

蓝领人和服务

——写在前面的话（张向葵 2008年11月12日晚10时于案头）

这个标题让我苦了数月，不知道从何说起又该怎样说清。及今找到了一个喻体，恰与写这些话的心境和意境相仿，于是便从这儿说起：一个文化程度不高的工人，给远在千里之外的家中老母亲写仅几个简单词语连起来的话用了三四个晚上，信中只写下：儿子的十个手指比在家时还要粗好多，可是主家（客户）不让回家老给活叫做，说咱的活细，态度好，实在，傻得还可爱。可就回不去看娘。信纸上浸洒着满目的泪痕……至此，我也是泪水在眶了。这不正是“蓝领人和服务”的全部内涵吗？

这位工人及其家书作为力天大成装饰公司的一个形象代言怎样？我以为可以。甚至很好呢。

服务客户其实很简单，道理不必太多，太多了自己会被自己的道理累倒。理论上的巨人，行动上就矮了。贵在诚实、朴实，不和客户讲高低、讲价钱、讲身份、讲一切和服务好客户无关的事。千百次、上万次地重复着简单却需埋头认真做好的活，是服务的最高境界之一。

当然，服务也十分讲究智慧，但切不可用歪了。投机取巧是对客户的伤害。老百姓常说：“把心眼用在正经地方。”讲的就是怎样提升服务品质，怎样细化服务内容，怎样把服务做到极致，“心眼”就用对了。专注于服务的全部则是智慧的全部。老农有笑话说：瞎子割草迷了那块地了。执迷于服务的傻是服务智慧的又一更高境界。

而最为可贵的境界是“无智慧”的那种服务。那位工人因活细态度好还可爱就没能回家看老娘，我理解他把客户真正当成了再生父母。客户是上帝的思想，胜过万千条服务理念，胜过讲服务理念的一大堆“纸砖”。用敬爱之心、独具热爱细节的性格“孝顺”再生父母，是公司惟一的生命力所在。

力天，正在从一个“画眉深浅入时无”的讨好客户、献媚客户的装扮自我的少妇境地，走向一个自然淳朴、真诚、洗尽铅华的工人思想的服务境界。

做到了这些，即使不能衣锦还乡省母，虽有思母之泪，更有喜悦成熟、幸福万千人的组织目标，被践偿后的宏图伟业之英雄热泪

朱丹印象

如今的朱丹已是力天的领军人物。七个月以前，他还在为那家国企装饰公司掌门，服役五载。在那段日子里我认识了他。他的名片上赫然印着总经理（后来得知他有个身份：党委书记）。给我的印象：如果不是细腻而敏感的那种观察，你很难发现他平平实实的作派里有着一种惊人的“酷”。

不紧不慢的谈吐，仿佛永远都没有什么紧急要务，让你能坐下来跟他从容道来地叙事，半个小时你也不会感到紧张和不适；但当你谈到某个重要问题时，他立即能说出否定的词：不行。让你顿然感到前面的铺垫和寒暄都是些没用的。可他又起一个段落开篇，娓娓几句，让你温柔地想死过去，还得接着跟他温和地续下去。周而复始，你慢慢地把事先计划的放弃了。那时，你开始知道他很原则。

后来，与他熟悉起来。偶尔，我们会一起吃饭，他简朴得不得了。可我真是伸长了脖颈准备让他大宰一顿的。你会很失望，让你提不起精神，跟他有什么深交，但你却无法放弃与他交往，因为，他用很多形体语言告诉你，他很想和你交往，却没什么豪言壮语。临分手，他说：你让我很开心，你努力的，我都欣赏，你要再给我机会，别因为我表现差……弄得你开车回家一肚子一无所获却又满载而归。这或许是他永远莫可名状的魅力。

有些时候你又遇上他了，他好像还是初始的样子，一副永远不会释放热情的冷峻，又挺国企老总架式的。这样一转眼，认识他已三、四载了，总结起来也没啥内容。那次，我憋不住了，冲他说：工作开心吗？他终于认真严肃了好一会儿：“再不换地儿，这辈子没啥内容了。”顿了一下，他扶了一下其实并不会掉下来的眼镜，眼睛却不甘心地放着光芒……没想到刚才的话一下子就打开了他灼灼然的豪情壮志。

我很吃惊：这如许的岁月，历练出的是他练达的平淡朴实，常人很难做到。那里有国企政治舞台上平淡的智勇和缄默，朴实的待人和接物，以及韬光养晦的无为而治，更有推动改制时数百人的安排和

重组，带给他的压力；又尤其二、三十载的国企品牌的呵护，业绩的攀爬，数百万元的员工月薪支出，上级的眼光，员工的期待和声讨……且不说，奥运工程哪一个接到手的敢慢下来从从容容才是真？他竟出脱得举重若轻。而他此前也在某名列前茅的中外合资装饰企业担纲过总经理，那时他年方三十有九；进入城建长城装饰公司任总经理兼党委书记，他才刚刚男人四十一朵花！这一切他都从未向人说过半句。直到与我结交前，他只说：换一种机制，找一个归属，干一番大业，此生足矣！他不经意间在手伸向衣袋里时紧握了一下自己的拳头。

进入力天后，他披星戴月，一路追赶，好像只怕光阴丢了。埋下头干活的身影，总让你想着他别太苦自己了！

七个月如白驹过隙，公司里员工的激情总也没有停歇的状态，是他隐形管理术的巨大推力使然。

昨天，他在员工会上又发动开啦：“人才引进，我做得不好，我检讨自己……”他总是这样，谦虚、坦诚、善于自我批评、鼓励他人，可历数一下他进入力天所引进的五虎上将、资深专家、黄金年华的英武之士……让你感到激情澎湃、信心百倍。**多多的地方你不及他、你自愧弗如、你想依着他的肩膀落一次泪，然后你跟定了他！**

关于朱丹还有好些话要说，留给下回吧。此其朱丹印象之一也。

（附：朱丹个人小资料）

朱丹，男，中共党员，高级工程师，北京建工学院毕业，本科学历。1985年8月至1992年5月，历任北京城建四水电处技术员、工程师、技术副队长；1994年5月至2004年5月，历任北京港源建筑装饰工程有限公司工程师、水电部部长、经理助理、副总经理、总经理、常务副总、党总支副书记；2004年5月至2008年6月，任北京城建长城装饰工程有限公司党委书记、总经理。2008年7月，加盟北京力天大成装饰工程有限公司，任总经理。

主要领导及参与的项目：

国家体育场、国家大剧院、丽都饭店、酒仙饭店、博茨瓦纳BBS工程、首都国际机场1号航站楼、首都国际机场2号航站楼、首都国际机场T3A航站楼、北京新东安市场工程、北京银泰中心北塔楼酒店、五棵松体育馆、北京城建大厦、奥林匹克公园奥运村（C区）、中国历史博物馆、北戴河会议中心。其中2号航站楼获得国家建筑鲁班奖、建设部全国建筑工程装饰奖，北京市新东安市场工程获得国家建筑鲁班奖、90年代北京十大建筑称号，北京城建大厦获得2004年度北京市建筑装饰优质工程奖。

张向葵 于2008年12月5日

与力天结缘

朱丹

2008年初长城公司改制工作结束，参施的三项奥运工程也陆续交付奥组委的物业和运营团队，紧张而艰难的日子暂告一段落。5月份和张董见面又谈起各自公司的近况，张董对力天未来五到十年的规划吸引了我，他对公司管理和发展全身心的投入和专注令我敬仰。从张董提出请我过来帮忙之后又见过几次面，期间几乎每天都要通个电话，张董的盛情令我感动。

四年前与董事长初次见面，那时的他与现在一样：寸头、长眉，人很精干，握手有力，简短的几句寒暄却印象深刻，真诚、热情。四年间双方合作的业务并无大的进展，但始终保持着联系。

正式加盟力天之前，曾来过公司，发现诺大的办公区并没有多少人（大部分在项目），办公区内环境整洁安静，前台秘书接待周到热情。我也曾去过公司的在施项目，现场管理有序，安全文明施工令人满意。公司的管理制度简单明了，可操作；公司的企业文化朴实真切。力天是一家正在快速成长的公司，2004年至2008年公司的资质等级从装饰二级升到了一级。十四年前我工作过的一家小型装饰公司，今天已成为全国名列前茅的知名企业，今天的力天与她在很多方面是那样的相似，我感觉又回到了曾经的创业年代。光阴不能倒流，我也不再是年轻人，但我的心却越发频繁地穿梭于过去和现在的时光隧道中。今天的力天青春充满活力，她的阳光感染了我，温暖着我。

记得刚毕业时，我愿意下班组和工人们一起干活；当工程师时，我既是工长，也是预算员、材料员；当部门经理时，我既忙碌于自己专业的工作，又是其他专业人员的眼睛、耳朵，到工地去把自己分管的事情解决了，也把需要他们解决的问题带了回来，大家在工作中不分彼此；当了公司的领导，我愿意在部门的办公室“聊天”，我愿意到工地“没事

儿”转转；我不认为自己是领导，大家看我也不像领导，其实是因为我们有共同的目标，岗位不同而已，每天干的具体的工作不同而已。那时的我，如果用两个不太恰当的字来表示可能是“朴实”，二十多年来我仍然还保留着一点点的朴实。环境在变化，我自己也在变化，但我依然喜欢朴实。走近力天，我发现自己已不再像过去那样朴实，在力天我看到了我喜欢的真朴实。力天的企业文化手册没有理论与说教，而是多年来的真切感受，是公司真实案例的总结，文字简洁直接，大部分是张董亲自整理编写，在平时的交谈中这些内容经常是脱口而出。

有句笑语说“走别人的路，让别人无路可走”。在今天竞争如此激烈的市场面前，这或许是在提倡适者生存，或许是对竞争的狭隘理解，但我们的脚长在自己的腿上，只有迈出去才会有路，而且只能是自己的路，谁都不可能走别人的路。我感觉自己很渺小，在过去的经历中有许多事情让自己感觉无能为力，但我想继续走自己的路，因为我心里有星星之火，虽然很弱，但不会熄灭。

现在很多企业成名之后都会写一两本书，假如有一天力天出版她的《里程》（假想），我希望其中我也能写几句话，或许今天的这篇文章里就会有一两个字，这是我的梦想。我儿子说：“老爸傻乎乎的，很呆。”（“呆”字读“mei”，由两个“呆”组成，于是在网络语言里被用来形容人很呆，很傻，很天真。）

这篇“作文”的题目是张董给我的，用时近5个钟头，如果真是考试的话可能会不及格。但张董为力天设计了三个五年规划，我有幸第二个五年规划开始不久加入进来，十年的时间把一个二级企业打造成全国的知名企业我曾经历过，那么十年的时间把一个一级企业打造成国际知名的企业，我愿意和我喜欢的朴实的力天人共同在张董的领导下，和我的团队一起奋斗，一起享受过程的美丽，一起分享明天的硕果。

作者系北京力天大成装饰工程有限公司总经理

鸟巢、奥运村与五棵松篮球馆

朱丹

从2006年底到2008年初，我参与了鸟巢、奥运村、五棵松篮球馆的装修工程。三项工程施工面积合计17万平方米，合同造价近2亿元，设计方案优化以及深化设计图纸两千多张，创优目标均为鲁班奖。

北京奥运实现了中国人的百年梦想。回顾一年半的施工过程，我对奥运的感受更多是来自于那紧张艰辛的日日夜夜。

2006年底鸟巢的装修工程刚开始，公司承担的是VI区（93轴-112轴）从0层至6层的装修范围，施工面积4万平方米。0层是一条环形通道，主要用于各种设备的进出运输和运动员的出入；环道两侧均为各种设备用房，附属的办公用房，一公里长的环道上方将布满几十公里的各种管线。一层观众的集散大厅，地面是由不规则的青石片铺成，看似不规则，其实整个一层集散大厅的地面是几万个相同的单元（奥运单元）拼接而成，每个单元面积不到1平方米，由11块不规则的三角形、棱形组合而成，它与鸟巢的外部钢网架及室外地面石材的符号相同，使观众在进入鸟巢后感觉既有外部粗放的延伸，又有室内的细致与规则。一层所有的柱子均为银灰色金属氟碳漆，核心筒的墙面（包括门）与二层看台的底板均为红色涂料，集散大厅的顶板为黑色涂料，使人在鸟巢外部时的震撼激动的心情变得平静安稳。沿外网架的内侧每个核心筒有钢楼梯直达6层，并与每层的外环道连接，钢梯的两侧栏板均由曲面的钢板焊接成三角形，给人感觉厚重顺滑，表面是银灰色金属氟碳漆喷涂。二层以上公共区域的地面均为灰色自流平水泥地面，墙面、柱子、顶面与一层相同；三层为封闭式，外侧为玻璃幕墙，内侧为看台底板，吊顶为奥运单元式的银灰色铝格栅吊顶，其特征与一层地面和室外地面相同；四层为封闭的包厢层，内外侧均为玻璃幕墙，包厢内设卫生间与所有公共卫生间相同，墙面为黑色环氧漆拉毛，地面为烧毛黑色石

材。五层与一二层相同。六层的吊棚就是鸟巢6大争议焦点之一的双层膜结构，其它基本与五层相同，鸟巢所有的外玻璃幕墙与外环梁上的玻璃栏板为夹胶玻璃中间同样也饰有红色的不规则网纹，与鸟巢外网架、石材地面，铝格栅吊顶相呼应。一二层的大吊灯很有特点，由白色树脂成形，其形状就像一窝等待喂食的小鸟张大的嘴。鸟巢的看台为清水砼，下层座椅为红色，向上逐渐变为白色。观众区整体环境简洁开阔，当观众坐满后，不再会有任何东西能让你的注意力从此赛场上移开。

2007年初冬，鸟巢工程基本进入收尾阶段。由于前期各专业的配合，材料的确认等原因已造成整体工期的滞后。初冬大量的面层开始施工，如自流平地面、涂料、油漆，以及一些质量整改项目。天气越来越冷，来自政府相关部门、领导的压力越来越大，工地上原来两周一次的二级公司领导协调会改为每周一次。2007年底，协调会每周两次，从2007年11月到2008年1月底，每周二、四、六晚上8时，所有参施单位公司领导检查工地现场协调问题。检查从西南侧广场开始再到地下室，再从地下室开始一圈圈地转到6层，再下楼到室外从西北侧转到南侧，一路走下来快则2个多小时，慢则3个多小时，一圈转下来近10公里。

2007年10月，市政府与集团签订“军令状”，不能按时验收交工各单位的主要领导及项目经理就地免职。鸟巢、奥运村、五棵松篮球馆，交工日期均在春节前后。奥运对所有参施人员来说不仅仅是参与奥运的光荣与骄傲，更多的是压力与责任。

奥运村C区共有9栋楼，10万平米，380套公寓，近4000个房间、1200个卫生间，再加上地下室、楼梯间、屋顶花园。从2007年5月确认样板间，6月室内二次围护开始大面积施工，期间内外装的交叉配合，室内几十家专业分包的配合，室外道路、园林绿化的交叉影响，到11月底开始进行初验、整改、正式验收并交付奥组委物业运营部门。奥运村公寓与大型公建不一样，大的房间也不过100平米，一个小卫生间3-4平米，巡视检查的工作量之大可想而知，参施的管理人员每天正常工作12小时，后期经常每天吃住在现场，只睡三四个

小时，甚至有时两三天未合眼。每周的计划完成情况都要在08办组织的每周工地协调会上汇报检查，批评和指责通常多于表扬。因未完成计划，我的上级领导受批评，我的项目经理被撤职，几十人的会议上指名道姓的质问，让人无言以对。晚上，会议室里气氛沉重、烟雾缭绕。

还有五棵松篮球馆……

回顾我参施的三项奥运工程，有很多闪光之处，但也存在诸多不足之处，比如设计的缺陷，组织管理的不严谨，计划的不周，施工的质量问题，成本的浪费等等，也留下了很多的遗憾。

每天从鸟巢工地大门出来，都能看到来自四面八方的人踮起脚，踩在马路牙上，高举着照相机拍鸟巢，与鸟巢合影，每一个人脸上都清楚地写着骄傲。

交工后再没有机会进去过，但每当经过这些地方，都会放慢车速，默默地转过头注视它们。

作者系北京力天大成装饰工程有限公司总经理

北戴河一行

2008年8月8日至8月21日，北京奥运会如火如荼地进行着。力天人的北戴河之行也演绎着精彩。

题记

海水，浪花，沙滩。

北戴河海滨地处河北省秦皇岛市中心的西部，是秦皇岛的城市区之一。清光绪二十四年(1898年)，清政府将北戴河海滨开辟为"各国人士避暑地"，到1938年，这里被建成了一块带有殖民地色彩的避暑去处。解放后，北戴河又新建了不少休养所、疗养院、饭店、宾馆，规模比过去更大了，成了我国规模较大、设施齐全的海滨避暑胜地。

主题

紧张，有效，活泼。

不要误会，上面的一番美景看后，咱们要转入正题了！北戴河很美，夏天的北戴河更是气候宜人；但，历时13天，由13名力天人参与的北戴河之行，却似乎与秀丽的景色无关。海水、浪花与沙滩属于北戴河，而北戴河不属于来此一行的我们。这里有紧凑的时间安排，紧张的会议，简短的睡眠，工作至深夜甚至凌晨。现在回想起来，历数着每一天，都是历练。记得会议上，董事长让大家学习了《逆风飞扬》中的“铁笼超生”章节，于是，大家找到了对本次北戴河之行最贴切的阐释：铁笼超生的不止吴士宏，还有我们这一批力天人！

会议主要围绕《2008年下半年公司发展战略规划大纲》，对力天大成装饰公司的相关制度进行了充分研讨，完善了多项可行性措施；就公司近期在管理及其他方面存在的问题，进行了深刻剖析；设立了项目管理委员会与成本管理委员会，以期为客户提供更加精致与精准的服务；确立了人才引进指标，并制定了更加合理化的奖惩措施（以正激励为主，负

激励为辅)；……会议是严肃而活泼的，其中就力天企业文化篇进行了为期3天多的探讨。北戴河会议不仅是一场别开生面的会议，更是一次意味深长的培训。会议更深层的含义——用董事长的发言——是“人生只此一次的重大机缘”，对此，与会人员深有领悟并深信不已。以下就会议中的精彩片段摘录几则，以便共享。

第一幕：序幕开篇

大家在力天这个载体上实现自我价值，我们将在此统一目标、统一价值观，团结与友谊是本次会议的主题。

文化最重要的是人与人直接的沟通了解，人与人之间的认知。

我们对待客户的态度不应是一种完成任务的心态而是以一种更加负责的态度。客户的要求将成为我们的最高行动指南。要成为客户“听话的乖孩子”，在平时工作出现冲突时，我们要想想这样做的目的是什么，是不是以服务客户为目的。

在现阶段我们企业需要方方面面的准备，但是不可以多端寡要。每个人都应该意识到我是谁？我将走到哪里去？我们要学习学习再学习。我们不应因为自己曾经的成绩而放弃学习。

工作当中务必要养成关注细节的习惯，每位员工都应该从小事做起，绝不提倡“大而无道”，提倡务实的价值观，提倡关注细节的执行方式，这应该是我们企业的重要特征。

第二幕：落幕花絮

在会议进行到第13天即将结束时，大家对本次富有成效的会议抑制不住激动的心情，“熬”过的这紧张难忘的13天，对每个人都意味着挑战后的胜利。会议的最后，会场频频发出感染人的笑声，总工程师意味深长的“狼要出窝”的笑语更是赢得满堂喝彩！

即将与会议挥手，与北戴河说再见，大家竟对此次旅游胜地的“虚行”产生了难舍的

情谊，用吴副总的话说：“下次会议咱还来！”

题外

北戴河会议已落下帷幕，如激情澎湃的奥林匹克运动会，会议精神会一直延续，犹如人们心中的奥运情怀。北戴河会议打开了力天的新篇章，将被写进力天的历史，奏响新的乐章。

（附《北戴河》词一首，作北戴河之余味。）

浪淘沙·北戴河

一九五四年夏

大雨落幽燕，

白浪滔天，

秦皇岛外打鱼船。

一片汪洋都不见，

知向谁边？往事越千年，

魏武挥鞭，

东临碣石有遗篇。

萧瑟秋风今又是，

换了人间。

【注释】

1954年，毛泽东在北戴河，一日时逢海滨风雨大作，浪涛翻涌，他顿起击水之兴，不顾身边警卫人员的劝阻，下海游泳，于风浪搏斗。上岸后意犹未尽，又纵笔挥毫，写下了这不朽名篇《浪淘沙·北戴河》，展示了无产阶级革命家前无古人的雄伟气魄和汪洋浩瀚的博大胸怀。“一切都过去了，一种新的美已经诞生”，这就是本篇主旨。

(1) 幽燕：古幽州及燕国，在今河北省北部及东北部；

(2) 魏武挥鞭，东临碣石有遗篇：魏武帝曹操于建安十二年（公元207年）北伐乌桓，路过碣石山。碣石山在北戴河外，靠近渤海，汉朝时还在陆上，到六朝时已经沉到渤海里了。曹操登临碣石山，遗传下来《步出夏门行》组诗，其第二首：“东临碣石，以观苍海……”

(3) 萧瑟秋风：曹操《步出夏门行》：“秋风萧瑟，洪波涌起。”

(4) 人间：社会制度。