退的冲突。在遇到挫折时我们要从容的面对，不抱怨，不放弃，永不抱怨的人生态度才是第一位的。只要继续努力，就一定会成功。每个人都面临着挫折和失败的可能，这是我们每个人人生经历的一部分。抱怨自己的人，应该试着学习接纳自己；抱怨他人的人，试着把抱怨转成请求；抱怨老天的人，请试着用祈祷的方式来诉求你的愿望，我们必须活出想要其他人效仿的样子，让自己的世界充满正面能量，人生也会更加美好，圆满。

工作,心存感激,提升自我价值!



昆明分公司 施文



4月20号培训,我首先感谢公司给予的这次难得的机会,虽然只有短短的一天时间,我学到了很多,在工作和生活中遇到的问题,在培训过程中给了我答案。下面我就谈谈这次培训的一些体会。

培训中,郑经理为我们准备精心的课件,边看边学,切入重点的讲解,使我们能更深刻的理解、体会培训内容。

通过培训,使我懂得了应该怀着一颗感恩的心来工作。还记得当初刚毕业时候,自己就来到了公司,对将要面临的工作一无所知、对自己该做什么一无所知,但是通过在公司半年的工作实习,现在我已经成为一个合格的服务工程师,是公司对我的培养使我在维修技术上

有如此大的进步,不断的超越自己。我将怀着感恩的心来努力工作、怀着感恩的心来与人相处。

对培训老师的《为自己工作》进行了认真的学习,通过学习我懂得了不少以前未听过的道理,同时对自己的人生观、价值观有了更清楚的认识,并且为今后的工作指明了方向。我更加肯定了工作不是为钱、为工作、为薪水、为生活而工作,而是为自己工作。珍惜自己的工作,用心做事,做好事,做对事,这样才会达到水到渠成。没有规矩不成方圆,我们要遵守公司的制度,给自己人生规划做好长远的打算。我们应珍惜自己的工作,树立为自己工作的意识。

对于刚渡过襁褓期的《盛世精神》，从创刊初期的青涩到今天创刊方向的日趋明确，我们拥有了付出后的收获，感受到了艰辛后的微笑；我们在不断的成长中收获了成熟，在成熟中得到了认可与理解。

《盛世精神》的成长离不开公司各级领导的关心与支持，是你们持续的关心和支持给了我们勇气；离不开热心支持盛世股份文化建设的员工朋友们，是你们的积极参与给了我们信心和力量。

谢谢大家！你们的支持与鼓励是我们最大的动力！

刘艳辉



盛世股份 为您提供最有特色的 运输解决方案

