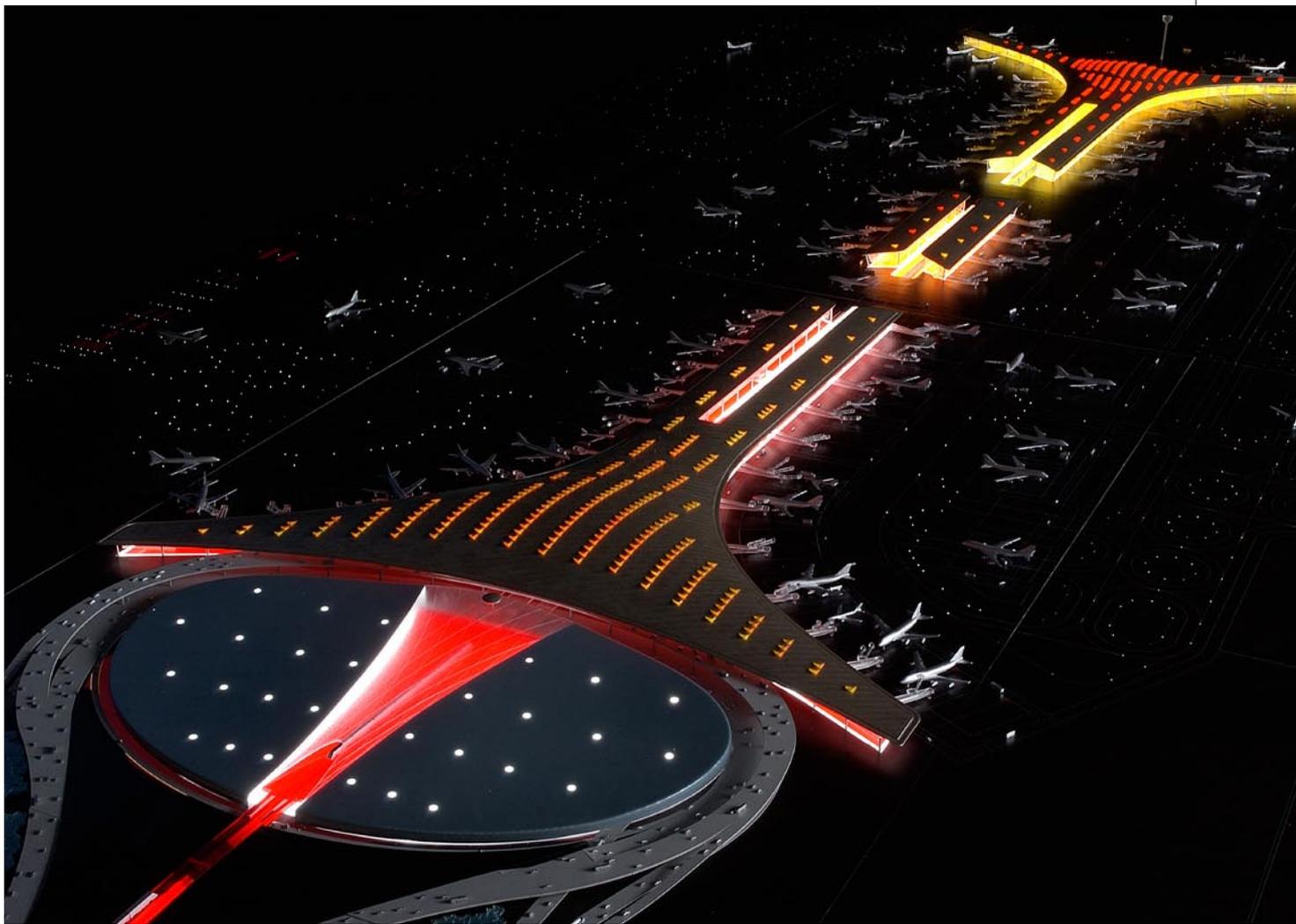


# REVIEW & OUTLOOK

→首都国际机场T3航站楼——全景 [设计效果图]



## T3项目部的2009

甲方指出哪点不足我们就改，指出一点就改一点，看起来很笨，其实是最老实最聪明的办法

[文] 贾建彬

对于我们T3项目部而言，2009年注定是不平凡的一年。年初经济衰退引起的合同额锐减，工人数量随之减少，劳动力调配捉襟见肘；两位同事的人事调动，几乎砍掉了项目部的左膀右臂；公司下达的600万元合同指标，使我们像上了发条的闹钟一样，在压力的推动下奋战了半年多；诸多项目扎堆上马，管理人员不分昼夜紧盯施工。我们项目部就在这样艰苦卓绝的情况下，如履薄冰地走完了这一年。今天，回顾这些过往，我们感慨万分，同时又豪情万

丈！因为我们终究克服了以上诸多的困难，可以说比较圆满地完成了T3项目部维保和改造工程两部分的工作。

2009年初，金融海啸引起的经济衰退中民航业首当其冲。北京首都国际机场股份有限公司对所有维保合约商提出同舟共济的方针，并要求T3-C航站楼土建维保合同额减少20%，且降价不降质量。在开局不利的情况下，我项目部经过慎重考量，决定与工人同舟共济，降薪不减员，共度难关。工人们也普遍对这一政策表示支持。由此我们渡过了年初的减员危机，可是随之而来的是一年的每日琐碎的土建维保工作。根据公司的要求，我项目部始终保持不超过90名工人，

实际现场一线的工人数量大约为78人左右，这区区78名员工相对于55万平方米的T3-C航站楼又是何其的渺小？因此，现场值班室常常出现劳动力调配捉襟见肘的情况，也常常出现工人由于调动过于频繁而满腹牢骚的现象，加之东区管理部对维保工作一丝不苟的严格要求，现场值班管理人和值班工人常常是忙得不亦乐乎。年初的几个月，我项目部可以说是一直这样超负荷运转的，无论是工人还是管理人员。

年初几个月的维保工作在航站楼东区管理部的严格监管和督促下逐渐从挫折中成熟完善起来。1月份，航站楼内某施工单位的施工人员与旅客发生口角，东区管理部和我项目部共同建立起了夜间施工检查机制，并在实践中不断完善。在2009年的全年工作中，施工检查机制在一定程度上协助东区对夜间施工进行了有力的监管，并且将施工检查中存在的问题及时向东区进行了上报。4月份，由于我项目部工作的纰漏，旅客卫生间一扇隔断板门脱落。为此我们项目部专门制订了卫生间专项巡视办法，并将这一做法逐步扩展到旅客吸烟室等旅客密集活动区域，十分圆满地保证了09年重点旅客服务设施的正常运转。5月份，针对备品备件库存管理的混乱状态，我项目部制订了备品备件管理办法，整顿了库存管理中存在的积弊，并协助东区将这一管理办法推广到整个T3的土建维保工作中，并在此基础上建立库存管理数据库，对库存实现了数字化管理。（图1为我们协助东区物业管理部建立的备品备件采购流程）

在工作中不断完善的维保项目体系不断推进我们维保工作服务质量向前发展，客户满意度调查始终保持不错的成绩（见图2，全年平均满意度得分95.4分，满分有9个）。我们项目部大多是工程背景出身的，搞起服务来其实都不是很有行，但我们所具有的惟一称得上优点的地方就是蓝领人的服务精神。甲方指出哪点不足我们就改，指出一点就改一点，看起来很笨，其实是最老实最聪明的办法，我们不会在甲方那里说什么花言巧语，也不会什么阿谀奉承，仅仅是日复一日地做好我们的本职工作，使得甲方能够感受到我们服务的价值。航站楼内出现的紧急抢险事件中，总会有我们项目部跑前跑后的身影：雨季玻璃外幕墙大面积漏水，我们冒雨搭苫布；发生扰乱秩序事件时，我们搭设防护设施维持秩序；冰雪封住轨道，我们除冰扫雪。我们一直在默默地做事儿，事后也没有邀功请赏，可是甲方看在眼里，记到心里，年终给我们颁发了2009年度T3最佳合约商奖<sup>[1]</sup>，可以看作甲方对我们工作的肯定以及对我们的信赖。

航站楼内的改造工程项目是我们2009年工作的又一个重点，同时也是我们要啃的一块“硬骨头”。公司给我们下达的业绩指标是合同额600万，同时年初两位同事相继调离项目部，摆在我们5个人面前的是一份艰巨的任务和人力匮乏的局面。在这样艰苦的环境下，项目部的两位年轻小



作为北京城建集团有限责任公司分包商，我自2008年开始承担北京首都国际机场3号航站楼的维护、保养工作。期间，我司投入百余人的工程队伍，日夜奋战在国门一线。如今，他们辛勤的工作、无怨无悔的付出，终于为公司赢得了赞誉。

伙子迎难而上，勇挑重担。我在公司相关部门的帮助下，承担了2009年项目部承接的几十项大小工程的预算、施组编制和结算的全部工作；关琳在项目部技术经理李贵胜的帮助下快速成长，开始是协同工长组织施工，后来就可以独立指挥一些工程的现场施工了。就这样，在占用公司最少人力资源的前提下，我们项目部承接了首股大小16个工程项目，超额完成了公司下达的任务。在这个过程中，由于主要施工工作集中在夜间，而大量维保工作又集中在白天，我们项目部员工真正的夜以继日、不眠不休地完成了一个又一个的工程项目。这期间有人累病过，有人累瘦了，可项目部同事喊出的口号是“轻伤不下火线”，办公室里边吃药边讨论工程进度，办公桌前趴一会就算是休息。我们可以自豪地说，我们的汗水和心血浇筑了2009年T3维保项目部辉煌的业绩。写到这里，我想起同事关琳的一句话：苦，就是给年轻人吃的嘛！

我们项目部就是这样一个团结奋进、敢吃苦、肯吃苦的年轻队伍，是我们使得T3项目部的2009年不平凡，也是这个集体使我们生命中的这一年更不平凡。

图1: 东区物业管理部建立的备品备件采购流程图

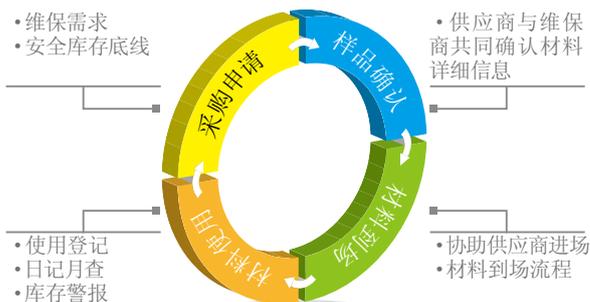
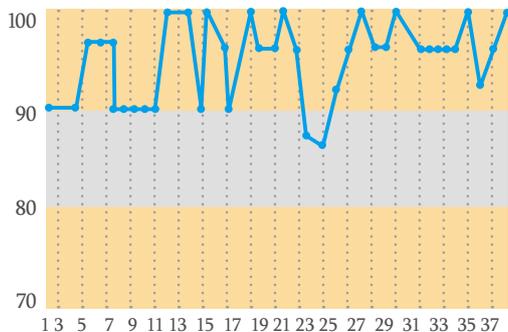


图2: 满意度得分点图



全年平均满意度得分为 **95.4** | 全年获得 100分的次数为 **9**

## 行政部“尝鲜”小记

[文] 吴岩

**2010**年的力天，行政部员工的忙碌身影和微笑总是让人心中一振，这不逊色于工地开工的忙碌是什么呢？

一直以来，《客户满意度调查表》是力天献给客户的“特色菜”，2010年，公司开始在内部推行《满意度调查表》，因为，力天想求证：它曾给客户带来的满意——是否也可以带给内部管理同样的收益呢？

于是乎，行政部——这个公司的“管家”首先尝试推行《满意度调查表》（内部）。短短2周，员工从茫然到欣喜开始了“自我修正之旅”。前台文员开始对着调查表琢磨：为什么主管给了办公环境维护满意？办公礼仪服务却是较满意？是我的精神面貌有问题？还是我的着装不合适？司机开始念叨：

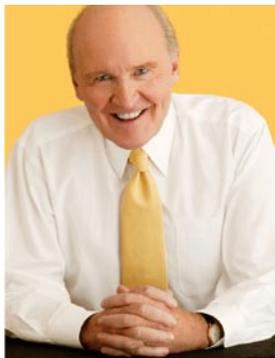
“落实口头指示也是考核的内容？我必须坚持每天写工作日记了！”秘书开始自问：文件批示是否都给各部门了？他们落实了吗？这关系着我的满意度评价啊！于是，你看到了一路小跑追着主管提问的员工，也看到了前台文员更加明媚的笑脸，更看到了秘书等候在忙碌的副总桌前的纤细身影。在力天2010年的办公室内，“公开、公正、透明”的企业文化处处彰显，上级、下级之间的配合与服务在力天随处可见。

这春天的气息，让力天人开始品味和思考：原来用这样的方式也能实现韦尔奇[?]老先生倡导的“沟通、沟通、再沟通”，原来“上下同欲”并不是美好的心愿，原来“不通则痛”的管理弊病也有药可医！看文的力天人，你开始期待《满意度调查表》的到来了吗？

杰克·韦尔奇名言

Jack Welch

- 紧记着当傻瓜的时候所做过的蠢事，不再重犯。
- 在我21岁的生涯里，我曾经由猪变成王子，再变成猪，又再变成王子……我甚至一度成为中子弹杰克。
- 无人可以保证被终身录用，唯一可以保证终身录用的是令顾客满意。
- 假如你是市场上排名第四或第五的企业，你的命运就是：老大打个喷嚏，你接着就染上肺炎。而只有你成为市场上的老大，才真正能够掌握自己的命运。



## 时刻检讨的力天人

[文] 申蕾

**屈**指算来，进入力天已经五载有余。除了成长，给我最多触动的是公司自上而下的检讨精神。犹记得，第一次的月度高管会上，董事长在听取完大家的工作汇报后说：“我们不应该只是总结工作，这样开这个会就失去意义了，更多的是要检讨自己的失败和错误，成绩不讲丢不了，问题不讲不得了，我们高管不能只会行使批评下属的权力，却羞于谈论自己的错误。在座各位的错误就是我的错误，我先检讨。”说完，他先站起来给大家鞠躬，原本弥漫着紧张氛围的会场爆发出热烈的掌声。此外，董事长多次在员工大会和

## REVIEW &amp; OUTLOOK



为自己开脱是人自私的本能，但这样的劣根性却不能给我们带来成功和他人的尊敬。在我们抨击别人的借口和诡辩时，更要时刻检讨自己

蹈覆辙的决心，更彰显为人的坦荡和磊落胸怀。和很多人一样，我觉得面子和身为（特别是女人）的自尊很重要，却不明白发自内心的检讨比批评更催人上进！检讨带来的所谓丢面子，其实是为自己的未来挣面子。和知耻而后勇的奋发向上比起来，那些无用的小情绪、可笑的小脸面多么不值一提！正所谓“人贵有自知之明”，勇敢直面自己的不足和缺陷，才是真正意义上的自尊、自爱表现，更是一个成熟的职业人应具备的品质和职业素养。而我，还相去甚远，还需继续修炼。

在力天，每一个员工都有独立的档案袋，那里保存着除员工基本信息外的个人奖惩文件（含检查和检讨），

而我的那份则在董事长办公室案头。随着时间的推移，自己名下文件夹中的检讨书越来越厚（曾经，那是我心里的一个疙瘩：时常担心自己在领导那里的“犯罪材料”越来越多，是否会影响升迁和薪水？），但是几年过去了，他却从未因此而降低对我的信任和重用，面对领导的包容胸怀——不禁为自己的“小人之心”汗颜，慢慢，才明白那是我们成长的脚印；原来，那是我们不断的“回炉重炼”。没有人喜欢犯错误，因为那代表着失败，但是成功就代表了正确吗？华为的创始人任正非先生说过的一席话给了最好的诠释：“成功是一个讨厌的教员，它诱使聪明人认为他们不会失败，它不是一位引导我们走向未来的可靠的向导。”

为自己开脱是人自私的本能，但这样的劣根性却不能给我们带来成功和他人的尊敬。在我们抨击别人的借口和诡辩时，更要时刻检讨自己：是否如他（她）似的一笔带过自己的错误？抑或是避重就轻的面对别人的批评？更是否缺乏检讨、特别是自我检讨的勇气？我，我们，都要坚持做时刻检讨的力天人！🔥

部门分析会中，每当严厉批评责任人后，他都首先站起来说：“出现这样的问题，身为董事长我也要承担责任。这个错误很严重，所以，请你现在站起来做检讨，放心，我会陪着你罚站，等你坐下，我再坐。”这一举动，让犯错的员工心悦诚服。

也许你觉得这是领导者在作秀，可我亲身经历过：因自己没表达清楚事情，而导致董事长误以为我不够包容下属被狠批一顿，但当他了解事情的来龙去脉后，就马上在3名员工面前给我道歉：“小申，对不起啊！刚才冤枉你了，我给你道歉！错怪你了。”我吓一跳，有点语无伦次地说：“没关系，没事，是我没说清楚，不是您的错！”因为进公司前，八年的秘书从业经历使我习惯了领导“人前批、人后夸”的方式，但他说：“错了就是错了，即便是领导也要坦诚面对！这样才活得坦然！”我顿时红了眼眶，反观自己活到30岁才弄明白——和直面错误的勇气比起来，自己的面子和虚荣心不值一提，犯错固然是羞愧的，但是“无理搅三分和回避错误”更加可耻。检讨，原来并不是丢面子的行为，它不仅代表了和曾经的错误划清界限及绝不重