

## X 小故事大服务

## 用真诚和行动赢得接纳与尊重

7月31日,我们一行7人怀着忐忑的心情,踏上了前往巨野佳和购物中心学习的旅程,目的是为生活广场负一楼超市的升级改造做足准备工作。前去取经学习的巨野佳和购物中心位于山东省菏泽市,是近几年异军突起的零售行业标杆。说到忐忑,此番行程,能不能向同行师傅学习到最实用、最完备的知识,取得“真经”,我与负责面点、糕点、熟食的3位领班和3位师傅的心里真还没有底儿。

初到佳和,果然不出我们所料,由于我们的到来打扰了他们的正常工作,与我方对接的现场加工师傅不太理睬我们,甚至有些抵触。拜师学艺,初来乍到吃个闭门羹,我们理解,也早有心理准备,便及时调整了学习行动计划——如同在自己公司日常上班一样,从打扫卫生、清理加工间的细小工作做起,积极主动加入到搬运油桶、整理货品的行列。其实,前来学习的几位领班师傅,都是经过公司选拔的、有着多年丰富经验的操作老师,其综合能力技术并不比佳和的师傅差,但“三人行必有我师”,虚怀若谷、取长补短才是我们此行的目标。

为了赢得师傅们的接纳,学习到所需要知识和经验,我们团队提出并一致同意了“提早十五分钟上班,清场后下班”的作息时间安排,每天清晨我们7人六点半就早早地赶到工作地点,等

待师傅们上班,忙碌到晚上,直到给师傅帮忙到清场才下班离开,这样致使我们每日总结会结束时已近凌晨。慢慢的,我们的诚心终于打动了佳和的师傅,操作中让我们打起了下手,还传授一些加工方式和操作方法。

记得8月8日下午临近下班时,我们所在糕点区的仓库因消防验收,需要尽快转移放置在里面的四个大冷藏柜以及大大小小的设备和货品。我们糕点区的十几位工作人员接受了这项紧急任务,在持续近三个小时的转移过程中,我们几个外来学习人员并没有因为自己不是这里的员工而选择较轻的设备和货品,反而是重活、累活抢先上,期间部分佳和的员工因种种原因下班了,但我们七人一直坚持到了最后。任务完成后,糕点区师傅特意请我们去会议室吃西瓜表示感谢,他说:“我们这里经常接待前来学习的同行团队,前几天青岛也来了一支团队,学习了七天,但他们只是来学习、看看、问问,从来没有一支团队像你们新合作团队一样俯下身子真心实干。”

很快地,糕点师傅对我们的赞扬认可,经过大家的口耳相传,附近区域的员工同事和卖场领导都对我们高高竖起了大拇指。卖场领导热心跟进我们学习进展情况,熟食师傅主动跟我们深入讲解起了操作重点和注意事项,面点师傅由最初的只安排我们切菜,到安排我们直

接加工商品,连连称赞我们师傅手艺比他们还要高……我们的关系越来越融洽,学到的东西也越来越多。

转眼间,14天的学习就要结束了,得知我们即将离开的消息,三个区域的师傅都很不舍,熟食师傅还主动加了我的微信,跟我说:“小聂,我们佳和开新店时我经常出去指导,你们新合作重装开业时有什么困难都可以问我,我休班有时间时会去看看你们的。”此时此刻,我感受到了前所未有的温暖。

8月12日的日志,我是这样写的:“我们团队一行7人肩负着生活广场升级改造急训学习任务,已有半月了。期间,我们经历了太多的不容易,当努力找不到方向时,当求知求学而不得时,当遭遇碰壁还要强打起精神面对时,我们从来没有懈气,始终紧密地团结在一起,商讨方法,积极应对。最终,我们用真诚和实际行动获得了师傅以及佳和卖场领导的接纳与好评。我们时刻谨记自己是泰山新合作人,代表的是新合作的精神面貌,体现的是新合作的企业精神。感谢公司给了我们外出学习成长的机会,在提高自己的同时,我们会将学习到的知识、经验传授给其他同事,充分发挥传帮带的作用,以点带面,为新合作的发展壮大贡献力量。”

(泰山新合作生活广场超市现场加工主管 聂雪梅)

“当局者迷,旁观者清。”在很多事情上,当事人往往因为对利害得失考虑得太多,认识不全面,反而不及局外人、旁观者看得清楚。党员干部在工作中,不能因身处一隅而只虑一隅。有时候,要把自己当成“局外人”,多看看工作中还有没有问题、多想想怎样才能把工作做得更好,以旁观者的角度来清醒地把握事业全局。

从事任何工作、干任何事情,都要眼光放长远,视野放开阔。只为自己小局中的得失所迷惑、所牵绊,就不可能得到更大、更长远的收获。一些党员干部在工作中总是认为自己事情干多了就吃亏了,这就是把自己限制在某一件工作的小局之中,把自己一时的得失看得太重。其实,干事的过程就是积累经验、增长才干的过程,干的事情越多,自己成长得就越快。若是能突破某一件工作的小局,从自己成长的大局看工作、看问题,就会明白干工作越多、越勤,对自己是百利而无一害的,更不应该有吃亏上当的心理。

还有一些党员干部在干事的过程中,遇到困难的事情就让别人来办,碰见麻烦就让别人来处理,自以为只干一些简单的工作是得了便宜,殊不知这其实是有害的。干事创业难免会有困难、有麻烦,现在不直面问题、不攻坚克难,后面的困难可能会更大、麻烦可能会更多。从“局外人”的角度看问题,就要辩证地、客观地、全面地看待困难与麻烦,要看到挑战背后的机遇,而不是一味地躲着避着。直面困难,动手解决问题、处理麻烦一时确实要花费很多时间精力,但却能让党员干部增长本领,再遇到困难就不用怕、也不用躲,以后的工作中也会越干越顺。

“一着不慎,满盘皆输。”围棋对弈的过程中,必须对整个棋局通盘考虑,不能只顾一处的厮杀,也不能只顾一子的得失,这就要求弈者必须能身在棋中、心在局外,俯瞰棋盘、看透全局。干工作亦是如此,不能只盯着一项任务,也不能孤立地分析某个情形,而要长远地看、辩证地看。广大党员干部身处党的事业大局之中,不能只站在自己的岗位、自己的层级看待工作、处理问题,不能只顾着自己的得失前程、职位待遇,而是要站在自己的“一亩三分地”之外,举头看、放眼望,将自己置身于党和人民事业大局之中,把自己的利益与党的事业、人民利益结合起来,把事业大局放在突出位置。

在党的事业大局之中,广大党员干部一方面要以强烈的主人翁意识,干好手中的事,守好自己的“责任田”;另一方面,研究工作、思考问题,也不能“当局者迷”,要学会以“局外人”的角度认真审视、仔细考量,提高观大势、察大局、谋大事的能力和水平。

(来源:中国纪检监察报)

## 不妨从「局外人」角度看问题

## Y 员工风采

## 带病坚守岗位 忘我敬业奉献

## ——新合作发展尤溪公司总经理张京平带病坚持工作记

7月的福建尤溪,酷暑难耐,地表温度超过50度,新合作发展尤溪分公司总经理张京平正与尤溪县政府部门工作人员在项目所在地街道上进行实地勘察和交流,豆大的汗珠从他的脸颊不断滑落,这在旁人看来稀松平常,但细心的同事观察到张京平的表情略显难色,每迈一步似乎显得有些艰难,上前询问才得知他前些日子患了结石致使身体有所不适。

“京平总,还是去医院看看吧,别耽误了。”同事劝说道。

“没关系,我的病我自己最清楚,先把眼前的工作做完再说。”话音未落,他三步并作两步地向下一个勘察地点走去。

次日,在尤溪县政府项目调度会上,张京平除了脸色略显苍白,在汇报工作的时候,丝毫未让人感到任何异样。会议结束后,张京平回到车上,紧紧地攥着车门把手说:“回公司,赶紧把政府的意见、建议整理出来,明天做好工作对接。”

“先去医院吧,这样下去会出问题的。”同事们已经觉察到他已疼痛难忍了,心里都为他捏了一把汗。

“放心,男子汉大丈夫岂能让这点小毛病难倒,撑得住,快走吧。”开车的同事拗不过,只得径直向公司方向驶去。

当天夜里,几十页的会议要点、项目交通组织方案以及招标文件资料整整齐齐地摆在了办公桌上,张京平却瘫坐在



图为手术后不久的张京平(左一)在工地”。

一旁的沙发上,喘着粗气。

为了让地勘单位能够早日进场施工,为了加快推进项目建设进度,随后的一个星期,张京平一如既往地奔波于政府与项目现场之间,所有事务亲力亲为,各个环节牢牢紧盯,白天政府、中午工地、晚上办公室,三点一线成为了他工作、生活的场所。

看着忍痛工作、日渐消瘦的张京平,办公室的同事看在眼里,急在心里,在多次劝说无果的情况下,偷偷代他办理了

住院手续,预约了手术时间。在等待手术的这段时间里,意外却突如其来。7月14日,张京平因结石掉落,病情加重,被紧急送往尤溪县总医院进行手术治疗。进入手术室前张京平还对员工说:“尤溪项目是公司首个湖南省外的平战结合人防工程,公司领导的信任,同事们期盼,我们都不能辜负,不要都在这,赶紧回去工作。”几个小时后,主治医师手里拿着一个透明袋子从手术室走出,大家清晰地看到了一粒粒如葡萄籽大小的结石很多个,心里也清楚了他这段时间在忍受着怎样的病痛折磨!

黄沙百战穿金甲,不破楼兰终不还。张京平用一种近乎“疯狂”的工作状态诠释着他对“一张蓝图绘到底、撸起袖子加油干”的理解和认同,忘我奉献的职业素养也带动了员工将“戮力同心、奋斗前行”的工作精神扎扎实实地落到实处。

功夫不负有心人,在张京平和尤溪公司全体员工的努力下,尤溪县政府七五路平战结合人防工程建设前期工作协调领导小组正式成立,7月26日县政府住建、国土、电力、电信、移动、联通、广电网络、自来水等单位技术负责人来到项目现场进行地质勘察布孔工作,这标志着尤溪项目前期工作取得阶段性进展。手术后不久的张京平在现场长长地舒了一口气,但表情比以往更加严肃,因为他心里很清楚真正的挑战才刚刚开始。

(新合作发展公司 欧阳宪章)

