

# 文化的力量

主 编：周品英  
执行主编：邹宗钧

二〇一〇年十二月

**编委会:**

主任: 尤小平

副主任: 林建一、尤金焕、尤小华

成员: 周品英、胡永快、潘基础、袁水华、王道冲、  
陈为高、张松干

主编: 周品英

执行主编: 邹宗钧

责任编辑: 金 国、王 赛

编辑人员: 陈尚高、王志远、庄寥寥、朱少正、潘 立、  
江松有、卢舟海、吴海峰、林孝秋

美 编: 阿武

校 对: 谢文

## 从这里读懂华峰文化

近年来，华峰各类企业文化实践创新十分活跃。日前收到集团文化宣传部发来的《文化的力量——华峰集团企业文化案例故事集》书稿，说要我为其作序。

翻开书稿，一个个鲜活的故事便跃然纸上。这些案例所讲的故事，有的是华峰创业者不经意间所为，有的是华峰后来者接受洗礼后的自觉行为。无论故事出于偶然或必然，也无论其主人公是谁，从这些华峰“激情燃烧岁月”里演绎的故事中，我们看到了华峰文化在这里的集中表现和深刻诠释，我们看到了华峰优秀企业文化的熠熠光芒。

伴随着近二十年的发展历程，从创业初期开始孕育的华峰文化，一直处于演进与升华之中。从2003年尤小平主席在集团员工大会上铿锵提出“四个共同”的核心理念，到2009年形成完整的文化理念体系，标志着华峰企业文化建设已由“自在”状态走向“自为”状态，进入了文化自觉的境界。

植根于实践，又提炼于实践的华峰文化，是华峰近20年发展历程的精神印证，带有鲜明的华峰特色。华峰文化的精髓是人的价值至上、共同价值至上、社会价值至上。这是由华峰创始人尤小平主席高尚的品德和深邃的思想所决定的，是华峰打造世界一流企业、永葆基业常青的精神动力和思想保证。

读懂华峰文化，须先读懂这一个个折射华峰文化的故事。《文化的力量》一书的出版，既为我们读懂华峰文化提供了鲜活

的教材，也为华峰文化进一步融入管理和行为之中提供了生动的案例。

企业文化需要积淀，需要创新，更需要传承。不管岁月流逝，人员更迭，但凝聚公司“精、气、神”的企业文化只会愈来愈浓，愈显宝贵。它是我们华峰人迎难而上，勇往直前，勇攀高峰的精神食粮；它彰显了华峰人务实、创新、敬业、爱岗的精神内涵。愿每一位华峰人都能贡献自己的力量，做好一名传承企业文化的“火炬手”；愿更多的华峰人读懂本书，进而读懂华峰，认同华峰文化，传承华峰文化，创新华峰文化，从中获得精神支撑和前进动力，为华峰打造“千亿企业、百年老店”而竭诚奋斗。

华峰集团总裁 林建一

2010年12月

# 目 录

从这里读懂华峰文化

第一章 管理篇

第二章 技术篇

第三章 营销篇

第四章 质量篇

第五章 安全环保篇

第六章 人才团队篇

第七章 责任关怀篇

第八章 爱岗敬业篇

附录： 1、《华峰集团“十二五”加强企业文化建设若干意见》

2、华峰之歌—《共同家园》

后记：

## 目录

# 第一章 管理篇

DIYIZHANG GUANLIPIAN

---

## 忘“养机”乐捐100元

2007年9月8日，在华峰集团首期管理团队培训班第一次授课中，由于匆忙集团董事局尤小平主席的手机没有按照习惯放入“养机场”（培训班指定放置手机的地方）。上课期间，尤主席的手机不合时宜地响了起来，他赶忙把手机调整到关机状态。课后，在班级助教提醒学员遵守班级纪律时，尤主席向班级助教乐捐（一种违反制度的处罚方式）了100元。

尤主席忘“养机”带头执行制度的事被同学们知晓后，手机放入“养机场”习惯和“乐捐”规定得到了有效的执行。培训中心将这两条规定推广到其他培训班级，也取得了非常好的效果。（陈尚高）

案例点评：领导是制度的制定者，往往也是制度的破坏者。一项制度是否有效执行，关键在于领导者是否以身作则，带头成为执行制度的典范。（陈尚高）



## 董事局主席走一线

2009年4月，难得在家呆上一段时间的集团董事局主席尤小平没有闲着。而是在氨纶公司安排了5场座谈会，他说：“到一线去，能听到员工最真实的声音，感受到企业最真实的现状”。

从4月7日至23日，尤小平主席时常活动在工厂一线，与118名生产系统的工段主管、班组长和员工代表进行座谈沟通，每一场座谈会尤小平主席都会用心的在笔记本上记下每位员工的提问与建议，收集了100余条涉及公司绩效考核、福利薪酬、激励机制、生产采购、员工关怀、培训教育等有助于公司发展的“好点子”，为企业管理提升提供了丰富的第一手资料。

座谈会上，对于员工的提问和建议，尤小平主席能当场解决的就当场解决，一时无法解决的问题就交由公司相关部门专门跟踪解决，并要求及时答复。通过座谈交流，尤小平主席还发现了李震霄、林云、潘孝武、潘孝林、李霞、薛迪剑等6名优秀的基层管理人员，并将他们安排到具有华峰“黄埔军校”之称的管理团队培训班培养。

尤小平主席时常走一线的行动，面对面地与员工交流，倾听员工的心声，把实在、真实的员工建议作用到企业管理上，极大地增强了员工的“主人翁”意识，鼓舞了员工的工作信心。（一舟）

案例点评：管理决策必须从一线获得真实的信息，同时，管理决策的落脚点是在一线。要获得有效的信息和检验决策的有

效性，管理者必须要深入基层进行调查。在基层不仅能够发现管理问题，同时，通过走动式管理，还可以发现人才和激励员工士气。（陈尚高）

## 榜样的力量

2000年1月，春寒料峭。

一天清晨，习惯了每天早晚巡查厂房的氨纶公司总经理助理林道友来到公司一期刚建成的厂房内，在微弱的走廊通道的光线下，发现车间组件处一个员工正在一丝不苟地打扫卫生，这个打扫卫生的背影很熟悉。

他心里想：“这个员工很敬业，对公司的5S管理，清洁生产很重视”。走近一看，原来哪个眼熟的背影是集团董事局主席尤小平。

见此情景。林道友总助赶忙上前：“尤主席，这么早。这打扫卫生的活儿让我来吧！”

尤小平主席说：前一段时间，大家辛苦了！还是我来为大家服务吧！

质朴的言语，感动了提前上班的所有员工。一会儿，一个个员工加入到打扫卫生的大军。

清晨的阳光透过窗户洒落到生产车间内，一道美丽的风景线定格在每一个员工的心里。（一舟）

案例点评：榜样的力量是无穷的。当领导在工作中以身作则，以自己的实际行动做表率，运用生动的事例来教育人、影响人，必将会对员工产生强大的感染力。（一舟）

## 260元早餐的故事

2009年3月底，全球皮革行业中首屈一指的亚太皮具皮革展览会在香港举行。来自世界各地的皮革皮具供应商、采购商和制造商云集“东方明珠”。作为全球聚氨酯鞋用、革用树脂最大生产商的华峰新材料/合成树脂公司也参与了一年一度的展览盛会。

展会上，华峰新材料公司董事长尤金焕和总经理段伟东率领一批营销精英在近一周辛勤的忙碌中为公司争取了不少的客户与订单。展会结束，带着疲惫与愉悦的身心，尤金焕董事长与段伟东总经理等人又匆忙过关，在傍晚前赶到深圳与台湾客商洽谈合作事项，为了商务洽谈需要，从公司形象出发，他们忍痛入住了每晚标间高达2000元的五星级宾馆喜来登大酒店，为节约入住费，段伟东总经理与奔波劳累一天的广州办事处主任合住一个标间，在如雷的鼾声中酣然入睡。

节约是一种习惯。第二天，当尤金焕董事长等人一早起来准备吃完早餐赶飞机回温，酒店服务生告知，“酒店早餐每人260元”。尤金焕董事长听后尴尬地看看表：“9点的飞机，时间怕来不及了，我们先赶赴机场，如果饿了又有时间，就在路边吃有中国特色的早餐”。车在去深圳机场的路上奔驰，还没有到机场，段伟东总经理就发觉尤金焕董事长一直用手捂住胸口，他想，“尤董近段时间没有休息好，用餐又没有时间规律，可能是胃痛”，于是叫开车的师傅驾车到路边面馆，每人各要了一碗只需8元钱的面条，简单吃了一个“具有中国特色”的早餐。（一舟）

案例点评：两位知名企业的高管住不起2000元的单间，显然不是；身家过亿的公司董事长，吃不起一顿260元的早餐，显然更不是。“一粥一饭，当思来之不易，一丝一缕，恒念物力维艰”是古训，“勤俭节约、艰苦创业”是华峰最初创业一代的优良传统。在尤金焕董事长的眼里，节俭不仅能积累财富，还能培养人艰苦创业的精神和奋发向上的品质。愿节俭成为我们大家的一种共识、一种习惯、一种风气，成为企业精神的重要组成部分，成为全体员工的自觉行动和自觉追求。（一舟）

## “相马”与“励人”

2004年，现任新材料公司原液车间主任的黄旭然加盟华峰。来华峰前，黄旭然曾在温州一家国有企业担任分厂副厂长，负责技术和生产管理。初到华峰，黄旭然被安排从事生产工艺管理工作。由于专业不对口，不能发挥自己专长，黄旭然陷入了困境，他思索几个月后向公司提出离职。

尤金焕董事长知道后，随即找黄旭然谈话了解情况。经过一番交谈，尤金焕认为黄旭然是一个想干事、能干事的员工，于是决定挽留他并委以重任：“华峰现在需要一批懂管理的人，在华峰广阔的平台你的管理能力恰恰能得到发挥。”黄旭然得到领导赏识和肯定后，一头扎进生产现场研究问题，刻苦钻研，解决了许多技术难题，管理水平也得到进一步提高。一年过后，做出成绩的黄旭然被任命负责管理原液车间，成为公司优秀的中层干部之一。（陈尚高）

案例点评：千里马常有，而伯乐不常有。管理者要善于发现员工优点，并给他们提供施展能力的平台和空间，并要不断跟进和激励，才能成就一个人才。（陈尚高）

## 赶出来的超纤速度

2003年，正是上海超纤公司创建初期，作为筹建工作的主要负责人，叶芬弟总经理带领工程技术人员，从工程项目的调研、论证、设计，到土建施工、设备安装调试，以极高的工作效率一气呵成。可是鲜为人知的是，那时叶芬弟总经理耄耋之年的老父亲身染重病，已卧榻数月之久。

“自古忠孝难两全”。为了使项目早日上马，作为家中长子的叶芬弟总经理只能委托弟弟妹妹替他照料父亲，即便回瑞安开会或办事，他也是风风火火地挤出点时间到医院看望一下父亲，用有限的时间尽子女之孝。有时甚至来不及住一晚，就匆忙地赶回金山的工地。

他夜以继日地奋斗在技改一线，在他的日历上几乎没有节假日和星期天，到金山创业后的第一个春节就在金山过的。在他的影响带动下，全体创业者抒写了超纤行业的奇迹，实现了当年施工，当年投产的创业佳话，使一座现代化的新型复合材料制造企业巍然屹立在金山嘴工业区。（卢舟海）

案例点评：“创业艰难百战多”。在创建华峰基业的初期，每一位老华峰人的身上都有这样或那样感人的创业故事。透过这些故事，我们不难理解华峰能有如今辉煌业绩的真正原因。（卢舟海）

## 困难面前不退缩

1999年元月的一天，氨纶公司刚刚完成一期工程建设，正处于试生产阶段。生产初期，技术不成熟，工人操作不熟练，不合格产品时有出现。

这天，氨纶公司纺丝工段报告聚合往纺丝脱泡器原液移送不正常，经技术人员“诊断”，应该是原液冻在了DN100的原液管内，如果不能迅速的将原液处理掉，则原液在管内会越来越坚固，管子只能报废，而重新制作将需停产很长的时间，公司损失巨大。

当时，氨纶产品在市场供不应求，客户每天排队等货，氨纶公司的利润每天以百万计。

急客户之所急，急停产之威胁，在这种紧急情况下，“氨纶专家”时任氨纶公司副总经理的杨从登当机立断，立即安排人员将设备中4余米长的管子拆下，杨从登不顾原液中DMF对皮肤有腐蚀，带头用手掏原液。手够不着的地方，他又找来两根木头，用大锤将木头往管道内打，将原液顶出来。在他的示范下，身边员工全员行动，不多时，堵塞管道的原液被清理干净，生产恢复正常，一车车的氨纶产品也及时送到了客户的手中。（陈尚高）

案例点评：“不怕苦、不怕脏、不怕累、以高度的责任感对待工作”这是华峰创业初期每一位员工具备的职业精神。职位



越高、权力越大，肩负的责任就越重。而像杨从登老总那样，在可能伤害身体的原液面前，他以身作则、率先垂范，这是负责的最高境界。当一个人用生命去负责，一切都将会发生改变，他会变得无所畏惧，再大的困难也绝不退缩；他会冷静思考问题，寻求解决问题的方法；他会经常激励自己：“这是我的责任，我不上谁上！”（一舟）

## 授权“放手”不“甩手”

集团副总胡永快是一个特别忙的人，也是一个懂得授权的人，因而他可以做到忙而不乱。

胡永快在他原先担任集团党委书记、副总经理并兼任集团办公室主任期间，他分管人力资源部、培训中心、事务管理部，对上需要协助董事局和总裁处理集团事务，对内需要抓行政管理、党务建设、人力资源管理与开发、后勤事务协调，对外需要处理政府、社区、行业协会等部门和社团的关系。这么多的工作靠一人管理是无法完成的，即便每天24小时工作也不够。

胡永快处理工作的秘诀就是适度授权，根据部门特点、任务特性、人员的能力和经历等综合情况，授给不同的权力，激发部门负责人的工作主动性，促使各个部门的工作在受控的范围内大胆开展。胡永快常给分管的部门负责人说：“根据事先明确的计划，你负责的板块就可以放手去做，有想法也可以去尝试。这个板块我就跟你一个人对接，板块上其他人员由你来协调。但是，放手不是甩手，需要定期与我沟通，重大问题和难点问题需要一起商量。过程尽量简化，关键是要达成预期的目标。”（陈尚高）

案例点评：管理者要学会有效授权，才能发挥你所带领团队的作用。授权不受责，可以把权力交给下属，但出现问题，领导仍然要负主要责任。授权要根据不同的对象采用不同的方式，才能做到合理有效。领导注重结果，同时也要合理的监控过程。（陈尚高）

## 扎根在一线

新材料公司副总经理尤金明，是老一代华峰人的典型代表。这名学历不高的实干家，从一名普通员工做起，到后来成为一名中层管理者，再到高层管理者，但他始终扎根生产一线，发扬吃苦耐劳、身先士卒，爱岗敬业、勤于思考，攻坚克难、不断创新的精神，为华峰事业的发展殚精竭虑、鞠躬尽瘁。

2004年，在莘滕工业区老厂，由于生产旺季车间超负荷运转，导致一台大锅炉炉排严重损坏。此时，时间就是产值，就是利润，时任车间主任的尤金明为了让损失减少到最低程度，决定实施连续不断的抢修。从10月28日上午10点一直到10月29日上午10点多，尤金明一直在抢修现场跟机修工们并肩奋战。24小时他没合眼，由于来不及更换衣服，他的白衬衫第二天变成了“斑马”衫。当通宵加班的员工们回去休息后，由于生产繁忙，29日下午，我们又在车间看到双眼布满血丝的尤金明正在忙碌。

常年奋战在生产一线，尤金明除了及时解决日常生产中碰到的难题之外，他还在不停地思索着：是不是还有其他方法可以降低生产成本，提高生产效率；如果工艺改进一下，是不是可以节约三分之一的原料……要解决这些问题，只有不断钻研。哪怕睡觉的时候，脑子里还在想着工艺改进的事情。功夫不负有心人。尤金明的勤奋和努力终于得到了回报，他在主持车间技改攻关项目攻关期间，多项重大技改项目得到很好地实施并取得显著成绩。其中，对中间体产品PE-28的工艺改进，使整个生产

时间压缩 40% 以上，有效提高了生产效率，创造了较高的经济效益；2008 年成功改造 3 只中间体反应釜，节省了生产控制时间，提高生产效率达到 10% 以上，是众多成功技改项目的代表之作。（王赛 林孝秋）

案例点评：尤金明作为老一代华峰人，在他的身上闪烁着华峰人艰苦创业、吃苦耐劳、和谐谦学、务实创新的创业精神。不管时代如何变迁，不管企业如何发展，然而时过境迁之后，这种精神却是永远不会过时的。华峰每一个发展阶段，华峰未来宏伟目标的实现，仍然需要一批批“尤金明式”的员工，正是有一批批这样的不吝啬自己的智慧和汗水的员工，企业才会有“山高人为峰”的豪言壮语和“屹立华峰，聚合天地”的气概。（一舟）

## “闲人”林道友

如果你经常在氨纶公司的厂区里走过，你一定会遇到一位年过半百，穿着朴素的老者在厂区里四处转悠。也许你会以为这人怎么这么闲，这个“闲人”到底是谁？几番打听，原来他就是氨纶公司总经理助理林道友。

林道友是华峰早期创业者的代表人物之一，学历不高，但是在华峰整整工作了19年。2000年来到氨纶公司后，他经常在车间及工厂的各个地方“闲庭信步”，“出去转，要经常地出去转转，做事情就像与朋友相处一样，一件事情，只有坚持天天做，才能越来越熟悉，这样才能把事情做好。”

然而善于观察与思考的“闲人”却是个“百晓通”。那时，公司生产系统出了什么事情，员工都喜欢打电话给林道友，因为他最熟悉而且最清楚问题出在哪里。虽然林道友不会用专业术语或者科学仪器去检验问题的出处，但是通过他的经验他总能找到问题的“症结”所在，开始车间的一些管理人员还表示怀疑，但通过检查后总能验证他分析的“精准”。

如今，19年过去了，林道友还依然保持着年轻时形成的“废寝忘食”的工作习惯和充沛的精神状态，在他的办公室很少能见到他，因为他经常到生产一线，任何一个隐藏在角落或者是潜在的问题，都逃脱不了他的“火眼金睛”。（王赛）

案例点评：学历不高，但是勤勤恳恳，敬业爱岗，为华峰

早期的创业做出了不可磨灭的贡献，这是很多老华峰人的典型特征，林道友就是其中之一。在华峰工作的近20年里，可以说，他是用自己的脚步丈量着华峰的每寸土地，用视厂如家的敬业精神守护着公司的财产，并练就了一双“火眼金睛”，成为深受员工喜爱的“林厂长”。（王赛）

## 批评的艺术

黄旭然是新材料公司鞋底原液车间的主任，大家都亲切地称呼他“黄工”。

一天，黄工在公司原液车间巡视，突然听到一阵异常声响，像似“汽锤”冲击管道的声音。谨慎的他立马“按声索骥”，着手查找根源。一番查找，原来是一只反应釜设备上的蒸汽阀门没有关闭而导致的“异音”。而岗位责任人是刚刚参加工作不久的小王。于是，黄工把他单独叫来了现场。

当小王赶到现场时，看到黄工正在关蒸汽阀门，一下子明白：自己犯了错，肯定要挨了！

黄工在处理完问题后，表情严肃，然而出乎意料的却没有立即批评小王，而是问了他为什么出错，出错的原因是什么？接着又语重心长地教导道：“工作中的每一个步骤，你必须带着‘思考’去做——为什么要这样操作呢？当你明白了其中的因果原由，那样做起事情来就不容易出错了。”

原以为会挨一顿骂的小王，想不到黄工给他是一次和风细雨般的教诲，但在其内心深处，犹如经历了一次狂风骤雨般的洗礼。小王暗自为自己下了决心：今后，一定要细心弄懂设备操作的每一个步骤，用“知其然，更应知其所以然”的态度来对待工作。

案例点评：批评是一种艺术。“黄工”在合适的时机、合适的场合以及启发式的批评，让小王虚心接受错误，并学会做事的方法。“人非圣贤，孰能无过”。在工作中，当下属犯错时，管理者不懂得批评的艺术，不仅影响团队的工作情绪，更有可能降低部门的工作效率。（一舟）



## 我相信你能做好

在今年新员工培训过程中，由于拓展培训师缺乏，经领导同意，让我经过学习后协助同事廖红建完成新员工拓展培训任务，虽然参加过几次拓展培训，但都是参与者，此次自己却是培训主导者，不仅要顺利完成培训任务，而且还要保证培训的安全性和培训知识对学员的效有用性，因此心里难免有些担心，担心自己难以胜任此项任务。

在我徘徊犹豫之时，同事廖红建给我很大的支持和帮助，不仅把自己整理出来的一套拓展培训资料给我学习，还教导我注意拓展培训过程中要注意的问题和细节，在他的指导和帮助下，我从理论上基本掌握了拓展培训的流程和规则，但马上就要培训了，心里还是有点不踏实。

第二天，当我带着忐忑的心来到教室，直到组队快要组队出发时，还是对自己能否信任这个“角色”有一丝忧虑。我的心还在急速跳动和担心。这时，同事廖红建走到我面前爽朗地笑着对我说：“我相信你能做好，带队出发……”。这句看似简单的一句话以及，信任的目光，但在那种情形下，无疑给我吃了一颗定心丸。

在“相信你能行做好”，也就是在这句话的鼓舞下，我顺利完成了此次培训任务。（梁顺龙）

案例点评：一句鼓励的话，胜过万千鞭策。作为一名领导

或管理者员工或领导，积极有效性的沟通和鼓励，将会让下属或同事，克服对一项艰巨任务的内心恐惧，从而对工作充满自信，对生活充满希望。（一舟）

# 第二章 技术篇

DIERZHANG JISHUPIAN

---

## 向书本学，更要向实践学

华峰铝业公司总经理尤小华是华峰最早创业团队中的一员。创业之初，尤小华负责管理鞋底原液的生产和技术工作。当前，华峰生产鞋底原液的最大反应釜为35m<sup>3</sup>，是生产同类产品全球最大的反应釜。

然而，这支反应釜最初的容积仅3m<sup>3</sup>。为满足客户和市场快速增长的需要，鞋底原液技术尚处于摸索阶段的华峰，在尤小华的带领下，向书本学习、向同行学习、向实践学习，刻苦钻研，屡败屡战。功夫不负有心人，历经数年的克难攻关，华峰全球最大的鞋底原液反应釜终于改造成功，新研制出来的反应釜，不仅容量扩大了11倍，而且在产品质量不受影响的前提下，减少了生产时间，给公司带来了巨大的经济效益和社会效益。

大容量的反应釜研制成功，有人问非科班出身的尤小华的秘诀：“我是一个对新事物比较敏感的人，在其他企业看到好的设备和工艺，会非常兴奋。回来后脑子里总要反复地去琢磨，没有想明白，连觉都睡不安稳。”“把一件事情放在心上，用全部精力去思考，在实践中点点滴滴地改进，就是最好的创新方法和成功之道。”（陈尚高）

案例点评：实践出真知。尤小华总经理非科班出生，但却是设备设计、修理、制造的行家里手。正如他所说：“凡是有目标，一次做好一件事”。他的“成长”或成功，靠的就是努力学习，勇于实践。在企业这所大学里，学习不仅要读书、读人，还要读事。也就是说，学习不仅要从书本上学，向优秀的人学，更重要的是善于向实践学。（一舟）

## 敢于“亮剑”的技术副总

2006年的初冬，运动鞋市场风烟再起，福建晋江各鞋厂的竞争呈白热化状态，随着竞争的加剧，对超纤皮的技术要求也愈加苛刻。安踏公司要求各供应商提供的超纤运动鞋革低温耐折和常温耐折指标必须达到3级以下（级数越低，表明折后的折痕越小，耐折后的回复性则越好），如达不到，产品将要被降价5%，否则退货。

安踏，是运动鞋行业的叱咤风云的老大。安踏的这一决定，对超纤生产厂家无疑是一声“惊雷”。

华峰超纤公司是安踏公司超纤革的主要供应商。为了解答客户提出的这道难题，超纤公司副总王克亮带上整箱方便面，把自己关在了摆满各种超纤鞋革的样品、记录本和基布的办公室里面，他下决心一定要解开这道难题，满足客户的要求。

功夫不负有心人。连续几天的反复测试、实验，客户提出的难题解答了。王克亮从前面的无纺布工艺着手，在技术部、各车间的配合下，对无纺布的针刺工艺参数进行了大胆而富有创新的调整，又改进了后道的浸渍、减量 and 扩幅等工艺参数，得到回弹性良好的基布。然后，又采取增强贴面树脂的回弹性、耐折性指标的措施，最终，得到了令安踏满意的超纤革。

为客户的成功进行创新的王克亮，没有停止技术研发的步伐，他带领技术人员和各车间不断提升基布品质，短短几年间，华峰超纤公司就一跃成为了国内超纤行业的龙头骨干地

位。

王克亮经常以自己的身体力行，教育工程技术人员和员工，遇到困难不能退缩，要敢于“亮剑”，敢于迎接挑战。（贺璇）

案例点评：“致力于客户与公司的成功进行创新”和“满意多一点”是华峰的使命与服务理念。为客户的满意，王克亮副总发挥“亮剑”精神，高度重视客户意见，及时解答客户的难题，始终站在客户的立场去研发、设计科技含量更高的、物美价廉的新产品和新工艺，做好每一个细节，感动每一位客户。（一舟）

## 耐得住寂寞的“攀峰人”

“耐得住寂寞，坐得住冷板凳”这对大部分人来说既是一个考验，也是一种挑战。但是在华峰，却有这么一位研发员，他7年来一直默默地奋战在研发一线，先后成功开发了多个系列多个品种的树脂产品，在满足市场需求的同时为企业带来了可观的经济效益，他就是来自齐齐哈尔的崔宝君，现任合成树脂公司技术部副经理。

在技术部，大家都亲切的称呼崔宝君为“崔工”，大家眼里的崔工可是个“拼命三郎”。记得2004年6月，华峰集团公司与斯兰集团联合成立合成革厂，开工时需要高剥离树脂，但市场上即使性能好的产品，也达不到要求，在这紧急关头，崔工主动请缨，负责主攻该项目。

在主攻项目的那段日子里，他通过原材料和生产工艺的调整、配合，进行正交实验，经过近百次的实验，选择了大批样品，赶到福建，在生产线上检测，但这些样品经检测，都不够。他又和工程师一起探讨改进方案。回到瑞安后，他又一头扎进实验室，又是不停地进行着不同配方的实验。试了又试，失败了再继续试验，有时候想到一个自以为非常好的方案，信心十足地投入实验中，但实验进行到最后，却不能进行下去了。那个时候对他的信心是个很大的打击。但是他并没有被吓倒，马上彻底否定原有的方案，把思路全部停止，马上转到另一个角度上去；但是往往接下去的这个方案也未能成功。因为很多时候，相同的实验，往往是工艺控制稍有变化，就会产生完全不

同、甚至完全相反的结论。还有的时候，一个实验做下去，非常顺利，成功在望，但就是不能再迈上一步，登上顶峰。因此，一次次地实验，一次次地夭折。一次次地跌倒，一次次地爬起来。在做了300多次的实验后，也就是说，在经历了300多次的失败后，新产品终于开发成功。两个多月后，福建那边的合成革厂也恰好接到了一个订单。崔工开发的新产品马上派上了用场。

这一次的经历，就像崔工职业生涯里的一朵小浪花。他7年来一直默默地奋战在研发一线，先后成功开发了多个系列多个品种的树脂产品，在满足市场需求的同时为企业带来了可观的经济效益。（王赛）

案例点评：“耐得住寂寞，坐得住冷板凳”这对大部分人来说是件很难的事，但是作为研发人员，就要具备这样的心态和精神。无限风光在险峰，为了险峰上的那一片风光，就需要我们一步一步地向着目标努力登攀。（金国）



## 就是中暑了也要出成果

新材料公司生产的鞋底原液是华峰的发家产品，为提升产品质量，其中中间体POPS的改良是关键。公司从2003年开始与国内某知名研究院合作突破这一行业难题，这也是新材料公司历年来最为重大的技术攻关创新项目之一。

到2005年上半年，项目的关键技术还是没有得到彻底解决，实验室技术始终不能被大生产所应用，产品质量很不稳定。眼看就要到合作期限了，研究院所的人也着急了，特意派人常驻公司的研发中心，日夜不间断地与公司的研发人员沟通讨论。

2005年的夏天异常炎热，当时华峰莘滕厂区的老研发场所环境较简陋，但是为了尽快解决技术难题，负责这个项目的研发员们在没有工人和助手的情况下，硬是包揽了配方设计、投料、中控、包装、分析等所有工作，连续6个星期不中断，没有休息过一天，期间不知道流下了多少汗水。有一天，研发员赵叶宝因为长期高强度工作，中暑晕倒在高达四十几度的中试车间，休息好了后又马上投入紧张的研发。他对大家开着玩笑说：“已经到了这份上，就是中暑也要搞出研发成果”。

功夫不负有心人，在研发人员和研究所的共同努力下，成功对设备进行改造，完善生产工艺，终于克服了产品质量不稳定的技术难题。随后的几年里，新加盟的温文宪等人又不断对产品性能进行改良，为华峰巩固鞋底原液市场奠定基础。（周巧萍）

案例点评：“为什么要登山，因为山在那里”，这是一位知名登山家的座右铭。华峰的研发员们正是凭着一股执着、不服输的劲头和困难环境面前不低头的精神，在自主创新上为企业赢得了诸多专有技术和荣誉。“就算中暑也要出成果”这是每一位华峰研发员的心声，在攀登技术高峰的路上，他们都享受着“征服”下一座山峰的愉悦。（一舟）

## 实干出真知

在氨纶生产过程中，主要污染物是DMAC，为此氨纶公司建造了精制塔将其回收利用。DMAC经过精制一塔，二塔的蒸馏，剩下的物料就储存在中间罐中，当达到一定液位时就开启三塔进行最后的处理。由于产量高，导致精制三塔频繁的开启，消耗不少人力物力。

2008年9月一天的凌晨四点，在氨纶公司东山工厂聚合C车间控制室里传出讨论声。操作工胡永景说：“班长，我发现现在精制三塔开启频繁耗能大，我们能解决这个问题吗。”班长陈炳发回话说：“频繁是因为生产需要，你有什么好的建议可以提出来”。进厂3年的胡永景是跟DMAC打交道最多的一线员工。坐在电脑前，他暗暗下决心要解决这一难题。根据平时的积累，胡永景大胆提出一套关于优化三塔开启的方案。方案提出之后，了解过方案的人都眼前一亮。领导经过一番思考后，果断做出实施新方案的决定。因为熟悉整套方案的细节，胡永景被安排最先操作方案，“先关中间阀，蒸汽要慢慢开……”他一边操作，一边反复确认。经过一番忙碌之后，胡永景回到电脑前，目不转睛的盯着画面。最终各项数据显示，新方案比原来的方式节约了一半的时间和能耗，一年下来能为公司节省近二十万元。因此也获得了公司的合理化大奖。（潘金富）

案例点评：所谓实践出真知，操作工为接触生产设备最多的岗位，往往对设备运行最为熟悉。员工在本职岗位敢于突破性思考，敢于提合理化建议是公司的一笔巨大财富，是改善流程、降低成本、提高产品竞争力的有效途径。（吴海峰）

## 抢修出来的技术成果

设备维护是一项费时费力的工作，需要有足够的耐心去及时抢修。特别是氨纶公司的连续聚合机械密封漏液问题，有时刚修好没用几天就坏了，甚至有一次仅用了一天。

2006年3月18日，华峰氨纶东山工厂又出现了漏液现象，机修技术攻关小组成员经过7小时的忙碌维修试压合格后，终于在晚上7点之前把设备安装完毕。有些人顾不得把身体擦洗干净便匆忙回家。当组长薛迪剑刚出厂门不久，手机响了，他一看是班长的号码，就有“不祥之兆”，十有八九机器又出事了。果然，班长王忠兴告诉他机器又漏了，要求他回来抢修。又一次地拆卸、清洗、试压和组装，直到次日早上，待接班的技术人员到位后，他们才陆续离开。

功夫不负有心人，经过三四个月的奋战，他们在关键技术上有了突破，彻底解决了这一难题。2007年，氨纶公司通报表彰了在解决连续聚合机械密封漏液问题方面取得重大技术成果的东山工厂机修技术攻关小组，并给予他们奖励了3万元。薛迪剑露出了灿烂的笑容说：“天天抢修，终于让我们抢到了这一技术成果，这是我们在整个技改过程中最值得高兴的事。”（吴海峰）

案例点评：华峰一直以来鼓励员工参与技术改革与创新，并对有突出贡献者予以奖励。先后设置了QC小组技术攻关、合理化建议和重大技术创新等奖励方式，这也是华峰员工展示个人才能的重要平台。（吴海峰）

## 探寻“翻白”的奥秘

质量是企业的生命。自2009年5月份以来，氨纶公司莘滕工厂纺丝A部门的一等品率一直很难提高，这让纺丝A的部门负责人朱建科头疼不已。一等品率很难提高的一个重要因素是丝束在纺丝车间的卷绕过程中出现“翻白”的现象，从而导致丝饼成型异常，成型异常的丝饼就要进行降等处理。

为了寻找翻白的原因，解决成型异常的问题，纺丝A部门的单丝管理员不辞劳苦，每天在自己所负责的系列上进行解决“翻白”的试验。单丝管理员一边要进行试验，另一边则要控制住成型差的丝饼的个数，所以每天所有在岗的员工都忙成一团。就这样，操作员每天不断地换卡件，不断地调整油嘴和导丝器位置，才勉强可以控制住成型差的丝饼的个数，使丝饼降等数量控制在最少范围内。但这不是长久之计，必须尽快寻找到解决丝饼成型异常的办法。

经过纺A的朱建科、陈伟梁和四个单丝管理员的多次试验，最终把希望投向了韩国假捻器上。2010年5月份，莘滕工厂购进了一批韩国假捻器，对A5、A6系列进行技术改造。在经过一段时间的技术磨合后，这批韩国假捻器发挥了它神奇的效果。气圈长度均一性强，所生产出来的丝饼成型良好，都可以做成一等品。有了这样的试验数据，工厂又购进两批韩国假捻器，对纺丝车间的A1-1、A2、A3-1、A4-1都进行了相应的技术改造。2010年7月份以来，纺丝A的一等品率一下子从原先的94%上升到97%。这是个多么可喜的数据，也是对纺丝A所有同事艰辛

付出的回报。(叶伟鑫)

案例点评：每天将自己的工作踏踏实实地做好、做细、做精，才能保证产品的优良性。在纺丝A部门同事们的身上，我们看到了一种“让责任成为习惯”的精神，他们正是在这种精神的引导下做好工作中的每个细节，不辜负公司赋予他们的使命。(王赛)

## 手术刀般解难题

流火七月，正值最炎热的酷暑天气，那时不要说在露天下行走，就算在房间里呆着也闷的透不过气。

然而，“屋漏偏遇连阴雨”。一天，由于软地基的缘故，华峰东山工业园区新材料公司中间体罐区打料的地方出现大面积沉降，致使生产设备频繁出现故障，电机与泵同轴度发生偏移，经常导致电机卡死，打不出料，给生产造成不可挽回的后果。如何解决罐区的沉降问题，一时成为了公司急需解决的大难题，成了一个当时炙手可热的“烫山芋”。

毫无疑问，这个烫山芋最终落到了公司设备动力部的身上。作为设备动力部机修老员工夏国林首当其冲，接到任务，剩下的就是坚决执行。“都说千难万难，检修最难。但是我们相信凭着技术和责任心一定能掰倒难题。”夏国林乐呵呵地说。

为了尽快解决问题，夏国林经常带领其它同事，根据现场状况立即向领导提出了“用槽钢加垫在设备下面以保证设备同轴度”的建议。一时间，他们放弃中午的休息时间，加班加点，有时在高温的车间一干就是好几小时，有时累了，就在平地上，喝上一口水，又接着来。正午的温度，最高达到38℃左右，加上空气中的石棉、物料的气味以及电、气焊的火焰，弄的人挣不开眼睛，但他们仍是凭着扎实的技术、不服输的劲头，在炎热的现场，像大夫手持手术刀般地向疑难病症挑战。天道酬勤。几天下来，生产设备沉降的难题解决了，生产又恢复到原

先繁忙的景象。(戴雅)

案例点评：要手术刀般地解决地基沉降给生产带来的难题，设备动力部的同事们除了要有专业的技术和肯专研的劲头，还要具备连续作战的精神和专业技术外的智慧。(一舟)



## 爱动脑筋的老赵

赵丕林是上海超纤公司无纺布车间的班长。他诚实稳重，遇事爱琢磨。他们班组管理并操作的无纺布设备，既有进口的也有国产的。细心的老赵把这些设备的脾气秉性摸了个透，哪台设备的什么地方容易闹毛病，产品质量是受什么因素影响，通过老赵的琢磨，动一些小窍门就迎刃而解。他平时带个小本子，遇到问题，及时记上，闲暇时就琢磨，有时老外来检修设备，他也不放过这难得的机会跟着忙乎，细心观察。

2005年，公司生产的无纺布上面出现一种叫“棉疝”的小疙瘩，直接影响到基布乃至产品的质量。看着辛辛苦苦做出来的产品被打上不合格品时，赵丕林很是心痛，也非常着急，当班的时候，他常常站在设备旁边看边琢磨，下班回家后，又在纸上比比划划的画着草图，计算数据。经过一段时间观察、摸索，他向领导提出了建议，适当降低梳理机工作辊的速度，优化工作辊与梳理机主锡林间的速度比率，可以有效地控制棉疝。这个建议被采纳后，不但困扰已久棉疝被根除掉，而且无纺布的日产量也比以前提高了1000m左右，基布的质量明显改善。（卢舟海）

案例点评：勤于观察，爱动脑筋，这是因为员工喜欢自己的岗位。我们常说的爱岗敬业，很容易被理解成空话、套话，其实，发生在赵丕林身上的故事，正是他对敬业精神的最好诠释。一个人唯有敬业，才能勤业、精业、成业。（卢舟海）

## “还是华峰的技术实力让我信赖”

七、八月的上海骄阳似火，车间里热火朝天。而此时，超纤公司技术部的工程师们正在合成革车间里汗流浹背地进行实验，他们在研制开发一款黑色箱包革。

这款产品是用于高档笔记本电脑包的超纤革，对革表面的观光雾度和黑度等方面要求极高。国内同行也组织了技术力量开发了数年之久，但仍未见成功的报道。此次，当技术部研发人员接到这个产品的开发任务时，顾不上天气的炎热毅然投身到对该产品的技术攻关中。为了能将这个项目能开发成功，大家翻阅了大量的技术资料，查阅了相关技术论文，有些人中暑了，抹点风油精，简单处理一下，又回到现场进行实验。从基布的选用到涂层工艺的确认，从涂层树脂的筛选到颜料的选用，对每一个样品都进行仔细的实验，并且与有关单位开展技术交流。

经过两个多月的攻关，进行了上百次的实验，终于取得了成功！这款特黑的电脑箱包革的各项技术指标均符合客户提出的标准，当客户挑剔地查看了样品后，竖起大拇指称赞道：“还是华峰的技术开发实力让我信赖。”（吴勇）

案例点评：致力于客户与公司的成功进行创新，是华峰人的使命。华峰人能赢得客户的信赖靠的也是这一执着的信念和强大的研发实力。一家企业只有不断地满足客户需求，甚至引领客户需求，才能成为行业领跑者。（卢舟海？）

# 第三章 营销篇

DIYIZHANG GUANLIPIAN

---

——争气不争财，争财不争气；客户  
赚钱，华峰才有发展。

## 打好第一场“战役”

1994年，华丽转身的华峰由生产塑料制品企业一跃进入聚氨酯领域。当时的聚氨酯产品很抢手，但华峰第一釜鞋底原液面世时，由于是刚涉足市场的无名小辈，再加上当时的市场环境又对“温州制造”有着严重的抵触心理，把货卖出去并不像设想的那么容易。如何把华峰的产品卖出去，分得长期被国内和国外厂商分割的市场的一杯羹，成了当时主管销售、现新材料公司董事长尤金焕心头的一大忧患。

经过一番周密而细致的市场调查，尤金焕得知鞋厂主要还是不信任小厂家能生产出这种高科技产品，怕产品质量不可靠，影响自身利益。“首先要让鞋厂了解华峰的产品，爱用华峰的产品，这样才能打开市场。”尤金焕决定采用先免费试用后付款与低价销售相结合的方法，打胜鞋底原液的第一场市场战役。

在瑞安市场，尤金焕先在莘塍仙桥一带朋友的鞋厂试用，面对朋友们的半信半疑，尤金焕义作出了掷地有声的承诺：“你们尽管放心使用，如果鞋底出了问题，华峰愿意赔偿整双鞋的价钱！”

承诺需要勇气，更需要底气。然而承诺的作用是巨大的，一时间，尤金焕的魄力赢得了当地鞋底厂家的初步信赖，纷纷试用上华峰的产品，特别是当时温州制鞋行业佼佼者霸力鞋业集团对华峰鞋底原液做出的鞋底进行物理测试，得出拉力、耐磨力、折度都达到了国内先进水平的结论。这消息极大地鼓舞的

华峰人的信心，也鼓舞了客户的信心。

对于不熟悉的温州之外的市场，尤金焕采用曲线战术，除了直接上门推销外，还利用自己所认识的鞋底设备厂去鞋厂做推荐。很快，华峰的名字在业内流传开来，华峰这个质量有保证且价格又实惠的“初出茅庐”的企业订单开始络绎不绝。（一舟）

案例点评：“好的开头是成功的一半”。打好第一场营销“战役”是关系企业全局的工作，在纷扰复杂、诸侯混战的市场营销竞争中，“横空出世”的华峰鞋底原液产品从“关系营销”着手，以人格的承诺和强大的自信魄力，结合注重质量、价格的智慧营销，打破了市场壁垒，获得了客户的信任。（一舟）

## 客户永远是对的

1996年，经过产业转型升级的华峰，正掀起一场用高档聚氨酯代替橡胶底的皮鞋鞋底材料革命，凭借着质量优势和诚信品质在市场中拓展出了一片新的天地。那时的华峰呈现出的是一派繁忙景象，运送货物的车辆来去匆匆，洽谈业务的客商络绎不绝，生意红火。淡季不淡，是华峰最好的写照。

一天，马不停蹄的公司货运司机刚想松口气，又接到要给瑞安当地的一家客户送货的任务，电话里市场部领导说已经与客户联系好，说好货到付款。然而司机货送到的时候，遭遇到的却是暂不付款、强行卸货。着急的司机拦住不让搬货，“未付款卸货他不能做主，要请示领导。”客户不由分说充分发挥至高无上的“上帝”权力，强行搬走了车上3万元的鞋底原液。

无奈的司机义愤地回到公司。当时公司分管营销的尤金焕老总得知这个消息，一时气愤不过，立马召集了几个人赶到了这家客户的工厂，与客户发生了口角甚至是肢体的冲突。

冲突发生过后，尤金焕老总思来想去，觉得优秀的企业有好的产品还不够，还必须要有好的服务。于是当晚就召开销售人员的反思会，检讨与客户的冲突事件。“争气不争财，争财不争气”尤金焕老总告诫在座的销售人员，“客户永远是对的，这件事我们处理不妥当，我们要向客户道歉。今后，我们在销售产品的同时，要把企业至诚的形象一并展示给客户”。

质量的过硬和服务的完善，让华峰在行业的品牌知名度越来越大，客户也雨后春笋般地“疯长”。1997年，华峰的产品在广州市场一路高歌猛进，赢得了良好的口碑。一次，一家广州客户多次使用华峰产品，在结款时，由于办事处主任吴李滨疏忽，漏算了一张3.8万元的货物清单。随后，广州办事处负责人吴李滨电话告知客户，客户当时承认有这么一回事。然而半月后，客户却反悔不承认有漏算货款，说货款已结清，急不择言的吴李滨与客户脸红了。

接到客户的反投诉电话后，尤金焕老总一边了解漏算货款事件的来龙去脉后，一边立即飞到广州拜访客户，向客户道歉并解释这件事是个误会。在圆满处理客户关系后，尤金焕老总语重心长地安慰吴李滨等办事处人员，“我们的销售员在服务客户、开拓市场中，当客户蛮不讲理时，我们要有受委屈的准备，要有宽广的胸怀，更要有长远的眼光。‘争气不争财，争财不争气’的道理，你们要牢牢记住”。

如今，这几家当时与华峰发生“矛盾”的客户，现已成为与华峰关系和谐的大客户。（一舟）

案例点评：“满意多一点”是华峰的服务理念，“争气不争财，争财不争气”是华峰服务客户的准则。“客户永远是对的”最关键的一点就是要正确对待客户的批评和意见，艺术地处理客户偶尔的“蛮不讲理”和“出尔反尔”。客户提的批评意见或投诉不正确的，不管客户出于什么样的动机都不要责怪。有的客户公司的政策、规定不理解，产生了误会，我们要“晓之于情，动之于理”加强沟通。即便客户出于其它动机，我们也应抱着“有则改之，无则加勉”的态度，诚心相待，不卑不亢，以情感人，诚心一定会换来诚心。（一舟）

## 华峰产品，我们要了

1998年，时任营销副总的段伟东来到国内最大的树脂用户温州人造革有限公司拜访，经过一番说服，对方决定先试用2吨产品，然而，产品试用当天就出现了问题。温州人造革来电“你们产品耐温指标不达标，请求退货。”段伟东心想：“产品出厂前是经过严格检验的，怎么会出现问题，会不会客户操作失误造成的”。带着疑问，段伟东询问了公司发送本批产品的生产质检流程和性能参数，胸有成竹却心急火燎地赶到了温州人造革公司。

在交流中，了解到客户试用产品的相关情况后，段伟东放下了掷地有声的一句话：“我们的产品绝对没有问题！再做一次试用，如果有问题一切损失由华峰负责。”温州人造革工作人员被华峰人独有的自信深深触动，决定再给华峰一次机会。带着这份自信，从这天早上10点至次日凌晨3点，华峰营销员与技术员连续15个小时守在客户生产车间，废寝忘食，协助客户协调生产。这种敬业精神和责任感，令许多温州人造革员工感叹不已。

早上8点，段伟东迫不及待地拿着符合技术标准的产品以及生产工艺记录敲开温州人造革公司董事长孙福荣办公室的门。听完了汇报之后，孙福荣望着那略带疲态，却依然炯炯有神的双眼，紧紧地握住段伟东的手，坚定地说：“华峰产品，我们要了。”（金国）

案例点评：自信彰显魅力，自信更来自实力。段伟东“掷



地有声话语”的底气和豪气来自于“打铁需要自身硬”，来自于华峰始终坚守“持续创新为客户提供满意的产品与服务”的质量方针和“宁可损失千万产值，不让一件不合格产品出厂”的质量理念。（一舟）

## MBA 的价值证明

华峰集团第一个MBA、说一口标准而流利的英语、为人处世极富个性，他就是现任氨纶公司营销部副部长程波。

八年前，程波加盟华峰后被安排在集团公司营销部。当时营销部的业务主要集中在国内，国际业务还处于刚刚起步状态，公司还没有着手开拓国际市场。程波在很短时间内，向领导提了许多在他看来很重要而迫切的发展建议，但大都石沉大海。那一段日子里，程波感到非常苦恼，同事的误解，领导的沉默，让这个好男儿犹豫徘徊，倍感英雄无用武之地。但是程波那从不服输、永不放弃性格，更加激发出了他满腔的热情，如何把先进优秀的理念带入团队，融入团队，才是自己的当务之急。

2002年6月，公司派程波赴深圳参加聚氨酯国际展览。程波认为这是接触国际经销商的一个绝好机会。为参加好这次展会，在公司各部门的支持配合下，程波与还从未接触过国际市场操作的同事们一起，精心设计产品包装，翻译产品说明信息，准备好对外宣传资料和交易合同单据等。每一个细微的地方，他们都精心准备，毕竟这是他们的第一次。

展览会上，世界各国的供应商和采购商云集，因为英语顶呱呱，又熟悉国际贸易规则，程波专门负责接待外商。他流利自如地和外商交流，恰当得体地向外商介绍华峰的新产品，引起众多客商的兴趣。这次赴展的供应商主要来自日本和德国，采购商主要来自土耳其、印度、巴基斯坦等国。正是凭着流利的

外语交流能力和熟稔国际市场规则这两“块砖”，程波敲开了一个印度客商的门，做成了华峰的第一单对外生意，赚到了外贸的“第一桶金”。（王赛）

案例点评：如何快速融入团队，是每一位职场新人都会遭遇的问题。面对挫折，你会怎样选择？是坚持还是放弃？程波就选择了前者，并在工作中不断发挥自己的专业特长，成功的为公司赚到了外贸的“第一桶金”，也为个人职业生涯的良性发展奠定了基础。（王赛）

## 执着迈进氨纶高端市场

经编市场是氨纶企业追逐的高端市场，华峰人凭着7年的执着追求，打开了这扇门。

2002年，氨纶公司福建办事处营销员蔡以勇带着华峰氨纶产品拜访国内一流面料厂家劲霸。见面后，劲霸副总洪先生很客气地说：“劲霸目前使用杜邦公司的莱卡经编氨纶，其他公司的产品性能达不到这一高度，劲霸暂时不会使用其他产品。”虽然业务没谈成，但蔡以勇的认真友善赢得了劲霸的好感。其后的6年里，蔡以勇仍然看好劲霸这一优势客户，坚持去拜访劲霸，带去华峰氨纶最新产品和技术信息，与企业主、厂长、技术人员都保持了良好的关系。

到了2008年，华峰氨纶在经编氨纶生产技术上了质的飞跃，蔡以勇带着自信再次来到劲霸约见了洪总。蔡以勇用专业的角度，从质量稳定和成本优势两方面阐述华峰经编氨纶的优点。这份真诚和执着打动了劲霸，劲霸同意试用。在随后的过程中，蔡以勇经常走访劲霸，深入车间了解生产过程，细心做好试用问题记录。并积极与本公司生产、技术、质量等相关部门沟通，反馈客户需求。通过公司各部门通力合作，华峰经编氨纶一次次改进提升，逐渐符合劲霸的各项性能指标。

到2009年下半年，劲霸终于试用成功，华峰经编氨纶完全符合劲霸需求！自此，华峰氨纶作成为唯一打进福建这一最严格的市场的企业。劲霸洪总对蔡以勇说：“是华峰人的执着感动

了劲霸，也是华峰的热情服务征服了劲霸。”（金国）

案例点评：现代营销手段花样繁多，但是“执着、专注”是很简单也是很有效的方法。在激烈的市场竞争中，只有坚持比别人更用心、更真诚、更专注，才能赢得客户的信赖。（金国）

## 那碗 10 欧元的蔬菜汤

在外人眼中，出差国外是很风光的事情，还可以顺道旅游。然而真实情况果真如此？2007年，氨纶公司技术副总杨梅菁和公司外贸部副部长程波出差欧洲拜访新老客户，“遭遇”的却是奔波中艰辛。

在欧洲各国奔波的7天时间里，两位华峰人紧凑的议程忙得他们没有一刻停歇。为了节约出差费用，他们出行基本靠的是火车和城市公交。因为时差和气候缘故没休息好，杨梅菁老总还出现身体浮肿病症。

在成功推介完华峰产品后，两人踏上了回家的道路。在巴黎机场，国外饮食的不适应，让杨梅菁渴望喝一碗蔬菜汤，但当她看到标价为10欧元，折换人民币要100多块时，她有点却步了。身旁的程波试探地问：“杨总，这汤好贵，要不我们上飞机上用餐？”杨梅菁想想确实挺贵的，就笑着说：“那就替公司省下这10欧元吧！”

回来后杨梅菁对着公司的同事开玩笑说：“你们以后再也不要跟着程波出差了，太苦了，我想喝一碗10欧元的蔬菜汤都不让呀！”（金国）

案例点评：为了开拓市场，出差对于营销人员来说已经是家常便饭。为了节约管理成本，众多华峰人都自觉地本着开源节流的原则控制出差费用，正是靠着这种“勤俭节约”、“艰苦

奋斗”的质朴品质，才有了华峰营销人员没有被市场交易环境所腐蚀的一身正气。（金国）

## 致力于客户的成功进行创新

2004年，新材料公司广东办事处的员工在走访市场中发现，惠东市场有意向做聚氨酯产品。惠东市场绝大多数鞋底厂家的产品原先主要使用pvc原料，供应中东地区低端市场。在出口受阻后，大部分厂家决定转型，但不知道从何着手。得知这一消息，华峰广州办事处人员意识到这是一个绝好的市场培育机会！于是，办事处立即联系公司，主动找上这些正“无所适从”的厂家，免费为他们提供技术指导。

那时，广州办事处主任叶其伟诚恳地与生产鞋底的各厂家说：“我们在聚氨酯行业有着丰富的生产、技术和管理经验，我们愿意扶持你们，把惠东市场做起来”。雪中送炭，何其所幸。惠东各厂家在公司技术员夏月长等人的帮助下，从买设备、招工人到培训员工、指导生产和后期管理。近半年时间，华峰的这批“志愿者”员工与客户几乎吃住在一起，将华峰经验倾囊相授，赢得了客户的感激和信赖。

此后，惠东鞋底生产厂家几乎全是华峰的客户。其间，也有其它供应商提出低于华峰的价格供货，但是客户一番令人动容的回答打消了那些供应商的念头：“就算有再大的利益，我们也不会放弃与华峰合作”。历经风雨的友谊，固若金汤，牢不可破。（金国）

案例点评：“致力于客户与公司的成功进行创新”是华峰的使命。多年来，华峰在发展壮大自身的同时，不忘扶持第三



方，让其与华峰共同成长。华峰把客户的企业当作自己的企业去耐心辅助经营，拉长了企业“价值链”，为客户增长了发展信心，赢得了客户的信赖——这是华峰始终“领先半步”的原因。（金国）

## 生意就在不经意处

2005年的一天，新材料公司营销部经理夏成旺到河南嵩山少林寺旅游。途中在半路凉亭里休息时，边上两位年长的老人的讨论引起了他的注意。老人家说：“现在的布鞋鞋底太硬了，硌脚。”这句不经意的话让夏成旺心理嘀咕“难道市场上还没有聚氨酯鞋底原液做的耐磨、轻便鞋底？”他恭谦地与老人家攀谈起来，“河南市场上还没有卖软底布鞋的吗？”老人家给出了肯定答复。

下山后，夏成旺放下旅游计划，随即前往市场上进行调研，又拜访了当地几家鞋底客户，调查结果表明：布鞋一般由pvc塑料做底，聚氨酯鞋底还是一片空白！

河南是个人口大省，这是个巨大的销售增长点。夏成旺立即把这个信息传回到公司，并建议这些厂家把消息者需求的这块鞋底市场做起来。公司很快研发出来专门用于生产布鞋鞋底的产品，客户应用良好，市场上卖的红火。一个新的市场又诞生了！（金国）

案例点评：机会垂青有准备的人，同样市场也是惠顾有心人。华峰总是在行业竞争最激烈的时候，跳出红海去捕捉客户需求信息。只有把客户的需求放在心里，才能创造出新的市场，同时也给消费者带去舒适美好的生活享受。（金国）

## 空运过来的信誉

2008年一天夜里，超纤公司接到广东经销商海岛公司电话：“有一位重要客户提出一笔两天内交货的订单，完成这笔交货，对我们今后是具有战略意义的，请华峰支援。”

当时超纤公司生产繁忙，根本没有办法满足这个客户的要求。然而客户的需求就是华峰的责任。着眼长远，急客户之所急，超纤公司毅然决然地接下了这笔订单。为了企业的信誉，超纤公司充分发挥发动车间员工的能动性，战术素养良好的“来自能战，战之能胜”的员工一时忙得热火朝天，打样、调色、配料、上机、检验各环节争分夺秒。24小时，客户的产品赶出来了！

当生产技术部门松口气的时候，公司销售部门人员却是眉头紧锁。由于上海距离广东路途遥远，1天时间，无论如何是不能把产品运达客户手中的。紧急的磋商后，公司决定空运！

飞机到达广州已经是晚上10点多，华峰的业务员不辞辛苦，马不停蹄地把货物提出来送往海岛公司仓库，这时已经是凌晨一点了。第二天一早，客户顺利拿到了产品，对华峰的产品质量和服务态度非常满意。海岛公司老总拉着华峰业务员的手说：“华峰人一诺千金，让我们赢得了共同的信誉。”（张忠瑞）

案例点评：“以市场为导向，视信誉为生命”是华峰的经营理念。创业以来，华峰之所以能够迈过一道道坎，取得一个又

一个的飞跃，关键是诚信立业。客户的需求就是华峰的责任。华峰人一言九鼎，为了客户的利益，为了企业的信誉，即使增加空运的成本，也毫不犹豫！（一舟）

## 营销不只是营销员的事

2010年5月31日，为了和客户建立更深入的战略合作关系，新材料公司营销部邀请温州最大的客户之一鑫鹏鞋材公司的生产经理等人来华峰参观交流5S管理、人事招聘、员工培训等工作。

为了这次交流会，集团各公司相关人员都精心准备，提供智力支持。氨纶公司企管部副部长朱少正就氨纶的5S管理中的经验和细节向客户一一做了展示，培训中心经理陈尚高就集团人才培养培养模式向来访客人作了详细介绍，让他们分享了华峰十几年来积累的成功经验。客户所到之处，得到的都是热情的接待。

交流会是一个与客户互动的载体，让客户直观地感受到华峰的软实力，以及与客户共成长的理念。鑫鹏公司生产经理真诚地说：“华峰是家大企业，但是却没有摆大企业的架子。与华峰合作，获得的不仅是优质的产品，还有更多增值服务，华峰值得信赖。”（周锷立）

案例点评：营销不是一个营销部的事情，而是需要公司所有部门的参与。在市场运作过程中，只有从文化、管理等将公司各环节的资源有效调动起来、整合起来，让客户认同华峰、信任华峰，才能真正发挥企业营销的最大竞争优势。（金国）

## 合适的就是最好的

2009年，在福建市场上，技术工程师凌旭发现一个奇怪的现象，华峰的产品质量很好，但是客户的使用量却上不去。通过与客户的沟通及侧面了解，凌旭发现华峰的耐寒料性能各方面都远远高于客户和市场的需要，虽然说我们的产品能更好地满足客户和市场的需要，但是为客户带来的利润率并不高。

得知这一情况，凌旭马上主动与公司技术部沟通，请求提供一款性价比更高的产品。正好公司反映山东有使用过一款半耐寒料，与全耐寒料相比性价比更高。等等这一产品运到达后，已是下班时间，凌旭马上赶到客户公司开始生产样品。看着一双双成型的鞋底从模具里拿出，客户非常欣喜地握住凌旭的手说：“兄弟啊，你是活财神！”

然而好事多磨，凌旭回去后，晚上十一点该客户来电话说鞋底出现气孔，达不到试料当时打出来的效果。凌旭又马上赶往客户生产车间，经过一番试料和分析，发现原因是设备的压力不稳定和过滤网的污垢造成的。设备调试完毕，看着一双双物美价廉的鞋底从模具中出来，客户笑了！（周锟立）

案例点评：人们常说：合适的就是最好的。本着“为客户的成功进行创新”的使命，在技术研发上，有时方向是比速度更重要的创新。面对不断变化的市场环境和所产生的环境机会，只有善于捕捉和判断容易被客户认可的环境机会，才能由于利益点明显，得到客户以及消费者的青睐。（一舟）

## 客户赚钱，华峰发展

2008年9月，有鞋厂向超纤公司福建办事处反映超纤出现表面印刷不牢现象，油墨一刷就掉。鞋厂判定是超纤表面油性太重无法粘合，要求退货。这批货涉及几万双已经裁剪的片材和几万米仓库存货，如发生退货，损失严重。

究竟是超纤产品问题还是鞋厂油墨和印刷工艺问题？鞋厂表示用相同工艺使用其他厂家的超纤产品没有出现印刷不牢现象。接到投诉电话后，福建办事处业务员徐安奎和黄忠急客户之所急，立刻赶到鞋厂进行售后服务。

“如果是公司的产品问题，即使公司损失再大，也必须召回”，徐安奎和黄忠为验证客户对超纤产品的评价，便带上该鞋厂的油墨及超纤材料去寻找外部印刷厂做实验。实验结果表明如果使用表面处理剂问题即可解决问题。但当然，使用表面处理剂会增加鞋厂的产品成本，怎么办？徐安奎和黄忠又换了一家印刷厂做实验，一连几天都在印刷厂加班加点，有时一直待呆到深夜，印刷厂的工作人员被他们为客户解决难题的精神所感染。

通过5天的跟踪实验，终于发现了油墨升级也可以解决超纤表面印刷不牢的问题。徐安奎和黄忠兴高采烈地把这个消息告知鞋厂。鞋厂被华峰业务员解决问题的效率和想客户之所想的真诚所折服，表示同意接受工艺调整。由于多天跟随实验，徐安奎和黄忠弄懂了多种超纤印刷原理，印刷厂的工作人员笑称：

“你们都成半个专家了”。（徐安奎）

案例点评：“客户利益高于一切”。为客户创造价值是每一名优秀营销员的座右铭。要成为一名优秀的营销员，不仅要有百折不挠、坚持到底的精神和获得订单的能力，还要有成为解决客户问题的能手和与客户发展关系的行家。只有客户赚钱了，企业才有发展。（一舟）



# 第四章 质量篇

DISHIZHANG ZHILIANPIAN

---

——持续创新为客户提供满意的产品  
与服务

## 倒班倒出来的工艺标准

2006年初，华峰新材料公司生产的鞋底原液产品时常出现质量波动。经过分析，是生产工艺员的“经验主义”造成了工艺操作没有固定标准。如何制定工艺标准成了当务之急，但由于中间体工艺复杂，很多人觉得工艺标准化很难实现！时任新材料公司原液车间工艺员的黄旭然却主动请缨，固执地认为“工艺标准化是可行的”。

为了收集吸真空等工艺数据，黄旭然主动要求倒班。在3个多月的时间里，黄旭然一边完成本职工作，一边加班摸索数据，并虚心与同事讨论。他一再勉励同事：“磨刀不误砍柴工，做工艺标准化就是为了更好更快地生产。”

功夫不负有心人。经在黄旭然和其他工艺员半年多的共同研讨和试验，2006年11月，一套行之有效符合公司实际的《标准化操作手册》终于制定出来了。经过一段时间的试运行，这套工艺标准达到了稳定产品质量的效果，一等品率从年初的80%多上升到99%。这一结果也更加坚定了操作员信心——“原来复杂的中间体生产工艺是可以标准化的。”（林孝秋）

案例点评：很多时候我们重复出错，是因为“老办法解决不了新问题”，是因为掉进了“经验主义”的陷阱。从黄旭然坚信“工艺标准化是可行的”，我们可以看出，破除循规蹈矩、墨守成规的思维陋习，在繁琐的工作中与时俱进地摸索总结规律，原来创新也是容易的。（一舟）

## 十几个小时的坚守

2006年，合成树脂车间生产出来的JF-A-2070产品质量不够稳定，时常接到客户的反馈意见。客户的意见是产品技术提升的基础。公司立即组建技术小组对客户反映的意见进行梳理，并组织技术人员对产品配方进行了调整，原来产品问题出在具体的生产操作过程中。

这个产品不仅关系到公司的经济利益，而且关系到公司在业界的声誉。时任车间工艺管理员的陈翰林认识到问题的严重性，于是他每天呆在生产现场对该产品的生产流程进行跟踪，对操作过程中的每一道流程进行细心观察，对控制的每一个步骤进行记录。由于生产这个产品的周期长达十几个小时，因此他经常要通宵达旦在车间鏖战。

功夫不负有心人。经过一个多月的努力，陈翰林终于找到了解决问题的办法，于是对操作方法进行了调整，对工艺配方进行了创新，从那以后，客户对这个品质可靠、性能提升的产品有口皆碑。（吴合进）

案例点评：精诚所至，金石为开。陈翰林的坚持让胜利的曙光照耀在他微笑的脸上，他为公司争取的不仅仅是利益，还有那份一切为了客户的无上荣誉。主动负责，跟进提升，慎终始，我们的执行理念在这里得到了最全面的体现。（金国）

## 不让一件不合格品出厂

2009年9月5日，氨纶公司纺丝车间包装员工张梅红在工作中发现D7-17#第17根丝饼外观与正常产品对比有少许差异，乘着“宁可损失企业利益，也不让不合格产品出厂”的质量理念，她及时向纺丝车间主任反映了发现不合格品的情况。

接到汇报的车间主任迫不及待地与纺丝D1工段机修人员对“疑问”丝饼进行了分析检查，才发现原来是D7-17#第17根的3孔喷丝板已有1个孔被堵塞，导致丝饼的旦数不够。

找到问题的症结后，该车间主任向工厂领导汇报，却发现该批“瑕疵”产品已经发往公司各驻外办事处和部分客户处，氨纶公司领导及时作出了决定：“为了公司的品牌信誉，我们必须对所有“瑕疵”品进行追回处理，以弥补客户的损失！”这次产品危机就此化解。

想起这件事，张梅红不禁心有余悸，她说：“如果最终因为我的疏忽，而使不良丝饼流到客户手中，而导致公司信誉的损害，后果不堪设想”。（林凯 一舟）

案例点评：张梅红只是一名新员工，但她时刻绷紧质量这根弦，让“质量在我手中，质量在我心中”没有成为一句挂在墙上的口号。同样的，公司领导对质量问题的果敢处理，也反衬了华峰“为客户和公司的成功进行创新”的使命和“为客户创造价值”、“客户满意多一点”的理念在公司的真正落地。（一舟）

## 1 公斤的重量

作为一个工艺操作员，每天的工作和职责就是准确、高效、有序、规范地完成生产投料任务。刚开始工作的我并没有很强的工作责任感，后来发生了一件刻骨铭心的事，才让我彻底领悟到“责任”两字的涵义。

那天，一切如常，我出去投料，向17号反应釜投加71公斤EG。走到釜前，投料工人已经将装有EG的桶放在了校准完毕的台秤上，投料单上记下了毛重89公斤，净重70公斤，皮重19公斤。脑袋“嗡”的一声陷入了混乱。只差1公斤，重来还是放弃？空气似乎有些闷热，夏天的高温让车间像烤炉一样，刺眼的阳光毫不留情的照射在车间内。

“投，倒光。”我没有选择让投料工再备，或者因为心中那点侥幸，好像好运一直站在我身边。空桶被摆放于台秤上，安稳的模样像在讥讽我脸上的无助：空桶19公斤。我与好运无缘，这就是现实。“合上釜盖，算了。”心里头早被阳光晒出了烦躁，我转身想回控制室。

“等下，还差1公斤呢，我去给你备来，这可少不得。”胳膊上传来的力量让我停下行进的步伐，那位投料工人熟悉的声音让我回头迎上认真的眼神。看着投料工转身去备那1公斤的料，他的灰色工作服已经湿透。我的眼睛模糊，从此我再也不敢差不多投料了。

“1公斤”，真的好重！（欧阳山）

案例点评：做一名合格的华峰人，在进入公司的那一刻身上就已经背负了属于自己的责任，这份责任与华峰的利益和发展息息相关。所以，每位华峰人都要履行好属于自己的岗位责任，哪怕它只有“1公斤”。（金国）

## 赶产量不降质量

包装岗位，作为氨纶产品流向市场的最后一道质量检验关口，分级员工一丝不苟的工作画面，已成为包装车间一道靓丽的风景线。在二期包装，由于每天要对2000多个丝饼进行检验，上班员工主动早到厂，时间就会充足一点，检验也会更仔细，所以也就不容易犯错。现在，每天提早几十分钟到厂，这在包装并不算什么新鲜事，因为许多人都曾这样做。尤其是华峰班的女员工，由于她们住宿区离工厂很近，每天早晨提早半个来小时进厂已成为她们的习惯。

即便是在午休时间，有些员工仍在认真地做着检验丝饼的工作。一位正在认真分级的员工王媚说：分级工作是细活，做得太快怕出事，中午多干一个小时，下午干活就能得心应手了。其实，对于这样的主动加班，包装班长经常会劝说她们中午应该午休，否则身体会吃不消的。然而，许多人为了不影响别人工作，总会在午间轻声地干着活儿。

不了解情况的员工可能认为现在包装实行了计件工作制，多劳多得，所以她们就来早了。其实，这样的想法过于片面，正如包装女员工孙翠娟说：“工段的包装量大，每人分配量基本都超出额定标准，提早上班就是为了能保证质量，并能及时完成任务。至于增加的报酬，那倒不是最重要的。”（吴海峰）

案例点评：检验丝饼或统计数据，都必须要认真细致，太快肯定不行，慢了又怕耽误下一环节的工作，包装员工正是以

高度的责任心，在平凡的岗位上把守着产品出厂的最后一道关口。（吴海峰）



## “火眼金睛”盯质量

2010年5月23日8点接班后，新材料公司原液车间副班长的陈裕洪照例对生产工艺进行复查。在复查中，发现其中的CMA-254后期回流液代EG、DEG的比例，好像有问题。虽然是第一次代替生产中间体，但是他的“火眼金睛”看出了其中的疑惑。

本着对工作高度负责的态度，陈裕洪对交班记录进行了复查，发现投料数据是按照交班记录来投加的。他将此问题拿出来跟大家进行了探讨，很多人说：“这是上上个班的班长交班的，经过两个班校对了，怎么可能错啊。”

陈裕洪认真地说：“虽然是班长交班的也可能发生错误，按照工艺不应该出现这样的情况，我们做生产的必须严谨，对于发现的问题要进行求证确保质量。”他将此情况及时向车间主任进行了汇报，经过查证，果然是前两个班的班长交班出现了错误，将两个数据写反了。正是因为陈裕洪的“火眼金睛”，车间预防了一次质量事故，公司减少了损失。（吴呼鸣）

案例点评：“质量兴，则企业兴；质量衰，则企业衰”。我们的生产中需要更多像陈裕洪这样的“火眼金睛”，更需要他敢于较真的“赤子之心”。生产中没有权威，没有定律，唯有不断地仔细再仔细，检查再检查。（金国）

## 安全护航员王朝海

王朝海是革用树脂车间甲班台上的副组长，他工作勤勤恳恳，一丝不苟，兢兢业业，不仅配合组长作好班组的日常生产管理工作，还负责班组安全、质量的巡查工作。记得有一次我把US-101错写成BHT，结果他在巡查时发现了这一问题，立刻拿着投料牌找到我，叫我再仔细核对一下，经过与原配方核对，发现果然是我的疏忽。经过这件事，我对他的严谨负责的态度更多了几分佩服，也让我在后来的工作中更加的仔细小心。去年年底，在投中间体PE-1756时，一些员工错把PE-1375当成PE-1756备上了一桶。幸好朝海班长在巡查时发现了情况，并及时更改储备料，才成功避免了一起质量事故。生产上类似的疏忽或错误经他发现并纠正的还有很多很多。他的认真负责为公司减少了很多不必要的损失！

工作中，他不仅严把操作规程关，对工人的“三违”现象也坚持严查不放过。有一次一位员工在备MDI时未佩戴眼罩被他发现，他当场要求这位员工佩戴好劳保用品，并对他进行了严肃的批评教育。这样的例子不胜枚举，人人都说他不仅是我们班的质量安全督查员，更是我们班的质量、安全生产的保驾护航员。（？）

案例点评：王朝海同志正是乘着华峰所信奉的工作态度——主动、严谨、责任、奉献，默默坚守在自己的工作岗位上，为每一份工作把好关，对每一位员工负责，将一些不易察觉的隐患扼杀在萌芽状态，为公司避免了很多潜在的事故。正是这种主人翁精神支撑着华峰产品品质和生产安全华峰，让公司在前进的路上，越走越远，越走越辉煌！（）

# 第五章 安全环保篇

DIWUZHANG ANQUANHUANBAOPIAN

---

## 安全是“一把手”工程

2008年“4.10”火灾后，新材料公司对时任总经理助理兼安全环保科科长尤金明处以5000元的罚款。

火灾发生前后，尤金明一直在成都忙于华峰成都公司的投产试生产的调试工作，于是有部分员工对这次处罚不理解。

尤金明对那些为他“打抱不平”的员工说：“我作为安全环保科的科长，无论我身在何处，这次事故我都有不可推卸的责任，应该受罚！”他还说，“事故的发生，说明我的工作还存在很大的漏洞。同时，我也希望每一位员工在工作中，要把安全工作放在首位，做在平时，并能在事故发生后，不要推卸责任，而是要在事故中总结经验教训，不能让同样的错误再次发生。”（陈尚高）

案例点评：勇于承担责任是一种品质。安全是“一把手”工程，建立领导安全问责制，绷紧安全生产这根弦，把安全防范做在平时，将是避免安全事故发生的“良方”。（一舟）

## 火海英雄的责任

2008年4月10日，是华峰发展史上的一个平常日子，也是一个不能忘却的日子。这一天，由于华峰革用树脂车间的阀门发生滴漏和操作岗位不通风等原因，导致“4.10”火灾事故的发生。

4月10日中午11:59，用完餐刚到办公室的负责生产的副总经理钱炳贤接到了革用树脂车间主任付志鹏的紧急电话：“革用树脂北车间K-31反应釜在放料过程中意外起火，不到一分钟，整个车间就浓烟笼罩了”，听到消息的钱总不免提高了说话的声调，“现在车间有多少人，撤离了没有？火势能否控制？车间的损失情况怎么样？……”，钱总一边听着电话里的汇报并发出救灾指令，一边向车间跑去。此时，车间K-31釜内C-30料正着火，K-21釜模块部分损坏，K-33釜出现变形，且北车间墙体、屋顶被烟熏坏，烟感探头也可能损坏。

数分钟后，心急火燎的钱总赶到了火灾现场，随后尤金焕董事长、袁水华副总、项金尧副总等也赶到了现场。面对浓烟和大火，面对泄露出来漂浮在水面的笨原料，各位老总分头行动，迅速组织员工实施自救，并不顾个人安危，义无反顾带头进入车间进行救援。接水枪、喷灭火器、抗沙袋、搬储罐……老总们笔挺的西装变了样，锃亮的皮鞋满是污渍，冲在一线的员工们脸被火烤得像“关公”，被烟熏得像“张飞”。

在大家奋不顾身的扑救下，半个多小时火势得到了控制，随

后在赶来的当地消防官兵的支持下，1个小时后大火被完全扑灭。

事后，很多人问当时的“火海英雄”，革用树脂车间里那么多易燃易爆物，你们不怕吗？“英雄们”都羞赧地表示，“这是我们应该做的事，也是我们的责任”，在场的钱总也严肃说，“在危急面前，为了公司的利益，我们义无反顾……”。（一舟）

案例点评：“安全生产，人人有责”，“4.10”火灾事故是给那些安全意识淡薄员工的一次血的教训。对于广大员工来说，只有在工作中牢记安全责任，从每一个细节做起，绝不放过任何一个隐患，忽略任何一个可疑点，才能有效地防止事故的发生，才能保障个人和公司的生命财产安全。所幸的是，我们可敬的领导、可爱的员工，没有在大火面前退宿，没来得及思考自身安危就义无反顾投身于在浓烟和浴火中，为火势的控制赢得了时间，把公司的财产损失降低到最大限度。当危机来了，一个人敢于、勇于、善于承担责任的人，是一个有价值的人。（一舟）

## 保护农场河

2009年9月24日，新材料公司安全环保科接到鞋底原液车间员工电话，称发现园区农场河内有大量小鱼异常死亡，这一消息立即牵动了安全环保科和公司领导的神经。一场保护农场河的战役即将在华峰打响。

根据现场勘查，原来是农场河上游的污水处理厂进行检修，大量未经处理的重污染废水排入河中，致使曾经青草碧水、鱼儿游虾儿跳的农场河道黑臭不堪，新材料公司管辖的河段内出现大面积的鱼类死亡。

为保护小河生态平衡，履行华峰化工生产不损害环境的责任，新材料公司分管环保工作的钱炳贤副总经理在请示尤金焕董事长后，果断决定并部署“隔断河水，控制污水蔓延；抽调人员，不惜一切代价保护农场河”。

农场河被污染的消息一经传开，新材料公司鞋底原液车间在岗的员工纷纷主动请缨出战，保护农场河。在炽热的太阳底下，员工们干得汗流浹背、热火朝天，扛沙袋、背黄泥，历时两天，终于筑成了一条杜绝污染源的堤坝。

看到堤坝隔断污水源的农场河，员工们满是黄泥的手相互击掌，开心地笑了。员工们高度环境保护的责任心与使命感，使得华峰农场河9月27日又恢复了往日的清澈。（蔡振中 薛新国）

案例点评：这场农场河的保卫战，是华峰履行环境保护责任的冰山一角，是华峰将“安全环保是所有工作的前提”的理念内化为员工行动的一次“亮相”。“既要快速发展，更要碧水蓝天”是华峰承担社会责任发出的铿锵的声音。在谈化色变的今天，华峰始终把环境保护放在首位，打造了可持续发展的绿色企业。（一舟）



## 安全工作秘诀：细心，再细心！

2007年夏天的一个夜里，当班的合成树脂公司安全环保科黄先禄像往常一样，责任心颇强的他没有坐在值班室，而是“按部就班”地进行地毯式巡查。

当黄先禄路过3000立方储罐区时，细心的他发现存放着DMF（易燃的危险化学物料）的储罐罐壁上有些潮湿。黄先禄寻思着，这大热天里又没下雨哪来的水？带着疑惑的他从袋子里掏出纸巾将罐壁水渍拭干，随后便在一旁观察。五分钟过去了，十分钟过去了，十五分钟过去了……在罐体旁耐心的黄先禄眼睛一眨不眨地盯着。终于，近二十分钟时，被纸擦干的罐体又渗出一些淡黄色的液体。

经验丰富的黄先禄在确定是罐体细缝导致物料渗漏的安全隐患后，立即通知了公司机修人员并向上级汇报，经过机修对罐体细缝的粘合处理，成功避免了公司的损失和重大安全事故的发生。

就这样，安全员老黄“守株待兔”发现针孔大小渗漏的事很快就传开了。当公司领导问起他有什么工作诀窍时，黄先禄只说了一句话朴实的话：“我觉得在工作中就是要细心、细心、再细心”。（谢毅）

案例点评：作为一名老员工，老黄用自己的“火眼金睛”和耐心避免了一场“千里之堤，溃于蚁穴”的罐体细缝渗漏事故

的发生。“安全责任重于泰山”，在安全面前，有时守株待兔的“笨办法”，往往胜过凭经验办事的“小聪明”。（一舟）

## 人人都是安全员

2008年5月20日下午，新材料公司后勤维修工欧阳登军路过甲苯丁酮泵房时，发现从1.4的泵中不停的有料漏出。他自己不是很懂设备操作，又觉得这种方式的漏料不正常，看看边上没人，便马上找到了自己熟悉的环保操作工李光宝，同时打电话告知电工班长丁星光和当班安全操作工。由于欧阳登军没有把自己置身安全事外的责任心，漏料事故的安全隐患及时得到了排除。

当值班安全员向他表示感谢时，欧阳登军淡然一笑：“我只是无意中发现，并做了一件每一个华峰人碰到都会做的事，公司不是倡导人人都当安全员吗！”（周亚英）

案例点评：“我的区域我负责，相邻边界我管理”说的是每一个员工都要不分“事内”和“事外”，在面对隐患、面对事故时，要承担起一名“安全员”的责任和义务。“多事”的欧阳用自己的责任诠释了人人都是安全员的理念，也再次说明了，其实所有事故都是可防可控的道理。（一舟）

## 风雨中的美丽

2009年8月8日至9日，第8号台风“莫拉克”以势如破竹之势步步紧逼温州。临近飞云江的华峰工业园区，风大雨急，可能出现风、雨、潮“三碰头”险情。

8月9日上午8时，随着“莫拉克”台风的逼近，突然风雨加急，园区新材料公司仓库屋顶出现险情，屋顶钢板剧烈抖动；园区北四号仓库卷门被大风撞翻，雨水跟随而进，园区北二、三号卷门也被大风撞弯。同时“莫拉克”台风的到来，还引起了电压波动，氨纶公司莘塍工厂纺丝4条系列线停工；东山工厂由于电压不稳，纺丝D2车间6条系列线停工……。

关键时刻，方显英雄本色。情况危急，各公司领导始终站在抗台一线，在狂风暴雨中，带领并指挥抗台值班人员扛沙包、运沙袋、遮防水布……有的在狂风中跌倒，又爬起来继续干；有的手被划伤，顾不得包扎，依然坚持在一线与狂风暴雨搏斗。氨纶公司两个休息班组员工得知车间停产，立即顶风冒雨前来帮忙。经过了五六个小时的激战，园区各危险源得到控制，车间也恢复正常生产。当晚21时许，公司园区各生产车间干净整齐，设备运转良好，员工有序到位。（一舟）

案例点评：“危难中，方显英雄本色”。在这个台风多发的地区，每年的台风季节，我们都能在风雨中，看到华峰领导不畏险情、以身作则、率先垂范的身影，看到华峰员工责任在心、团结一致、视厂为家的情感，看到华峰人一家人，一条心、一股劲的精神。台风中，这些“勇敢者”是华峰一道美丽的风景。（一舟）

## 抢险堵漏，分秒必争

2010年7月9日早上5点50分，当大多数人还在睡梦中时，在华峰国际项目现场执行夜间基坑安全检查的喻小平又戴上安全帽，起身准备下工地，检查基坑和周边情况。

这个活，他要从晚上7点一直干到第二天早上7点多，基本上每隔一小时下一次基坑。因为项目所在钱江新城核心区明文规定，大型运输车辆只能夜间通行。所以，华峰国际商务中心16米深基坑、近26万方的土方挖掘与运输只能在夜间进行。

一整晚巡检，人难免疲倦。喻小平舒展了下身体，振作精神。站在二楼栏杆上他先环视了下整个基坑，数月巡视养成的习惯让他格外的眼尖。这会儿，他一眼望见基坑兴业路四季路转角有一处明显渗水，四十米开外也能看出带着泥沙的浑水不断往外流。经验告诉他，透水时间大概在早上5点40分左右，此时诺大的基坑内还空无一人。深谙《土方开挖应急预案》的他，一边快步下基坑小跑向渗水点，一边迅速拨通了桩基施工单位技术负责人电话：“现场出现透水事件，请你们马上安排现场应急工人进行抢险处理！”接着又拨通现场土建主管鲍晓军的电话：“鲍工，现场兴业路四季路转角处有渗水，我刚通知大成马上到渗水点去！”

挂完电话，施工总包单位项目经理马兴良和另一施工员也已闻讯赶到现场。情况紧急，三人马上跳进泥水中，马经理拿起模板去堵透水孔，喻小平和施工员迅速拿起应急编织袋往里

面装泥沙，争分夺秒开始堵漏。十分钟后，总包和桩基单位应急抢险工人在他们的现场指挥下组织起有序的抢险堵漏工作。7点不到，公司总工郑良和工程部土建主管鲍工也赶到现场，布置后续堵漏和外部安全维护方案。整个抢险堵漏工作从早上6点持续到9点多，基坑透水得到有效处理。由于发现和处理及时，现场才未发生路面下沉甚至基坑塌方等严重事故，施工安全和进度得以保障。（胡金）

案例点评：有人说，生活中要应付的并不都是翻天覆地的变故或者天灾人祸，而是琐碎、细密、持续的问题，而正是这些最消磨人的精力和热情。项目现场管理就是这样，看似简单，其实是对精力、耐性、责任心的巨大考验，而夜间值班任务尤为艰巨。这种责任心是华峰国际项目部所有成员共有的特性。诚如喻小平所说，这份表扬虽然落在我身上，其实是给每个人的，那天现场无论谁值班，都会让事故得到及时处理。因为，大家都有一个共同的愿望，就是要把华峰国际建成钱江新城内的高品质标杆建筑！（胡金）

## 爱较真的员工

随着氨纶公司东山工厂生产规模的迅速扩大，安全生产问题日益严峻。目前，每天有几十位外来施工人员在厂区进行施工，为了保证外来施工安全，避免违规行为发生，工厂发动全员的力量，以主人翁的责任感自觉做好各种监督和检查，从而确保生产的正常运行。

2008年的一天，纺丝D1车间员工叶成煌在生产房发现了包装工段地面施工人员违规吸烟现象。虽然不是自己公司的同事无权制止，但是抱着对安全的责任感，叶成煌立刻上前给予当场制止。随后，他及时向班长反映情况，并由管理人员对施工人员的违规行为进行了处理。

保安全千日不足，出事故一日有余。这一做法避免了安全事故隐患。他的班长方仕金说：“对于某些人来说，只要“事不关己”，哪怕是要事，往往也会“高高挂起”。作为一名五年工龄的老员工，叶成煌总是特别尽心尽责，每有异常情况，他总能及时处理或汇报情况。爱岗如同爱家，这就是一种平凡中的不平凡。”（吴海峰）

案例点评：对于很多影响生产和安全的事件，全体员工都应该要有爱较劲的责任感。生产的安全运行，需要华峰大家庭的每位成员具备强烈的主人翁意识，只有这样，“我的区域我负责，相邻边界我管理”的EHS安全文化理念才不至于是教条和口号。（吴海峰）

## 安全无小事

我是一名工艺操作员，有一次我也像往常一样开始生产投料，第一步是确认反应釜内是否还有包装时的气压。然而这次让我诧异的是，压力表显示在“0”刻度上。

怎么会这样？我赶忙叫来投料工人打开釜盖，当投料工人在松第一个螺丝的时候发现里面的气压异常，伴随着的是搅拌中轴间发出“嘶嘶”的声响，当时我就断定反应釜里面还有气压，而且还不小，可为什么压力表显示为“零”呢？小心翼翼的我马上叫工人重新拧紧螺丝，并去询问放气压的工人，原来放气压的工人才新来几天，对设备不是很熟悉。在了解他放气压的操作流程后，我到釜后一看，才发现他将压力表上的手动阀门给关闭了，所以即使釜内有压力也显示不出来。

经过一番正确的放气压操作流程示范后，我才让工人重新拧螺丝开始投料生产，我也对这名新进工人进行了操作指导和安全教育，列举了气压方面的一些安全事故，强调了压力容器存在的安全隐患，并安排他重新接受了生产培训及安全生产培训。（吴合进）

案例点评：观察细微，敏锐发现问题，迅速解决问题这是每一名优秀的生产岗位员工所必须具备的，只有坚持“三按”生产原则，以认真负责的态度按流程操作，才能把好每一个关口，杜绝或避免安全生产事故的发生。（金国）



## 用严谨守护一片安全天

2008年5月10日，安全操作工杜大林在对罐区进行例行巡查经过甲苯、丁酮泵房时，发现泵房中向革用树脂北车间输送甲苯的泵下有些许物料。由于法兰螺栓松动而造成打料泵滴漏的现象此前也发生过几次，通常巡检安全员都是确定位置后通知机修人员前来修复。然而这次杜大林总感觉有什么不同寻常。

杜大林在仔细检查是否滴料的过程中，突然触觉到该甲苯泵的管道已经烫手，难道是泵在空转？他立即向上级汇报了这一“微小细节”，并赶赴车间进行询问。经过调查，当天革用树脂车间操作台用泵在北车间打甲苯打了6、7分钟，发现没能打出后，车间操作员没有立即去查明原因，便转到南车间打料，只是简单的在交接班记录上请下一班组进行调试。后来发现，原来是罐区泵房中该甲苯泵的进出口阀门一直还处于关闭状态！

由于甲苯闪点很低，极易燃烧，如果未及时发现并查明真相，导致罐区管道中的甲苯起火，那后果将不堪设想。事后合成树脂车间当班班长和操作员都受到了严厉的处罚，公司高层领导专门组织各部门人员召开了大型的事故分析会，再次强调了安全生产的重要性，提高了员工的安全意识。而安全操作工杜大林，用自己严谨的工作态度，为车间守护了一片安全天。（？）

案例点评：工作之中无小事。在工作中，如果每个人都有

着像杜大林一样严谨的工作态度，那么很多问题就会被扼杀在摇篮之中。在严谨的背后，我们看到的是一名华峰人高度的工作责任心和对工作负责的职业精神。只有这样，我们才能保证企业的安全生产和快速发展，华峰的事业才会如日中天。（王赛）

## 最抠的“大闲人”

在我们鞋底原液车间，每天最忙碌的当然是时刻运转的生产系统了，可这里却有一个出了名的“大闲人”林孝秋。

“休闲”的林孝秋在上班期间，时不时地在车间各处转，时而来我们控制室，传达一些车间的文件以及通知，或者找通讯员聊聊，说明一下近期《聚合》杂志的精神要领，貌似非常悠闲。经过了解，才知道，原来他一个人负责原液车间的计件工资管理、考勤管理、车间后勤事务管理、车间财务管理、固定资产管理、车间文件签收及文档管理、车间文化宣传等诸多工作，而且他忙中不乱，又很细致，就连每个班组领了几支笔芯他都记录得一清二楚。他还是我们车间积极倡导节能降耗的带头人。

2009年12月16日，当我第一次拿着那张要用放大镜才能看清楚工资条时，我极为不解，背面居然还是已经打印过的过期车间通知。他时常宣传我们要节约，一支笔的笔芯写完了还要我们留着笔壳。当我半开玩笑的说：“华峰这么大，在汶川、玉树地震时毫不犹豫的几百万地捐，怎么在这些小事上这么省呢？”他笑说：“我们华峰是很大，也很有钱，但是华峰要把钱花在该花的地方，该花的一分要掰开一半花，不该花的一分也不花。我要做的是把那些可以利用的资源都合理的利用起来，做个节约型的车间，我们节省的不仅是金钱和效益，更重要的是要在企业员工中树立起一种节约的文明风尚。”（李剑）

案例点评：“闲人”不闲，“闲人”还很抠。林孝秋，一名普通的车间统计员，用有条不紊的工作质量和身体力行在车间员工中树立了威信，并督促他人共同改进。在华峰这个大家庭，我们是否需要一大批像林孝秋这样“抠门”的员工？答案是肯定的。（王赛）

## 十克也是节约

产品取样检测是树脂生产过程中的一道环节。一天，新员工蒋瑞像是平时一样正常取样，正当准备转身去送样的时候，赫然发现班长不知什么时候已经走到他的身边，眉头紧锁，蒋瑞脑子一热，顿时紧张起来了，该不会捅出什么篓子了吧！

班长拿过蒋瑞的取样瓶，指着瓶子严肃地说，“你怎么这么浪费，一次取样哪里需要一整瓶啊，你看看阿明才取多少啊。”边说还边把大半瓶样品倒回釜里。

“瓶子才多大啊，还差这么点儿”，蒋瑞不服气的嘀咕了句，班长边推车边给他算账：“你一次多取半瓶，算它10克好了，一个班至少取10个左右的样，就是100克，你在乘以365，就是36.5公斤了，再乘以3个班就是一百多公斤了，算起来的话好几千块钱了！华峰能有这么大的产业，也是一点一滴节省下来的。”

蒋瑞听了班长的教训后，惭愧地低下了头。（蒋瑞）

案例点评：不以善小而不为，不以恶小而为之。很多时候我们觉得是小事，但放在华峰这个大家庭中，极少就成多。所以我们每位华峰人在工作中都要本着节约的原则，在每一岗位开支上减少不必要的浪费。（金国）

## “抠”也是一种境界

王碧，鞋底原液车间主任助理，是车间有名的“抠门”领导。说到王碧的“抠”，原液车间的同事深有体会。

一次，王碧在车间里巡视，看到一个包装桶盖掉在地上，他亲自捡起，然后拿到我们面前“唐僧式”地教育了半天，“别看这个桶盖不值几个钱，但这样随地乱丢，不仅不符合5S管理规定，更是一种资源的浪费……”。再比如，如果让他看到车间搅拌机在那里空转，那我们就又得忍受他的长篇大论，保准让你以后看见搅拌在那里空转，就会想起王碧的“紧箍咒”。

王碧的“抠门”是原液车间节能减排以及节约文化的代表，小抠门也会出大境界！（刘亚辉）

案例点评：创建节约型班组、节约型企业是华峰一贯的宗旨。在我们的日常工作中，哪怕是一点不起眼的小浪费，日积月累少成多也是很可怕的一件事。王碧不厌其烦的时时处处教育员工要树立节约意识，让员工养成节约的好习惯，是值得我们学习的榜样。（王赛）

# 第六章 人才团队篇

DIYIZHANG GUANLIPIAN

---

## 人才从项目实践中来

氨纶公司自1999年建厂始，就面临着专业人才紧缺的困境。为了企业的长远发展，身为总经理的杨从登一开始就在考虑人才培养的计划，“要利用好项目建设机会培养人才，并把前期工程培养的人用来建设后面几期的工程，做到先培养后使用、边使用边培养”这是他培养人才的观点。

项目伊始，杨从登根据计划安排，不断地引进大学毕业生，让他们跟着项目做事，从简单到复杂，从局部到工段再到系统，循序渐进地在干中学、在学中干。一期完成后，华峰氨纶莘滕工厂继续进行了二期、三期、四期、五期技改，随后华峰工业园建成后，氨纶东山工厂也完成了3期技改。十年下来，公司氨纶年产能从1000吨提高到42000吨。伴随着项目的完成，华峰也培养了一批中坚力量，包括现任质量技术部部长吴庆治、张大卓、王建波、费长书、赵晓阳、张所俊、董德宋、鲁险锋、陈积修、叶国建等一批公司中层及骨干，为华峰氨纶的发展打下了坚实的人才基础。（陈尚高）

案例点评：每个管理者都要树立培养人才意识，注重在工作中培养人。但仅有意识是不够的，还要因地制宜地找到合适的渠道和方法。人才培养要循序渐进，不能急功近利，过早地启用一个人才，让他承担超出他能力范围的重任，可能会毁了他。（陈尚高）



## 相信你能做好

2010年，由于拓展培训师缺乏，培训中心领导让梁顺龙协助同事廖红建完成新员工拓展培训任务。虽然梁顺龙参加过几次拓展培训，但此次作为培训教官，不仅要顺利完成培训任务，而且还要保证培训的安全性和培训知识对学员的效用性，因此心里有些担心。

在梁顺龙徘徊犹豫之时，廖红建给他很大的支持和帮助，不仅把自己整理出来的一套拓展培训资料给他学习，还教导他注意拓展培训过程中要注意的问题和细节，在廖红建的指导和帮助下，梁顺龙从理论上基本掌握了拓展培训的流程和规则，但马上就要培训了，心里还是有点不踏实。

第二天，当梁顺龙带着忐忑的心来到教室，直到组队出发时，还是对自己能否信任这个“角色”有一丝忧虑。这时，廖红建走到他面前爽朗地说：“我相信你能做好，带队出发……”。这句看似简单话以及信任的目光，无疑给我吃了一颗定心丸。

在“相信你能行做好”这句话的鼓舞下，梁顺龙顺利完成了此次培训任务。（梁顺龙）

案例点评：一句鼓励的话，胜过万千鞭策。作为一名领导或管理者，积极有效的沟通和鼓励，将会让下属或同事，克服对一项艰巨任务的内心恐惧，从而对工作充满自信，对生活充满希望。（一舟）

## 先大家后小家

张所俊是公司2003年招聘的大学本科毕业生。他十分勤奋，工作特别认真，肯动脑筋，而且为人和善，很快就成为了业务骨干。张所俊不仅在工作上认真负责，为人上也处处为他人着想。

到公司2年后，张所俊组建了幸福的家庭，又过了一年，幸福的家庭又增添了一个小宝宝。张所俊成为业务骨干后，公司给他分配了一个单人房间，配套设施也比较齐备，结婚后房间就显得紧张，小宝宝出生后就更紧张了。

公司领导得知情况后，多次想从略显富余的住宿房里给张所俊调换一个大点的房间，可他每次都婉言谢绝：“还有许多人比我更需要，先给别人吧！我的困难可以克服。”张所俊这种先大家后小家的精神，得到了公司和同事的肯定和认同，在工作中大家都很信服他。（陈尚高）

案例点评：德才兼备，以德为先，是公司选拔和培养人才的价值观。管理者要具备先大家后小家的奉献精神，处处为公司着想、为他人着想，才能够以德服人、以德感人、以德带人，才能成为一名优秀的管理者。（金国）

## 忙“充电”的高管

有人说一家企业的高管总是很忙碌，没有时间学习。但是华峰的高管层是个例外，他们在忙碌的工作之余坚持学习，负责华峰进出口贸易的副总经理葛晟鹏就是其中之一。

葛晟鹏来自杭州，1997年进入华峰开始外贸生涯。葛晟鹏善于在业务中学习，在与国际供应商进行业务往来过程中，不断学习跨国公司的优点，并应用到自己工作中，同时也身体力行推进公司整体管理提升。2007年随着葛晟鹏升为副总经理，加上公司外贸业务的迅猛增加，工作更加紧张，一个月有半个月出差在外。2007年9月份，葛晟鹏参加了华峰集团首期管理团队培训班，不管工作有多忙，他总是把学习放在重要位置，经常早上凌晨或深夜赶回公司参加培训。经过辛勤的努力，在严格的培训考核中，葛晟鹏成为班级三位优秀学员之一。

在平时没有出差的时间里，葛晟鹏办公室的灯一直会亮到晚上9点多。有同事问他身为高管了为什么还这么经常加班，葛晟鹏幽默地说：“我与你们不一样啊，我从杭州过来瑞安工作，时间成本本来就高，所以需要比你们更勤奋啊。”（陈尚高）

案例点评：你可以决绝学习，可你的竞争对手不会。学习力是公司竞争力的重要组成部分，要想获得竞争优势，就要具备比竞争对手更快的学习能力。因此，提高学习能力、成为已经学习型员工是每个领导者的基本要求。（陈尚高）

## 犯错误并不可怕

吴福生是由原液车间走出去的优秀员工，并荣获了全国“优秀农民工”称号，他的主人翁精神值得所有华峰人学习：兢兢业业、任劳任怨、爱厂如家。

但他也并非没有犯过错误，在车间当放料组长时的一个夜班，班长通知他K-7的放料准备工作，他吃过夜宵先其他员工一步回到车间并打开了K-7釜的底阀开始放料，其实才刚取样完毕不能放料，操作员及时阻止了放料。事后吴福生主动找到班长承认了错误，要求对自己进行处罚，按考核制度办事。此事在全班组通报后，吴福生的这种以身作则、甘受处罚并知错就改的态度打动了所有组员。

每个人都会犯错误，但其实犯错误并不可怕，只要你勇于承认错误、承担责任，并从中汲取教训，更加积极地投入到工作中去，这才是值得我们学习的榜样。（余建瑞）

案例点评：“人无完人，金无赤金”。犯错并不可怕，可怕的是犯了错误却极力隐瞒死不承认。吴福生作为华峰标杆性的代表人物，在犯错后主动找班长认错，并要求处罚自己的举动令人敬佩。通过这件事也让我们认识到任何人都可能会犯错，不同的是犯错后的态度。只要勇于认错，主动改错，依然可以做一名好员工。（王赛）

## 废纸箱里的“读书人”

1999年，一名来自贵州的年轻小伙陈尚高，怀揣一纸北方工业大学理化检验及分离技术专业的毕业证书和满腔干事业的热情，应聘到了华峰集团。当时他为了尽快熟悉工作流程，投身工作，连家都没回，直接把行李托运到公司，就开始了职业生涯的第一步。

他的第一个岗位是在车间做鞋底原液调试，这在很多人眼里可能是一份不起眼的工作，可他却干得很用心。很快，这位初出茅庐的小伙子凭着踏实肯干、乐于吃苦的精神赢得了同事的一致好评，树立了良好的口碑。当然这一切没能躲过公司领导敏锐的目光。5个月后，他被抽调到集团公司办公室工作，主要从事文件收发、保险人事等工作，工作相对来说比较清闲，趁着工作的间隙，他就猛“啃”书本。那时公司阅览室是他常去的地方，在那里他翻阅了大量的管理类书籍和杂志，为日后的秘书工作积累了一定的知识储备。

没多久，办公室要招聘一名秘书，对文字工作有点兴趣的他也想尝试一下，可同时和他一起竞聘的另外一个人文字功底较好，所以一开始他也没报太大希望，但结果却出人意料，最终被录取的竟然是他。

秘书工作，大部分工作需要和文字打交道，没有良好的文字功底，无疑是种致命伤。为了尽快适应岗位要求，学习是唯一的捷径。办公室里人声嘈杂，常常静不下心来看书，他就四

处搜寻可以看书的地方，后来，他发现一个“风水宝地”——公司废弃的旧纸箱。趁着每天午休或下班后的业余时间，他就一个人躲到旧纸板箱里津津有味地看起书来，有时候常常忘了吃饭。正是凭借着这股孜孜不倦，勤奋刻苦的学习劲头和工作干劲，陈尚高先后担任集团人力资源部副经理和经理职务，如今就任集团培训中心主任。在10年职业生涯里，陈尚高从一名普通的员工迅速成长为一名优秀的中层管理骨干，曾连续两次被评为“优秀员工”。（王赛）

案例点评：机遇总是垂青有准备的人。废纸箱里有“黄金”，陈尚高的快速成长是时刻不忘利用“别人应酬、娱乐、聊天的时间，去不断充实自己的人”。（一舟）

## 书香好比春天雨

2005年6月，上海超纤公司成立了员工阅览室，五百余册图书和各类报刊杂志，让员工在节假日和工余时间“充电”学习，吸取知识，补充精神营养。这一切还要从公司总经理叶芬弟说起。

叶芬弟是位喜欢阅读的文化人。2003年超纤公司成立后，他认识到团队学习的重要性。他亲自买了一套管理丛书，赠给部门经理、车间主任阅读，给管理团队注入新的活力。这套书籍在工作之余陪伴着员工渡过一段段美好的时光，也让大家开阔了视野，很多员工主动过来借阅。叶芬弟发现大家对读书的喜好后，于是每年选定一本书送给每位员工。读书活动生气勃勃，方兴未艾，党支部、工会每年都组织开展读书活动。从《成为企业最受欢迎的人》和《赢在节俭》、《工作就是责任》等等，每读一本书，员工都有新的收获，每一篇读后感，都是员工心灵火花的迸射和智慧的结晶。组织者还将优秀读后感刊发在《交流与发展》的公司内部刊物上，并择优推荐到集团公司《华峰》、《聚合》刊载。公司选拔读书优秀员工参加阅读知识竞赛和读书心得演讲，表彰参加读书活动的优秀员工和积极分子，激励员工认真读书。（卢舟海）

案例点评：读书使人睿智，读书增长才干。许多读书格言警句多是如是说。上海超纤公司已经连续5年开展读书活动，既提高了员工队伍的素质，丰富了员工的精神世界，也为培育先进的企业文化丰富了内涵。书香犹如春天的细雨，不但滋润每位员工的心田，也使学习型企业的根基日益扎实。（卢舟海）

## 激励的能量

2009年11月30日，华峰二期基层班毕业论文答辩上，来自新材料公司原液车间的陈茂益和余建瑞，分别提出的《关于现场改善的合理化建议》和《实施计件工资制的利弊分析》的观点，得到了评委总经理段伟东的关注及赞赏。

段总及时给出激励：“不愧是基层出来的骨干，肚里有粮，心里不慌。你们都来自基层，论文都是围绕实际工作展开，非常好，你们说的比写的好，做的一定会比说的更好”。在当晚的毕业典礼上，段伟东勉励二期基层班的全体学员，希望学员们说的好，做的更好，将培训班里学到的知识应用到工作实际中去。

作为普通员工一般与高管甚少接触，在这次毕业典礼上，段伟东总经理的正面激励，激发了员工们的工作热情，帮忙他们树立了自信心。以此为勉，陈茂益在2010年年初成功竞聘为班长，已是班长的余建瑞则获得当年的“集团岗位标兵”荣誉。（余建瑞）

案例点评：善于激励员工是管理的一种艺术。激励的能量是巨大的。正面的激励，适时的激励，会让员工更有干劲，从而发挥出个人的智慧和才能，为华峰事业蓬勃发展助推一臂之力。（王赛）



## 好记性不如烂笔头

肖新良，一名湘江汉子，2003年11月15日进入合成树脂车间做一名投料工，2005年5月到东山工业园合成树脂车间担任甲班的台上投料组组长至今。6年多来，肖新良虚心学习各种技能和管理技巧，努力提升自己，使自己成长为一名合格的、优秀的员工，为华峰的发展贡献了自己的一份力量。

肖新良是个善于学习的人，在树脂车间时，产品全部都是湿法品种，一共有十来种产品。为了快速的掌握生产的流程，他每天把原料的名称、做什么品种需要什么原料、有哪些步骤、如何操作等用本子记起来，半个多月不到他基本上已经可以独立操作了。他还把这种方法教给后来的同事，使新员工对生产流程能更快的掌握，甚至有好多的老员工也采用这种方法来提高自己的工作质量。

好记性不如烂笔头。作为合成树脂车间这一优秀团队的一员，肖新良的“工作记事法”一直沿用到现在，作为一名需要不断学习、积累的基层管理员，记事的方法不仅是经验的积累，更是学习新知识的来源，正因为肖新良时刻纪事的习惯，做到“前事不忘后事之师”，所以常常触类旁通，一些问题的解决方法就这样被他发现了。（薛行林）

案例点评：普通的员工，平凡的岗位。简单的方法，却让他在众多同事中脱颖而出。或许他只是想用他自己的方式朴实地工作，却无意中引导了许多后来者。好的方式方法，让很多普通的工作显得那么容易，却又那么不平凡。（薛行林）

## 伸出热情的双手

在车间里，工艺员大部分时间都要与操作工一起工作。工艺员不仅要把工作交代下去，有时候还要和操作工一起出力。在投料过程中，尤其是上夜班的时候，无论是工艺员还是操作工都会感觉很累很困。有一天上夜班，投中间体要打三车料，每车都很沉。那时候操作工们很累了，其他釜也要投料，生产效率慢了下来。

我正好也在旁边看他们备料，就上去帮忙一起拉车，在投料前一起对秤。我提醒操作工：“虽然累，也不要忘了戴上眼罩，注意生产安全啊。”操作工们给了我一个笑容，我感觉他们工作的热情又点燃了，在以后的工作中也能很好地配合我。（何龙）

案例点评：有时候只需要伸出热情的双手推一把，有时候只需要一个温馨的提醒，就能给工作带来极大的动力和效率。同事之间的互相扶持能创造更和谐更团结的工作氛围，能让大家在愉悦的工作环境下奋力工作。希望下次见到我们的同事，我们都能伸出自己热情的双手。（金国）

## “五心观”的实践者

我是刚进车间的工艺员，记得有一次投料，面对两个大桶要投240公斤料，工人等着我发话，我却先自乱阵脚，头脑中闪出N个投料方法，可均感不妥。正慌乱无措时，无意中一抬头，眼前顿时一亮，同事孙洁提着小桶来教我。一阵感动不禁涌上心头，这帮助犹如及时雨，滋润着我的心田。

接下的日子里，孙洁总是不厌其烦地给我传授各方面的知识，从投料细节到如何控温，从补动料到封端，几乎无微不至。有时有些问题始终想不清楚，异常烦躁时，他总会极时地鼓励我，不要操之过急，只要坚持不懈，随着经验的积累，到时自然会水到渠成，并耐心地回答我提出来的各种问题。可以说，我能从一无所知的初学者，到现在能基本独立操作，实在是归功于他的这般悉心教导。

然而，孙洁传给我的不仅仅是知识，更有其一丝不苟的工作态度 and 乐于助人的宽阔胸怀。作为一级工艺员，他凭着扎实的工作功底和高尚的个人品格，赢得了包括我之内的全班人的信任和认可。（杨信实）

案例点评：“对员工关心，对客户热心，对同事诚心，对公司忠心，对业务专心”是公司倡导的“五心观”。无疑，孙洁是公司“五心观”的岗位实践者。他总是在大家需要的时候，及时出现帮助大家，弘扬着“一家人、一条心、一股劲”的团队精神。（金国）

## 从投料工到操作员的跨越

在合成树脂公司革用树脂车间，有着这样一位普通而又不平凡的工艺操作员，他叫高学水。他在华峰工作的11年时间里，凭着实干和钻研，从一名普通的投料工人，一步步走到了现在工艺操作员的岗位。

高学水是个有“野心”的人，从开始进公司他就想当上工艺操作员，所以他先从练好投料本事开始。6年的投料生涯让他身怀绝技，一看、一摸、一推就能知道物料的品种、状态以及重量。当上工艺操作员后，他更没有放松对自己的磨练。5年中，不仅没有发生过一次投料事故，更让人佩服的是，他竟能凭着PU树脂外观，流速就能准确判断出产品的粘度范围。

高学水没有可歌可泣的丰功伟绩，却有着可圈可点的工作业绩，他用汗水实现了自己的价值，也证明了在华峰只要肯努力就能获得成长。（杨斌）

案例点评：有句话说：不想当将军的士兵不是好士兵。高学水在普通投料工的岗位上就“得陇望蜀”，有着要当工艺操作员的目標。一步一个脚印，6年后，他实现了从投料工到工艺操作员的跨越。高学水“只要有目标，就不怕路远”的实践告诉我们：有目标、有行动、就有希望。（一舟）

## 班组里的“徐大个”

在我们树脂车间甲班，有位人称“大个”的同事名叫徐书省，一米八二个子的他，在很多的同事心中是“大哥”，在很多新员工的心中是“师傅”，在班组团队里是楷模、榜样。

“徐大个”身强力壮，性格谦和，行事谨慎。我们的工作岗位要求需要很大的体力支出，特别是5-9月份，每年这个时候是我们车间产品销售旺季，生产任务繁重，天气温度很高，很多同事都支撑不住，这时候的“徐大个”，在最费力的工作面前总是走在最前面，用“大哥”的肩膀为体力小的同事“护航”，为我们班组工作任务保质、保量的完成贡献自己的力量。

每次班组有来新员工，我会尽可能的把他们安排在“徐大个”的小组，原因是“徐大个”能给他们细心的指导，使他们尽快的熟练工作岗位技能并得到适时的“呵护”。每一个操作“徐大个”都会从休息室到台上的路程中告诉新员工们现在去干什么，怎么干，要注意那些问题，怎么执行操作规程等等。有一次我巡查到十六号反应釜前，目睹他一点一滴的教导新工人，他的“师傅”作风、谦和的态度让新员工打心底里佩服。他总是用自己的言传身教教育新员工严谨做事，谦和做人。“徐大个”的“大哥”品质潜移默化地影响了新员工的工作态度，给班组建设和管理工作打下了结实的基础。（肖新良）

案例点评：工作中，总会遇到各种各样的困难，这时候有一位能出来迎头顶上的人很重要，树脂车间的徐书省就是这样

的一位员工。他毫不吝啬地用自己的力量和辛苦换来其他同事的轻松和安全，他用自己的热心指导为新员工换来成长。这样的顶得上去的“大个”，要得！（金国）

## 专心比专业更重要

高源洲是革用树脂车间的一名技术娴熟的工艺操作员。在很多人眼里，这位计算机专业毕业的员工却时常被认为是一位知识扎实的化工专业毕业生。他熟练的工艺水准在工作实践中一点一滴积累起来的。

2004年刚刚大学毕业的高源洲进入华峰，由于专业不对口，他在工艺员的岗位上付出的努力比别人多得多。

为尽快地进入岗位角色，他在短时间里自学了大量的相关专业知 识，休息时间基本都成了学习的时间。所谓“好记性不如烂笔头”，他还特别爱做记录，每生产一种产品，他都会记好所有的关键点。到目前为止，他做过革用树脂的一百多个产品，不仅记住了每种产品的特性，还把品种进行归类，潜心摸索、不断学习、不断实践是他对操作工艺烂熟于心的诀窍。（）

案例点评：很多时候我们面对一件事情会因为非专业出身而显得自信心不足。其实只要在岗位上用心去学习、去实践，像高源洲一样，有时大学的专业反而不是“业务专业”的决定因素。（金国）

## 团队的力量

一天下午，离下班时间只有7分钟了。

正准备着按时交班的我们，突然接到了组长的号令“1号反应釜在生产JF-W-3015A要封端，且需兑JF-S-8115(半成品)3吨”。

“这怎么完成得了啊，又要加班了”部分员工嘀咕了起来，这时操作工翁友刚赶忙站了起来“反正是要做的，与其把时间浪费在抱怨上，我们还不如踏踏实实的按照生产进程做好”。他二话不说，拔脚就径直往1号反应釜走去开罐投料。与此同时，工友黄腊军看到了也急忙带上口罩、撩起袖口，冲过去帮忙了，台上的工人看他过去帮忙了，也一个个不落地地走到了投料台。

人多力量大。原本平常需要30分钟才能投好的料，今天奇迹般地在7分钟内就一斤不差地圆满完成了任务。这时一组七八个人都站在同一个反应釜前，虽然大汗淋漓，却面带微笑惊讶于自己的表现。（?）

案例点评：所谓“人心齐，泰山移”。团队的力量是惊人的，它往往可以把不可能变成可能。（金国）



# 第七章 责任关怀篇

DIYQIHANG ZHERENGUANHUAIPIAN

---

## 萍水相逢的恩情

1983年深秋，时任瑞安市塑料七厂营销员的尤小平到东北开拓市场，路过黑龙江县遭遇大风雪，无助之时，借住在一个叫王海挺的农民家里。王海挺家庭非常好客，也十分喜欢尤小平这位年轻的江南小伙子，在大风雪封路的这段时间里，热心安顿，周到招待。

27年过去了，尤小平由当初的一名营销员成长为现在的一家大型民营企业集团的董事局主席。虽然时过境迁，这段萍水相逢的恩情却不时萦绕在尤小平主席的心头。

2009年初夏，尤小平主席应黑龙江省政府之邀，参加一次商务考察，在与黑龙江省领导座谈时，提及早年与黑龙江省结缘的经历。他娓娓道来早年跑市场以及后来探寻患难之交王海挺一家未果的故事，让在座的领导听后十分的感动。随即省领导尊托省府秘书长安排人员找寻王海挺老人，圆尤小平主席的一个心愿。

在黑龙江省市领导的重视下，找到了年近70岁的王海挺老人，他现正过着清贫生活。尤小平主席得知这一消息后，第一时间打通王海挺“老大哥”的电话。由于商务繁忙一时过不去，尤小平主席委托当地领导为这位老大哥捐去了20万元“谢恩金”，并意愿为王海挺大哥居住地建一所希望小学。（一舟 金国）

案例点评：萍水相逢的故事，这是尤小平主席人生旅途中

众多感恩佳话中的一段。感恩社会、感恩国家、感恩员工、感恩客户……感恩所有帮助支持企业发展的对象，这是一个有良心企业家的正面反映。感恩是没有时间地域和对象上的限制的，对以前的事物或人要心存感恩，对以后的事物或人要以感恩的心去对待。感恩，永远不早，也永远不晚，只要我们心怀感恩，感恩过去，感恩现在，我们就是一个有格局的人，一个有修养的人，一个有高尚品德的人。（一舟）

## 中控室的排风扇

随着高科技检测仪器的引进，原液车间中控化验室，这个仅仅存在了半年的部门将成为大家永远的记忆。

说起中控室，它的建立也是颇费周折，原计划中控室投入使用的前一天，总经理段伟东和生产副总钱炳贤亲自到现场查看了中控室的装修情况。两位老总对装修都比较满意，但是他们突然发现中控室没有窗户，整个房间只有一扇小门。“在这个空间里，如果人员一多，室内空气质量肯定不行”，于是段伟东总经理当即决定，“必须在墙上安装两个排风，中控室需等排风装好后再投入使用。”

然而中控室投入使用后，员工发现两个庞大的烘箱散发出来的热量和气味总是弥漫整个中控室，严重污染了室内空气。领导得知后，又立即采取措施，在中控室外面隔了一个小房间，专门放置烘箱等设备。

虽然现在中控室已经撤销，但是当时领导想方设法改善中控室的工作环境，关心员工并提高员工工作舒适度的一言一行，却时刻浮现在我的脑海。（陈祥君）

案例点评：责任关怀是近年来我们常听到的一个词汇。那么什么是责任关怀？责任关怀不是一句口号，而是实实在在的想员工之所想，急员工之所急。华峰的高层领导就是在日常工作的小事中，让员工们感受到了公司对他们的关怀，也更加坚定了他们对华峰事业的热爱。（王赛）

## “无名英雄”张保双

面对落水者，你是无动于衷还是奋不顾身？2010年8月24日下午，氨纶公司东山工厂聚合C投料员张保双在河边勇救一落水小女孩，成功救人后，他不留姓名就匆匆离开了现场。

据了解，当日下午，张保双在东山下埠铁桥运河边的家中休息，忽听外面边河有呼救声，急忙出去看，发现一个三四岁左右的小女孩在河里挣扎，已经看不到脸了。据围观者说，小女孩是因在河边骑三轮玩具车，不慎和玩具车一起跌入河里。旁边有十来个围观群众，只是在干着急，却无人敢救。保双看形势危急，顾不得脱衣准备，就立刻跳进了水里，径直游到了小女孩的旁边，一把抓住小女孩就往岸边托。由于河水比较污浊，掀起阵阵污泥。保双已经顾不得那么多了，努力将小女孩救上了岸，那时小女孩已经脸色苍白。上岸后保双松了口气，这时他才发现自己的左脚，可能在刚才上岸的时候被玻璃割伤。这时小女孩的奶奶得知孙女出事后匆匆赶来，保双将小女孩交给她奶奶后，便离开了现场。老奶奶不会说普通话，只能干着急看保双离开，自己便急忙带孙女去医院了。

当晚小女孩的妈妈通过多方打听，找到了保双的家。当见到保双的时候，她激动万分，哽咽着向保双表示感谢：“如果不是你救了我女儿的话，我女儿早就没命了”。而保双却一直说着：“没关系”。当笔者问到救人的初衷时，保双却说：“当时没多想，看到有人落水就下去救了。每个人都有子女，哪个父母不心疼自己的子女呢。我这么做是应该的。”

如果不是小女孩的家人四处打听和寻找保双，我们可能至今还不知道保双的英勇事迹。氨纶公司对保双这种奋不顾身、见义勇为的行为予以了通报表彰，并奖励200元。（贾建余 王赛）

案例点评：在这个英雄缺失的年代，人们总是感叹英雄如凤毛麟角般稀有。但在我们华峰人当中，却从来不乏英雄的存在。张保双，一名普通的外来务工者，在他人遭遇生命危险紧要关头，奋不顾身舍己救人的英勇事迹让我们看到了中华民族的传统美德，更看到了华峰员工身上优秀的品质。（王赛）

## 见义勇为好员工

杨位灿，上海超纤公司的一名普通锅炉工，也是蓝色收获小区的居民。2009年8月4日这天，蓝色收获小区58号101室一位老人过世，家属在附近办丧事。上午9时许，杨位灿正巧路过这里，看到丧事点周围围着近百人，仿佛发生了什么事。热心的杨位灿凑上去看个究竟。原来，一个液化气钢瓶泄漏引起失火，瓶口喷出火苗1米多远。见状后，杨位灿毫不犹豫地转身冲向门卫，取来灭火器，朝着火源灭火。大概过了2-3分钟，火被扑灭。杨位灿发现液化气还在泄漏，他不假思索地冲上前关闭液化气阀门。围观的居民这时才松了一口气，感谢这位见义勇为的好青年消除了安全隐患。事后，一位居民问杨位灿：“你去灭火，万一液化气爆炸怎么办？”憨厚老实的杨位灿这才缓过神来，他说：“我当时只是一心想着灭火，其他什么都没想，现在想想确实有点后怕！”

其实，杨位灿见义勇为绝非偶然。2008年夏天的某一天，杨位灿和往常一样去菜场买菜。突然，一位卖菜的老婆婆说是收到了一张100元的假币，想让杨位灿帮忙确认。正当小杨仔仔细细查看时，那位年轻的买主拿着菜和找好的零钱撒腿就跑。杨位灿见事态不妙，马上追上前去。只见那位买主骑上自行车，朝北骑去，杨位灿奋力追跑，气喘吁吁。说来也巧，正好一位好心的师傅开着拖拉机经过，了解情况后，马上让杨位灿乘上车一起追。大约追了近千米，总算把这位青年拦了下来。杨位灿一把揪住他，让他把97元零钱和菜一起拿出来，教育他以后不要再干这样的坏事。随后，杨位灿又转身回去把零钱和菜还给

正在随后赶来的老婆婆。老婆婆感动地说：“谢谢你！好青年，要是没有你，我的苦命钱就被骗走了！”之后，每逢杨位灿去菜场买菜，这位朴实的老婆婆总想送点菜表示感谢，可是杨位灿却婉言谢绝。他总是笑着说，“这是我应该做的！”（王赛）

案例点评：危急关头显身手，路见不平勇相助。杨位灿，一位普通的华峰员工，而他却用自己的行动践行着“见义勇为”四个大字。他善良、正直、勇敢，在面对火灾和社会恶势力面前，毫不退缩，勇往直前，他无愧于“上海市见义勇为先进个人”的称号。（王赛）



## “保姆式”的关怀

2009年4月30日下午，鞋底原液B料车间员工陈海军由于同事放料操作不当，造成物料飞溅到其眼睛里。车间主任黄旭然得知消息后，马上通知公司车队，护送陈海军到人民医院。事后，黄旭然还是放心不下，马上放下手头繁忙的工作，自己开车赶到人民医院，陪同陈海军进行各项检查。

当医生帮陈海军检查完毕后，黄旭然马上关切的询问医生：“情况严不严重？”、“对眼睛会有损害吗？”……当医生说“不碍事”时，他那颗悬着的心才放了下来。

随后他陪同陈海军一起去开药，亲自为他拿药。一切完毕后，黄旭然又开车送陈海军回暂住地。同时，还查看了陈海军居住地的环境，并打开菜单查看菜的质量以及饮食等方面的情况，关切的询问了他们家里人的情况。当一切安排妥当后，还特别叮嘱陈海军要安心地在家好好休养，第二天一定要再去医院复查，并嘱咐他最近几天饮食方面要特别注意，暂时别吃辛辣等刺激性食物。（林孝秋）

案例点评：透过海军受伤一事，让我们看到了华峰管理者对员工的无微不至，也让我们感受到了华峰人亲如一家的温暖。哪怕只是一名普通员工，也是华峰大家庭中不可或缺的一部分。正因为这样“保姆式”的关怀，才能让员工心头激荡起了感恩企业、回报企业的强烈意愿。（王赛）

## 病魔无情，华峰有爱

8月6日，新材料公司会议室里，上演了感人至深、让人潸然泪下的一幕。

是日上午10时许，当新材料公司钱炳贤副总经理将公司募集的15余万元的爱心款，送到了患有亚急性肝衰竭员工雷帮移的妻子手中，雷帮移的妻子颤抖着双手接过厚厚的公司捐款，深深地鞠了一躬，顿时泣不成声，她年迈的母亲在一旁也难掩悲伤几度哽咽。

1998年进入华峰的雷帮移，是鞋底原液车间的一名优秀放料员，12年来，他工作兢兢业业、雷厉风行、一丝不苟。在同事眼里，他是一位好大哥；在领导心中，他是一名好员工；在家人心里，他更是全家的顶梁柱。

然而，天有不测风云，人有旦夕祸福。今年7月，雷帮移被查出患有亚急性肝衰竭，巨额的治疗费用，对这个仅仅依靠一份工作收入的家庭来说，简直是致命性的打击，当全家人陷入绝望之中时，新材料公司领导得知消息后，立即帮忙雷帮移联系医院办理住院治疗手续，随后又在全公司发起爱心捐款倡议，呼吁公司员工共同携手帮助雷帮移度过难关。

爱心倡议书发出后，集团董事局主席尤小平和新材料公司董事长尤金焕第一时间各拿出1万元，集团总裁林建一捐款2000元，其他高层领导、部门经理以及广大员工也纷纷伸出援助之

手，短短2天时间便募集了15余万元的爱心款。(王升)

案例点评：在无情的病魔面前，雷帮移走了，但他家人的意志没有倒下！因为在华峰这个充满温情的大家庭里，同事间“学会感恩，与爱同行”的行动与付出，凝聚成爱心的彩虹，支撑着她们继续前行。(一舟)

## 遇到“华峰人”，真好

2010年夏的一个雨天，氨纶公司员工贾建余开车不小心撞到了新材料公司一名骑自行车的员工，两人发生了争执。当贾建余发现对方工作服左胸口绣着华峰的LOGO，问到：“你是华峰？我也是华峰的。”对方听了，明显消退了脸上严肃的表情，“你也是华峰的啊！”，“我是氨纶公司的。”对方说，“我是新材料的。”突然间，不愉快的气氛没有了，互相体谅的话语多了。

“刚才不好意思，没注意撞到你了，你有没有撞伤？”“没事，都是华峰的，刚才我的态度也不好。”随后，贾建余把对方的车推到了路旁的修车店，让修车老板把车轮换了。那位华峰的同事主动跟修车老板说：“车轮钢丝就不要换了，老钢丝还是好的。”在修车之余，两位员工唠起了家常，俨然已经成了朋友。自行车修好后，看着对方骑车离去的背影，贾建余不禁感叹：“遇到‘华峰人’真好！”（贾建余）

案例点评：同一个华峰，同一个家园。无论你来自何方，无论你来自哪家公司，只要我们是华峰人，我们就是一家人。片刻的误会在华峰人面前急退，长久的互助在华峰人面前常驻。（吴海峰）

## 叶班长的关怀

2009年3月8日，合成树脂公司车间员工杜飘扬在下班途中被车撞伤被送到了瑞安市人民医院。凌晨2点半，班长叶元付听到消息后，马上叫上同事赶去医院。当时杜飘扬只是做了简单的止血处理，就急得想回寝室。这时刚赶到医院的叶元付当场阻止了他，并立即带他去外科检查。

由于肇事者逃逸，考虑到要报工伤的问题就马上拨打了110报警，并且告知员工家属及向领导汇报了情况。一直等到检查完毕，他的父亲赶过来了，且杜飘扬状态稳定，开始打针，叶元付和同事这才离开，此时已是早上6点半了。几天后，叶班长还组织班组人员去慰问杜飘扬。

关怀员工，已成为叶元付的习惯。（吴合进）

案例点评：在华峰，同事间互帮互助的例子总是数不胜数。在叶元付身上，我们感受到的不仅是一名领导对下属的关心，更是同事间如亲人般的温暖情谊。能在这样一个温暖的大家庭里工作，是一件多么幸运的事。（王赛）

## 我相信自己的员工

1995年夏天，我和高喜文、陈新龙等5名原液车间的男工友和3名塑料十一厂的女工友骑自行车前往海边游玩。当路过一片荒凉的池塘时见到了“野生螃蟹”，就下去抓了七八斤。

当养殖场的老板带了两个人，牵着凶猛的狼狗把我们一行8人当小偷抓了起来，这时我们才知道，这所谓的“野生螃蟹”，原来是养殖场老板圈养的蝾螈。我们被关进了海边菜地里昏暗的小屋中，三名女工都吓得哭作一团，只是放走了陈新龙回公司报信。

当尤小华和尤金明两位领导与几位派出所干警赶来救援，一见自己员工被非法拘禁的场景，已了解前因后果的他们气不打一处，一边解开了我们的手铐，一边气愤地砸坏了关闭我们小屋的门窗。

“我们相信自己的员工”，回到公司后，处理完纠纷的尤小华老总没有半点责备，还安慰我们“不知者不罪”。每每回忆往事，我对两位领导的感激之情溢于言表。（左如兵）

案例点评：要是一个组织能使大家感受到家的安全感，我们便会心甘情愿地把自己托付给这个组织。华峰就是这样一个组织，华峰的领导把员工当作自己的家人，极力维护员工的合法权益。在这样的组织中工作生活，感恩已成为一种常态。（金国）

## 华峰“兄弟连”

刘勇和李永起是合成树脂车间普通的投料工人，但是他们之间却有着兄弟般的情谊，这份情谊在他们的彼此信任和互帮互助中得到了升华。

作为普通工人，他们各自有着自己的家庭，当彼此遇到生活上的难事时，都会伸出援助之手。有次李永起老家急需一笔钱，而手头又不宽裕，还面临着交房租的困扰，就给刘勇打电话想要先借一笔钱。刘勇二话没说就在对方的银行卡上打了5000元，这笔钱可相当于刘勇近两个月的工资。解了燃眉之急的李永起两个月后如期兑现借款。在这份义无反顾的帮助和如期兑现的诚信面前，他们一直保持着铁哥们的关系。

那是个天气炎热的夏季，刘勇租的房子要装空调及想做少许的空间改装，但碰到这段时间手头不宽裕，在饭桌上了解到这一情况的李永起，第二天就给刘勇送去了3000元现金。随后的一个多月内，刘勇还上了这笔钱。

团结友爱、相互帮扶在他们哥俩工作生活中举不胜举。在工作方面，他们俩作为台上的主投，只要一坐下来就谈论如何把工作做好，如何管理好下属，相互讨论并向对方提工作中需改进的建议。在一次车间开展竞聘上岗活动中，他们俩同时竞争一个设备维护的岗位，当刘勇竞聘成功后，李永起没有丝毫埋怨，反而为刘勇高兴祝贺。如今，他们在不同的岗位一直保持着这份长期“并肩作战”留下的真挚友情。（作者？）

案例点评：点滴中见真情，在激情燃烧的华峰工作岁月中，刘勇和李永起演绎了一段生活上互帮互助、工作上相互扶持、事业上相互促进的“兄弟连”剧情。（一舟）



## 我永远是一名不在册的华峰员工

2008年6月，氨纶公司2007年从湖南职化招聘的员工杨小梁由于个人家庭原因提出离职。在离职后的第三天，杨小梁在购买返乡火车票的温州火车站，遭遇了流氓胁持，一帮“混混”将他身上全部钱物抢走，并在抢夺过程中暴打杨小梁致伤。

在孤立无援中，杨小梁想到了公司，跑回公司寻求帮助。时任氨纶公司企管部副部长的王志远了解情况后，立即带小梁去报案，并送他去医院检查。在检查中，发现杨小梁脊椎有损，需要立即住院观察，如果伤势严重可能会导致瘫痪。

救人要紧，来不及通知杨晓梁亲人的王致远毫无犹豫地电话联系了当地医院，交纳了住院费，安排杨小梁入住。由于杨小梁尚未毕业，处于实习期，王致远在通知杨小梁家属的同时，还通知了学校。杨小梁家属来后，王致远发现杨小梁家庭极为困难，根本交不起住院费。怎么办？王致远安慰完杨小梁家属不要担心费用后，立即回公司向领导汇报情况，“虽然杨小梁已离职，但必竟曾是我们的员工，在这种身在异乡而又家庭拮据的情况下，公司一定要全力救助。”在杨小梁住院期间，氨纶公司与杨小梁原来的同事为其垫付了8000多元医药费，保证了杨小梁病情的顺利救治。感动不已的杨小梁说“我永远是一名不在册的华峰员工”。（王志远）

案例点评：当一名已离职的员工遇到困难时，华峰没有置若罔闻，依然像对待在职员工一样予以无私的帮助。因为在华峰，对员工负责，从来不是一句空话，而是真真切切的落到了实处。（王赛）

## 拾金不昧，好样的！

2009年4月15日下午，集团后勤事务部专家楼管理处办公室看到了感人的一幕，一位业主一手拿着失而复得的钞票，一手竖起大拇指，激动地向物业管理人说：“你们，好样的！非常感谢你们。现在能拾金不昧的人真的不多了，在我们小区里有这样好人品的保安员，我们住着特别有安全感。”

时间回到4月14日凌晨1点左右，专家楼保安员王晓锡像往常一样做定时、定点巡逻，当他巡逻到地下室车库时，发现有四张崭新的100元面值钞票平铺在地面上，王晓锡捡起地上的钞票，想也没想就把捡到钱的事情上报给了当班领班。

第二天一大早，为了尽快找到失主，物业管理处迅速在每个电梯口的公告栏里张贴了失物招领的温馨提示。当日下午，失主联系上物业管理处，诉说了现金丢失的全部经过，经过确认，这个现金就是他们丢失的。于是就有了上述感人的一幕。（李晓调）

案例点评：拾金不昧历来是中华民族的传统美德。“拾金不昧”在《辞海》的解释是：拾到东西并不隐瞒下来据为己有。指良好的人的道德和社会风尚。然而在当今物欲横流的社会，“高尚品德、社会公德”的春风何时回的今天，“拾金不昧”离我们有多远？大家在感叹“好心人越来越少，社会风气越变越差”的环境时，这就显得保安员王晓锡的“不昧”精神越发珍贵。（一舟）

## 爱心无价

2006年7月30日，是平凡的一天，又是让人最揪心、最感动的一天。

当天早上八点不到，同事刘炳祥的电话打进时任鞋底原液车间A3班班长蔡晓杰的手机里，说其妻子因病危入院，需请假照顾。九点，班组同事得知刘炳祥因经济困难，病危的妻子不能及时办理入院手续进行救治的消息。

一石激起千层浪。一时鞋底原液车间A3班的同事们议论着“看病难，看病贵”的同时，又讨论着如何帮助这位“兄弟”渡过难关。后来班组用事在班长的倡议和带头下，你50，我100……在捐款过程中，一个同事一边脱手套，一边摘下安全帽，大声喊道：“二东，先给我垫上200，我明儿给你”。休息室旁的一个同事也赶过来，从汗津津的工作服口袋里掏出一把零钱……

短短30分钟，整个班组就募捐到4000多元救急款，顺利解决了同事刘炳祥妻子入院救治的燃眉之急。（蔡晓杰）

案例点评：员工刘炳祥是不幸的，而他又是有幸的，有幸工作在华峰这个大家庭。每当大家庭有“兄弟姐妹”遭遇“困难”，我们都能看到“兄弟姐妹”伸出一双双温暖的手，奉献一颗颗大爱的心，让无力者有力，让悲观者前行；我们都能看见一股“不抛弃，不放弃”的精神在涌动。（一舟）

## 一病牵动千人心

2009年12月8日，瑞安市人民医院591病房内爱心流动，氨纶公司副总经理潘基础与企管部、行政部等领导带着华峰千余名员工的祝福和近10万元爱心慰问金，看望患病在此住院的湖北籍员工苏永正。

苏永正在华峰工作3年多，工作勤奋，妻子也在华峰工作，并有个2周岁儿子。苏永正于2009年10月底检查出患有恶性肿瘤，需要做化疗。面对昂贵的医疗费，这个本就的普通的家庭顿时陷入了困境。一方有难，八方支援。氨纶公司得知消息后立马发起募捐，呼吁公司员工共同携手帮助苏永正度过难关。

2009年12月2日发出募捐倡议后，得知消息的集团董事局主席尤小平在第一时间拿出1万元，集团总裁林建一捐款2000元，其他高管、部门经理以及广大员工也纷纷慷慨解囊，伸出援助之手，献出自己的爱心。短短6天时间募得捐款10万元。当公司领导将爱心捐款交到苏永正的哥哥与妻子手中时，他们眼里盈满泪水，不停地说着感谢。此后，公司还多次给予困难慰问金，帮助他们一家生活。（金国）

案例点评：扶危救急是中华民族的传统美德，也是华峰对员工以人为本、责任关怀的一部分。华峰“为员工谋求发展”的企业价值观之一，不仅承诺为员工提供高于社会价值的薪酬与福利，还积极为员工排忧解难，让员工充分感受到华峰大家庭的关爱与温暖，体会到全体华峰人同呼吸、共命运、心连心的情谊。（一舟）

# 第八章 爱岗敬业篇

DIBAZHANG AIGANJINGYEPIAN

---

## 老姜伯的第二“春”

在华峰集团成立的早年1996年，瑞安当地一位德高望重的“老人家”受聘华峰。他，就是姜新民，一头花白的头发，精神矍铄的面庞，声音洪亮，为人亲和，同事们都尊称他为“老姜伯”。

老姜伯曾先后在瑞安钾氮肥建设指挥部、纺织工业公司、协作办、政协等单位工作过，受聘华峰时已经66岁了，退休后的他，总是闲不住，想发挥余热，因缘际会，来到了华峰，没想到却被华峰所迸发出来的创业激情所感染，重新燃起了生命的活力。

老姜伯主要负责项目的申报工作。在这个过程中，他的“抢”和“逼”是出了名的。1998年，华峰领导层决定上马第一期氨纶生产线。这项投资1.6亿元的高新技术产品项目，风险大、投资大、技术含量高，它的成败直接关系到集团公司的命运。老姜伯知道，选准了一个项目后，在实施过程中，时间显得异常重要。时间就是机遇，时间就是效益。他对自己说：“一定要抢时间！”时年7月的一个下午，他将“可行性调查报告”送到省石化厅，准备次日起草《送审报告》后，分别交技改处处长和省厅厅长签字。不料事情突变，技改处处长当天还在上虞县，并将于次日由上虞直接到上海，再由上海乘飞机到东北。而厅长也将于下周一出国考察，一去一个多月。“怎么办？”面对这一突发事件，老姜伯性格里的“抢”劲上来了。他央求省厅技改处陈工程师连夜拟送审报告。报告写成后，已是次日凌晨。上

午，老姜伯赶到上海，因为他已得知技改处处长 10 点多钟将乘火车抵达上海。在上海火车站，当老姜伯啃着面包，喝着矿泉水，将《可行性调查报告》等一叠资料交到技改处处长面前时，处长被深深地感动了，当场签署了报告。随后，老姜伯又马不停蹄的赶回杭州，将报告交给厅长审阅签字。

正是凭着一股抢劲和对工作的高度热情，老姜伯为早期华峰事业做出了不可磨灭的贡献，他完全忘记了自己已是一个年逾古稀的老人，依然像一个奋发有为的战士活跃在自己的“战场”上，焕发出生命中的第二“春”！（王赛）

案例点评：敬业的人正是怀着一种对职业的敬仰，才能在工作中充分发挥自己的潜力，找到自己的价值。俗话说：青春六十再扬帆，年逾花甲的老姜伯正是凭借敬业和不放弃的精神，并保持勤奋的工作态度，赢得了自信与人们对他的尊重。（一舟）

## 一个农民工的荣耀

吴福生，一名普通的一线员工，1999年3月加盟华峰，现任新材料公司仓库管理员。在十年的工作生涯中，他曾先后在放料员、投料组长、放料组长等岗位上工作过，不管在哪个岗位上，他始终坚持认真二字，在平凡的岗位上勤勤恳恳、兢兢业业，连续四年被评为“优秀员工”，一次被评为“岗位标兵”，2008年11月，荣获“全国优秀农民工”称号，是瑞安市唯一一位获奖者。

吴福生在鞋底原液车间（B料）工作的八年时间里，经常是一人承担两个人的事，一会跑到楼上投料，一会又要跑到楼下放料，跑上跑下，却乐此不疲。更难能可贵的是他不仅自己身体力行，而且还经常向班里的其他员工“灌输”这种思想。有一次，一位员工向他倾诉自己的年终奖金太少，他就问那位员工平时做事是不是很认真了，那位员工顿时哑口无言。他就顺势利导地告诉他，从今往后只要你认认真真地做事，领导一定会知道的，奖金自然也就提高了。“光一个人把工作做好了还不行，一定要把整个班组都带动起来”福生说。本性憨厚的福生并不是只会埋头做事，他还懂得如何协调沟通，以理服人，遇到自己解决不了的事情，会第一时间向上级领导汇报，争取把事情尽快尽好的解决。“做事情一定要多动脑筋，多想办法，这样才会把事情做好。”他这么说也是这么做得。

在他心里，车间就是他的另一个家。他有一个习惯，就是每天上班都要比别人早到40分钟，准备好原料，做好与班组



长的交接班工作，这样便可以做到上班时心中有数，做事也会方便很多。除了做好本职工作外，福生还主动担负起车间的清扫工作。他的下班时间通常要比别人晚，因为他一定要先做好车间的清扫整理工作，才安心回家。2006年他因在车间的5S管理活动中的突出表现，被评为“5S活动先进个人”。（王赛）

案例点评：吴福生，一位普通的基层员工，一以贯之地爱岗敬业，恪尽职守，把公司的事当成自己家里的事，把平凡的工作做到了极致，是有口皆碑的“老黄牛”。他的敬业精神受到了公司领导和身边同事的一致好评，也为广大员工树立了标杆。如今，争当“吴福生”式的好员工，已经成为华峰人的追求。（王赛）

## 平凡岗位做不平凡事

陈慧，氨纶公司营销部配货调度员。1999年加盟氨纶公司，在十年的职业生涯里，曾7次荣获“优秀员工”称号。

陈慧刚进入华峰时是分级包装的一名分级员，2000年10月因工作成绩突出，调入营销部。在营销部早年的日子里，在陈慧的工作字典里就没了休息日的概念。当周日别人放假休息的时候，她仍然像平时一样，按时来公司上班，处理各种发货调度事宜。等到一切都忙好之后，她才放心的下班回家。一直到2005年3月，在近五年的时间里，她一直都是这样工作的，没有休息日，没有节假日，也几乎没有请过假。2003年，当她父亲亲身患重病去上海治疗的时候，她都没有请过一天假。直到父亲病逝，她才向公司请了一星期的假。这是9年来，她唯一请的一次长假。

多年的发货调度工作，使陈慧从一名“门外汉”成长为一名专业技术娴熟的“发货专家”，积累了丰富的工作经验。如今，她对所有的发货流程驾轻就熟，游刃有余。就连公司上线ERP的时候，关于发货流程都要向她咨询。陈慧的岗位虽然普通而又平凡，也没有太多的技术含量，但是她却比别人做得更努力、更细心、更认真。9年里，经由她手发送出去的货物基本没有出过大的差错，对与客户和办事处的沟通协调方面都做的尽善尽美。就是这样，日复一日，年复一年，她用实际行动赢得了领导、同事、客户们的一致好评，大家都认为她当选优秀员工名至实归。（王赛）

案例点评：陈慧，一名平凡的员工，一份普通的工作，一个华峰人耳熟能详的响亮的名字。她十年如一日，敬业、勤业、精业，做到了许许多多员工“仰慕”的一点——七次获评“优秀员工”。她踏踏实实，兢兢业业，牢记“成功从优秀员工做起”的座右铭，用一颗感恩的心，把工作做得尽善尽美，用实际行动赢得了大家的认可。（一舟）

## 获奖父子兵

在华峰创业史上，有一对父子，他们都是华峰最普通的员工，但是却在最普通的岗位上做出了不普通的业绩，并一起登上了华峰优秀员工的领奖台，他们就是吴福生、吴奕敏父子。

说起吴福生，每个华峰人都不会陌生。他1999年加盟华峰，先后在鞋底原液车间和仓库担任放料工和保管员，10年里，他先后获得5次优秀员工、1次岗位标兵、1次荣誉优秀员工，并荣获“全国优秀农民工”、“瑞安市劳动模范”、“瑞安市敬业奉献道德模范奖”等称号，俨然成了华峰的标杆性人物。

“做人做事要守本分！不管工资高低，不管工作难易，既然你干了这份工作，就要把它当作自己家里的事情一样，不只是做完，而是要做到最好！”这是吴福生在吴奕敏2006年入职华峰专家楼保安岗位时所说的话，也成为吴奕敏铭记在心的工作信念。在岗期间，他一直本着“业主至上，服务第一”的宗旨，做好每一件事情，站好每一班岗，确保了专家楼的安全，并通过日常的服务与沟通，赢得广大业主及访客的一致好评。2008年，大家一致推举他为“优秀员工”。这一年，吴福生也被评为“岗位标兵”。于是，2009年2月10日，在华峰集团2009年度工作会议上，出现了父子俩同时登台获奖的感人一幕。那一刻，在场所有员工向父子俩献上了最热烈的掌声。而那一刻，我们也见证了华峰创业精神的传承。（王赛）

案例点评：吴福生、吴奕敏是华峰创业史上第一对父子优

秀员工，两人都在平凡的岗位上，以“岗位主人翁精神”做出了不平凡的业绩。从吴福生到吴奕敏，他们的经历，他们的成功，其实正是华峰创业精神的体现，这既是父与子之间的传承，也是华峰早期创业者与现今创业者的传承，华峰创业者正是凭借这种创业精神实现了华峰的跨越式发展，也实现了个人的人生价值。（王赛）

## 弯腰捡起一片文明

在华峰新材料公司原液车间有这样一名员工，平时总是见他这儿转转，那儿看看，还时常记录着什么，不知情的人，以为这人多清闲、多轻松、无所事事。其实熟悉他的人都知道这是他的工作职责，他就是该公司的现场管理员张华军。

张华军是一个“不务正业”的人。在2008年首期基层管理培训课上，张华军听到培训师说“个人的习惯能改变其他人素养”这句话后，便给自己定下一个承诺，不管上班下班，不管白天黑夜，不管刮风下雨，在工业园内、办公场所甚至食堂等地，见地上有纸巾、烟头等，在没有清洁员工在场，都会躬身捡到垃圾桶内。张华军始终坚信，“一个人的良好习惯短时间内可能得不到其他人的认可，只要你坚持不懈，总有一天会得到认可，会影响到他人，使其养成良好的习惯。”经过一年多的“示范”，“不务正业”的华军用自身行为影响了周边的人，乱扔纸巾或烟头的现象得到了明显的改善。（陈建敏）

案例点评：“让身边的事，教育身边的人”，张华军这个广大员工身边的“恪尽职守”、“爱管闲事”、“不务正业”的同事，在工作生活中，用以身作则和言传身教“教育”着“不守规”的人，用“弯腰捡起一片文明”影响着不良“习惯”的人。（一舟）

## 省下每一米材料

2001年，薛迪剑成功应聘到氨纶公司机修岗位，对于一位刚从学校毕业不久的“读书娃”来说，从事复杂的设备维修，真可谓是“石灰厂开张——白手起家”。机修作为生产服务岗位，各类维修活都是要干的，而对于班组安排的事情，只要有把握的，薛迪剑总能主动请缨，正如他所说：“只有学来的本领是丢不掉的，我的工作就是检修，修好设备就是我最大的责任。”

在机修做检修员期间，薛迪剑知道自己的技术底子薄，他什么活都肯学、肯干。正是有这份强烈的上进心，薛迪剑因此一直受到主管林积兴的关注。当2005年氨纶公司东山工厂一期工程建设的时候，主管林积兴便让他协助自己负责保温材料安装过程的监督和材料核算。保温材料的安装质量，直接会关系到日后生产过程中能源的损耗，所以他对这项工作不敢有丝毫马虎，实时监督、协调保温材料各个工作面的施工便成了他每天最主要的工作。当一期工程结束时，由于施工方采用的计算方式存在一定的不合理性，施工方认为管子的施工长度短了，施工难度和成本就加大，所以短于一米的弯头都以一米长度进行核算。为了更准确地反映实际施工量，项目负责人林积兴和薛迪剑进行了细致地测量核算，结果硬是把290多万的保温工程款降低了50多万。然而，许多人并不知道这样的结果是通过成千上万个弯头仔细核对才能得出的。由于他在保温材料核算方面积累了丰富的经验，当东山工厂三四期工程完工时，领导还是让已身处机修班长岗位的他参与了核算的工作。尽管此时的他身兼两职，但是他仍旧能全身心地投入到他的“老本行”——保温材料核算，经过项目负责

人林积兴、薛迪剑和林炜一个多月的测量和核算，又使施工方初步核算的1300多万工程款减去了200多万，真可谓是“不辱使命”。

由于长时间在工地上和保温棉打交道，不经意间会吸入大量的粉尘，在前些年体检时，薛迪剑的肺部曾一度被检查出有异常阴影，庆幸的是，经过近些年的调养，阴影总算消散了。然而对于这些，他总是无怨无悔，当谈起“结缘”保温棉的情结时，他开玩笑地说：“人家都怕玻璃棉，可玻璃棉对我却格外温柔，一般也不怎么扎我。”

如今的薛迪剑，强烈的工作责任心和出众的技术功底更是直接进入了领导的视线并得到了肯定，因此就在他的工段主管进行人事调动时，他很快就成为了领导们的观察对象并最终委以重任——担任机修主管。这或许就是时下人们常说的“傻人”有“傻福”吧！（吴海峰）

案例点评：进厂八年，他曾荣获2004年、2006年“优秀员工”称号和2008年“优秀党员”称号。他任劳任怨，用强烈的责任心诠释着主人翁精神。从普通的检修员到班组长，从班组长到工段主管，他踏踏实实工作，用看似平凡的业绩勾勒出不平凡的岗位成长轨迹。多少年来，薛迪剑以强烈的责任心铸就着一把锃宝“剑”，尽管他总是使自己这把宝剑深藏剑鞘，不显露，不张扬，然而在华峰，只要你是块金子，总能发光发亮。（吴海峰）



## 用行动说话的人

朱锡昌是一位不喜欢张扬的人，他总是用实际行动树立自己的党员风范。在抗台中，他用行动在风雨中演绎了“硬汉”形象。

2005年9月，台风“卡努”正面袭击我省，在我省停留时间长达13小时，并带来罕见的雨量。那一天，氨纶公司东山工厂工地已提前做好人员疏散工作，朱锡昌带领林长海和张永初两位新员工留守工地值班。当他们巡查至三楼厂房的平台时，眼前的一幕使他大吃一惊。由于平台下水管堵塞，相当于2个足球场那么大的平台上积满了雨水，就像一个空中大水塘，最深处超过六十公分。

据张永初回忆，当时他最大的感受就是恐怖，狂风、暴雨、“大水塘”，这是在场的所有人都未见过的现象，那时的排水工作最需要一名冲锋陷阵的排头兵。这时的朱锡昌与随后赶来的主管林友录手握疏通工具，冲锋在前，带领着新员工涉水寻找下水管的位置。由于管口早已被杂物堵塞、埋没，且具体位置不明确，疏通工作困难重重。为了防止被狂风吹倒，他拄着沉重的铁管，在下凹三十公分的排水沟中疏通着管道，由于够不到管口，他有时必须要弯下腰，全身潜入水中才可把杂物取出。据林长海回忆，当时的台风十分猛烈，尤其是站在三楼平台上，那狂风携带的雨水打在脸上就像鞭子抽过来似的，双眼根本不能正常张开；但是，看到领导和组长这样的举动，他们没有理由不拼命地干。经过将近两个小时的奋战，关键部位的十多个

管口已经疏通，积水开始缓慢下降。正如朱锡昌所说的：那是四个人的力量征服了上万平米的大水塘。（吴海峰）

案例点评：朱锡昌，他用踏实的行动续写着党员风范，他用实际行动，不断地演绎着多彩的人生。正如他自己所说：“作为一名党员，无论在工厂生产建设中，还是在班组管理中，用实际行动树立党员先锋模范作用，自然就做到‘一个党员一面旗’，增强了党组织的向心力和凝聚力。”（吴海峰）

## 责任，聚于心，见于行

“弘扬先进精神，增强主人翁意识”，有时我们不一定会有轰轰烈烈的壮举，但“聚于心、见于行”的强烈责任心却能演绎一段段感人的画面。在春暖花开的阳春季节里，机电员工用他们“连续拼搏、勇挑重担的团队精神”诠释了强烈的岗位主人翁精神。

2009年3月1日清晨，机修Z班班长陈志义的手机异常繁忙，“锅炉2#燃油油炉引风机震动越来越大，请你们马上组织抢修……”动力供热工段负责人详细地向他讲述着抢修情况。“这下可麻烦了，2#燃油油炉出故障，1#燃油油炉出渣机正在更换中，不具备转炉条件，2#燃油油炉万一停炉，全厂可要冒着停产危险的。”陈志义快速地思考着这个问题。经过细致研究，相关领导和机修确定了“先抢修1#燃油油炉，换炉后再抢修2#燃油油炉引风机”的方案。机修Z班班长陈志义接到工作安排后，马上对组员进行了思想动员，让大家充分认识到任务的紧迫性。由于1#燃油油炉出渣机是整体更换，新型号的出渣机的接口固定、调试工作比较繁琐，但是班组员工克服种种困难，经过一个上午的奋战，1#燃油油炉出渣机成功更换；而后，动力工段顺利地实行了转炉。

转炉过后，机修班组马上对2#燃油油炉引风机进行紧急抢修。当拆开2#燃油油炉引风机时，眼前的一幕让这些干惯了脏活的小伙着实吓了一跳，2#燃油油炉引风机叶轮积灰严重，高过一个人头的引风机叶轮必须要逐步铲平、清洗。“看来，今天

大家要做个清灰工了。”班长陈志义和组员唐文华调侃道。尽管此时2#燃油油炉已退居“二线”成为备用炉，但是机修员工不敢有丝毫的松懈，因为锅炉备用炉随时都有可能被再次启用。所以，他们一鼓作气，用铲刀对叶片逐一清理，烟灰落满头发，他们无所谓，黑泥弄满全身，他们不退缩。一直忙到晚上12点，完成了备台锅炉的清灰抢修工作后，他们才松了一口气。看着大伙乌黑的脸庞，他们这才轻轻松松地去洗把脸。（吴海峰）

案例点评：由于机修岗位的特殊性，他们往往要在设备抢修的紧急关头扮演着“救护员”的角色，他们经常是连续作战，无怨无悔，并以出色的表现圆满完成各项抢修任务。“保证生产的正常运行，就是我们最大的岗位责任”这是他们的心声。（吴海峰）

## 没有架子的主管

如果你经常在莘滕厂区里走动，就会看到一位穿一身整洁工作服，戴一副边框眼镜，留着“杨梅头”的人，急匆匆地从你身边走过，他就是氨纶公司莘滕工厂机修主管——张同勇。

张同勇自1999年12月进厂至今一直在机修工段工作，在这十余年中他从普通员工做到班长再到现在的主管。虽然职务变了，但永远不变的是他勤勤恳恳、多年如一日的工作态度。

记得在几年前的一次停车检修中，那是个寒冷的冬天，纺丝一期中雨道有几个系列因检修难度比较大，一直维修到凌晨3点多才完成。此时，虽说机修的已经完成检修了，但还剩下最后一道工序，那就是需要外包人员对中雨道进行保温。因是通宵加班检修，外包人员都不在现场，但按检修计划需要在早上7点前完检修，如果不能完成就会影响后面的开车计划。此时，身为主管的张同勇一直在检修现场跟踪检修进度，为了能按时完成检修计划，他毅然决定由机修人员自己进行保温。

保温工作是最辛苦的活。雨道中不仅空间狭小，空气闷热而且保温棉钻到人身上又刺又痒，弄不好还会全身过敏。但为了加快保温速度，张同勇自己带头先进入中雨道进行保温，身边的同事们都被他的行动感动了，也都忘却睡意和疲劳继续工作。经过一个多小时的努力，终于完成了对中雨道的保温，保证了生产的顺利进行。当大家从中雨道出来时，看到一位从头到脚都是保温棉的主管站在他们面前，此时谁都没有说保温棉

有多刺痒，只有完成工作的喜悦感。（周建平）

案例点评：身为主管，张同勇没有一点领导架势，并带头身先士卒，做最脏最累的活。更难能可贵的是，十余年来，他一直勤勤恳恳、多年如一日的奋战在机修的第一线，带领着机修班组为公司生产的正常运营做出了积极的贡献。他的职业精神和工作态度赢得了员工的尊重和领导的器重。（王赛）

## 多动手，才能成能手

2008年的2月，公司将污水处理工作职责分配到了聚合A，时任聚合A主管的陈亦跑，刚接手这项工作时，对污水处理一窍不通。而公司污水处理系统处理能力一直以来都很差，回用率很低，这让“门外汉”的他很着急。

想提高回用率首先要提高产水量，提高产水量的前提是处理系统运行稳定。为了尽早解决这问题，他自己上网查资料，并虚心请教负责过污水处理站的领导，每天无数次的观察水质情况和指标情况，设备的维修更是亲力亲为。

转眼到了当年的6月，因无阀过滤器的石英砂需要更换，更换石英砂需要打开入孔进入到罐内把石英砂掏出来。在以前更换石英砂都是叫外面散工来操作的，这次陈亦跑说我们自己干，6月已是入夏时节，天气炎热，在只有一两个平方的密封空间内掏石英砂，不能站直，只能蹲着干，这样的苦活没人愿意带头进去操作。打开入孔后，陈亦跑没有安排他人进去，他自己想都没想就爬了进去，开始掏起了石英砂。一直到检修结束，我问他这种事情以前都是给外包做的，为什么这次要自己干。他笑着对我说，本身我们聚合工段的人对污水系统不是很了解，为了深入了解它，我们必须从多方面入手，自己动手才是学得最快的方法。

因为陈亦跑的认真钻研和虚心向他人学习，不到几个月的时间他已从一个门外汉到对熟练掌握整个系统如何运作和关键

点的把控，俨然成为了污水系统的能手。在他的管理下污水处理系统运行一直很稳定，回用率达到87%。（陈光明）

案例点评：虚心好学，深入一线，这是陈亦跑在面对一个新任务时的工作态度。俗话说得好，世上无难事，只怕有心人。从一个对污水处理系统一窍不通的门外汉到熟练掌握，仅仅只花了几个月的时间。在他身上，我们体会到的是一种对工作负责的态度。（王赛）



## 永不关停的手机

在生产系统工作，你要问别人最讨厌的是何时，十有八九的人会毫不犹豫的说，是睡觉的时候被人吵醒。所以大部分人休息的时候即便不关机，也不希望有人打电话过来。可有一个人例外，当我们有事的时候，他还欢迎我们去吵他，他就是我们的车间主任助理王碧。

王碧主要负责安排车间的生产任务以及生产线上的各种突发事件，所以他的手机就成了我们车间最忙碌的手机。有时他手机忘带了，就会找当班班长，要求在交接班记录上写明他的紧急联系方式。就算是夜班两三点钟，其他人已经酣然入睡而生产线有意外发生，当我们向他汇报中间体小料不够，需调整生产计划或者加错料等与产品质量相关的事故时，他从不抱怨我们打搅了他的美梦，依旧和气地提出解决方案。

王碧经常挂在嘴边的一句话是：“我们搞生产的，一定要细心，必须严格按照操作规程进行操作，有什么事或有疑问的，无论什么时候都可以打电话找到我。”（李剑）

案例点评：在生产一线全天24小时开机已是雷打不动的“潜规则”，于是很多人会因此而烦恼，都希望休息的时候“骚扰电话”越少越好，但王碧却是一个例外。这其中折射出来的是一个基层管理者对工作认真负责的态度，是一名优秀员工视厂如家的典范。（王赛）

## 早出晚归的教官

廖红建是培训中心的培训主管，驻香港部队退伍军人，本科学历。2005年进入公司，最初在经济护卫队当组长。进公司面试时，面试官问到，有本科学历和优秀的参军经历，为什么选择到华峰经济护卫队？廖红建回答说，华峰是一家优秀的企业，我很向往，从哪个岗位做起都没有关系，只要勤勤恳恳地干，相信总会有发展的。由于廖红建在经济护卫队表现优秀，被选拔成为组长。

2006年5月，公司组建培训中心，廖红建被选调到培训中心，从事教务工作。培训中心刚起步，缺乏运作经验，人员不足，工作量大，廖红建始终任劳任怨。有的培训班是封闭式的，廖红建就从早到晚地工作，早上五点半到培训中心带学员出早操，晚上组织讨论，十一点后才能回家。有时接连几个班下来，一个月都与家人不能在一起。

2009年1期新员工培训班，培训时间为10天时间，其间廖红建妻子在温州做手术住院。廖红建没有向公司请假，也没有向同事提起此事，而是白天在培训中心管理班级，晚上组织学员讨论后，十点多钟从瑞安开车到温州陪妻子。医院病床很满，不能很好的休息，但第二天一早，他又得从温州往瑞安的路上赶回组织培训。当公司同事得知情况去医院看廖红建妻子时，廖红建妻子说：“我知道他很忙，我自己在医院可以想办法照顾自己，我支持他的工作！”（梁顺龙）

案例点评：“假如你有天赋，勤奋会使它变得更有价值；假如你没有天赋，勤奋可以弥补它的不足。”所谓：天道酬勤。廖红建吃苦耐劳、任劳任怨的精神是华峰创业精神的真实写照。

## 我出来就是代表华峰形象的

驾驶员是一个平凡的岗位，同时也是一家公司形象的代表。驾驶员体现出来的素质，无形中体现出了企业的软实力。

2009年12月的一天，氨纶公司车队的驾驶员郑启超接到一个任务，去机场接一位党政机关干部，由于飞机晚点，到达机场已经是夜里一点多。郑启超见到客人，主动热情下车迎接，帮客人将行李放置后备箱，为客人开车门，一路上跟客人寒暄。到了宾馆，一直把客人送到房间，让客人感受到华峰人的热情好客。面对郑启超的热情，客人住下后很感动，感叹地说：“华峰员工素质就是高，我们机关里的司机都没有这种热情。”这在郑启超的驾驶工作中只是很平常的一天。

郑启超2000年加入华峰，作为氨纶公司物流驾驶员，他在开货车的8年中细心严谨、积极热情，主动帮营销部回收货款、搬运货物，从未发生过产品错件和货款回收的差错，也做到了百万公里安全行驶无事故。2008年，郑启超转到行政部车队开轿车，但以前养成的良好工作习惯和态度仍记在心里，驾驶上始终严谨细致，待人上热情周到，给客人以安全舒适的服务感受。

郑启超说：“工作开心是一天，不开心也是一天，为客户服务就是为自己服务，用我的热情换来客户的感谢，这也是作为驾驶员的成就感。同时，我出来就是代表华峰形象，我的工作态度直接影响到客人对华峰的印象。”（金国）

案例点评：工作中最重要的是心态。特别是服务部门人员，要面对形形色色服务对象，一个细节就能流露出对工作的态度。工作中就应该树立起“快乐工作，热情待人”的心态，把繁琐的工作当成快乐的与人交流机会，在获得他人称赞的同时也实现了自我价值。（金国）

## 瘦小的“大个子”

胡斌，是原液车间 A1 班的一级工艺操作员，个头不高，身体瘦小，但在工作上却有一股不服输的干劲。在四年的倒班工作中，他尽职尽责，从未出过错。由于名字与知名模特胡兵同音的缘故，经常被同事笑称为“大个子”。

2008年10月的一天，一个对胡斌来说很难忘却的日子。这天，在公司组织的健康体检中，胡斌被诊断出肺部有问题，严重的话可能会威胁生命。医生劝他先休息三个月再上班。医生的劝告让他首先想到的不是休息，而是如果我休息了，人手不足的班组能不能完成生产任务。得知消息的班长劝他说：“胡斌，身体是革命的本钱！你先休息，调养身体。人手你不用着急，我们班里可以忙的过来”。在班组成员与车间领导的劝说下，胡斌休息了一个星期。

一天晚上，胡斌和同事聊天中得知“现在生产繁忙，一个人要做四只釜”的消息时，他按捺不住向班长提出了回岗的申请。在班长一再劝说下，他才又休息了一个星期。当病情基本稳定的情况下，他先斩后奏来到了这个“阔别许久”熟悉的岗位上，当胡斌带着口罩来到控制室上班的时候，全班人都被他感动了。（鲁日岳）

案例点评：身材瘦小的胡斌用自己对工作的热情和超凡的干劲，在普通的岗位上感动着身边的同事，成为大家心目中的“大个子”。毛泽东老人家说：人是要有点精神的。当一个人在工作中具有敬业、执着、奉献的精神，就会成为受人尊敬的人。（金国）

附录 1:

## 华峰集团“十二五”时期加强 企业文化建设的若干意见

“十二五”时期，是实现华峰集团“千亿”奋斗目标承上启下的关键时期，是我集团基本建立起适应企业实际、遵循文化发展规律、符合企业发展战略、体现员工根本利益、反映企业特色文化体系的关键时期，也是企业文化加快发展、根深叶茂从优秀到卓越的重要机遇期。为了适应华峰集团“十二五”发展需要，树立良好的企业形象，营造“企业有朝气、产品有名气、领导有正气、员工有士气”的发展环境，实现企业文化与企业战略的和谐一致，企业发展与员工发展的和谐一致，企业文化优势与竞争优势的和谐一致，企业健康与人的健康和谐一致，为更好地推进企业文化建设工作，特提出以下意见。

### 一、深入认识，增强推进企业文化建设的责任感、紧迫感

1、企业文化是企业的精神和灵魂。企业是制造产品与服务的组织机构，更是有理想、有信念、有追求的生命体，文化是生命体的精神和灵魂。它深刻影响企业发展的进程，能够改变企业的命运。

2、企业文化是企业的无形力量。企业文化对内具有凝聚力，对外具有影响力，共同凝成企业的创造力、核心竞争力。文化是企业真正有力量的决定性因素，企业的可持续与跨越式发展，既需要强大的经济力量，更需要强大的文化力量。

3、企业文化是企业特有的宝贵资源。企业的核心价值观、企业精神、企业理念、企业形象、企业品牌等，其价值是不可估量的，其中企业品牌是不断增值的。当今时代，文化的经济功能明显增强，经济的文化含量不断提高，文化在企业综合实力竞争中的地位和作用越来越突出。企业文化发挥着培育精神、

鼓舞士气、引领行为、塑造形象的重要作用，使企业充满生机和活力。因此，各公司、各部门必须提高认识，认清形势，克服对文化建设忽视、低视、偏视的现象，排除迷茫、困惑等畏难情绪，采取积极举措，培育特色鲜明、内容丰富、与时俱进的企业文化，促进企业文化大发展大繁荣。

## 二、理顺思路，明确企业文化建设的指导思想、基本原则和总体要求

4、指导思想。以增强企业学习力、凝聚力、向心力、影响力和竞争力为目标，以提高员工对企业文化理念的认知度、认同度为主线，以强势推行为手段，全面贯彻落理念文化、制度文化、行为文化和物质文化，努力把华峰集团建设成为国内一流、行业领先，企业文化具有鲜明时代特征、行业特色、个性特点的企业文化示范基地。

5、基本原则。一是坚持以人为本的原则。尊重员工文化主体地位，把创建学习型班组、学习型党组织、开发人才资源、建设高素质的员工队伍，激活员工潜能、激励和凝聚员工，践行“四个共同”核心理念作为中心任务。二是坚持服从和服务于企业发展战略的原则。企业文化建设必须紧紧围绕企业的战略部署和工作实践来进行，从战略目标、发展方针、管理模式、队伍状况等实际情况出发，为促进企业的可持续发展服务。三是坚持整体构建、分步实施的原则。集团企业文化建设要坚持系统构建，有步骤、有重点、分阶段推进，做到开展一步，巩固一步，提高一步，并在实践中不断发展企业文化。四是坚持统一整合、区分层次的原则。集团公司主要着眼于集团层面，统一规范整合企业文化，着眼于共性文化的提炼和落地，并把共性与个性文化有机融合起来。各公司在核心理念方面要保持统一性，但可从自己的实际出发，加强企业文化建设。五是坚持与规范管理相结合的原则。把精神文化建设与制度行为文化建设有机结合起来，使“软”、“硬”管理相互支撑、相互渗透、优



势互补。六是坚持广泛发动、全员参与的原则。充分调动员工参与企业文化建设的积极性、主动性和创造性，积极引导员工认知认同企业文化，自觉做合格的文化执行者和传播者。

6、总体要求。在企业文化发展方向上，围绕以“四个共同”为核心的企业文化理念体系，积极发展具有先进性、科学性、广泛性，惠及广大员工的务实的企业文化。在文化发展目的上，坚持以人为本，努力提高人的精神文化需求。在文化发展战略上，提升企业文化软实力，提高员工思想道德素质、安全意识与敬业精神，促进企业全面与可持续发展。在文化发展路径上，立足企业实际，结合时代特点，做到同化于优实现文化整合、内化于心铸造企业之魂、外化于形塑造企业形象、物化于制，提升管理水平及强化于基推行文化七落地，即普及企业文化，保证文化理念落地；营造文化氛围，保证文化载体落地；树立先进典型，保证文化典型落地；创新学习思维，保证文化育人落地；创新管理机制，保证文化规范落地；提升企业形象，保证文化作用落地；创新多种形式，保证文化成果落地。

### 三、围绕主线，构建一主多优的企业文化

7、建立文化体系。华峰企业文化理念体系是企业意识形态的本质体现，是全体华峰员工长期工作实践中形成的共有的思维方式和行为习惯。集团各公司、各部门要以企业文化理念体系作为本单位文化建设的指针、灵魂和主线，要在生产经营实践中不断挖掘、丰富、锻造、提升企业核心价值观、企业精神、企业伦理道德、企业形象，并通过企业核心价值观、企业精神和企业伦理道德引导约束员工的言行，通过企业形象塑造体现企业的整体风格和品位。

8、建立识别系统。要在建立企业文化体系的基础上，分别建立理念识别系统、视觉识别系统、制度识别系统、行为识别系统，并且通过理念识别系统帮助员工将企业文化内化于心，将视觉识别系统外化于形，将制度识别系统固化于制，将行为识

别系统化于行，进而靠文化的力量把员工的理念和行为潜移默化地引向一个共同的目标。

9、建设一主多优的企业文化。各公司、各部门要大力建设体现时代特征、行业特色、企业特点的主体文化、主导文化和主流文化，同时要根据企业发展的需要、员工的需要，积极建设多样性文化。

第一、安全文化。安全是企业的永恒主题，确保安全是企业最重要、最核心的工作。安全文化是企业安全管理状态、管理过程和管理结果的总和。通过安全文化建设，要把安全组织、安全方针、安全目标、安全理念、安全制度、安全操作规范变成全体员工的自觉意识和安全行为。

第二、诚信文化。诚信文化是企业文化建设的基础。诚信文化的根本价值在于能够凝聚利益相关者按照一定的道德和规范开展合作。市场经济是信用经济，通过诚信文化建设，促使企业文化建设的根基更加牢固，信用、信誉更加真实、可靠。

第三、经营管理文化。经营管理文化是以企业经营发展为主要内容的管理理念和方式，体现在经营机制、组织结构、管理规章等制度文化上。通过经营管理文化建设，要树立以人为本的经营管理理念，不断增强员工的主人翁责任感，尽主人责，干主人活，让文化为经营管理注入灵魂，形成共同的意志和行为。

第四、质量文化。质量是企业赖以生存的基石。质量文化是企业文化的有机组成部分，是企业质量策划、质量方针、质量目标、质量理念和质量过程控制的总和。通过质量文化建设，要确保质量第一理念的确立，并自觉体现在质量方针、质量目标、质量策划的制度和落实上。

第五、服务文化。服务文化是以“满意多一点”为核心内容的服务理念、服务方针、服务目标、服务组织、服务流程、服务准则等。通过服务文化建设，要以提高客户满意度、员工满

意度和提升社会认同感为目标，更新服务理念，提升服务技能，规范服务行为，改善服务设施，打造服务品牌，体现服务特色，展示服务艺术，不断强化和扩大企业服务文化的感染力、影响力和辐射力。

第六、品牌文化。狭义的品牌是技术层面的概念，广义的品牌已经成为一种新的营销模式。品牌管理是对企业内部与外部的一切利益关系、情感关系和社会关系的管理。品牌文化是企业最有价值的无形资产。通过品牌文化建设，帮助企业以及广大员工自觉地打造品牌，爱护品牌，推广品牌。

第七、和谐文化。和谐文化是企业以和谐思想为核心的价值标准、行为规范、道德观念的总和。通过和谐文化建设，要进一步建立健全和谐文化管理体系，促进员工与员工、员工与企业、企业与社会和谐共存与和谐发展。

第八、廉洁文化。廉洁文化是廉洁的理论和行为方式及其相互关系的总和，是关于廉洁的知识、理念、制度及与之相对应的生活方式、行为规范的概括。廉洁文化具有丰富内涵，即公正不贪，清白无污。通过廉洁文化建设，要建立教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败的体系，利用各种有效的形式和手段不断加强廉洁思想教育，形成思廉、保廉、促廉的文化氛围。

第九、执行文化。执行文化要求企业每个成员尤其是各级管理者围绕企业共同愿景、岗位职责、操作流程，不折不扣、高效快捷地完成自己承担的工作任务。通过执行文化建设，切实促进企业执行力管理水平的提高，进而增强企业的执行能力。

第十、创新文化。创新文化是指尊重个性、张扬特长、激励探索、提倡冒尖、鼓励合作、宽容失败。自主诚信是企业进步的灵魂和发展的不竭动力。只有创新才能取得突破，赢得领先，获得尊严。通过创新文化建设，要树立创新理念，激发创新精神，营造创新环境，推广创新先进，努力提升创新能力，争做创新型员工，建设创新型企业。

#### 四、突出重点，坚持用企业文化服务员工、提升员工

10、尊重员工的文化权利。文化权利是员工的基本权利之一。员工的文化权利和公民的文化权利一样，一般包括四个方面：一是享受文化成果的权利；二是参与文化活动的权利；三是开展文化创造的权利；四是文化成果受到保护的权利。尊重、保护和实现员工的文化权利既是企业民主的标志，也是企业全面落实科学发展观的内在要求。在推进企业文化建设中坚持以人为本，要视员工为文化建设的主人、主体、主力军，把文化建设的出发点和落脚点始终放在尊重人、关心人、帮助人、培养人和提高人上。

11、不断满足员工的精神文化需求。广大员工不断提高的文化生活、文化消费和文化需求，是必然发展的趋势和选择，只有把它作为企业文化建设的动力、潜力，构建企业文化才有新起点、新追求。各公司、各部门在推进企业文化建设中，要想员工之所想，及员工之所急，帮助员工之所需，采取多种形式，运用多种途径，开辟多种项目，组织丰富多彩、喜闻乐见的文化教育和活动，让广大员工有学的看的做的，有说的听的唱的，有写的画的乐的，寓文于教化、感化和娱乐之中。

#### 12、充分发挥员工文化建设的积极性、创造性。

第一、人人热爱。通过宣传舆论，帮助广大员工认识到文化与企业紧密相连，文化与员工息息相关，引导员工对企业文化产生兴趣、情趣和乐趣。

第二、人人参与。通过各种形式和活动帮助员工对企业文化增添新鲜感、时代感和责任感，要树立员工“企业文化大家建和大家来建设企业文化”和强化员工“企业兴衰，人人有责；企业文化，人人负责”的意识，从而自愿地投入到文化建设中来。

第三、人人作为。通过开展“我为企业发展献一计、进一言、做一事活动”，激励广大员工一言一行展示企业文化，一举

一动有利企业进步，一点一滴为企业添砖加瓦，建功立业。

第四、人人讲评。通过研讨会、座谈会、表彰会，发动员工畅谈企业文化建设的心得体会、收获打算、合理化建议等，进一步增强文化建设的针对性、务实性和实践性。

第五、人人受益。通过多种形式和途径，让员工实现自身文化权益，共享企业文化建设成果。

13、促进员工全面发展。加强文化建设，既是促进人的全面发展的重要内涵，重要途径，又是实现人的全面发展的重要支撑、重要保障。推进企业文化建设必须以实现员工全面发展为根本目的，一切为了员工，一切依靠员工，一切服务员工，千方百计帮助员工改变个人的生理与心理结构，提升主体能力，优化思维方式、行为方式和活动方式。要积极引导员工树立正确的世界观、人生观和价值观，不断提高思想道德素质、文化素质和心理素质。要主动帮助员工在文化建设中自我教育、自我养成、自我提升，争做有理想、有道德、有智能、有品位的好员工。要清醒地看到员工的全面发展与企业的全面进步是逐步提高、永无止境的过程。因此，要把促进员工的全面发展与通过促进员工的全面发展将企业的和谐发展推向更高层次，努力实现二者的互动共进。

## 五、创新举措，不断提高企业文化建设的质量和水平

14、管好用好文化阵地和文化场所。有条件的公司要搭建平台，积极营造文化建设的良好环境和氛围，要继续抓好文化阵地建设，不断提高文化活动质量。要加强文化活动的中心建设和管理，加强功能齐全、实用性强的员工文化活动现场建设，增强员工文化活动的亲和力、凝聚力。

15、精心设计规划。精心设计、制定规划是推进企业文化建设的总体构想和实施方案，也是文化建设的指南针和路线图。设计和规划的精心程度，直接关系到企业文化建设的进度、力度、厚度和深度。主要领导要亲身参与、亲自动手，组织本单

位相关人员下大功夫、花大力气把文化建设的蓝图设计好，要把规划制定好。

第一、要精心调研。广泛征求意见，收集详细资料，取得可靠数据。

第二、要精心制定。注意强调目标、任务和要求，突出重点、关键和举措，使其富有前瞻性、科学性、导向性、规范性、针对性和可操作性。

第三、要精心颁布实施。既要广泛宣传发动，统一思想认识，逐步入耳入脑，又要通过制定年度计划、分段安排、分级负责、分类指导，保障企业文化建设规划的贯彻实施，进而有组织、有目标、有计划、有步骤地把规划落实实处，取得成效。

16、**积极推广先进。**培养、总结、宣传先进典型是推进企业文化建设的重要步骤。先进典型既包括先进集体，也包括先进个人，既包括先进事迹，也包括先进经验。先进文化典型是方向，先进文化是旗帜。它反映了员工的根本利益、愿望和要求，是精神力量、道德力量、心理动力的综合提升，形成了企业的精神和灵魂。先进典型是动力，榜样的力量是无穷的。在推进企业文化建设中要热情培养，主动帮助先进文化典型；要及时总结、大力推广先进文化典型；要从严要求，不断完善先进文化典型；要倍加爱护，与时俱进提升先进文化典型；要有效发挥先进文化典型的示范带动作用。

17、**夯实基层基础。**夯实基层和基础是推进企业文化建设的着力点和着重点。企业文化建设犹如盖大楼，打好基础、夯实根基尤其重要。“万丈高楼平地起，平地下面靠基础”，“基础不牢，地动山摇”。在推进企业文化建设中必须把夯实基层和基础作为第一要务。

第一、用真诚的心对待基层。在落实“三贴近”的基础上，做到心系基层，情系基层。

第二、用欣赏的眼光看待基层。实践出真知、基层是英雄，

只有用欣赏的眼光看待基层，就会发现基层不是没有美，而是缺少发现。

第三、用灵敏的耳朵倾听基层。通过听真话，听不同意见，听基层的呼声，听出员工真正需要的文化。

第四、用勤快的双腿深入基层。通过身入与心入，带着任务去服务基层，寻找和总结出车间、班组文化的特点和特色。

第五、用智慧的头脑提升基层。通过去伪存真，去粗取精，由表及里，由此及彼地把基层文化建设事迹和经验提炼出来，推广出去，实现共同分享、共同提高。

18、扩大文化交流。开展文化交流是建设优秀企业文化的助推器。要认清扩大文化交流的重要意义，同时要积极开展企业内部的文化交流，上下文化交流，横向文化交流，走出去，请进来，相互学习，取长补短，分享经验，共同提高。要树立“把握方向、服务大局，以我为主、择精取优，扩大影响、促进协作”的新理念，充分掌握员工的思维方式、特点、接受习惯、语言特征，有针对性地选择适宜的交流和传播方式。要有目的、有组织、有步骤地扩大对外文化交流，通过坚持两条腿走路，寻找共同精神价值，为增强企业的核心竞争力做出积极贡献。

19、加强文化考核。加强文化考核是推进企业文化建设的添加剂。当前，我们企业文化建设在推进过程中在内部还有阻力，不少单位“说起来重要，做起来次要，忙起来不要”。对此，最奏效的办法就是开展文化考核。通过文化考核，肯定成绩，总结经验，再接再厉，振奋士气；通过文化考核，理出问题，分析原因，制定措施，有针对性地补齐补强，协调推进；通过文化考核，推荐先进，树立典型，表彰做出贡献的先进集体和个人，进一步提高文化建设的质量和水平；通过文化考核，加强文化认同，取得文化共识，进一步发动和引导员工把企业文化建设推向新阶段、新台阶。

20、坚持文化积累。坚持文化积累是促进企业文化建设的



转折点和提升点。文化积累是指对原有文化的保存和新文化增长的连绵不断的发展过程。企业文化不是某一时刻一下产生的，而是企业在长期发展实践中连续传播、不断积累的产物。企业文化的正向积累是健康的优良传统的文化自我完善的过程，因此，要在积累中发展，在积累中突破，把企业文化建设的经历，总结成经验，把经验提升为经典，进而厚积薄发，有新作为。

21、注重文化创新。注重文化创新是推进企业文化建设的必然要求和内在动力，更是一个企业永葆生命力和富有凝聚力的重要特征。要把文化创新作为企业文化建设的突破点，通过文化创新促进企业的文化发展和核心竞争力的提升。

## 六、加强领导，努力开创企业文化建设新局面

22、建立主要负责人是文化建设第一责任人的制度。在企业里，经济建设、文化建设同等重要，主要负责人既是经济建设的第一责任人，也是文化建设的第一责任人。主要负责人应把文化建设作为一种责任、一种目标、一种境界、一种追求，宣传、引导、团结班子成员，不断增强文化内涵、文化气度、文化影响力和感召力。要带头增强意识，高度重视；带头思考，丰富理念；带头落实，率先垂范；带头督促，总结提高；带头追求，创先争优。

23、建立齐抓共建、齐抓共管的长效机制。企业文化是个系统工程，必须建立系统推进，协调运作的长效机制。要形成集团董事局统一领导，主要领导者倡导和推动，党政工团齐抓共管，文化宣传部门组织协调，职能部门支持配合，上下联动，全员参与的运行机制。要明确分工，各负其责，责任到人，并从各自的工作角度，发挥优势，整合资源，形成合力，协调推进。

24、提升文化力增强员工的文化意识。要在加强员工业务培训和行为规范的同时，加强员工的新主人翁精神教育和职业道德教育，还要重视引导广大员工不断修正和塑造自己的个人



形象，营造“领导有正气、员工有士气”的发展环境，提高员工的整体素质，增强员工的文化意识。要将企业文化凝结在企业品牌上，提升“品牌文化”；凝结在质量上，提升“质量文化”；凝结在管理上，提升“制度文化”；凝结到育人上，提升“人才文化”；凝聚到行为上，提升“廉洁文化”；凝结到落实上，提升“执行文化”。要做到通过提升这些文化力，来提高企业的竞争能力。

25、宣贯企业的文化理念和行为规范。新的企业文化理念明确了企业的价值取向、精神实质，涵盖了企业使命、经营理念和行为准则，但企业文化不是企业的装饰品，它的形成不是为了赶时髦，重要的是做好宣传贯彻工作、行为规范工作。加强企业文化理念宣贯、导入和具体落实的过程，就是价值理念被员工接受、行为规范被员工遵守、视觉形象被社会认同的过程。只有做好宣贯到位，才能融入企业的机体，成为员工的血液，成为真正的核心竞争力。如果我们的领导和广大员工都能认同公司的文化，并按照我们倡导的价值观和行为规范来学习、工作，公司的企业文化就能从理念到行动，从抽象到具体，从精神到物质，就能转化为企业良好的思维习惯、行为方式和永久的竞争力。

#### 26、建设一支强大的文化骨干队伍。

第一、要充分认识骨干的作用。骨干、骨干，主心骨、带头干。文化骨干是企业文化建设的策划者、组织者、推进者和督促检查者。企业文化骨干的多少和能力的强弱直接影响和决定着企业文化建设的执行力、战斗力、创造力和成功率。

第二、要放眼选拔各种类型的文化骨干。既要选拔才艺型的，即有一项或多项专长的骨干；又要选拔教练型的，即不仅自己精通某项专长，而且能示范、能指导且令人信服的骨干；还要选拔研究型的，即具备较高文化知识、钻研理论、勇于创新、撰写论文、指导实践的骨干；也要选拔保障性的，即顾全大局、

埋头苦干、耐心做好后勤保障工作的骨干；更要选拔组织性的，即有资历、有威望、善于宣传发动、指挥调动、适宜组织工作的骨干。

第三、要大力提升骨干能力。要采取在岗学习，脱产培训，实践锻炼，岗位成才，送出去培养等多种形式，培养一大批高、中级企业文化建设人才。要不断提高文化骨干的学习提升能力、设计策划能力、宣传说服能力和组织推动能力。

第四、要放手使用和历练骨干。要通过从员工中来，到员工中去；从实践中来，到实践中去；从总结反思中来，到良性循环中去；从创新中来，到创新中去；把文化骨干锤炼成关键时刻顶得上去，帮得上忙，管得上用的企业文化建设的新型人才。同时要真情关怀、热情支持文化骨干的工作和创作活动，不断激发他们的热情、智慧和创造力。

附录 2:

## 共同的家园

附录

## 后 记

未来的企业竞争是什么？是文化的竞争！能使企业基业常青的关键是什么？是文化！

秉承“义利兼顾”的温州文化传统，一个充满务实、创新、激情且具人性化和社会责任感的华峰企业文化展现在世人的面前。这不仅是对华峰深厚文化底蕴的提炼和总结，更是华峰致力于客户与公司的成功进行创新的庄严承诺和基本价值定位。

为使华峰企业文化能够深入人心，使文化理念真正融汇到企业的各项工作中，使员工易于掌握和理解企业文化所倡导的企业价值观和企业精神，使员工自觉成为企业文化的践行者，我们编写了《文化的力量》书稿，并选择了近百个发生在公司中，能够体现华峰企业文化理念的案例，用案例来说明企业文化的精神内涵，内容涵盖管理、技术、营销、质量、安全环保、人才团队、责任关怀和爱岗敬业等方面，通过情景的真实再现，让员工真正感受到华峰企业文化所倡导的理念和精神，真正理解如何结合自己的本职工作，去身体力行华峰企业文化。这些案例所讲的故事虽然都是发生在我们身边的小事，却件件真实、例例感人。为加深读者的理解，我们在每个案例后面都进行了点评，以引起读者更深层次的思考。

希望本书能让您在轻松阅读之余，充分领略和体会华峰员工高尚的企业文化品格，以文化的魅力和感召力，不断提升职业精神和职业能力，积极投身到企业转型升级中去，为企业的可持续发展贡献自己的热情和才智。

在本书的编辑过程中，我们得到集团董事局主席尤小平、

集团总裁林建一等各公司领导的鼎力支持，得到了陈尚高、王志远、庄寥寥、朱少正、江松有、金国、王赛、吴海峰等及集团内刊编辑部通讯员对文化案例征集的组织支持和参与撰写。在此谨向他们致以诚挚的谢意！

编者

二〇一〇年十二月