

· 生动的管理实践案例 精辟的点评 风趣的漫画 ·



招金故事集

Tales of Zhaojin

第二集

山东招金集团有限公司

企业家应学会用讲
故事的办法向职工传递
自己的经营理念以达到
「上下同欲者胜」的目的。

为《中外管理故事与哲理丛书》题

袁宝华



故事中有理念，
理念引导企业发展。
陈锦华

中国企业联合会名誉会长 陈锦华 题词

寓哲理於故事，寓佳理於漫畫。

一切真知灼見，均在輕描淡寫之中。

石齊平
二〇一〇年五月

序一

“大道”何以“合行”？

招金40年成长秘诀

《中外管理》出版人 杨沛霆

初次结识招金集团是在2000年中外管理官产学恳谈会上。此后，招金集团董事长路东尚带队多次参加我们的会议，他铿锵有力的语言和高屋建瓴的见解，每每给我留下深刻印象。听到该集团在40年企业大庆前要出版一本《招金故事集》第二集（2011年出版过《招金故事集》第一集），我由衷期待。

期待的原因很多，其中很重要的一点是，山东是孔子的故乡，以孔子为代表创立的儒家文化，时至今日仍对这片土地乃至整个中国社会产生深远影响。正如路东尚所说：“山东人对儒家文化的理解，可能比中国的其他地方更深入、更有感情。作为一个国有大企业，要发展、要做大做强，单靠一种拼劲是不够的。我们需要一种源动力，那就是文化。”

而从孔子家训“所谓天下之至仁者，能合天下之至亲者也”提炼而成“大道合行”，也正是招金多年以来追求的企业文化理念。所谓“大道”

是壮大企业经济实力之道，更是振兴中国黄金产业之道。而“合”是指四“合”：合规、合智、合心、合力。

正是中华民族崇尚的“和合文化”，将招金数万员工的心凝聚在一起，让招金在40年的企业发展长河中一次次穿越激流险滩，一次次挑战发展极限……

重提奉献精神

正所谓“一方水土养一方人”，招金集团位于闻名于世的中国金都——山东省招远市，是目前中国黄金行业规模最大、产量最高、效益最好的企业之一。矿山开采本身就是一项艰苦的事业，需要企业员工有敢与天地斗的勇气和魄力，这种精神一直伴随着招金40年的企业发展。成立于1974年的招金集团，经过2002年的改制、2006年的香港上市，已经发展成为一家集聚“黄金矿业、非金矿业、黄金交易及深加工业、高新技术产业、房地产业和金融业”六大产业的大型综合性集团公司。但却一直葆有艰苦隐忍、坚忍不拔、与日月争辉的企业精神。

如何将招金的企业精神更好地展现给世人？我们通过近百个员工故事反映出招金的和合文化。故事并非轰轰烈烈，道理似乎老生常谈，但其间的哲理却是朴素中蕴含“大道”。

最近走访企业，不少新兴行业企业，企业中层管理谈起企业文化，都认为再提奉献精神已经过时了，在西方管理盛行、绩效考核横走天下的今天，以奉献精神为核心的传统文化已经不再有市场。

而《中外管理》一行多次到招金调研，却发现该企业的发展壮大仍绕

不过这两个字——奉献，千千万万“以企为家”员工的默默奉献和强烈使命感，撑起企业的脊梁；无数忘我的奋斗者的小光芒组成招金熠熠生辉的“金字招牌”；一首首感人肺腑的人生绝唱，汇成了招金谱写给世人的大交响乐。

当然在市场经济充分发展的今天，讲奉献并非不讲经济利益，而是强调勇于担当的企业精神内核，在企业经营遇到无解问题时，不怕吃苦敢于钻研；在企业利益受到威胁时，敢于挺身而出，不惧邪恶势力……而这点，在招金的发展中体现尤为明显。

对此，我也跟许多企业家进行过探讨，随着中国社会利益格局的调整和价值取向变化，企业有必要对奉献精神的价值实质进行理性的重新思考，使得这种精神在新时期继续发挥引领员工人生价值实现的作用。

转型靠文化带动

国有国格，企有企格。每次见到董事长路东尚带领的招金团队，我都有深刻的感触，这是一支纪律严明、素养高尚且有超强凝聚力的打不垮的团队。听这支团队谈2002年企业改制的日日夜夜，不眠不休；2006年香港上市一起举起香槟眼里含泪的那一刻；2013年金价大跌，招金高管如何未雨绸缪，在惊涛骇浪中稳中求进。

路东尚，这位在招金工作了一辈子的企业掌舵人，用自己“一心为企”的人格魅力和舍我其谁的奉献精神，带领团队开创了招金发展历史的一个个崭新篇章。他和高管团队，将大道合行的“四合”，总结和定位为合规创效、合智创新、合心共赢和合力共进，将招金40年历史过程中沉淀的优秀文

化基因寻找和提炼出来，成为支撑招金新时代发展的核心竞争力。

在互联网时代，很多企业都在谈调整谈转型，海尔的人单合一双赢模式、长虹的智能化家居转型等，很多传统大企业都有大动作。而综观未来的转型之路，管理固然重要、技术固然重要、品牌固然重要，都要去做，但是最重要的是——企业文化，因为所有的转型都要以文化的传承和再造为核心，软实力提升不上来，必然影响企业硬实力的上行。

从招金集团的案例可以看到，当大企业做到一定阶段，及时总结企业文化内涵和外延，变得十分迫切和必要。中国改革开放30年，一大批企业不仅面临转型，还到了领导人交接班的当口，企业文化是“定海神针”，是“发展稳定器”。企业想健康发展，在过去辉煌的基础上腾飞，需要一套适应企业自身发展、面对未来挑战的价值体系和文化体系。

讲故事 说哲理

早在《中外管理》杂志创刊时，我国经济界企业界的前辈、主持我国《企业法》的起草人、德高望重的前经委主任、中国企业家协会首任会长袁宝华先生就对《中外管理》说：“你们的工作主旨，就是要把一家一户的管理经验，变成全国企事业单位的财富。”本此原则，我们不断创新，并从2004年起着手出版《中国企业管理故事系列丛书》。

这项事业的意义，不仅仅在于让企业家学习其他企业的管理经验，更在于让他们自己学会掌握并运用一种管理方法，正如袁老所说：“企业家应学会用讲故事的办法向职工传递自己的经营理念，以达到‘上下同欲者胜’的目标。”

作为系列丛书的一部分，本书也将沿用传统，即采用“一个故事，一个理念，一个插图”的三结合展现方式。显然，用故事、哲理、漫画三结合的方式，生动具体，喜闻乐见，能让人们在轻松愉快中获得启发与警示。

本书全面地展示了招金集团独特的企业文化和发展理念。本书精选出的感人故事，都是发生在招金集团的真人真事，通过这些故事，深刻系统地体现了招金集团的经营思路和文化理念。

什么是企业文化？文化就是力量，文化就是生产力，文化就是传承，在迷茫时刻，文化更是明灯，指引企业发展方向；在关键时刻，文化也是信念，支撑企业走出重重迷雾，将不可能变成可能……

而这一切的一切，都归结到人即员工，充满灵性和创造力的灵长类动物。因此招金崇尚“和合”，和为贵，合为乐。

杨序建

2014年4月20日

序 二

小故事传承大精神

40年前，招金创立。40年的砥砺与风雨，凝练了大道合行的招金文化。40年来，招金从小到大，从弱到强；40年来，招金的文化积淀在不断丰厚，招金人的故事在不断延续。站在40年的历史节点上，从招金文化传承的视角解读招金的过去与未来，是一种企业文化人格意义上的责任与使命；从招金故事传播的视角诠释招金人的精神与追求，是一种企业文化人格意义上的健全与提升。

招金40年，是招金人卓绝奋斗的40年，是招金文化孕育发展的40年，是招金人故事丰富传承的40年。

时代在变化 招金在发展

在新的挑战和机遇的洗礼下，关于招金、招金人的故事在这个全新的时代、在这个广阔的历史舞台上次第上演。每个故事背后，都浓缩了招金人新时期的艰辛旅程和跋涉足迹，每个故事的背后，都承载了大道合行招金文化的精髓与力量。在这里，有不屈的追求奋斗，有成功的喜悦

泪水，有无私的奉献付出，更有一种深深的感动与震撼……

招金在发展 文化在传承

《招金故事集》第一集出版后，因其朴实的文风和感人的事迹，得到了招金人的喜爱和认可。一个个发生在我们身边的感人故事，赋予了招金文化强健的生命力和传播力，大道合行的理念深深植入了招金这片热土，招金文化因此也获得了强大的感染力，行业内外许多企业将《招金故事集》第一集作为新员工培训教材。招金文化的传播步入了一个全新的时期。

文化在传承 故事在延续

《招金故事集》第二集在保留第一集风格的基础上，进行了新的尝试和探索。加入了故事哲理这个新的元素，旨在通过讲述招金人故事的同时，在更深层面对大道合行文化进行再思考、再解读，对我们招金的文化底蕴进行再梳理、再拓展，更好地定位我们文化未来的走向，赋予招金文化更加广博的内涵与外延。同时，《招金故事集》第二集对每一则故事都配上了漫画，更多地是传递了我们对招金文化符号化、象形化的一种诉求和向往。我们期待通过这些创新，让《招金故事集》第二集为招金文化的传承插上新的翅膀。

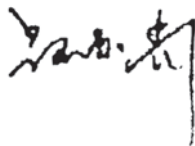
故事在延续 我们在求索

在这个智能化、信息化、网络化全面加速的时代，世界经济格局发生

了深刻的变化，中国的改革与发展步入了攻坚期，黄金行业面临着前所未有的市场压力，互联网技术对传统的生产、生活模式正在进行着全面的颠覆。在这个变革的时代，永远不变的是变化，永远不变的是我们招金人对事务实、创新、诚信、奉献的执着追求，永远不变的是我们招金人40年持之以恒对企业健全文化人格的不懈求索！

招金40年，让我们再创业，再出发！

大道合行，在新的征程上，让我们共同期待招金故事第三集、第四集……



2014年6月16日

目 录

第一章 创业的激情

- | | |
|---------------|-----|
| 激情燃烧的力量 | 002 |
| 勇者无畏 | |
| “减肥”记 | 004 |
| 锲而不舍 金石可镂 | |
| “设备不修好,我睡不踏实” | 006 |
| 责任与使命 | |
| 跟时间赛跑 | 008 |
| 态度比能力更重要 | |
| 实验室创出“金娃娃” | 010 |
| 咬定青山不放松 | |
| 不做便罢,要做就做最好 | 012 |
| 不达目的不罢休 | |

- 最后的坚守** 014
做一名忠诚的卫士
- 爱,就不觉得累** 016
真正的幸福源于自我实现
- 拼命三郎王玉涛** 018
强将手下无弱兵
- 一张欠条** 020
不能打折的执行力
- 大西北才是我的舞台** 022
找准人生的定位
- 金山下的搬运工** 024
公私分明 寸草归堞
- 一场意外的“考试”** 026
原则比千军万马更重要
- 雪夜里的一盏明灯** 028
以人为本的基础是安全
- “必须马上停工!”** 030
安全无小事

心服口服的处罚单	032
防患于未然	
一张购物卡	034
好员工就是好管家	
矿山门神	036
胆识与智慧	

第二章 创新的力量

这小子真聪明	040
找对方法事半功倍	
永不服输的朱德兵	042
功夫不负有心人	
“土配件”装上了洋设备	044
梅花香自苦寒来	
排水班长的烦恼	046
微创新解决大难题	

- 勇闯三道关** 048
强者无敌
- 小职员大担当** 050
像领导一样思考
- 车间就是实验室** 052
创新无止境
- 不可能完成的任务** 054
只有想不到 没有做不到
- 徐平君的“数据库”** 056
勤能补拙
- 斤斤计较** 058
勤俭也是生产力
- 节约出来的利润** 060
科学奖惩出效益
- 削铅笔蹦出的灵感** 062
留心处处皆文章
- “一定有办法!”** 064
办法总比困难多

再加20℃ 不破不立	066
科班出身的“土专家” 真本领造就真英雄	068
“史班长你真牛!” 专业赢得信赖	070
电工班里的“女人花” 保持空杯心态	072

第三章 合心的魅力

送上火车才放心 留人留心	076
河那边都是我们的兄弟 员工安危大于一切	078
待遇再高, 我也不会离开 忠诚源于关爱	080
歉意 人性化管理的核心是尊重	082

- | | |
|--------------------------------|-----|
| 我女儿跟你差不多大
把员工当亲人 | 084 |
| 一次“非正常”的调岗
柔性管理的威力 | 086 |
| 爱“掺和”的秦大姐
保持主人翁心态 | 088 |
| 热心肠的“安全哥”
导入情绪管理 | 090 |
| 不成文的规矩
内化于心才能外化于形 | 092 |
| 人在困难时,都需要帮一把
销售之外的成功 | 094 |
| 项链上的斑点
功夫在诗外 | 096 |
| 招牌与绝活
每个人都是潜在客户 | 098 |
| 半截烟头
细节决定成败 | 100 |

- 失而复得的手机** 102
员工行为代表企业形象
- 一站“无忧”** 104
超出客户预期的服务
- 没有“等待”的服务** 106
润物细无声
- 投诉者的营销接力** 108
化干戈为玉帛
- 比对手做得好一点!** 110
打败对手, 先要打动顾客
- 零投诉的秘诀** 112
周密的计划是行动成功的保证

第四章 大爱的招金

- 3000元的匿名捐款** 116
不喧哗的善举
- 来自工友的“救命钱”** 118
一方有难, 八方支援

- 爱心接力** 120
常怀感恩之心
- “我也是招金人”** 122
员工家人是不可忽视的一支生力军
- 戈壁滩上的同路人** 124
做事先做人, 兴业先育人
- “家里有我呢”** 126
真爱的力量
- 戍边人家中的女人** 128
托起丈夫的明天
- 一切为了孩子** 130
播撒爱的阳光
- 爸爸去哪儿了?** 132
道是无情却有情
- 站在村口的老人** 134
注入温情文化, 增强员工归属感
- “不孝”的儿子** 136
忠孝难两全, 准绳在自心

再次失约的春节	138
舍小家顾大家	
明天是“开斋节”	140
尊重民族兄弟	
紧急救援	142
让正义长存	
落水的羊群	144
崇仁重义	

第一章

创业的激情

一个企业的创业历程总是充满了挑战与艰辛。在与自然、社会、市场的激烈碰撞与融合过程中，创业者自身所呈现出的激情与斗志，不仅能感染整个团队，形成强大的团队战斗力，而且能沉淀成企业独具特色的创业文化。这种由个体自动萌发出的激情与正能量铸就的文化，一旦形成，便会持续影响企业，世代传承，生生不息。

激情燃烧的力量

勇者无畏

哲理的故事

2011年1月，刘吉翠被任命为新疆青河矿业副总经理。作为招金矿业埠外企业第一位女副总，她刚上任就接受了一项艰巨任务：全面负责青河矿业设备的安装与调试，确保次年7月1日能竣工投产。

就这样，刘吉翠告别家人，远赴新疆，立刻投入到紧张的工作中。

矿区在戈壁滩上，工作和生活条件艰苦，对任何人来说都是一个严峻考验，有时候，不期而至的风险，还会让人面临生死威胁。刘吉翠上任不久，就经历了一次死里逃生的惊魂事件。

一天，距公司25公里处的输电线路被冻断，必须马上赶过去抢修。刘吉翠带领几名员工，冒着零下40度的严寒，赶往现场。没想到，刚修完线路，正要往回返时，突遭暴风雪，人与车转眼被裹挟在暴风雪中，车窗外白茫茫一片。

这里没有信号，无法与矿部取得

联系，几个人蜷缩在车里，任凭狂风嘶吼，一种莫名的恐惧和绝望袭上心头。

这时，刘吉翠用坚定的声音说：“大家不要怕，暴风雪困不住我们，矿上还有很多工作等着我们呢！”气氛一下子缓和了许多。大家开始积极自救，经过4个多小时的努力，他们终于摸回矿部。

雪地遇险，不过是刘吉翠工作中的一个小插曲，后面还有更多的艰难考验在等着她。

那段日子，刘吉翠吃住都在工地上，奔波于各个作业点指挥调度，3个月穿破了两双鞋。

过度的劳累和紧张，加上生活没有规律，刘吉翠病倒了。在领导和同事们的再三催促下，她回到招远，在医院一检查，患的竟然是子宫和卵巢瘤，必须实施摘除手术。

躺在病床上的刘吉翠面容憔悴，家人心疼极了。丈夫劝她调回埠内，别在外面遭罪受累了。儿子也抱着她



哭着说：“妈，回来吧，咱不干了，不能把身体搞垮了，我不能没有妈啊！”

刘吉翠装出一副轻松的样子，说：“这么点小手术，放不倒我。现在正处于关键时期，我必须回去……”就这样，没等身体完全恢复，她就带着医生开的一大包中药西药，辞别亲人，重新回到了戈壁滩上的工地。

在大家的共同努力下，选矿厂终于顺利建成投产，刘吉翠也因此受到了招金矿业的大力表彰。

故事的哲理

一个人能否在事业上战胜困难，创造奇迹，关键看他有没有必胜的信念与勇气。

勇敢者的词典里没有失败、绝望、退缩，有的只是成功、希望与前进。因此，在面临着浴火与重生的考验时，他们的每一步都充满激情与力量。

“减肥”记

锲而不舍 金石可镂

哲理的故事

2008年，招金贵合公司年产20万吨的硫酸厂正在紧张筹建中，时任电器主管的欧学良负责设备的安装与调试。

在调试过程中，欧学良遇到了一道大难题：按设计要求半年才需清理一次的沸腾炉，现在每隔七八天就得彻底清理一次。每次清理耗时数天，严重影响生产进度，而且浪费巨大，每烧一炉要消耗30吨柴油。

专家诊断的结果是选矿用料不标准，大小不一的矿料无法在炉内充分冶炼，设备的设计也有问题，小马拉大车，使得冶炼过程产生过多粉尘。原理简单，改造起来却是困难重重。一次次的修改、调试，总是按下葫芦浮起瓢，不能根治问题。

一晃三个多月过去了，问题悬而未决。

欧学良急得像热锅上的蚂蚁，他

吃不香、睡不着，每天守在沸腾炉旁，潜心研究。最紧张的时候，曾经三天三夜没合眼。

经过反复研究，他终于找到了问题的症结：气流分布不均。

问题怎么解决？欧学良和同事们开始了更紧张的调试。为了得到第一手数据，欧学良每次都等温度完全降下来，就快速进入炉内。尽管穿戴防护服和防护面具，但高温和粉尘的折磨还是让人难以忍受。桑拿间一样的高温，让里面的人几分钟就大汗淋漓。而弥漫在炉内的粉尘，瞬间就能糊满眼罩，还会堵塞鼻孔，让人呼吸困难。

在54平方米的炉内，欧学良仔细查看鼓风机的气流是否合理，粉尘在哪个区域分布不均，并记下相关数据，以便下次试车时进行调整。

就这样，经过反反复复十历次的调整改造，沸腾炉的清理周期从最初七八天清理一次，后来十天半个月一

清理，到现在一年才清理一次，沸腾炉的改造取得圆满成功。

2009年5月，硫酸厂正式投产，产出的产品达到同行业最高水平。

这次的安装调试工作持续了10个月，欧学良体重减轻了30多斤。沉浸在成功喜悦中的他，风趣地说：“一直想减肥都没成功，10个月的试车，竟让我成功减肥了！”

故事的哲理

技术难关是企业发展过程中的一只只“拦路虎”。攻关过程不但漫长、复杂，而且充满挑战与艰辛，往往需要惊人的毅力与恒心。只有锲而不舍，坚定信念，忍受无数次尝试、无数次失败、否定、肯定、再否定，才会换来最后的成功。



“设备不修好，我睡不踏实”

责任与使命

哲理的故事

闫春玲是金亭岭矿业的一名维修工，他从小就有英雄情结，记忆中最深刻的一句电影台词是：人在，阵地在。

成为一名维修工后，他将这句经典台词改成了自己的工作准则。

3月的一天，天寒地冻，闫春玲下班时，发现车间有台设备有些异常。他放心不下，吃完晚饭，穿上外套就要出门。爱人心疼地说：“这么晚了，明天再修也不迟呀！”

“万一那台设备是大毛病，车间不就停产了？再说设备不修好，我睡不踏实。”闫春玲边说边顶着寒风走出

家门。他在空无一人的车间里，拆装检修，一直忙到深夜12点多。

凭着这股坚韧劲儿，闫春玲在平凡的岗位上干得有声有色，多次被公司评为先进工作者和科技创新能手，他的获奖感言总是一句朴实的大白话：“有我在，设备就不能出问题。”

故事的哲理

当员工成为企业的一员，即担当了一份责任，这份担当是企业对员工的信任与托付。做好自己的本职工作，不懈怠、不推诿、不逃避、急企业之所急，忧企业之所忧，恪尽职守，才能不负使命。



跟时间赛跑

态度比能力更重要

哲理的故事

2004年6月，河东金矿接到上级通知，为配合招金矿业上市，必须在2个月内提交完整规范的数据资料，世界一流投资银行摩根大通将派3名专家进行审核。

这一艰巨任务落在了王彦磊身上。河东金矿有30多年的历史，建矿之初的材料既不完整，也不规范。30多年来的文件都是“古董级”的纸质文件，需要全部转成电子文件，工作量之大，可想而知。

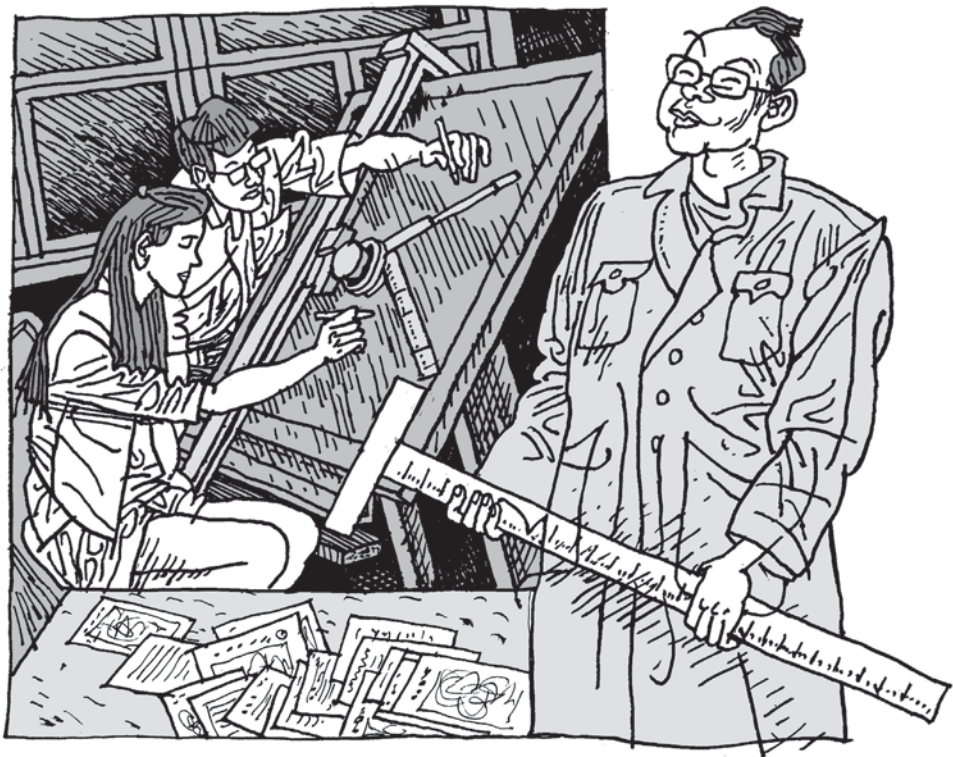
面对如山的材料，能不能按时完成任务，王彦磊心里实在没底。

“不怕不会，就怕不干！”领导不

容置疑的口气，让王彦磊没了退路。他挑选3个年轻人组成一个项目组，经过简单的培训，便热火朝天地干了起来。

审查要求很严格，制图使用什么线条，用什么颜色都有明确规定。这些规定对于王彦磊他们来说，只能依样画葫芦一点点摸索着干。

他们以办公室为家，平均每天工作十七八个小时。工作中最怕出差错，往往一个小小的失误，可能会让几天的工作白做。苦点累点大家还能忍受，资料不完整让他们十分头痛，大量的时间和精力都耗费在查找核对资料上了，没办法，他



们只好投入更大的精力，跟时间赛跑。

付出就会有回报，在经历了难忘的两个月艰辛努力之后，他们终于在规定时间内，将4大本台账和数十张精美的图纸摆在了摩根大通3位专家的桌上，并且一次性通过了评审。

故事的哲理

在艰巨的任务面前，态度比能力更重要。能力只是基础和前提，而态度是关键和先决条件。个体能力相差无几，并且能力不足可以用时间、精力来弥补；但态度不端正，有畏难情绪，消极懈怠，再有能力的人都会被困难击垮，以失败告终。

实验室刨出“金娃娃”

咬定青山不放松

哲理的故事

很少有人知道，当年夏甸金矿七号矿是一个险遭遗弃的“金娃娃”，而发现这个“金娃娃”的是一个刚入职不久的小姑娘——化验员房淑利。

那是一个初春之夜，房淑利像往常一样正在做着实验。突然，她发现有个来自七号矿区的样品与众不同，以前七号矿区的样品抽检过多次，都无异常，怎么突然冒出一个高品位的样品呢？莫非是检验出现了偏差？

房淑利将这个样品再一次称样化验，结果证明的确没错。

她不顾彻夜的疲劳，兴奋地敲开了化验班长的门。

“这个样品品位怎么这么高，你化验得对吗？”化验班长惊喜中又有

些难以置信，马上安排工人下井重新采样。然而检测结果却令人大失所望——品位极低，根本没有开采价值。重复化验多次后，结果依旧。

但房淑利没有放弃，她认为高品位矿石的出现不会是偶然，七号矿区一定有“大宝藏”。果然，几天以后，房淑利再次检测出高品位样品。

这次的检验结果引起矿区领导的高度重视。为慎重起见，夏甸金矿邀请天津地质学院的教授进行矿体考证。终于，一条时隐时现，呈现不规则延伸的高品位矿脉浮出水面。

七号矿区辉煌的大门由此开启。

如今，夏甸金矿七号矿区，日出矿量3000多吨，成为夏甸金矿主要出矿点。



故事的哲理

面对质疑、否定、甚至是嘲笑时,相信自己,坚持目标不动摇,

通常就会柳暗花明。再坚持一会儿,再试一次,往往就会创造奇迹。

不做便罢，要做就做最好

不达目的不罢休

哲理的故事

1990年，19岁的刘志信中专毕业，在金翅岭金矿当了一名普通的扒装工。两年后，不甘寂寞的他，突然宣布：“我要当律师。”

亲朋好友笑他胡思乱想：“你连大学都没上过，还想当律师？”

刘志信一打听，果然，本科以上学历才有资格参加律师执业资格考试。但刘志信没有气馁，悄悄给自己规划了一条成长路线：先拿下大专学历，再专升本，最终取得律师的考试资格。于是，他决定报考法律专业的自学考试。自考的难度众所周知，课业繁重，考试难度大，最终能拿到毕业证的人寥若晨星。

“不做便罢，要做就做最好！”这是刘志信的信念。经过几年刻苦努力，24岁的他，终于如愿以偿地拿到了本科文凭。他决定继续前进。为了

坚定决心，他向女朋友发誓：“不考出律师证，绝不结婚！”

那段时间，刘志信每天5点一起床，就抱着书本看，即使三班倒，晚上12点下班，也要再学两小时。为了省钱，他没有报补习班，靠自己自学。他把能找到的复习资料统统找来，从头到尾仔细研读。摞起来有一米多高的复习材料，每页都有他密密麻麻的笔记。这还不算，他准备了一个笔记本，把学习的主要内容记在本上。一有时间，就拿出来揣摩。

第一年考试，居然没过。但他并不气馁，第二年，以绝对的高分通过了考试，顺利拿下了律师资格证书。

这一年，刘志信26岁，终于挽起女朋友的手，走进了婚姻的殿堂。

拿下律师资格证的刘志信，有了更大的择业自由，在这人生的关口，他却犹豫了，因为他突然意识到，他已



经离不开朝夕相处的工友，放不下自己工作多年的岗位。

经过慎重思考，刘志信决定继续留在自己喜欢的公司。从此，他把“不做便罢，要做就做最好”的劲头用在了工作上，同样取得了骄人的成绩。2009年被提拔为氰化一车间主任，2013年又兼任氰化三车间主任。身兼两个车间主任的刘志信，从普通的扒

装工成长为一名优秀的管理干部。

故事的哲理

每个人一生的机遇都是均等的，但命运走向却并不相同。有些人的生命绚丽而多彩，是因为他们的一生都在为某一目标而奋斗，不达目的誓不罢休。而且，他们从不等待机会，而是创造机会。

最后的坚守

做一名忠诚的卫士

哲理的故事

2007年，金亭岭矿业出现了资源危机，生产经营陷入困境。

经过两年多的探矿都没有大的进展，不少专业人才对公司和自身前途悲观失望，纷纷跳槽。到了2009年，科班出身的地测采技术人员只剩下王宝亮一个人了。此时，他被任命为地测科科长。

临危受命的王宝亮，被领导寄予厚望。

在挑战和考验面前，王宝亮带领科室的年轻人，翻山越岭，寻找矿源。王宝亮提出一个新思路：对已采矿区进行重新评估，实施二次探矿，最大限度地回收资源。他自创“探边摸底，两翼追索”的工作方法，在寻找成矿线索上取得重大突破，探明保

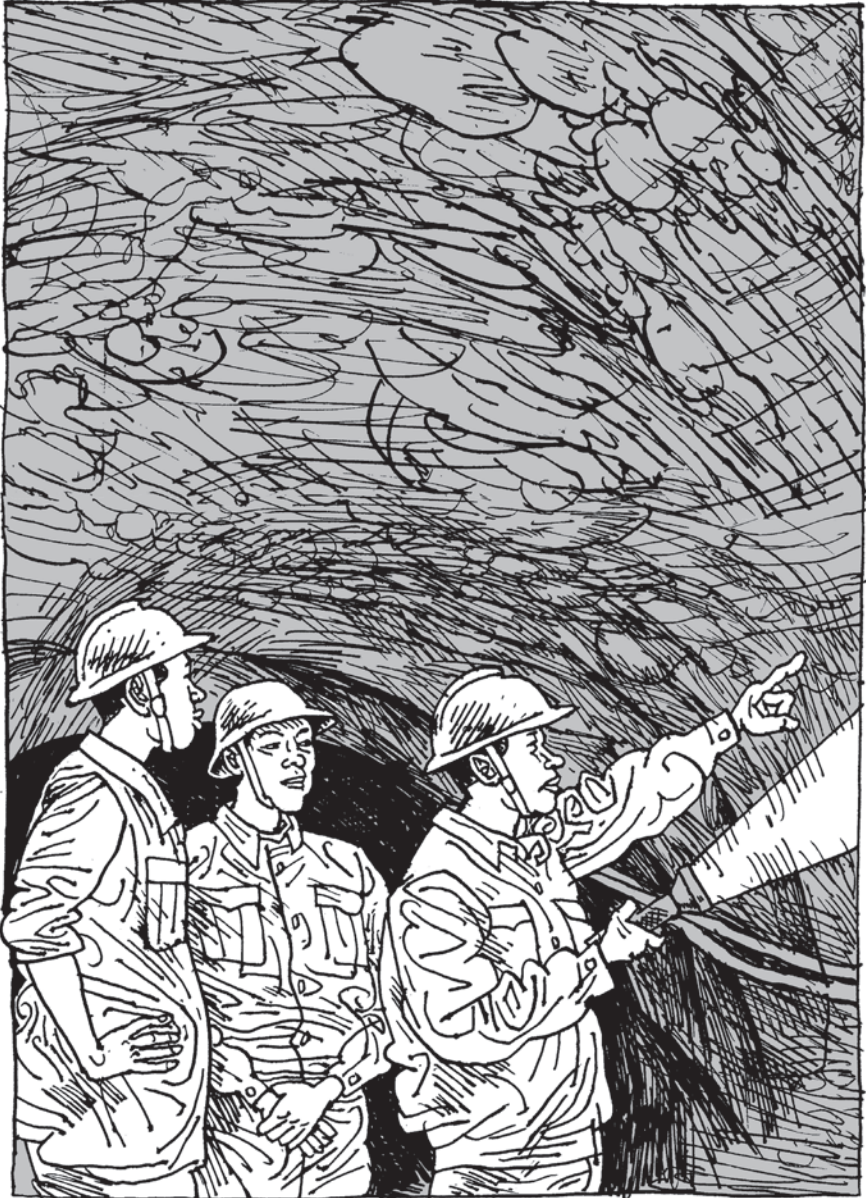
有地质储量，屡创新高，黄金产量也获得了大幅提升。

一年的不懈努力，终于有了丰硕的成果，金亭岭的黄金产量达到5000余两。企业重新迈入了良性发展的轨道。

故事的哲理

美国哈佛大学哲学系教授乔西亚·罗伊斯在《忠的哲学》一书中阐释：没有忠诚的雇员就不可能出现忠诚的顾客；缺乏忠诚的顾客，企业也无法留住忠诚的雇员。

考量一个员工对企业的忠诚度，逆境是最好的考场。不放弃、不抱怨，与企业荣辱与共，力求改变环境并发现前方的光亮，这是忠诚者必备的关键词。



爱,就不觉得累

真正的幸福源于自我实现

哲理的故事

2007年开始,黄金产品再次受到了投资者青睐,几大国有银行紧锣密鼓地推出品牌金条加工的招标会。这是个千载难逢的机会。

为了夺标,招金精炼公司副总经理王炳香,连续几天加班熬夜,制作标书和宣传材料。每来一批客户,她都从头到尾陪同参观讲解。

一天,公司迎来一批重要客户。王炳香刚熬了一个通宵,领导怕她累坏了,想让别人负责接待。可王炳香不放心,她要亲自把最新的研究成果推介给客户。也许是太专注,也许是大累了,就在王炳香陪客户下楼时,突然脚下一滑,摔倒在楼梯上。随行的同事忙去扶她,劝她休息一会儿。王炳香用力站了起来,说:“没事,没事!”

一瘸一拐的王炳香像没事人一样,继续有说有笑地陪客户参观。同

事们都暗暗心疼。直到下班,王炳香才赶去医院检查,此时,摔伤的小腿已乌紫了一大块。

天道酬勤,公司相继承揽了工行“如意金”、农行“传世之宝”以及建行“龙鼎金”等品牌金条的加工制作业务。

如今,招金精炼已与国内多家银行建立起贵金属业务战略合作伙伴关系,并成为其品牌贵金属产品定点委托加工企业。

今天的王炳香,依然很忙。曾有人问她:“王总,你整天这样拼命,像个工作狂,不觉得累吗?”王炳香笑了笑说:“只要你真心爱上你的工作,就不会觉得累。”

故事的哲理

挑战性的工作需要很大的能量,而热爱和激情让人自然而然地产生



积极性，付出最大努力获得成功，从而产生巨大的成就感和自信心，让人更加热爱所做的工作。即使别人看

来千辛万苦，自己也会认为是一种乐趣。因为，人生的真正幸福来自于工作中的自我实现。

拼命三郎王玉涛

强将手下无弱兵

哲理的故事

在招金矿业河东金矿，只要提起王玉涛，无人不知。他工作起来有一股狠劲儿，人称“拼命三郎”。

一次，井下急需安装一台大型采掘设备。维修队长王玉涛带领几名队员来到200多米深的井下。

罐笼载着设备配件往下放，起初进展顺利。但下放到将近一半时，有个配件突然倾斜，罐笼被卡住了。多次尝试，罐笼纹丝不动。王玉涛一见，急忙跑上梯子间，他要从梯子爬到卡罐处排除故障。

梯子间非常狭窄，残留的积水顺着梯子间哗哗往下流。到处是积水，一旦踩空或摔倒，很危险。王玉涛顾不上穿雨衣，快速爬到卡罐现场，胡乱抹了

把溅满积水的脸，开始排险。终于，罐笼被顺利地地下放到了目的地。

此时的王玉涛，已被浇成了“落汤鸡”，冰冷的衣服贴在身上，被凉风一吹，冻得直打哆嗦。队员们拿来照明灯帮他烤一烤，让他暖暖身子。他一边拧了把湿透的衣服，一边指挥队员们对配件进行组装。

就这样，大家齐心协力开始组装。累了，就轮流休息一会儿；饿了，随便吃口饭。20个小时过去了，终于在第二天黎明时分，圆满地完成了安装任务。

当他们拖着疲惫的身躯，满身泥泞地走出巷道时，矿长赶来迎接他们，夸奖道：“拼命三郎带出来的队伍，个个都是好样的！”



故事的哲理

企业里的优秀领导人，不仅仅是组织中的绝对主力，更是团队中的精神领袖或榜样。

因此，作为领导者应注意自己的一举一动，用超强的办事能力，公平、公正、公开的领导作风，敢于担当的精神，为下属树立榜样。

一张欠条

不能打折的执行力

哲理的故事

一天，供货商为金亭岭矿业选矿车间送来300个螺母。

负责收货的车间工人小王在清点螺母时，发现有个螺母没有丝扣，是废品。于是，决定按299个螺母跟供货商结账。供货商一看，着急地说：“我发票都开好了，改起来很麻烦。再说，一个螺母也值不了几个钱，就算了吧。要不，我下次带来补上。”

“你还是给我写张欠条吧，我们有规章制度，必须严格执行。”小王认真地说。

随后，供货商写下一张欠条。尽管一个螺母价值不足两角钱，但小王的认真劲儿，给供货商留下了深刻印象。第二天，供货商专程送来了一个螺母，换回了那张欠条。

故事的哲理

企业制度要靠员工来执行，如果执行不认真，这里松一点弦，那里留一条缝，久而久之，制度的堤防必然变得漏洞百出，形同虚设。因此，制度执行起来，不能打丝毫折扣。



大西北才是我的舞台

找准人生的定位

哲理的故事

2008年，山东小伙徐臣帮从山东科技大学毕业。同学们纷纷往大城市、大公司跑，父母也四处托关系，为徐臣帮找到了一份文员的工作，工作轻松，待遇也不错。

徐臣帮却谢绝了。

他认为，他学的是测绘专业，去大公司当文员，几年的专业学习就白费了。当初之所以选这个专业，是因为他喜欢去野外历险和探索新事物，对测绘工作充满向往。现在，他仍坚持自己的选择。

在父母、同学诧异的目光中，他远离家乡，来到新疆托里县，在北疆矿业公司当了一名测量技术员。

徐臣帮的到来，受到北疆矿业的热烈欢迎，领导同事都积极帮助他快速成长。为了给他创造独立操作的机

会，领导交给他一份特殊的“作业”：由他主导，完成二号主竖井七、八、九中段的测量工作。

徐臣帮没有让大家失望，在老同事配合下，连续作业一天一夜，成功实现了定向，精度达到3毫米。大家对这个初出茅庐、锐气十足的小伙子竖起了大拇指。

经过两年多的磨练，徐臣帮成长为企业的技术骨干，被调到招金有色敦煌项目部，负责方山口钒矿的测绘工作。这里矿区面积大、地形复杂，若按常规测绘，最少要八个月时间。徐臣帮大胆尝试，首次运用“RTK实时动态差分法”测绘，两个月就顺利地完成了数据采集工作并精确地绘制出了地形图。他的这一创新成果后来在全公司得到推广。

在西北做野外测量工作，特别艰苦，每天不避寒暑，徒步穿行于戈壁



滩，对身体和意志都是严峻的考验。

不少亲友问徐臣帮：你自讨苦吃，去那么个苦地方，后悔吗？

他总是爽朗地一笑：不后悔！大西北才是我的舞台！

故事的哲理

找准自身定位，对人生成功非常重要。知道自己真正想要什么，将目标锁定在最准确的定位上，人生就不会迷航。

金山下的搬运工

公私分明 寸草归塚

哲理的故事

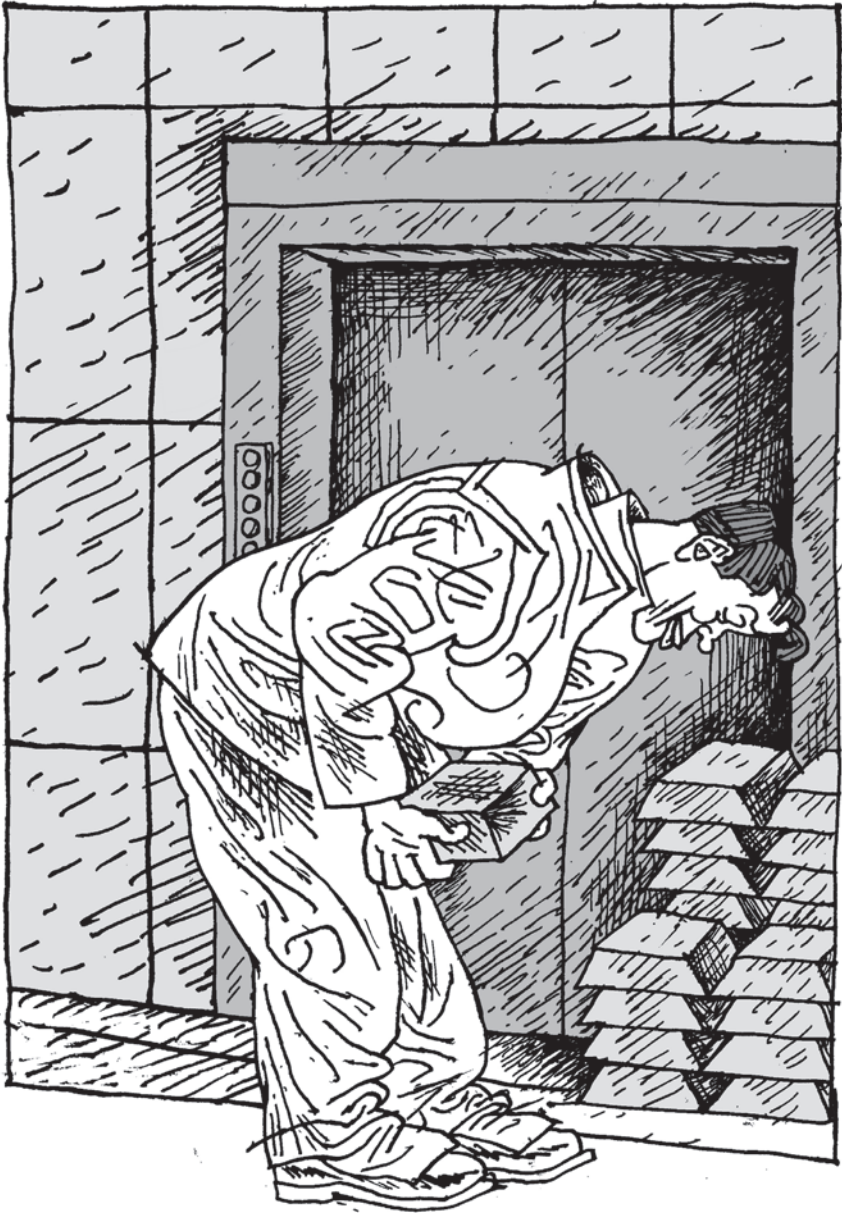
今年49岁的韩风林，是一名金银产品入库保管员，虽然整天围着金子银子打转转，可老韩很“淡定”。每次装卸金银砖时，哪怕地缝里掉进一个银渣渣，他都要弓着腰费半天劲抠出来上交。25年来，光他捡起的这些“宝贝渣渣”就足够买上一辆车。

公司有严格的管理规定，这个岗位的工作，只能由专人专干。因此在每次产品出入库时，老韩都要亲自搬进搬出。一块银砖有30斤重，每次搬运任务至少1吨多，可老韩干起活来，从不含糊。别人问他“累不累”，他总微微一笑，说：“还行，还行。”

20多年积累起来，老韩搬起了一座又一座的金山银山。别人每每听到老韩说起他的工作，都十分羡慕。面对这些唾手可得的“宝贝”，老韩的内心很平静，他说：“搬金砖就是我的工作，其他的与我没什么关系。”

故事的哲理

“贪”是一种难治的痼疾，多少人经受不住钱财诱惑，栽在“贪”字上。治“贪”之方，无非是坚守一条原则：公私分明。像韩风林这样，视金砖如墙砖，浑不动心。他的工作虽普通，内心境界却是贤者风范。



一场意外的“考试”

原则比千军万马更重要

哲理的故事

2013年4月的一天，一位中年男士走进招远黄金珠宝首饰城同心银楼，指定要找负责人洽谈。

店长李怡诺赶紧迎上前去接待。

男士自我介绍说：“我是某某药业公司济南分部的采购负责人，想在你们这里采购一些黄金礼品。”

李怡诺问明男士的需求后，热情地引导他来到售卖点，陪他挑好了礼品。

这时，那位男士将李怡诺叫到一边，小声说：“帮我在发票上多写些金额，怎么样？回扣照行情办，我一分不少你的。”

李怡诺一惊，马上说：“对不起！公司有规定，恐怕我帮不上您

这个忙。”

男士说：“我们公司每年需要大量黄金礼品，我有总经理的授权，可以将你们店作为长期的采购点。你帮我这个忙，对你们公司的业绩有好处，自己也有实惠，公私兼顾，何乐而不为？”

李怡诺说：“对不起！这是个原则问题，我无权通融。”

男士找出种种理由，继续劝说，但李怡诺不为所动。

最后，男士气急败坏地说：“难道只有你们的东西好吗？不行我就退货，上别处去买！”

李怡诺依然非常客气地说：“实在不好意思，这是个原则问题，我真的没有办法。您如果退货的话，我很遗憾，不过这是您的权利！”



男士好像很生气的样子，盯着李怡诺看了好一会儿，忽然哈哈一笑，紧紧地握住李怡诺的手，一脸欣慰地说：“我就是药业公司济南分部的总经理，我想堵塞采购漏洞，一直在寻找一家信得过的金店长期合作，现在终于找到了！你们的‘考试’过关了。”

故事的哲理

松下幸之助说：“原则比千军万马更重要。”原则是一个人或组织的行为准则，不容挑战，无法妥协。

一个有原则的人才会被人们真正认可、接受、喜欢；一家有原则的公司才能树起信得过的品牌。

雪夜里的一盏明灯

以人为本的基础是安全

哲理的故事

2013年1月的一天，大雪纷飞。金翅岭金矿车队长王德平像往常一样早早到矿。安全检查时，他发现正要出车的驾驶员小张未按规定将防滑链条固定在车轮上，于是立即下达停车整改通知，并对他罚款100元。

小张一看急了，忙向队长求情说下次一定注意。王德平并未动摇，他说：

“违规违制，谁都不应该有下一次。规定的事，任何人都应该做到。冰雪天行车路滑，更要注意行车安全。”

小张望着王德平严肃的表情，满腹委屈，认为处罚过重，不近人情。

冬天的夜幕早早降临，雪越下越大，道路也越来越滑，看着有不少车发生了碰撞和侧翻事故，小张手心里捏了一把汗，心想：“好险啊！”

夜色已深，小张顺利地完成了运输任务，将车稳稳地停放在停车场。

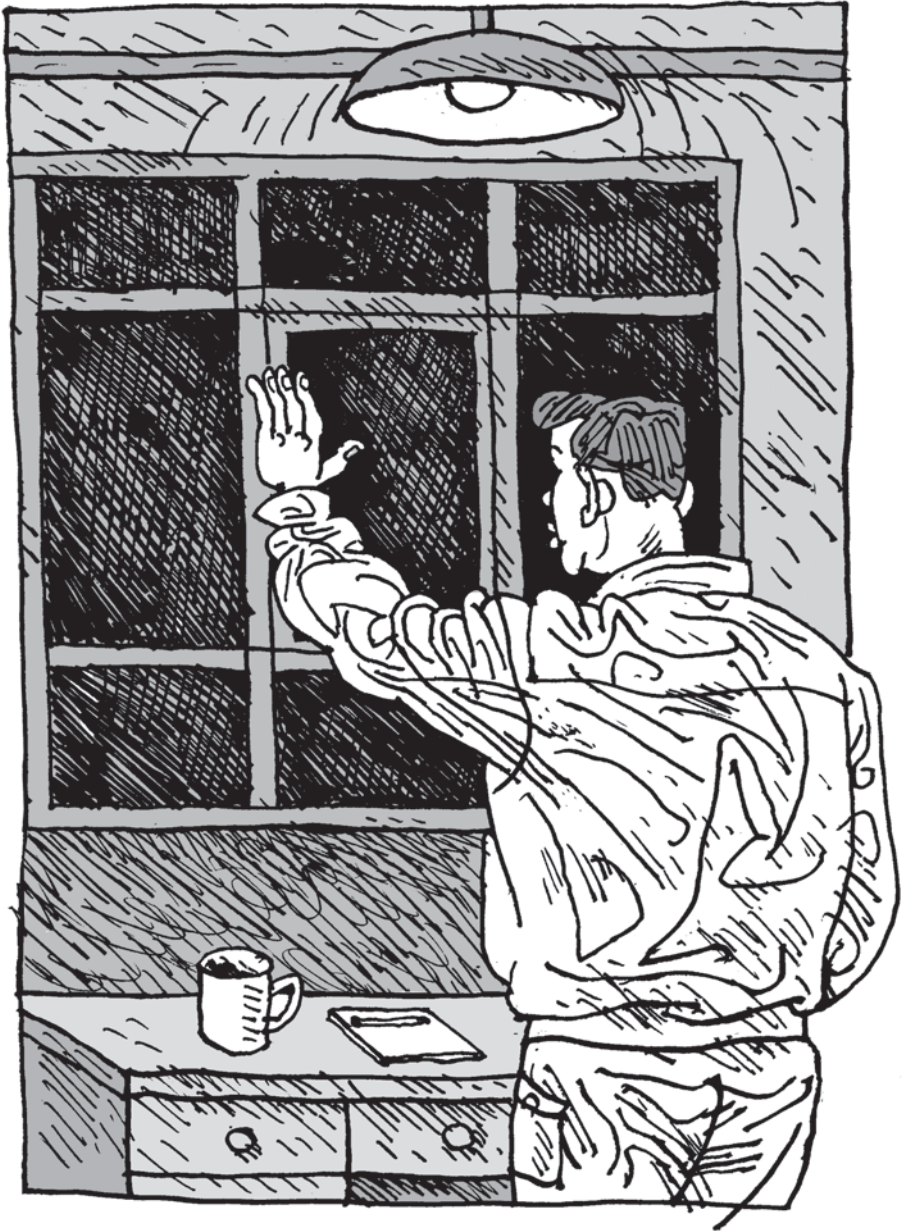
一阵寒风吹过，小张不由自主地打了一个冷战。一抬头，发现在夜幕里，队长办公室的灯还在亮着，一个熟悉的身影正在向他挥手。

原来，王德平正关切注视着他安全归来。此时，一股暖流在小张心中涌起……

故事的哲理

以人为本，安全第一。就是指做任何事情都要把安全放在第一位，把人的安全作为一切工作的出发点。

在安全问题上，严是一份爱，纵容是伤害。严格执行安全制度，严厉处罚违章员工，看似冰冷，冰冷中折射的却是人性的温情。



“必须马上停工！”

安全无小事

哲理的故事

2012年6月的一天上午，金翅岭金矿安检员张欣帮正在进行常规的安检。当检查罐笼的时候，突然发现罐笼防坠器上的一个螺丝脱落了。

张欣帮立即要求操作工停止操作，并挂上了故障检修警示牌。

“不就是一个螺丝吗，有什么大惊小怪的？”操作工认为张欣帮是小题大做。“现在正忙，等午休时再修也不迟呀。”

“必须马上停工！”张欣帮严肃地说。“这个螺丝，是钢丝绳突然断裂时，防止罐笼坠落的一个重要装置，

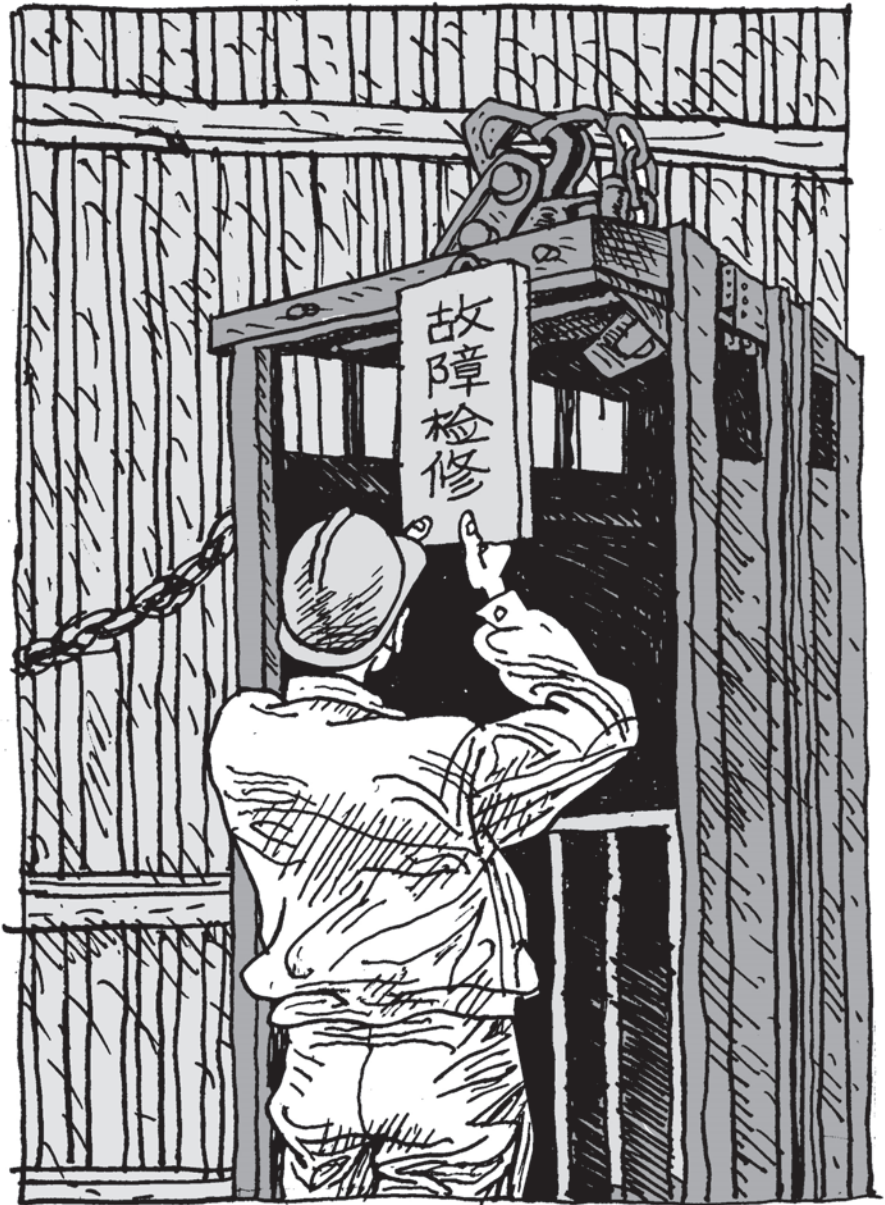
如果不及时装上，一旦意外发生，后果将不堪设想。”

一向和善的张欣帮，这时声音十分严厉，操作工马上意识到了问题的严重性，他赶紧关闭电源，请车间主任安排人员进行了检修。

故事的哲理

安全无小事，小患酿大祸。

安全管理绝不能粗枝大叶，掉以轻心。只有遵守安全规范，严格执行操作流程，不忽视任何细节，及时消除隐患，才能远离事故带来的悔恨和伤痛。



心服口服的处罚单

防患于未然

哲理的故事

2013年3月的一天，大秦家金矿生计科王平，来到金山矿区井下进行检查、取样。当巡视到五中段110线时，发现已排完浮石的顶帮处，有一条约20厘米长的裂缝。而正在作业的清渣工却未能发现。

当即，他把清渣工叫到跟前，询问排浮情况。清渣工们异口同声地说：“没问题！”

王平没做声，拿起旁边的锚杆，在发现裂缝的地方撬了起来，半分钟工夫，一块约30斤重的浮石“咣”地掉了下来。清渣工一见，直冒冷汗，心服

口服地在处罚单上签了字。

处罚力度并不大，但王平想让大家明白一个道理：罚款不是目的，严是爱，松是害，这是一种警示，更是对工人生命的关爱。

故事的哲理

安全工作的关键是及时发现隐患，避险于无形之中。为了强化员工的安全意识，有时惩罚也是必须的手段，但惩罚不是目的，最重要的是，让员工清醒地认识到安全与自己的切身关系。



一张购物卡

好员工就是好管家

哲理的故事

王辉是金翅岭金矿检测中心的一名取样工，退伍后来到矿山。

2010年冬天的一个晚上，王辉上零点班。像往常一样，对一外地客户送检的矿石进行取样化验。这时，这位客户悄悄地靠上前，摸出一张价值600元的购物卡，硬要塞进他的裤兜。王辉当即予以制止：“请你收好，我什么都不缺。”该客户不死心，软磨硬泡地说：“你收下吧，我不会告诉别人的。”

王辉态度坚决，牢牢地攥住试样袋。他想：“化验品位的高低直接关系到矿石采购价格，绝不能给他任何做手脚的机会。”

那位客户一看毫无希望，只得悻悻地走了。

对王辉来说，600元不是个小数字，但自从干上取样工后，他就认准了一个理儿：“绝不能做对不起企业的事！”

故事的哲理

优秀的员工总是把公司当家看，把自己当成公司的管家。他们处处以公司的利益为中心；忠诚、实干、拥有良好的工作态度，能做出正确的选择；他们总是积极地为公司创造利润，其本身就是企业当之无愧的宝贵财富，因此备受公司和老板的青睐。



矿山门神

胆识与智慧

哲理的故事

自2002年起，王高山就在金亭岭矿业从事保卫工作。这位让盗采者闻风丧胆的保卫科长，被他们视为眼中钉，肉中刺。为拔掉这根“刺”，不法分子甚至窜至他家楼下将他的车砸坏。

但王高山总是一身正气，在危险面前从不畏惧，冲锋在前。

一天，王高山巡查到选矿车间大墙外，发现一男子正偷盗废铁。他大喝一声：“干什么的，站住！”那男子见被人发现，拔腿就跑。王高山一个箭步追了上去，眼看就要抓到。突然脚下一滑，被一块碎石绊倒，手和膝盖都磕破了，鲜血直流。他忍着钻心的疼痛，爬起来继续追赶。那男子见无路可逃，突然捡起一块石头，猛地砸向王高山。王高山侧身一闪，冲

上前去，一个漂亮的擒拿动作将那人擒获。

遇到小毛贼，靠体力就能对付，但遇到团伙作案就要拼智慧了。

2012年7月的一天上午，王高山巡查至谢家沟矿区时，发现一号井废旧物资堆料处有被盗痕迹。17个整套矿车轮被拖出警戒线外，并用遮盖物进行藏匿。这引起了他的警觉。凭经验，王高山知道盗贼肯定还会回来继续作案。于是，他叫来两名保卫队员隐藏起来。

盛夏的旷野，蚊虫肆虐。几名队员猫在料场的隐蔽处，一直蹲守到晚上9时50分，窃贼终于出现了。

夜幕下，一辆形迹可疑的货车，悄悄地靠在料场东面的道边停下。瞬间，4个黑影从车上跳下，慌慌张张地



将矿车轮往货车上搬。这时，王高山大喝一声：“不许动！”几名队员迅速冲了出去，喝令盗贼下车接受检查。

失魂落魄的盗贼，猛踩油门疯狂地冲了过来。几名队员迅速躲过车辆，王高山不失时机地用手中的伸缩警棒砸向窃贼的车辆。受到惊吓的盗窃分子窜上公路，逃跑了。王高山立即报警。10分钟后，盗贼被公安干警抓获。

十几年来，王高山带领保卫科成员蹲点监控数百次，查处各类盗

窃案件数十起，阻止寻衅滋事行为数十起，为公司的安全生产和稳定发展做出了贡献。

故事的哲理

安保人员是企业的守护神，承担着保卫企业与职工生命财产安全的重任。因此，需要过人的胆识与智慧。依靠胆识，震慑犯罪分子的嚣张气焰，打击不法行为；依靠智慧，以最小的代价换来最大的安宁。



第二章

创新的力量

创新与变革是时代发展变化的源动力，也是企业生命体自我完善和进化的根本手段。

创新不是无中生有，而是在前人智慧与成果上的再加工和再创造，当不同的元素以某种条件汇集在一起，一种新的联系便开始建立。企业现有产品和服务体系、生产流程、商业模式就是在这种创新的量驱动下不断被打破和重构。

现代社会，拥有创新基因的企业，战无不胜。

这小子真聪明

找对方法事半功倍

哲理的故事

2005年9月，大尹格庄金矿采矿二车间急需采购两台大型电机车。维修班长王呈祥发现，矿部正好有两台闲置的旧电机车，如果进行加宽改造，只花很少的钱，就可以满足工作需要。于是，他主动请缨承揽了这项工作。

改造电机车可不是件容易事，有人提出质疑：“你们也能造电机车，那要厂家干什么？”王呈祥不信这个邪，他对旧电机车进行了拆卸，然后把每一个部件都做上记号，根据改造要求，重新计算焊接。他成功了！电机车投入使用后，完全满足生产要求，为公司节省了10多万元。

还有一次，选矿厂搞设备安装，

在吊装主机设备时，遇到了大麻烦。两台设备单机重量达15吨，而吊装设备最大提升重量仅为10吨。

强行起吊危险很大。若出现刹不住车或吊装过程中设备滑落，还会造成人身伤害。

大家围在一起议论纷纷，连厂家负责安装的技术人员也没了主意。

这时，王呈祥也开动了脑筋。他想起“增加滑轮，拉力减半”这一力学原理，提出一个方法：再增加一个悬挂吊链，分解设备的重量。

这一方法果然奏效。单机15吨重的设备，轻松吊起，稳稳地放置在了安装的位置上。

厂家技术人员高兴地拍着王呈



祥的肩膀说：“这小子真聪明，是个人才。”

王呈祥创新的积极性越来越高，经常冒出新点子，使看上去很难的问题迎刃而解。由于表现优秀，20多年来，他几乎年年被评为矿上的先进工作者。

故事的哲理

俗话说“窍门满地跑，看你找不找”。任何难题都有解决办法，找对方法事半功倍。找方法也不难，只要打破习惯性思维，灵活运用知识、经验，新方法、新点子自然层出不穷。

永不服输的朱德兵

功夫不负有心人

哲理的故事

2012年5月28日，对国大精炼朱德兵来说是个特别的日子，他研究了12年的选硫工艺今天正式投产了，这一重大突破，不但标志着国大公司再次站上了选硫工艺的技术制高点；而且还将培育起一个新的经济增长点。

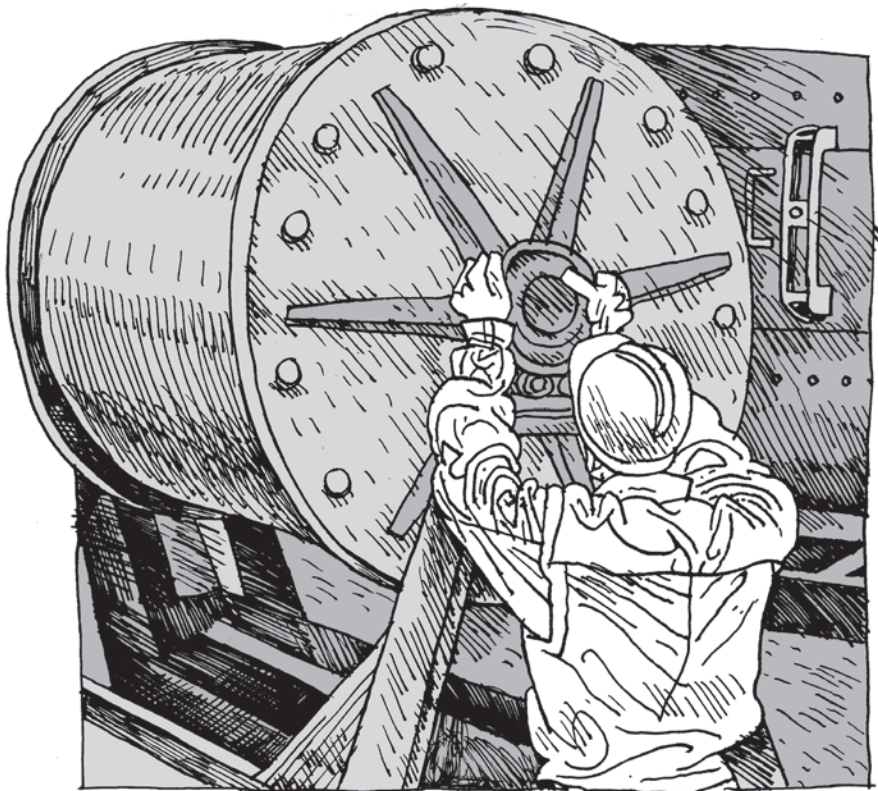
2000年初，朱德兵带领研发团队开始进入选硫（把出产金银铜的废渣中的硫铁选出来）研发项目，12年一路走来，他所处的工作岗位换了数次，身边的同事换了几拨，研发却迟迟没有取得突破。曾经有多少次，成功似乎指日可待，结果却一次次以惨痛的失败告终。可攻克技术难题的

决心一直伴随着朱德兵。

2011年，机会来了。11月8日，国大正式启动选硫达标达产项目，由朱德兵做总指挥。他不当遥控指挥官，而是全程参与一线工作。白天现场指挥，晚上亲自试验，前前后后进行了83次试验，然而得到的结果仍然是83个失败。

一天晚上，朱德兵躺在床上，苦苦思考着一个技术难题，翻来覆去睡不着。忽然灵感来了，他急匆匆赶到单位，对值班的同事说：“换一个办法试试，陪我做个试验吧。”那位同事纳闷地说：“明天做不是也一样吗？”他憨厚地笑笑：“现在做，我明天就知道化验结果，要不然又晚一天。”

功夫不负有心人，这次试验的结



果令人十分满意。按着这个思路，朱德兵还真把自己特色的核心选硫工艺搞出来了。原来硫铁品位只有40%的废渣只能低价卖给水泥厂，而现在采用新工艺处理后的废渣，铁的品位升到60%，卖给钢厂可谓“身价倍增”。

朱德兵12年的努力终于结出了喜人的果实！

故事的哲理

失败不可怕，可怕的是一颗惧怕失败的心。100次的失败才能换来第101次的成功。有的人永不言败，持之以恒，于是得到了成功的青睐；有的人灰心丧气，功亏一篑，就只能跌倒在成功的门口。

“土配件”装上了洋设备

梅花香自苦寒来

哲理的故事

1982年10月，曹仕强来到夏甸，从事机加工工作。30多年间，自学成才的他，成为机加工的行家里手，小革新不计其数。

2008年，公司进口了一套德国设备。这套设备工作能力强劲，但设备上的一个铜配件却是个易损件，每月更换一次，一次要花费一万两千多元，一年就是十四多万元呀！

“这个铜配件有什么神秘，能不能自己做一个？”曹仕强开始琢磨。

卸下铜配件，曹仕强到科研所请人对材料进行分析，找到了类似的金属材料。经过两天的测绘加工，完成

了配件的制作，才花了600多元。

刚开始，曹仕强担心这个自制的“土配件”与“洋设备”水土不服。没想到，“土配件”非常争气，与“洋设备”一对接，设备马上正常运转起来。曹仕强心里甭提多高兴了。

2010年，井下风门开关不方便，有安全隐患。已是矿机修车间主任的曹仕强，马上下井实地考察，并很快制作了一个“无压连动风门”装置，有效地化解了施工中的危险。

在大家眼里，曹仕强是个能人，有人问他如何练就的一手绝活，他憨憨地说：“我把别人打扑克娱乐的时间，都用在看书和钻研技术上了。”



故事的哲理

很多时候，人们只看到了成功者手捧的鲜花和头顶耀眼的光环，却看不到他们背后付出的艰辛磨难。创新达人并非天赋

异秉，他们只是把更多的时间，用在了自我学习、提升和科研攻关上。成功没有捷径，只有成为时间“舵手”的人，才是离成功最近的人。

排水班长的烦恼

微创新解决大难题

哲理的故事

大尹格庄金矿提升车间排水班班长于建波最近有点儿烦。

排水作业的水泵经常被水中杂物堵塞，轻则损坏叶轮、铸钢止回阀，重则损毁整套水泵。而更换配件费用动辄需要数千元甚至上万元。

一定要把这个问题解决掉！根据多年的排水工作经验，于建波尝试为水泵加装一个滤水箱。果然，这个50厘米的铁质滤水箱可以过滤出杂质，效果非常好。可是问题又来了，一旦停泵，有一部分水会回流，又会将刚刚阻截的杂物冲回进水管。

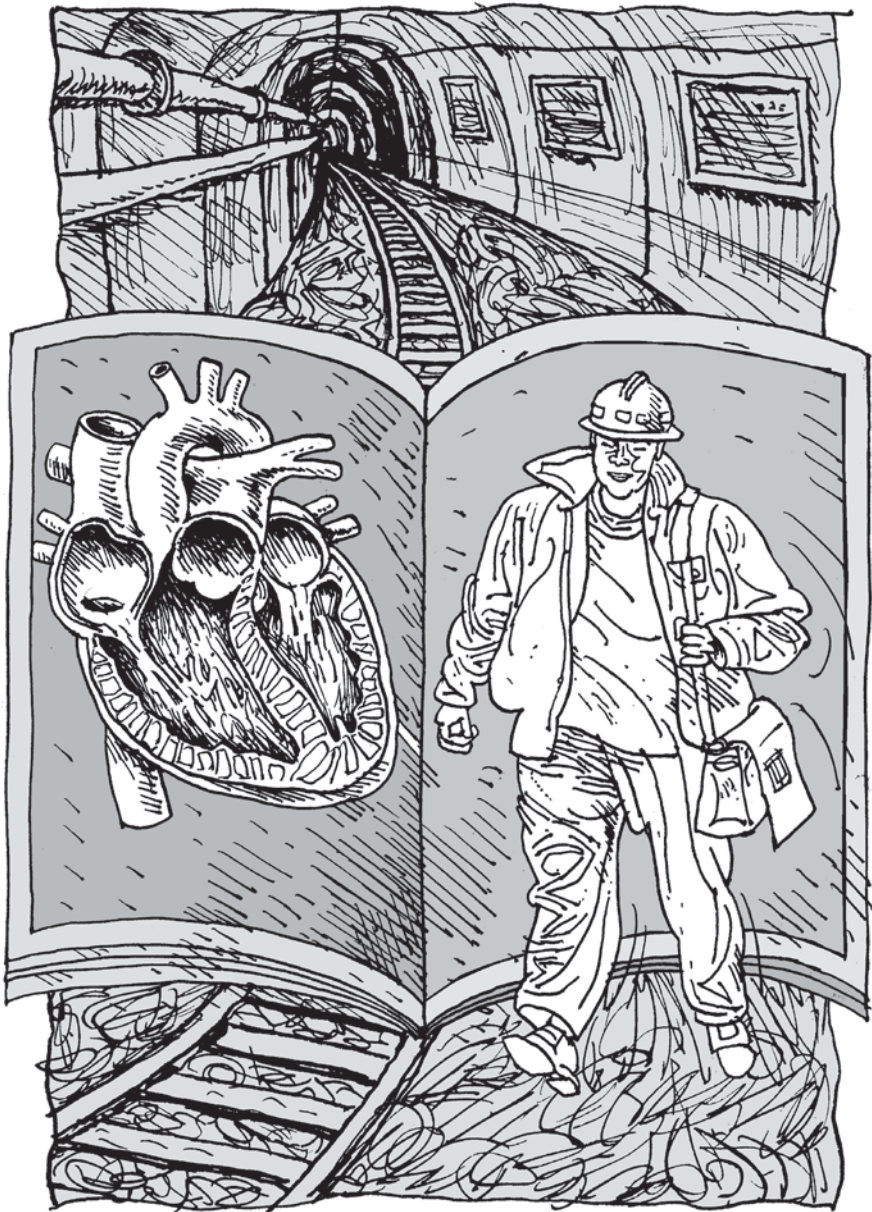
于建波陷入了沉思。一天，在女儿摊开的生物书上，他看到了心脏的结构图，忽然灵光一闪。

第二天，于建波一大早就下井鼓捣开了。原来，他想到的是在箱体的

入水口加上一张可以向上翻动的小网，这样待水泵工作时，涌入箱体的水流会将入口的小网冲开，而水中的沙粒、石子、木片等杂物就会被箱体出水口处的大网成功阻截，杂物就会留在箱子当中。而水泵停止作业时，入水口的小网失去了水对它的支撑力就会在回流的水到来之前自动放下。这个类似于心脏瓣膜功能的小小改革，却解决了困扰已久的大难题。

故事的哲理

于细微处现精神，创新就在点滴中，一个个好的创新思路往往就产生于日常生活的小细节，“不经意间”蕴含了大部分的创新灵感。发现、观察、思考、再加工，一点微小的改动都可能带来革命性的变化。



勇闯三道关

强者无敌

哲理的故事

2011年6月下旬，早子沟金矿2000吨/日选厂进入安装调试的关键阶段，因专业技术人员匮乏，高级工程师迟伟刚被借调过去，任选矿车间主任，主管安装调试工作。

迟伟刚遇到的第一个难题是工期紧、技术人员不足。怎么办？从别处调人，不太现实，只能尽量发挥现有人员的效能。他不分白天黑夜，泡在施工现场，每天处理完日常事务，一有时间，就拿起工具，跟安装队员们一起拉线、接线、拧螺丝。在他的感召和带动下，大家的工作热情高涨，工程进度比预想的快了很多。

还来不及松一口气，迟伟刚又遇到一个更大的难题：调试过程中，他发现一些设备存在明显的工艺缺

陷，不改进会影响生产，如果拆下重装，耗时甚大，工程不可能如期完成。怎么办？他运用自己丰富的经验和专业知识，反复测算，权衡利弊，最后向领导提出了一个大胆而科学的建议：先保证运转，在运转中逐步改进，以确保选厂按期开工。

领导采纳了他的建议。

设备安装调试终于成功。可又一个难题摆在面前：熟练工人不足，势必影响生产。

迟伟刚根据实情，定下了解决方案：借调和培训相结合。通过内部沟通，向兄弟企业借调了部分熟练员工。迟伟刚又亲自担任培训师，对新员工进行现场培训，手把手地教他们操作技术。时间不长，操作人员都



成了熟练工，有效保证了生产的正常运行，顺利完成了当年的生产任务。

故事的哲理

创业的过程，是一个闯关的过

程。前方或许有无数的关卡在等待着挑战者，怀着必胜的信念面对困难，困难只是一颗石子，怀着恐惧的心情面对困难，困难就是一座大山。强者总是坚信“没有跨不过的坎，没有越不过的山”。

小职员大担当

像领导一样思考

哲理的故事

金软科技公司是招金集团旗下的一个子公司，公司人不多，却不乏行业精英；名头也不小，是国家认定的高新技术企业，曾参与多个国家重点科研项目的建设。

2003年，毕业于滨州学院计算机专业的麻名波，应聘到金软科技，当了一个“菜鸟级”的小职员。

当时金软科技正在调整战略定位、选择主营方向，这本是领导们的“活计”，麻名波却认为，自己也能贡献一份力量。他利用业余时间，进行了大量市场调研，得出一个结论：安防监控产品的市场潜力巨大。

他大胆向领导建议：将安防监控产品作为公司下一阶段的主营业务。

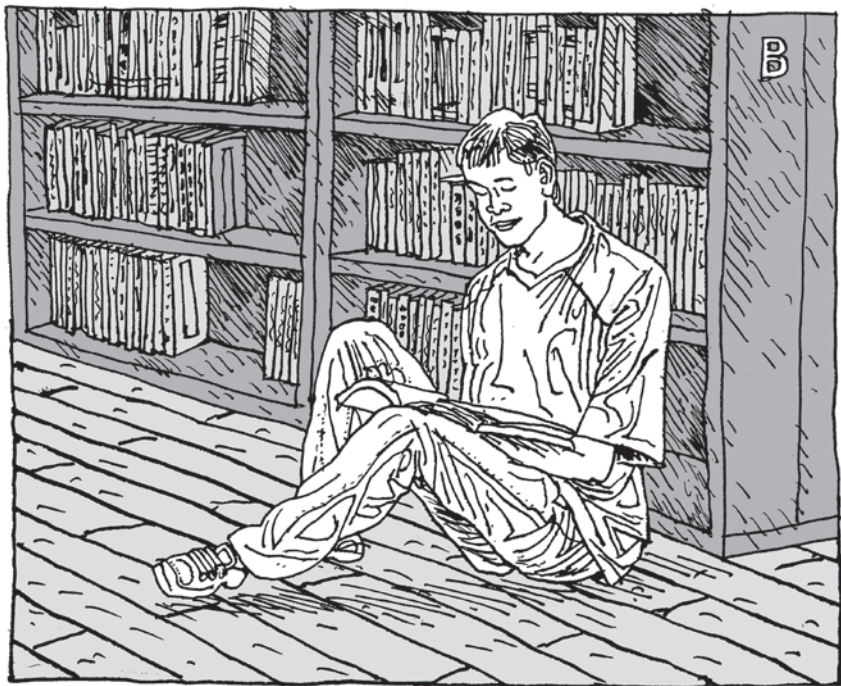
小职员干领导的活，替全公司拿主意，真是新鲜事儿！他的建议一出，可谓“一石激起千层浪”，引起同事们的热议——“毛头小伙子懂什么”、“小蚂蚁上灶台，真拿自己当盘菜了”……

面对众人的议论，麻名波没有退缩，他向领导阐述了自己的想法，还递交了一份详细的市场调研报告，用事实说话，用数字说话。

领导们经过反复论证，最终决定：开发安防监控产品。

但是，上马新产品，面临一个难题：公司缺乏懂得安防监控技术的人才。从外面花大价钱引进，成本高不说，凭招远这个县级城市，留得住高端人才吗？为了企业的可持续发展，最好着手培养自己的专业技术人才。

麻名波主动请缨，愿意承担新产品



的开发任务。

领导当即拍板，将开发项目交给他负责。

开发新产品，谈何容易！对麻名波来说，安防监控是一个全新的领域，一切只能从零起步。他一头钻进图书馆，翻阅了大量专业书籍，像海绵吸水一样，努力吸收各种相关知识；又像高温炼金一样，不断提炼对新业务最有价值的信息。经过一年多刻苦钻研，他终于学成

了“专家”，新产品开发也顺利展开，最终推向了市场。

故事的哲理

像老板一样思考，不是给老板上万言书，去高谈阔论企业的战略、运营和管理，去对老板的做法指指点点，而是要站在老板的角度，思考解决问题的办法，去发现能够给企业带来效益的机会。

车间就是实验室

创新无止境

哲理的故事

1987年，19岁的王冬顺，从偏远的农村来到大秦家金矿，当了一名井下工人。别看他是一个农家子弟，对技术却情有独钟，通过自学山东农业大学机电工程专业，成了一名维修工。他的梦想是：能成为一名真正的技术专家。

一天，王冬顺接到车间维修电话，刚刚修完才一个多月的充填尾砂的泵件又坏了。更换配件维修一次就要9000多元。

王冬顺忙赶往车间，仔细观察，发现尾砂中含有腐蚀性药液，泵件被腐蚀得锈迹斑斑，连叶轮也变成七扭八歪的样子。

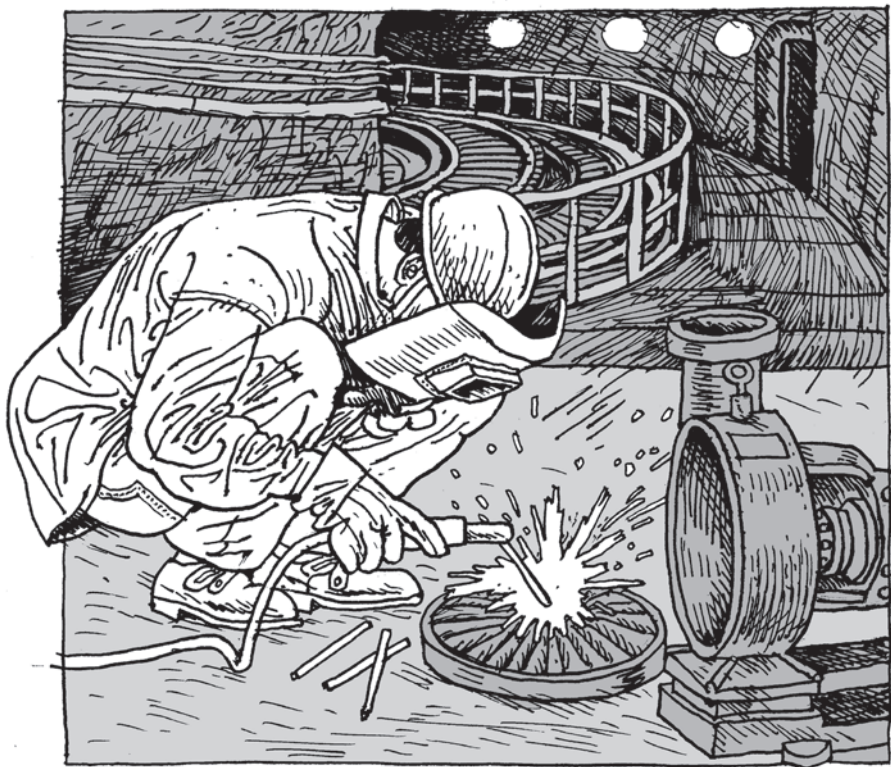
怎样解决叶轮变形的难题？

王冬顺咨询厂家，得到答复：“只有常维修、勤更换。”

但配件更换一次就要9000多元。

王冬顺不信这个邪，决定想办法解决这个难题。他卸下受损的泵件，找来不锈钢焊条将叶轮毂磨损处焊补好。这一招果然奏效，不锈钢焊条的抗腐蚀能力远远高于普通焊条，从根本上消除了叶轮易变形的难题，大大提升了设备的使用效率，仅此一项每年可为企业节省8万多元的维修费。

这次技改的成功，增强了王冬顺的信心，他对技术创新活动更加热衷，20多年来，车间成了王冬顺技改的舞台，小改小革不计其数，成为公司首屈一指的技术能手，并被提拔



为采矿车间副主任。

如今，他不仅自己带头搞创新，还建立机制，用制度保障创新。比如，采场支护的下脚料，再回收后加工成枕木；废旧铁板加工锚杆托盘；弯曲的废旧道轨打直后重复利用……

“跟王冬顺一起干活，我们能学

到很多省时省力省料的技术。”工友们说。

故事的哲理

创新是企业的动力之源和活力之本。创新只有起点，没有终点，创新只有贯穿企业发展的全过程，企业才能勇立潮头。

不可能完成的任务

只有想不到 没有做不到

哲理的故事

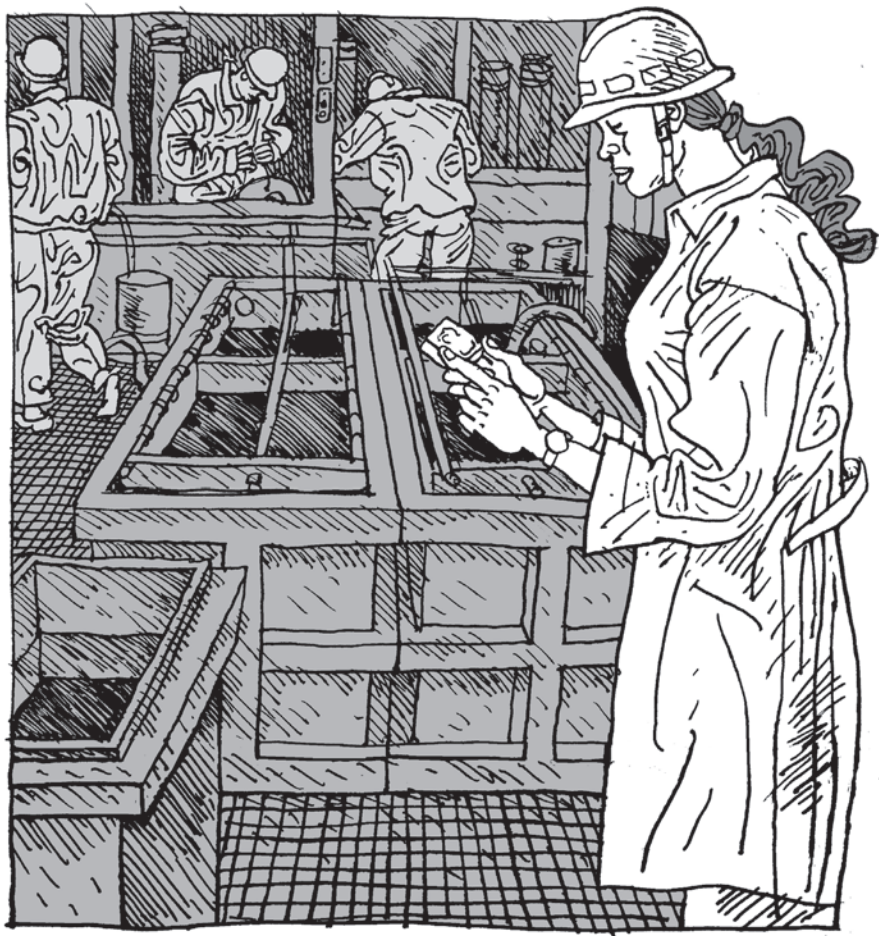
2007年，招金卢金匠电铸厂接到一个奥运产品的大订单。由于数量大、工期短、质量要求高，有人断言：“这是不可能完成的任务！”

对这种说法，厂长郑汝梅不以为然。她认为，没有不可能完成的任务，关键看完成任务的决心是否坚定。这个任务的难度的确很大，却正是电铸厂崭露头角的好机会。她硬是带领员工们天天加班到深夜，苦战几个月，完成了这个“不可能”的任务，为公司赢得了口碑。

2008年，郑汝梅到深圳出差，看到香港一家公司新研发的硬金产品，她立即意识到，如果电铸厂能够创新

出自己的硬金产品，将拥有比较广阔的市场前景，于是她带了几个样本回来，自己进行研发。

以电铸厂当时的研发条件，这看上去又是一个不可能完成的任务，可郑汝梅认为，固步自封不是出路，只有突破现有条件，不断进行技术创新，企业才有发展前途。她与技术厂长一起经过上千遍的试验，终于研究出属于自己的“梦幻硬金产品”，电铸厂成为内地第一家研发出硬金产品的公司。现在电铸厂每个月的硬金产量都能达到近100公斤，硬金产品已成为电铸厂的“拳头产品”，而老凤祥、粤豪等知名厂家已成为电铸厂最忠实的合作伙伴。



故事的哲理

世上无难事，只要肯登攀。只有想不到的办法，没有完不成的任务。在遇到看似无法解决的困难时，打

破常规，才能看到希望。只要能够突破惯性思维，打破固化模式，想常人之不想，为常人之不为，成功就会触手可及。

徐平君的“数据库”

勤能补拙

哲理的故事

徐平君是招金地勘十五分队分队长，熟悉他的人都知道，在他上衣口袋里总是装着一个笔记本。这个从不离身的笔记本上，到底都记了些什么呢？

原来，从工作的第一天起，徐平君就养成了一个习惯，把各类不同区域钻探的资料和数据都记录下来。他密密麻麻的笔记本上记载的“数据库”，在他组织生产过程中，发挥着重要的作用。

一年冬天，徐平君带队来到内蒙古施工区域，顶着零下30多度的严寒进行勘探。第一次来到天寒地冻的内蒙古，他没有任何经验。如何在这种

恶劣的环境下完成任务，大家心里都没把握。这时，徐平君又翻出他的宝贝笔记本，在“数据库”里寻找应对方法。果然，按照“数据库”的指点，很快找到了克服施工难题的方法。方法很灵验，月完成进尺达到1260米，大大缩短了工期。不仅圆满地完成了任务，还赢得客户的盛赞。后来，许多客户都指名道姓要他带的分队前去施工。

很多人可能想不到，业务精通的徐平君，既没上过大学，也没经过专业深造，但他相信“勤能补拙是良训，一分辛苦一分才”，通过多年勤奋学习、辛苦积累，他正像自己期待的那样，成长为公司的技术精英。



故事的哲理

著名数学家华罗庚曾说过：“勤能补拙是良训，一分辛劳一分才”。获得真才实学，不能靠任何投机取巧的方法，只能靠勤下功夫多积

累。建立自己的工作档案，记住身后的每一个“脚印”，是最简单有效的积累方法！一个个清晰的“脚印”，不正是一个个通向正确的“路标”吗？

斤斤计较

勤俭也是生产力

哲理的故事

2011年元月的一天，招金投资交易部班前会上，新任总经理助理刘晓晨举起厚厚的一摞传真纸，说：

“今后，能用邮件的，就不用传真；打印、复印的单面纸用完了，不要随意丢掉，翻过来可以再利用……”

新官上任不谈如何提升业绩的大事，反而讲监督节约的小事，这让所有人感到惊讶。

“我们是做黄金交易的，每天有巨额资金往来，大量传真，这很正常，有必要这么斤斤计较吗？”习惯了大把赚钱、大把花钱的交易部员工，觉得新领导有些可笑。

起初，大家对这条规定非常抵触，但在刘晓晨的强力推进下，就连一些不习惯用电脑的老员工，也开始

积极学习电脑操作。以前动辄七八页甚至十几页传真的现象没有了。打印机旁整齐地码放着一摞单面复印纸，用来打印不重要的文件。仅此一项，半年下来，竟节省了2000多元。虽然这对每天上百万元甚至千万元的交易额来说，不算什么，但对树立勤俭持家的节约意识却非同小可。

有了节约意识，大家的思路活跃起来。有人提出干脆把包年短信改用移动飞信，没有任何费用。这样，每月3600元的短信包月费又省了。

2013年，持续10年的黄金牛市出现了剧烈震荡，国际金价在震荡中不断下滑。为了应对激烈的市场竞争，集团公司发出“厉行节约，反对浪费”的号召，交易部积极推行，



继续挖掘“死角”。针对下班不关闭电源的习惯，刘晓晨提出，每天最后一个下班的人负责查看电脑、饮水机等电器的电源是否关闭，包括楼道厕所照明灯都要关闭。

如今，勤俭意识在交易部已蔚然成风，交易部的业绩也呈现出蒸蒸日上的成长势头。

故事的哲理

勤俭意识的树立，收益的不只是一时的费用降低，更是一种节俭文化。一个企业的可持续发展，从每一位员工的行为细节中可见端倪。当每一个员工用理家的方式对待企业时，行动越多，企业的财富就会积累越多。

节约出来的利润

科学奖惩出效益

哲理的故事

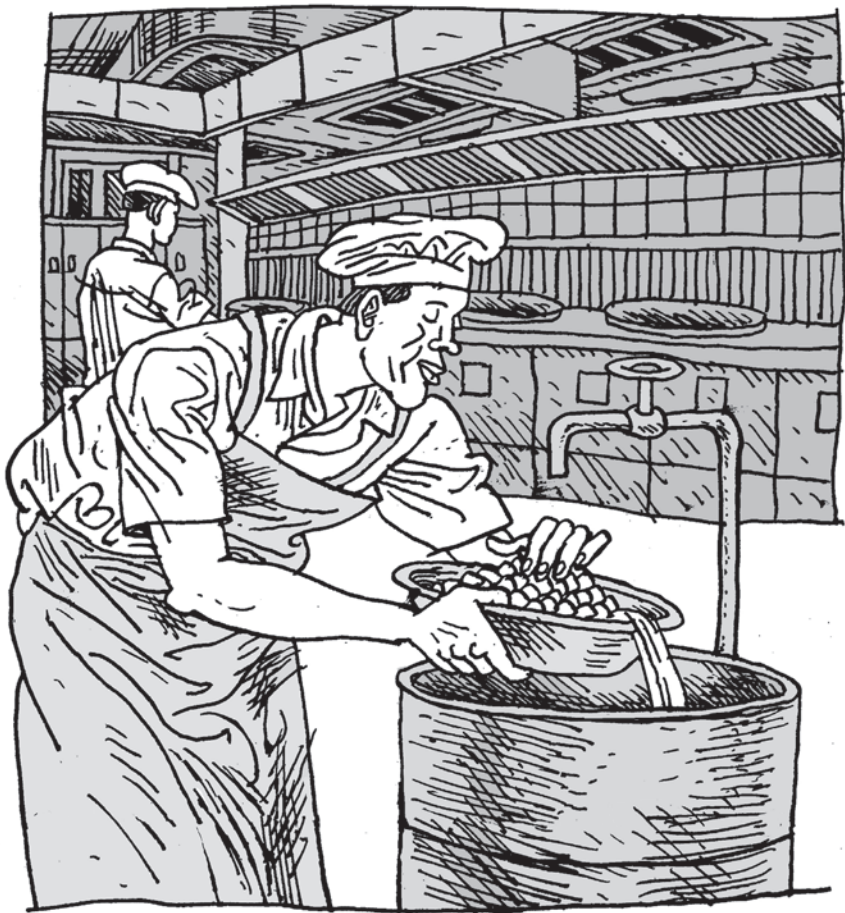
2012年，金亭岭矿业总务科把节电、节气、节水等，纳入日常工作的考核。

食堂是用电、用水的大户，大手大脚惯了，从没想过节能降耗。如今，节约与考核挂钩，按绩效定奖罚，大家不得不重视起来。于是，纷纷献计献策，有人提出简化流程把燃气时间从原来的三四个小时压缩在两小时以内，仅此一项每月就节约120多公斤煤气，一年下来，节约费用达万元左右。

在用电方面，利用国家实行峰谷电价的政策，尽量避开用电高峰，多用价格较低的谷电，一年下来可省不

少电费，还为支持国家用电政策做了贡献，一举两得；在用水方面，采取重复利用法。洗菜用完的水，用来冲洗地面、拖把、清洗抹布、冲刷卫生间。这样，每天可节约五六吨的用水量，一年就是2000多吨。节水的同时也节约了抽水用电量。

通过种种措施，每年食堂可节省七八万元，企业受了益，员工们也按绩效拿到了奖金。员工们尝到了甜头，开源节流的热情更高了。他们开动脑筋、拓展思路，在食材加工上下功夫，把一些蔬菜的根、茎、叶二次开发利用，制作出可口的小凉菜，既丰富了餐桌饮食，又增加了经济效益。



故事的哲理

管理的基本精神就在于发挥人的积极性和主动性，即建立科学、合理、有效的激励制度。一般来说，员工更重视切己之事，对“与

我无关”的事较少着意。运用绩效管理，将员工收益与工作成果挂钩，“与我无关”的事就变成了切己之事，员工的积极性和创造力自然激发起来了。

削铅笔蹦出的灵感

留心处处皆文章

哲理的故事

吕海波是金亭岭矿业采矿部充填班班长，一天傍晚，他给女儿削铅笔。

削着削着，他的目光被铅笔顶端包着橡皮的一小块金属铁皮吸引住了。他联想到充填工作中最常用的管箍，买一套管箍要花100多元钱，一个月要用30多套，算下来就是3000多元。如果用一节铁管，把充填管路焊接到一起效果会怎么样呢？吕海波顾不得吃饭，骑着摩托车连夜赶回了30多里外的矿上。

他找来一段废铁管与法兰盘连接，再用喷灯把塑料管软化，然后接入充填的管路，嘿！居然成功了！

经过反复验证，与买来的管箍相

比，吕海波自制的管箍便于安装且不易脱落，更重要的是每套的成本不过20元，是以往管箍价格的1/5。仅此一项，每年能为公司节约开支3万余元。

故事的哲理

怎样成为创新人才？有一个无数成功人士屡试不爽的“验方”：24小时想工作。吃饭的时候，做家务的时候，看电影、电视的时候，路上看小广告、商店招牌的时候……总之，不管干什么，随时将接触到的信息跟工作联系起来，想想有何借鉴之处。这个方法，不仅能给你带来创新灵感，还能增添数不清的乐趣。



“一定有办法!”

办法总比困难多

哲理的故事

2007年,时任夏甸金矿重点项目办主任王金波接到任务,用一年半时间完成金矿扩建工程。这对拥有本科学历、有近10年经验的王金波来说,本不是什么难事,但夏甸金矿的地质结构复杂,在主竖井巷道挖掘过程中会遇到什么复杂情况,谁也说不准。

900多米的竖井,刚开始进展顺利。然而掘进到430米时,突然出现大量的涌水,不时造成井壁垮塌。工人们边排除涌水,边修补垮塌井壁。而此时,井口的提升井塔土建工程也开始进行,上下同时施工,进度一下子慢了下来。

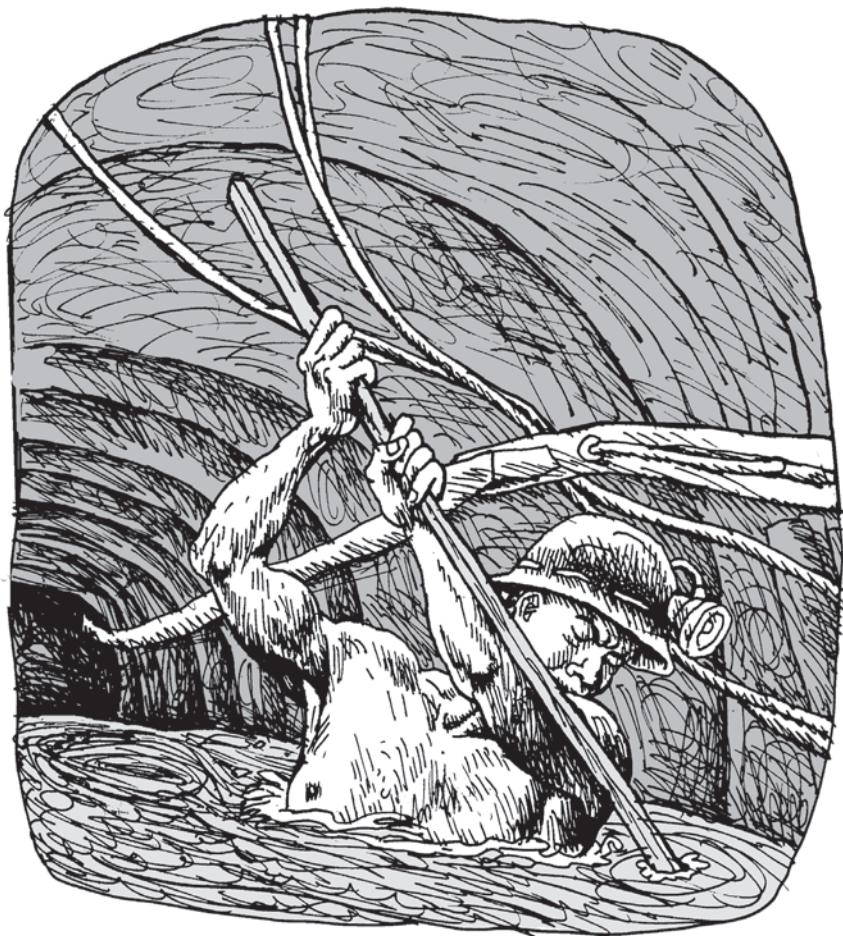
王金波知道,越往下挖掘,难度越大,局部地段塌方还会造成安全隐患。作业面温度高达36摄氏度,工

人们几分钟就汗流浃背。更严重的是,长时间的淋水,有的工人皮肤出现丘疹,甚至溃烂。照这样的施工进度,根本实现不了预期的计划。

怎么办?“有难题,就一定有解决办法!”

身经百战的王金波坚信这一点。通过对现场作业情况仔细分析,他终于拿出了一套清晰的解决方案:对涌水截流外排,控制作业面淋水;通过远程输送矿渣废料,避开井塔施工;安装大流量风机进行通风,使得作业面工作温度趋于正常。

一系列快速有效的措施,大大提升了掘进速度,减轻了作业人员的劳动强度和施工难度。大家士气高涨,连续打破月成井的最高纪录,主运输



巷道提前3个月完成了施工计划。

故事的哲理

只要思想不滑坡，方法总比困

难多。人的潜力是无限的，面对挑战，只要充分发挥主观能动性，细致研究，释放潜能，寻找解决问题的路径，就一定能找到突破口。

再加20℃ 不破不立

哲理的故事

2004年3月份，招金精炼公司接到一笔订单，对方订做的氯化金需要运用一种新工艺，以前公司从没做过。

根据数据资料显示，生产氯化金的温度不能超过100℃。然而，在真正生产时却未能成功。于是，大家从100℃往下，不断调整温度试验，结果都无法形成溶液蒸馏结晶。眼看合同即将到期，公司领导急得团团转，每天跟技术人员泡在现场想办法。此时，时任精炼车间副主任的邵京明，提出一个大胆的设计：将温度提高到100℃以上。

大家对他的设想都心存疑虑：资料明明规定温度不能超过100℃，怎能不相信科学呢？

邵京明翻阅大量参考资料，结合

自己所学知识和现场试验中的各种现象为大家解答了疑惑。试验终于从100℃以上重新开始。随着温度的逐步提高，蒸出的液体越来越多，温度提高到120℃以上时，成功生产出氯化金结晶产品，并且按合同如期交货。大家高兴地说：“条条框框，不如我们主任的思想。”

故事的哲理

任何事物发展到一定阶段，都会进入僵化停滞时期。企业也是一样，思维固化、体制僵化的问题一旦出现，必然阻碍企业继续前进。这时，只有打破旧的生态系统，建立新的生态秩序，企业才能重新步入良性发展轨道。



科班出身的“土专家”

真本领造就真英雄

哲理的故事

2000年，就读于烟台教育学院电气工程专业的杨民福，一毕业便被分配到招金地勘三分队，在生产一线当了一名钻探工。

在勘探行业，钻探工是最脏、最累、最危险的工种。家里人纷纷劝他：

“辞职吧！一个大学生，还怕找不到工作？干点什么不好，何必去吃那份苦！”

杨民福说：“是工作就得有人去干。我是大学生，在哪儿都要干出大学生的样儿来！”

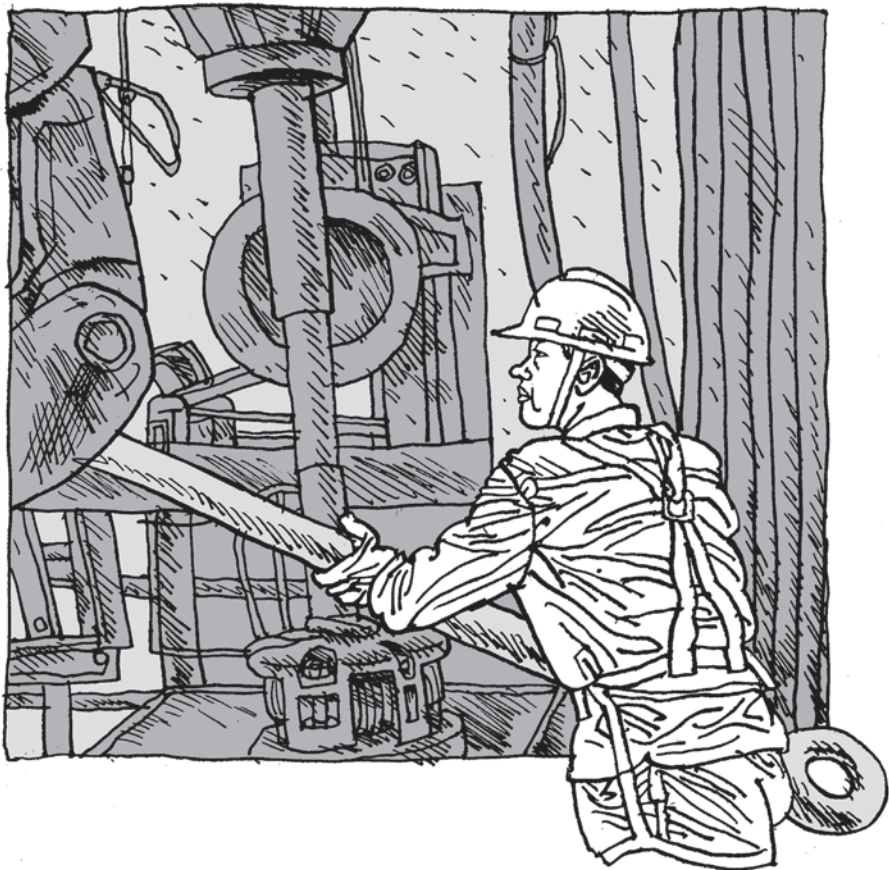
从此，杨民福扎根地质队，一边工作，一边钻研业务技术。他从书店购买了不少专业书籍，利用休息时间啃起了书本，不懂的地方虚心向老师傅学习请教，由于虚心好学，不到一年，就熟练掌握掌握了钻机操作等多项技术。

过去，钻机发生故障，一直靠机

台维修工来维修，一来一去就是几个小时，不但耽误工期，过程中还可能发生机械和孔内事故。杨民福利用自学的维修技术，主动当起了义务维修工，几年间，排除各类故障百余起。

一次，三分队在吉林白山市板石镇承接工程，甲方是一家澳大利亚的公司。施工中，甲方提出要运用三套管的新钻具采取岩心。当时三分队谁都没有接触过这种钻具，无从下手。杨民福虽然也没有操作过这种机器，但在日常的工作中积累了不少相关知识。他自告奋勇，与机台机委成员齐心协力，只用三天，就攻破了这一技术难关，钻探效果令甲方十分满意。

因业务技术出众，杨民福被提拔为钻探班班长。在同事们眼里，他是一个“专家”，理论水平和操作技术都是一流。他却谦逊地说：“只有学不完



的知识，没有用不好的技术，我还差得远哩！”

故事的哲理

中国缺什么人才？不缺专家教授，不缺各类官员，最缺理论与实践

兼备的高端产业工人，最缺受过正规教育的“土专家”。

放下身段，将所学知识运用到实践当中，在实践中展示自己才华，才能最终实现自己的人生价值。

“史班长你真牛！”

专业赢得信赖

哲理的故事

在金翅岭金矿选矿厂，有一位优秀女班长，名叫史永菊，工友们都说她“牛”，因为她技术过硬，总结出了一套设备维修绝活：一看、二听、三查、四修。平时设备出了故障，只要她出马，往往手到病除。

一天早上，史永菊刚开完班组长碰头会，就接到浮选工小刘从车间打来的求助电话：“史班长，你快来帮帮我吧，减速机一直在晃……”

史永菊赶到现场，仔细检查了一遍减速机，拿起扳手就对底座上的一个螺丝进行加固。小刘在

一旁看得一头雾水，不知问题究竟出在哪儿。

史永菊一边拧螺丝一边对小刘说：“小刘啊，减速机对轮必须要放平，才能平稳运转，这个螺丝松了，造成机体错位，肯定要打晃，拧紧螺丝就没事了！”果然，当再次按下启动开关后，减速机平稳地运转起来。小刘高兴地冲着史永菊说：“史班长，你真牛！”

故事的哲理

管理者赢得下属信赖最直接的方式是出众的业务能力和优秀的表现。这种超越权力的非权力影响力更让下属服气，更能带动员工争先创优的积极性。



电工班里的“女人花”

保持空杯心态

哲理的故事

2004年，山东师范大学计算机系毕业的原英玲，经朋友推荐来到金亭岭矿业。她理想的工作是在科室从事本专业。可事与愿违，她接到的人事调令上明明白白地写着：谢家沟矿区电工。

一个小姑娘去做电工？原英玲真没做过这个心理准备，但碍于朋友的情面，心想先干干再说。就这样，原英玲来到了电工班。一把钳子、一把螺丝刀，成了她的全部工具。

随着时间的推移，原英玲的手上磨出了茧子；原来生疏的操作动作，也渐渐熟练起来。

“电工这活儿，没什么难的。”原英玲有种大材小用的感觉。就在这个时候，发生了一件令她尴尬的事。

一天，原英玲值班，接到紧急电话：“2号井提升机出现故障，要求立即维修。”原英玲抄起工具就赶到现场。本以为手到擒来。没承想，一个多小时过去了，还没修好。工人们急得直搓手。原英玲急得满头大汗，无奈之下只好请师傅来救急。

师傅来了，几分钟就搞定了。

原英玲委屈地说：“我也是这么接的线，为什么不起作用？”

“光接线不行，还要复位才能起作用。”师傅说。

怎么没想到“复位”呢？沉重的挫败感让原英玲满含泪花。这时，她才明白要学的东西还有很多。

从那以后，原英玲开始用心揣摩，每天坚持记工作日志，很快就成



为技术能手。时间一长，原英玲发觉自己爱上了这个岗位。在日积月累中，她自创了一套“望闻问切”的工作方法，使得设备有效运转率多年保持在98%以上。她还练就了一手绝活：根据设备运转时发出的气味，准确判断出设备是否正常。

2012年，原英玲被评为招金矿业三八红旗手；2013年，又被授予招金矿业巾帼女杰的荣誉称号。

故事的哲理

放得越空，拥有越多。如果想学到更多学问，想提升职业能力，先要把自己想象成“一个空着的杯子”，而不是骄傲自满，固步自封。在知识经济时代，科技飞速发展，知识更新加快，如果不保持空杯心态，虚心学习新的知识和方法，即使原来的专业知识很扎实，也一样会被社会的进步潮流所淘汰。



第三章

合心的魅力

对企业来说，建立起人与人之间相互尊重、彼此关爱的文化氛围就能实现心合。心合会让企业变得和谐而有序，而当每一个个体的目标与企业的愿景实现高度一致时，就达到了合心的境界。

人心齐，泰山移。一种依靠共同价值观纽带建立起来的利益共同体，战无不胜、攻无不克。正所谓，用众人，无敌于天下，集众智，无畏于圣人。合心的魅力正在于此。

送上火车才放心

留人留心

哲理的故事

2001年3月，即将大学毕业的河南小伙张进强和两位同学一起，来招金应聘。四年计算机专业的学习，让他们对未来的工作充满美好的憧憬……然而现实却让他们大失所望，当时的集团公司正在筹备金软科技公司，研发方面刚刚起步，可谓一穷二白，几台老旧的计算机是信息中心仅有的家当。

结束两天的参观，三位同学回到招待所，你一言、我一语都不由地叹气，这里的条件太差了……张进强本就犹豫不定，听大家这么一说，也决定明天早上一起离开。

时任信息中心主任的姚卫东看出了几个年轻人的心思，他主动找上门来，像家长一样，跟他们谈心，谈金软科技的未来……

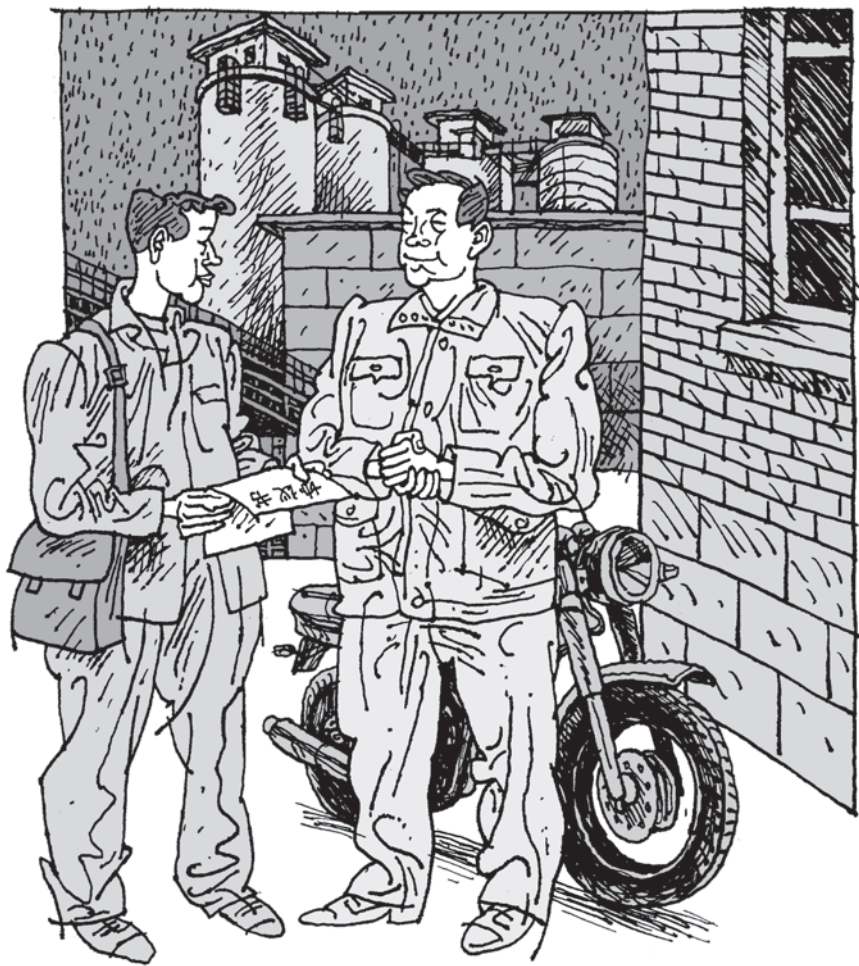
第二天早晨，天刚蒙蒙亮，三位

同学要赶早上六点的火车返回学校。

此时，天空下起了鹅毛大雪，寒冷的空气一如他们失落的心情。突然，远处传来一阵轰鸣声，原来是姚卫东骑着摩托车来给他们送行。看着满身雪花的姚卫东，张进强惊讶地问：“姚主任，这么大的雪，您怎么来了？”姚卫东一边帮着拎行李，一边说：“你们这些孩子大老远来的，虽然没有相中我们招金，但我总得把你们送上火车，才放心。”

真诚朴实的姚卫东，让远离亲人的张进强找到了一种家的感觉，更让他看到了公司的未来。此刻张进强不再犹豫，从包里掏出《毕业学校协议书》，双手交给了姚卫东。

进入公司后，姚卫东对待张进强亲如家人，甚至连找对象、结婚、置办新房，都帮忙张罗。张进强努力工作，很快就成了金软科技公司的一名技术骨干。



故事的哲理

留人的关键在于留心，要留住人的心，关键是做好安心、顺心、暖心的文章。有的人才宁愿

留在待遇并不很高、条件并不是很好的单位，就是因为他们能感受到这里的温馨和归属感，这是留人的关键。

河那边都是我们的兄弟

员工安危大于一切

哲理的故事

2011年9月的一天，一场强台风突袭海南岛，瞬间，暴风雨铺天盖地席卷而下。

此时，正在海南东方招金矿业一号矿区作业的工人们忙放下手中的工具，四处避雨。

由于一号矿区离矿部较远，且附近的信号塔被台风吹倒，矿长李建志多次用手机与他们联系都联系不上。

直到晚上九点了，仍没有得到任何消息。“不行，不能等了。”李建志决定亲自去查看险情。

他拿起手电，冲进了暴雨中，几名员工紧随其后。当他们赶到通往一号矿区唯一的一座小桥时，发现桥已被冲毁，小溪变成了一条湍急的大河。

河那边就是失去联络的员工，李建志没有考虑太多，扔下手机就往河

里冲。当时，水位已经齐腰，员工纷纷劝他等水小一些再过去。李建志一把推开阻拦的员工，大吼道：“等得及么！河那边都是我们的兄弟，不怕死的跟我走！”

李建志和几名员工跳进湍急的河水中，手拉手地艰难行进，经过20多分钟才越过了河。上了岸，大家的体力都有些吃不消了，但他们仍一路小跑，向一号矿区奔去。

看到一号矿区抢险的员工们平安无事，李建志这才松了一口气，而他的腿上、胳膊以及后背到处都是擦伤。

故事的哲理

作为一个管理者，危难之时首先考虑到员工的安危。当你用行动向员工表明亲如一体的感情，员工回报给你的将是信赖、忠诚和戮力同心的厚重情感。



待遇再高,我也不会离开

忠诚源于关爱

哲理的故事

2009年初春的一天,招金矿业对外开发部经理汤磊来到埠外的一家矿山企业洽谈业务。汤磊拥有研究生学历,加上在实践中打磨多年,思维缜密,办事干练,是个难得的人才。

汤磊与矿山的周老板是老相识了,周老板非常欣赏他的人品、能力和深厚的人脉资源,曾几次邀请他加盟,都被他婉拒了。

这次见面,周老板旧话重提,打算对汤磊委以重任,并许诺说:“招金给你多少钱,我给你翻倍,而且还有股权激励。”周老板这回是动了真格的,开出了最高的条件,他不相信重金买不到人才!

汤磊说:“这决不是钱的事儿。就算您给的待遇再高,我也不能离开招金,因为董事长有恩于我。”

原来,2007年3月,还是地质勘查

专业在读研究生的汤磊,以实习生身份来到招金矿业对外开发部。初出茅庐的他干起活来有股狠劲儿,而且肯动脑筋,不久竟独挑大梁,出色地完成了新疆一矿山项目收购中地质调查的任务,受到领导器重。一年后,他被提拔为对外开发部副经理。

然而,两地分居也给汤磊的工作和生活带来不少困扰,他曾多方托人,想把爱人调到招远来工作,但爱人的工作是教师,事业单位要想办调动非常困难,几经努力都没成功。几年来,他只好莱州、招远两地跑,虽然两地相隔只有五六十公里,但长年奔波,十分辛苦。

董事长得知这一情况后,马上托人想办法办理这件事,并嘱咐公司相关部门负责人:“让员工安心工作,首先要让他们的生活无后顾之忧。”

很快,汤磊的爱人被调到招远一



所学校，继续从事教育工作；小孩入学的事情也一并解决了。从此，一家子彻底告别了两地分居的生活。

当周老板听完汤磊的叙述，对招金不由得心生敬意，叹了一口气，说：“如果你什么时候想来，随时欢迎你加盟。”

但两个人都知道，这个“随时”永远也不会发生。

故事的哲理

经营企业就是经营人心。对员工无微不至的关爱，可以激发员工最大的工作热情。如果员工在企业里能够找到家的感觉，员工就不会做出有损企业的事，他们就会全力以赴为企业工作，不再会有朝三暮四的想法，一心一意为企业出谋划策，无私奉献他们的知识和体力，为企业创造最大的经济效益和社会效益。

歉意

人性化管理的核心是尊重

哲理的故事

2013年，农历正月十五，一个万家团聚的日子。傍晚时分，各家各户的团圆饭纷纷端上餐桌，此起彼伏的鞭炮声彰显着节日气氛。此时，夏甸金矿七号矿区十二中段南大巷风机室里，却有一群人，正在紧张地忙碌着。

原来，前一天晚上，十二中段大风机突发故障。眼看春节假期将结束，开工在即。如果从外地请专家赶来抢修，时间来不及，到时候开不了工，那怎么行！

怎么办？矿部领导决定，一不等，二不靠，凭自己的力量解决问题。

次日上午，一个以隋德志副矿长为首的临时指挥小组成立了，矿区的维修人员也纷纷从各自的家中赶到现场。

隋德志将大家召集在一起，作了一个“战前动员”：“伙计们！今天是

元宵节，本来不愿打扰大家，但是没办法，明天必须开工，我们总不能上班第一天就哑火吧？实在对不住，只好辛苦大家了！”

隋德志朴实的语言，把大家原有的几分不快情绪一扫而空，纷纷说：事情赶在这儿了，没说的，咱们干！

拆修大型电机，在场的人谁都没经验，只好边干边想办法。反反复复，折腾多时，工人们都烦了，也累了，可一看隋副矿长花白的头发，大家都把抱怨的话咽了下去。

紧张地忙碌了14个小时后，故障终于排除了。然而，此时已是深夜了！

看看天色，看看大家，隋德志歉意地对大家说：“伙计们，对不起，耽误大家过十五了。”大家你一言，我一语地回答：“这个十五更有意义。”



故事的哲理

IBM有一条传承百年的公司原则：尊重每一个人。对员工权益和人格的尊重，将产生难以估量的正能量。

尊重需要由表及里，真正的尊重应该无处不在。在任务面前，领导者哪怕只是一个谢字、一句歉语，也可表达尊重员工的态度，进而影响员工的态度。

我女儿跟你差不多大

把员工当亲人

哲理的故事

刘路是新疆铜辉矿业物流采购部唯一的小姑娘。

2012年年底的一天，刘路像往常一样起床梳洗，突然发现脖子的右边起了两个小疖子，当时也没太在意，心想吃点消炎药，过两天就好了。那时矿上条件有限，也没有医务室。

几天后，疖子不见好转，反而越来越大，脖子轻轻转一下就隐隐作痛。这天，副总经理张秀彬到科室询问业务情况，见刘路脖子有些不对劲，就问她：“怎么了，昨晚是不是落枕了？”

“不是，脖子上起了两个疖子，不知道怎么回事特别疼，连动一下也不

敢，已经吃消炎药了，过两天应该就好了。”刘路歪着脖子说。

张秀彬见状不容分说，硬把刘路拽到几十公里外的医院。医生一看就说：“再晚来几天，恐怕就要动手术了，先输液观察一个星期吧。”随即开出了输液需要的药品单。张秀彬让刘路在医院休息，自己开车跑了几家药店才全部买到。

刘路在医院打吊针的时候，张秀彬跑前跑后像照顾自己亲人一样无微不至，小刘十分感动，一再表示感谢。张秀彬安慰她：“我女儿跟你差不多大，看到你，我就想到了我的女儿，以后有什么需要帮忙的，就跟我……”刘路的眼睛湿润了。



故事的哲理

企业如果把员工当作亲人，员工也会把企业当家。关爱员工，不一定非要做出轰轰烈烈的壮举，一句暖心

的问候，一个温馨的举动，一个真诚的微笑，都会直达员工心底。员工有了认同感，便会心生归属感，当归属感汇集到一起，就是强大的凝聚力。

一次“非正常”的调岗

柔性管理的威力

哲理的故事

老王是金亭岭矿业的清洁工，负责打扫厂区的卫生和草坪的修剪护理。

前不久他得了一场大病，因为看病，欠下十几万元。为了还上这笔钱，他想到了第二职业。

经四处打听，他终于联系到一个拉班车的活儿，一天早晚各一趟。早上出车早，不影响他准时上班。可下午就不行了，得提前半小时下班。

没几天，他从事第二职业的事情，被人举报了。

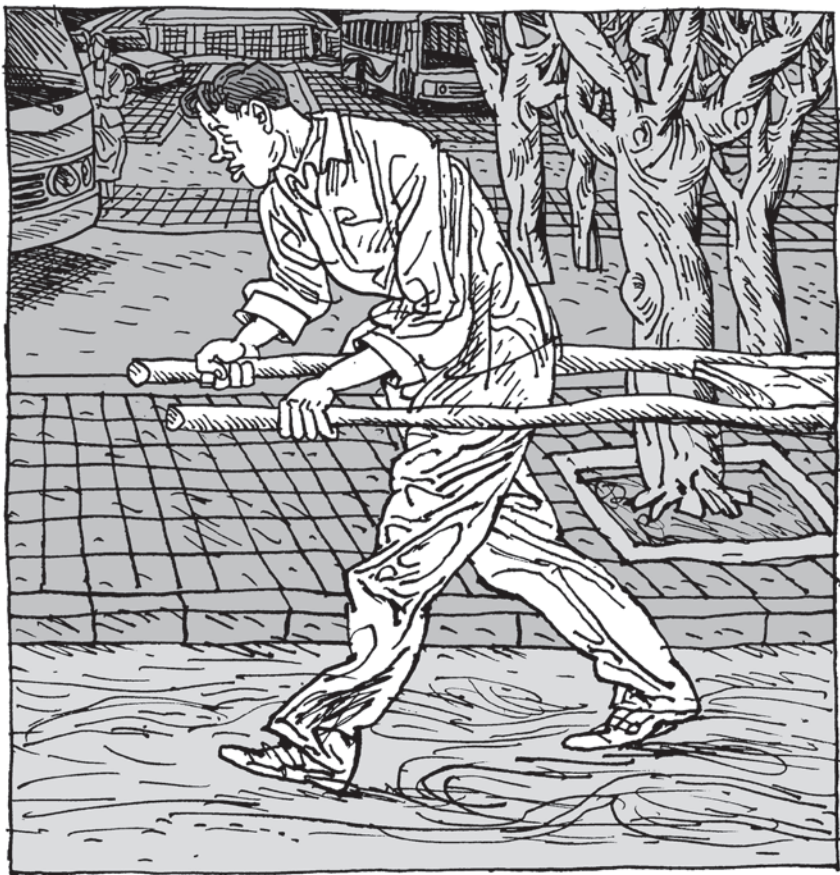
干部们在讨论处理意见时，有

人提议，从事第二职业就要开除，绝不允许这种现象发生。

总经理孙杰了解到老王的实际情况后，说：“搞第二职业的确不合规，但毕竟情况特殊，如果不让他干，他家的负担就更重了。至于早退的问题，看能不能协调一下。”

经过协商，领导决定把老王的岗位从行政部调整到保卫部。因为保卫部中午不休息，所以每天4点就能下班。

老王得知这一“处理结果”，激动地说：“我怎么才能报答公司对我的照顾呢？我要拼命地工作，为公司做贡献。”



故事的哲理

柔性管理，强调“以人为中心”，对员工进行人格化管理。“柔性管理”的最大特点，在于它主要不是依靠外力，如发号施令，而是依靠

人性解放、权力平等、民主管理，从内心深处来激发每个员工的内在潜力、主动性和创造精神，使他们能真正做到心情舒畅、不遗余力地为企业开拓优良业绩。

爱“掺和”的秦大姐

保持主人翁心态

哲理的故事

“小李，除氧器的水快打满了。”

“王班长，冷油器油温报警了。”

“老郭，我听到下面给水泵声音好像跟之前不一样。”

这是招金贵合发电厂秦大姐半小时内发现的三个问题，而这些问题都不是她所辖岗位内的事情。秦大姐是一名普通的变配电岗位操作员，除了干好自己的工作，她还是爱管“闲事”的人，爱“掺和”其他岗位的工作。

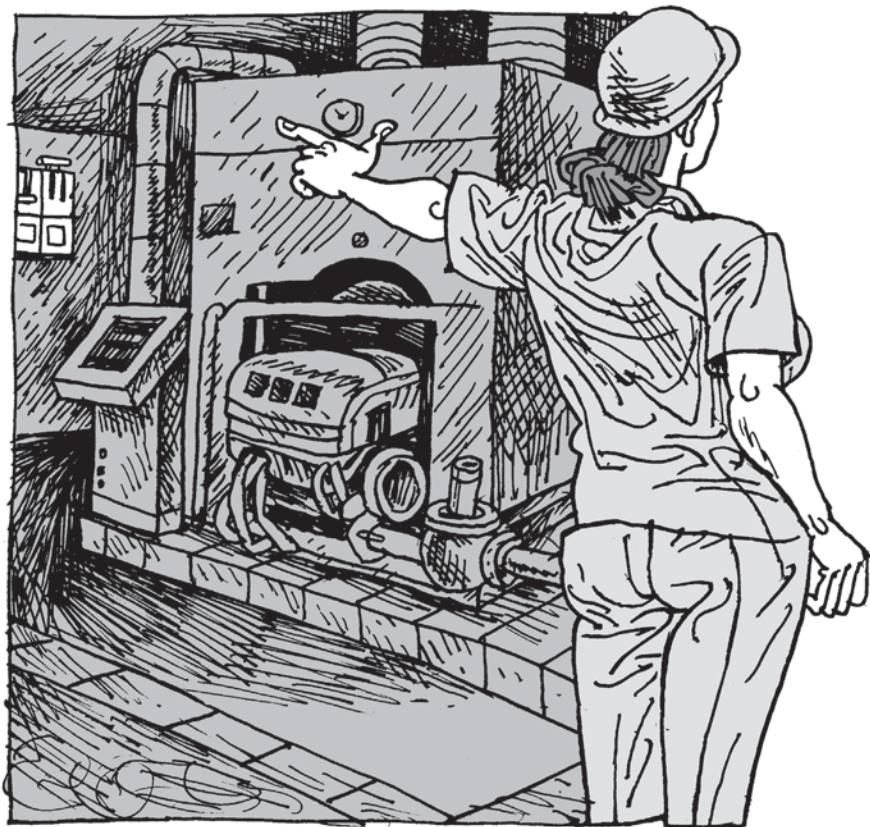
平日里只要一接班，秦大姐就总是到这儿看看，去那儿瞅瞅，喜欢发现情况。虽然常常“问题”并不是问

题，“情况”也并不是情况。

“做好自己的事就行了，瞎掺和什么？”有人不耐烦地说。热情直爽的秦大姐并不介意，只要看到“不顺眼”的事，依然“掺和”。

2011年的一天，废热锅炉操作员报告班长：“汽包液位突然急剧上升！”一旦满水，水会顺着管路溢到汽轮机内造成水冲击，对汽轮机和发电机造成损害，必须紧急停机。

当大家忙着调整液位、查找原因时，秦大姐突然喊道：“是热水循环泵跳闸了！”操作员一看，果然如此，立即打开紧急放水装置，切除连锁，并重启热水循环泵。仅仅一分半钟，汽包液位就趋于正常。秦大姐的发现避



免了一次紧急停机。

现在,大家都希望秦大姐能时不时地来“掺和”一下自己的工作。

故事的哲理

员工的主人翁意识,说到底就是员工将自己的利益与企业的利益

相统一。具备主人翁意识的员工,认为为企业付出就是为自己付出,时刻以促进企业发展为己任,以维护企业利益为使命。现代人力资源管理中,股权激励的主要目标就是依靠利益捆绑建立起员工的主人翁意识。

热心肠的“安全哥”

导入情绪管理

哲理的故事

金翅岭金矿氰化一车间班长康涛章对安全工作很上心，人送雅号“安全哥”。

2012年2月，一向工作积极的车间操作工刘向阳一反常态，经常在班上打瞌睡。一次，由于精力不集中，差点让压滤机的拉板装置挤了手。

“安全哥”看在眼里，记在心上，他主动找到刘向阳询问原因。一开始，刘向阳支支吾吾不肯说，在“安全哥”的开导下，他才说出了实情。原来，刘向阳的妻子小王最近迷上了打麻将，整天粘在麻将桌上不下来，家务活和孩子都顾不上。刘向阳下班回家后既要做饭洗衣，又要照看孩子，为此夫妻俩吵了不少架。

了解到情况后，“安全哥”多次找到刘向阳的妻子小王，跟她摆事

实，讲道理，可是一点都不见效。麻将馆里，小王的身影仍旧不断。

3月5日，车间组织员工观看安全教育片。“安全哥”想到，或许通过看事故案例能打动小王。于是，“安全哥”找到小王，终于说服她扔下麻将牌，坐到了车间的培训室里。这招果然奏效，当小王看到一幕幕因为疲劳作业、违章作业而发生的安全事故时，心里五味杂陈，想到每天辛苦工作的丈夫，她忍不住抹起了眼泪。

从此，小王戒了麻将瘾，再也没有进过麻将馆的门。再看刘向阳，工作起来精气神有了，再也不是那个整天没精打采的样子了。

故事的哲理

在美国的小学教育里，情绪管理



是一门必修课。这门课程设置的目的是让孩子们学会控制情绪。事实上，情绪管理已经作为一门管理学科开始向企业渗透。发现员工的情绪波

动，主动与员工多维度沟通，既有助于缓解员工的精神压力，让员工远离坏心情的影响，还可以有效避免员工因情绪波动带来的安全隐患。

不成文的规矩

内化于心才能外化于形

哲理的故事

2013年2月的一天，天刚蒙蒙亮，早起的招金精炼公司新员工小强，看到屋外一片银白。一场大雪过后，路面上铺起厚厚的积雪，足有10多厘米厚。

这么大的雪，上班高峰期一定很堵，刚参加工作，可别迟到了。想到这，小强匆忙洗漱完毕，出了家门。车站上早已挤满了人，路上的车开得很慢，到站下了车，小强急忙往单位赶。远远地发现厂区大部分积雪已被清除。走近看到，几位老职工排成一排，正有说有笑地清除着积雪。

小强一看表，还不到8点，离上班时间还早着呢。他不解地问道：“昨天下班时，没接到扫雪通

知呀？”

“咱们这儿有一条不成文的规矩，只要下雪，大家都会提前到厂清扫。这也是咱们公司的传统了，不用领导命令。”

小强听完，赶快拿起一把扫把，参加到清扫的队伍中。不一会儿，全厂区的积雪被清扫一空。

故事的哲理

写在纸上的是制度，印在心里的才是文化。

企业文化一旦内化为员工自觉行为，就会具备极强的生命力。在文化氛围的影响下，新员工不但会在工作中继承践行文化传统，还会不自觉地将这种传统传递给后来者，让它代代相传，不断发展。



人在困难时，都需要帮一把

销售之外的成功

哲理的故事

2013年春节前夕，来金都招远黄金珠宝首饰城的顾客络绎不绝。这天，一楼的招金金店，挤进一位特殊的顾客。一位有些驼背的老奶奶，举着一张皱巴巴的百元人民币，恳请营业员帮她验证一下真伪。

营业员小李热心地接过老奶奶的钱。凭直觉和手感，小李认为是真币，用验钞机确认后，她对老奶奶说：“放心吧，是真币。”可老奶奶接过钱后，还是有些不放心，她说：“刚才买饭时，人家硬说是假的，不肯收！”

看着老奶奶为难的样子，小李想：如果是自己家的老人遇到这种情

况，怎么办？于是，小李马上从自己的口袋里取出一张新币，换下了老奶奶手中的旧币。

请营业员验证真伪，已经让老奶奶很感动，而又主动为她更换了新币，老奶奶激动得不知说什么好。谢过小李，老奶奶颤颤巍巍地走出了金店，嘴里还一直叨念着：“今天真是遇到好人了！”

在后面等待服务的一个顾客看到了整个过程，抱怨地对小李说：“今天客人这么多，老人又不买首饰，为她耽误那么长时间值得吗？”

小李笑着回答：“来金店的人都是我们的顾客，人在遇到困难时，都需要帮一把！”



故事的哲理

销售的软实力，不在于销售额的多少，而在于赢得顾客的认同之后，潜在顾客的增加。

表面看来，为一个不具购买力的顾客服务得不偿失，但事实上，通过良好的服务获得顾客的赞誉，即使没有获得即时的收益，但却赢得了未来。

项链上的斑点

功夫在诗外

哲理的故事

2009年的一天，顾客王女士到金都招远黄金珠宝首饰城一层咨询台，满脸怨气地说：“我要投诉，我在你们这里买的黄金项链是假的！”

在咨询台值班的小刘和声悦色地劝说她先不要生气，先把项链拿出来看看。小刘接过项链一看，黄金项链上有点点的白色斑点。凭借专业经验，她判断这应该是类似化妆品的物质与黄金发生反应产生的白点。

小刘询问王女士是否每天搽化妆品。王小姐说：“女人谁不搽化妆品呀。”聊到这儿，小刘告诉她，化妆品中含有微量的汞，汞和黄金会产生化学反应产生斑点。“真金不怕火炼，我带你到珠宝首饰医院，一看你就明白了。”小刘说。

到了珠宝首饰医院，工作人员用喷枪对黄金项链稍一加热，白点就消失了。原来汞的熔点低，受热后会挥发，黄金首饰又恢复了本来面貌。

王女士恍然大悟，感叹道：“噢，没想到这里面的学问还这么大啊。”

就这样，小刘用专业知识和真诚化解了一次投诉。

故事的哲理

处理客户投诉，首先要有真诚的态度，不推诿，不卸责，唯有真诚，才能消弭客户的情绪；其次员工要有良好的职业素养去应对各种可能的投诉，更要具备专业的技能和素质，后者是业务技能的根本。



招牌与绝活

每个人都是潜在客户

哲理的故事

赵静静是招金银楼首饰城分店的一名销售人员。面对顾客，赵静静认为，微笑是她最好的招牌，周到的服务是她的绝活。

一天，店里来了一位70多岁的老太太。这位老太太衣着陈旧，腿脚不便，拄着拐棍在店里东瞧瞧、西看看，转了大半个首饰城。看她的神情举止，好像只想看个新鲜，不像想买东西的样子。

当老太太走向赵静静的柜台时，营业员赵静静微笑着主动上前询问，并热情地向老人展示金饰品，仔细地介绍每种金饰品的特点和保养要点，不厌其烦地回答老人提出的一些质疑。

赵静静真诚周到的服务打动了老

人，她说：“我是从龙口来的，到招远是想买一套黄金饰品。可我一连走了很多家店，都没有人愿意搭理我。你的服务态度让我相信你，也相信你们的产品质量一定不会差，我决定在你这买了。”

结果，老人出人意料地买了一只30多克的黄金手镯和其他一些黄金饰品，总共将近50克。

故事的哲理

著名的营销专家JoeGirard曾写过一本书：《如何将任何东西卖给任何人》，他在书中说：你所遇到的每一个人都有可能为你带来至少250个潜在的顾客。因此，不要忽视任何一个顾客，也不要轻视任何一次潜在的销售机会。



半截烟头

细节决定成败

哲理的故事

2010年3月的一天，供应商刘总一行来到招金精炼公司参观并洽谈原料金合作业务，负责接待的讲解员是李林峰。

刘总是西北地区颇具实力的供应商。参观展厅时，刘总表情始终严肃，言语也很冷淡。陪同的精炼公司主管内心忐忑，生怕这个大客户不满意。

参观完展厅，李林峰带着刘总一行参观厂区。当他们正准备走进车间时，刘总的司机将抽剩下的半截烟头随手扔到地上。

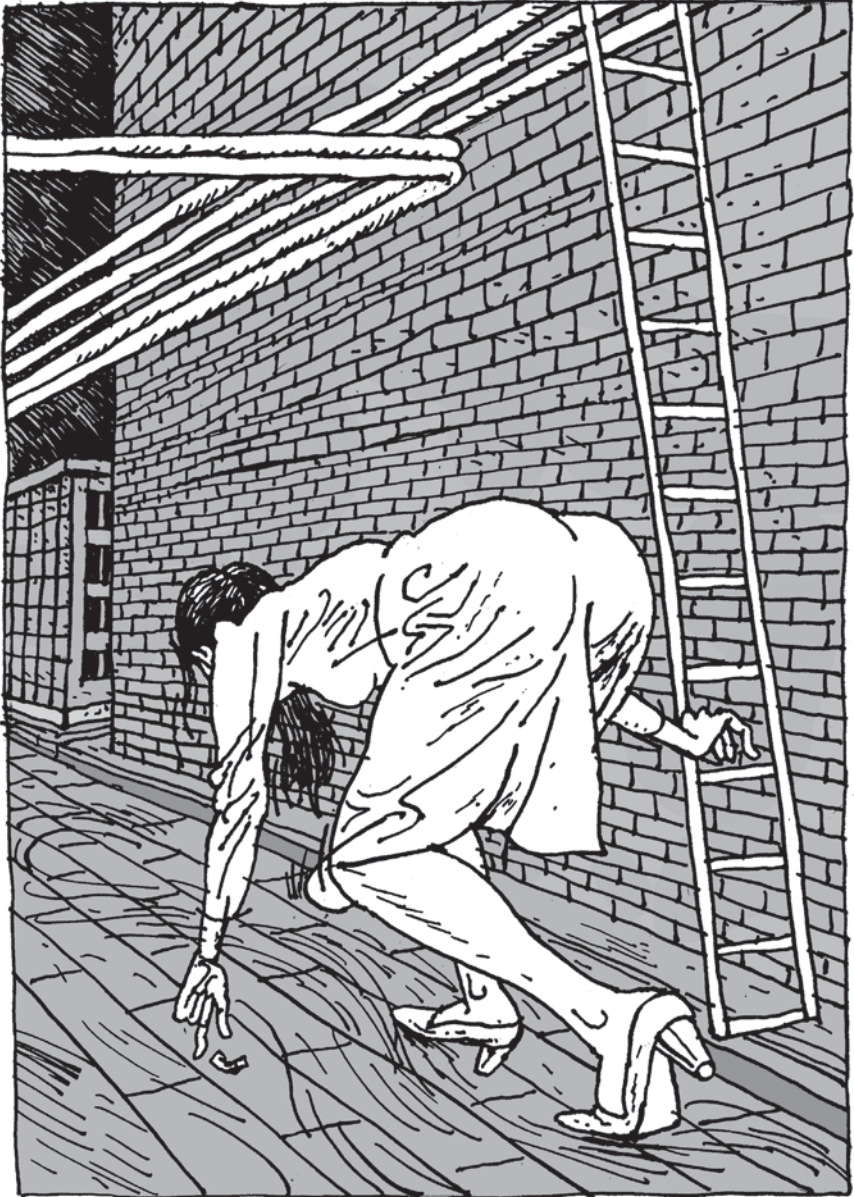
李林峰瞧见了并没出声，而是礼貌地请刘总他们先行进入车间，然后弯腰拾起烟头，丢进附近的垃圾箱里。这一举动，恰好被刘总看见，他有些尴尬地瞪了司机一眼。

随后，李林峰来到刘总面前，继续讲解。而此时的刘总，态度发生了改变，变得热情起来。对李林峰的讲解频频点头。临走时，还不停地夸奖李林峰的素质高。

如今，刘总已经成为招金精炼在西北地区原料金业务的核心大客户。

故事的哲理

细节决定成败。乔布斯胜在了细节，因为他关心的是与产品有关的细节及其带给用户的体验。就一个企业而言，企业价值观和个人价值观常常体现在员工的一言一行以及微小的细节当中，这些细节在潜移默化中感染客户并对客户决策产生重大的影响，最终影响着企业的生存发展。



失而复得的手机

员工行为代表企业形象

哲理的故事

2009年9月的一天，大尹格庄金矿迎来了一批外国客人。他们在采矿二车间的井下饶有兴趣地参观了凿岩、铲运和运输工艺。

升井后，一位外国客人准备拿出手机查看在井下拍摄的照片。她在身上摸了半天，突然脸色一变。旁边的翻译询问后得知，原来是手机不慎丢失。外国客人的手机里除了照片还有通讯录和一些重要资料。

就在客人急得满头大汗的时候，有位井下工人给车间打电话，说是捡到手机一部。送到井上后，外国客人一看，正是自己失而复得的手机，高兴地一个劲喊：“Thank you, thank you!”

原来，铲运机工周希芳在途经五分段时，发现水沟旁有一个黑色的东西，捡起来一看是一部手机，他想：

“丢失手机的人一定很着急，必须快点交到车间！”于是，他迅速地挂通车间电话，谁知竟是“老外”丢失的手机。

事后有人问周希芳：“这么好的手机，又没人看见，为什么不自己留着呢？”周希芳憨憨地说：“不是咱的东西，不管值不值钱，都不能要。”

故事的哲理

在外事活动中，员工的行为不只是单纯的个体行为，一定程度上还代表了企业的形象。员工的出色表现，不但能够展现企业员工良好的道德风尚，还能为企业形象加分。



一站“无忧”

超出客户预期的服务

哲理的故事

金都招远黄金珠宝首饰城倡导“诚信无忧”服务，向顾客郑重承诺：为消费者提供“一站到位”的服务，不得以任何理由让顾客跑第二次。

一天，一家几口抱着小宝宝来首饰城买金锁，他们左挑右选，最后选中了一款漂亮的锁包。

营业员小李正准备开票，听到宝宝的爷爷在一旁嘀咕：“瞧这孩子！又咬东西，大概快长牙齿了，在磨牙吧！”

说者无心，听者有意。小李知道，锁包中间是空的，不能承受太大的外力，否则会被压扁，失去精美的外观。

小李如实说明了情况，建议说：

“这个时期的孩子爱咬东西，你们最好给他买锁片，结实耐磨，不怕咬。”

孩子家长商量了一番，决定采纳小李的建议，退掉锁包，重选了一款锁片。

他们结算离开时，爷爷向小李道谢说：“多亏你提醒，不然这么贵重的东西买回去，没几天就咬坏了，多糟心呀！”

小李笑道：“我们的义务就是让顾客‘无忧’，您要糟心了，我们也要跟着糟心；您开心，我们才开心呢！”

故事的哲理

好的用户体验，要超出客户预期，给顾客带来惊喜，能够让客户感知到企业用心在做每一个细节，让客户在喜悦中建立对企业品牌的忠诚度。



没有“等待”的服务

润物细无声

哲理的故事

一天下午，一位客户代表走进金都招远黄金珠宝首饰城的市场营销部，办理业务手续。在等待审核时，无意间发现办公桌上贴着一张醒目的提示条，上面打印着一则简短的营销故事。他饶有兴趣地阅读起来。等他再将故事看完，工作人员正好将资料审核完毕，递过一份文件，说：“好了！请签字吧。”

客户代表一脸惊诧，说：“这么快就办好了？”他没有意识到，在他读故事时，几分钟已悄悄过去了。

工作人员微微一笑，递过一盒印泥，说：“还要麻烦您按个手印。”

客户代表按上手印，工作人员适

时递过一张纸巾，说：“不好意思，弄脏了您的手。来！擦擦吧，免得脏了衣服。”

客户代表感激地接过纸巾，擦尽手上的印泥，赞赏道：“你们的服务真是既快捷又周到！”

故事的哲理

“细节”代表技术，“细腻”代表艺术。在服务管理上，服务到“细节”，还不够好，更好的服务是“细腻”。细腻的服务是用心体察顾客的情感与需求，将服务理念融化在点点滴滴的寻常小事中。周到贴心，润物无声，良好的客户关系往往会在不经意间绽出新芽。



投诉者的营销接力

化干戈为玉帛

哲理的故事

一天，招金银楼董颜红接到一个投诉电话：一位女士订购了一款梦幻硬千足金的金鱼吊坠，谁知佩戴不到三天，金鱼尾巴断掉了。

女顾客坚称，一定是产品质量问题，要求退货，并不接受维修，态度十分强硬。

董颜红是一位从业十年的老员工，处理客户投诉很有经验。凭直觉，银楼的每一件产品都经过认真质检才上柜，不至于发生突然断裂的情况。但她没有争辩，耐心地听完顾客的抱怨，温言细语地安慰了一番，然后建议顾客将金鱼吊坠发回店里诊断。

诊断结果证实了董颜红的预判：金鱼尾巴有折断的痕迹，明显是突然施加的外力所致。

董颜红想，这位顾客为何不肯承认呢？一件刚买的贵重首饰，一下

子弄坏了，换了谁都心疼，急于挽回损失的心情，也可以理解。

董颜红拨通了女顾客的电话，没有急于说明诊断结果，而是说：“金饰是熔铸品，很快就能修复一新，一点痕迹都看不出来，您什么损失都不会有。”

女顾客一听，大大放松了紧张心理，态度也和善多了，聊了不一会儿，就主动承认，穿衣时比较急，好像刮了金鱼吊坠一下，只要能修好，就OK了！

事情弄清楚了，金鱼吊坠也很快修好了，跟新的一样，女顾客看了十分满意，一连说了十几个“谢谢”。

过了一个多月，女顾客再次光顾，带着自己即将出嫁的女儿，挑选了几件金饰当嫁妆。临走时，女顾客拉着董颜红的手，诚恳地说：“我特意来你们这里，图的是买一个放心、买一份舒心！”



故事的哲理

一次投诉圆满解决，店里又多了一个忠诚的顾客。面对投诉，如何“化干戈为玉帛”考验营销人员的功底。换一个角度思考，投诉

的顾客不是“找麻烦”的人，而是来建立深交的人。以和悦之心对待投诉，以真诚服务的态度解决问题，那么企业会多一个忠诚的粉丝。

比对手做得好一点!

打败对手, 先要打动顾客

哲理的故事

在招远市众多的黄金珠宝店铺中, 金都招远黄金珠宝首饰城的名气最大, 很多外地人慕名而来。

面对激烈竞争的市场, 首饰城总经理丛金亮意识到: 在产品同质化的今天, 要想赢得客户, 质量好品种多还远远不够, 细心周到的服务才是制胜的法宝。他提出了一个口号: 比对手做得好一点!

为了把口号落到实处, 首饰城大张旗鼓地开始征集“我的服务故事”。很快, 各种新奇的故事征集了上来。公司经过筛选, 找出有代表性的故事, 开展演讲比赛。领导亲自担任评委, 场面热烈, 人气很旺。对这些发生在身边的真实感人的故事, 大家感同身受, 从中学到不少做好服务的技巧。

后来, 有些服务技巧变成了服务规范用语。比如, 消费者在购买东西时, 由于匆忙或疏忽, 离开时经常会出现遗落物品的现象。如果营业员没及时发现或被其他消费者“顺手牵羊”, 不仅容易产生误解, 还直接影响首饰城形象。而通过“无痕迹服务”, 即在消费者离柜前, 营业员一定要提醒消费者一句“请您拿好自己的物品”, 遗落物品的事就少有发生。

每到雨季, 特别是下雨时, 消费者即使是到停车场这十几米的距离也难免淋湿, 首饰城在两个大门处各放一排雨伞, 为急需的客人提供便利。

用心的服务, 让首饰城名气大增, 营业额连续多年保持30%以上的增长。



故事的哲理

在市场竞争中,你的对手不乏聪明才智,产品和技术也不弱,怎样做得比对手好一点?只有多用心。

从管理者到员工,只要人人多用一分心,将人情味注入到服务中,真正打动顾客的心,企业就能超越竞争,不争而胜。

零投诉的秘诀

周密的计划是行动成功的保证

哲理的故事

2013年6月21日~22日，由集团公司承办的“2013中国国际黄金矿业峰会”在招金舜和国际饭店召开。

300多位来自世界各地重要嘉宾的接送工作，落在了总经办小车队队长丛坤身上。

车队只有5个人，怎么忙得过来？

为了完成接待任务，丛坤制订了周密规划。首先，解决人手问题。从各子公司抽调会务服务人员42人，服务车辆22辆，迅速组建了一个临时会务组。

第二步，统筹工作量，他把任务逐项分解，理出轻重缓急后，形成一个缜密的工作方案。

6月20日，是大批客人开始抵达的日子。丛坤下载的一套“航班管家”软件派上了大用场，靠这个软件提供

的航班起降信息，丛坤对每位客人的航班到达时刻逐一落实，随时调整接机时间。

会议那几天，作为调度总指挥的丛坤24小时紧张待命，他像一个将军在指挥一场战争，根据随时发生的情况，一会儿派人去青岛机场接人，一会儿又派人去烟台机场送人。

从青岛到酒店要2个小时，从烟台到酒店要1个多小时。司机常常是还在青岛回程的路上，就接到去烟台机场接人的指令。

尽管很忙，但在丛坤的调度下，司机们忙而不乱，车辆干净整洁，服务热情周到。有客人一上车便赞道：“你的车比我家的炕都干净。”

330人次的接、送站工作做到了零事故和零投诉，丛坤和他的“小车队”创造了一个奇迹。



故事的哲理

为客户服务，光有笑脸是不够的，最重要的是要具备令顾客满意的服务质量。质量从哪儿来？除本身

所具备的“软件”、“硬件”水平外，还需要全身心投入工作，以细致的计划、缜密的行动，展现出专业的素质，赢得顾客的信赖。



第四章

大爱的招金

仁者爱人。仁爱既是连接彼此的纽带，也是敲开心灵密码。

当个体乐善而助人，无私而担当，必会得到众人尊重与拥戴。

当企业以责任、慈善、公益的身份示人，便会得到员工、股东以及任何一个民族的接受和欢迎。爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。

3000元的匿名捐款

不喧哗的善举

哲理的故事

2013年6月26日,《今日招远》的一篇报道,引起了招金矿业党群部的注意,这篇题为“爱心捐款,向单玉霞家伸出援手”的文章中,提到了一个“招金人”。

文中写道:当日中午,又有一位不愿透露姓名的先生拨通了本报的爱心热线,在进一步了解单玉霞一家的情况之后,当即决定拿出3000元钱来帮助他们。“我虽然不是那么有钱,但是至少过得比他们好点,总不能眼看着孩子辍学吧,都是做父母的,不容易,这3000元钱给孩子上学,钱不多,祝福孩子学业有成。”

随后,这位先生托人到报社送来了3000元捐款。装钱的纸袋上,只留下了“招金人”三个字。

党群部多方打听,终于找到了这个“招金人”,他就是蚕庄金矿的王文胜副矿长。

原来,几天前,王文胜看到报纸上刊登了一篇《能卖的都卖了,难道要让孩子辍学吗?》的文章,报道了齐山镇铁柞村的单亲妈妈单玉霞苦撑四年,现已无力支付子女学费的遭遇。王文胜萌生了捐款的想法,于是,他以“招金人”的名义进行了捐款。

其实,王文胜并不富裕,家庭负



担比较重不说，自己身体也不太好，眼睛刚动完手术。爱人身患重病，正在接受治疗。但是，看到别人有困难时，他仍然毫不吝啬地伸手相助。

故事的哲理

做好事，不留名，是真正的善行。行善举，不图名利，只求内心的安宁，低调中彰显人性光辉。

来自工友的“救命钱”

一方有难，八方支援

哲理的故事

2010年腊月二十三，农历小年，是一个合家欢聚的日子，但对招金大秦家金矿的路明期一家来说，却是黑暗的一天。

那天，路明期的妻子被一辆农用车撞倒，昏迷不醒，医院当时就下达了病危通知书，需要马上动手术。当看到手术费时，路明期懵了，20多万元，对他的家庭来说，这是个天文数字。

路明期急忙回家拿出全部积蓄，又向亲戚朋友借钱，终于凑齐了手术费。手术很成功，但后期的治疗费用，还没有着落。

矿部领导知道了路明期的遭遇后，当即安排财务科给路明期送去了3000元。

节后一上班，矿部就发出倡议书，

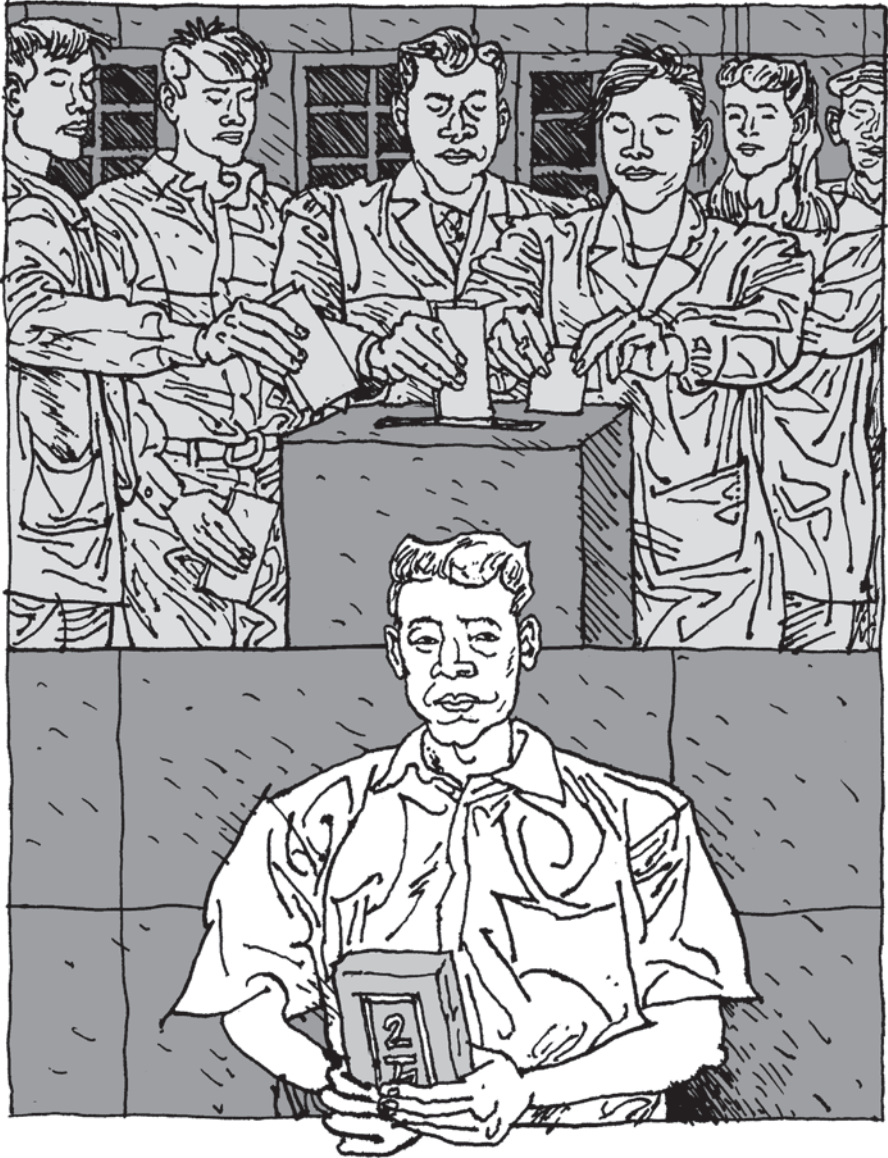
号召全体职工为路明期捐款，帮他渡过难关。矿长带头拿出1000元，大家也纷纷伸出援助之手，不到半天的工夫，就收到了近2万元的捐款。

当路明期接过这沉甸甸的捐款时，感动得泪流满面，他哽咽地说：

“你们的恩德，我路明期记一辈子。谢谢领导，谢谢大家了！”

故事的哲理

一方有难，八方支援，体现的是集体团结与互助精神。没有一个人能离开社会、离开大自然、离开他人而单独的生存。任何一个员工在遭遇困境时，每一个人都有义务伸出援助之手，众人拾柴火焰高，齐心协力，必将战胜困难。



爱心接力

常怀感恩之心

哲理的故事

2013年4月的一天，河东金矿机修车间的童锡波在办公室看到了一份捐款倡议书：招远市一名初中生突患白血病，需进行骨髓移植。因家境贫寒，急需爱心救助。

“我捐100元吧。”童锡波说。

“算了吧，小童，你的情况我们都知道，捐款就免了吧。即使要捐，象征性表示一下，捐二三十就行了。”同事们劝说道。

童锡波刚做完肾移植手术，正在恢复期。每天需要服用抗排异药物，高昂的药费让他的日子过得紧巴巴的，大家不忍心再让他捐款。

大家的一番好意让童锡波感动，但他仍坚持：“我病重的时候也

曾茫然无助，是企业、同事和社会上的热心人给了我无私的帮助。虽然100元对我来说不算少，但能帮点别人，这对我是最大的安慰。”

两年前，童锡波因患尿毒症引发了肾衰竭。唯一的治疗方式就是进行肾脏移植，急需手术费用40万元。

为筹手术费，童锡波将市区内的新房出售，一家人东挪西凑，但仍无法凑齐巨额医疗费用。

得知童锡波的遭遇后，矿领导发出“向童锡波捐款倡议书”。一时间，工友们纷纷响应，慷慨解囊，不到一天的时间便筹集了数万元。

在家人和社会爱心的关怀下，童锡波手术顺利成功，不久就重返工作岗位了。



心怀感恩的童锡波总觉着自己欠大家的太多，他在工作上尽心尽力，样样都抢在头里。他说：“哪怕为企业发展贡献一点微小的力量，也是对社会最好的回报。”

故事的哲理

帮助别人的今天，就是帮助自己的明天。常怀感恩之心，伸出援助之手，每个人都会因为别人的善良、充满真情的社会而受益。

“我也是招金人”

员工家人是不可忽视的一支生力军

哲理的故事

2013年8月4日夜，招金白云地区遭受了百年不遇的特大洪水，白云尾矿库告急，下游100多户居民的人身财产安全也面临威胁。公司发出紧急通知，所有男职工都到尾矿库参加抗洪抢险。

接到通知后，基建办主任张春明立即穿好了衣服准备出门，妻子姚丽也连忙跟了出来，打算和丈夫一起去。张春明怕出意外不同意。“你一个人出去，我还不放心呢！再说，我也是招金人。”姚丽说着，拉起丈夫的手就跑出了家门。

到了现场，他俩立即投入了战

斗。姚丽和男同志一样，几十斤的沙袋扛起来就走，摔倒了爬起来接着干。顾不上满身的泥水。大家劝她休息一会儿，她不服输地说：“没事，我不累。”

经过12小时的艰苦奋战，尾矿库保住了。但姚丽家却被洪水冲得七零八落。

故事的哲理

对企业来说，员工家人是企业发展不可忽视的一支生力军；有一个稳固的后方，有一个坚强的后盾，员工才能安心、舒心、全心工作，企业与家庭才能和谐发展。



戈壁滩上的同路人

做事先做人，兴业先育人

哲理的故事

2012年夏季的一天，集团公司董事长前往新疆视察三峰山金矿，三峰山矿上司机黄平华负责此次接站任务。

从哈密机场接上了董事长行进了三个多小时后，道路开始颠簸起来。司机小黄告诉董事长，还有八十公里才能到单位。董事长不顾旅途辛苦不停地询问矿上的有关情况，小黄一边回答，一边留意着路况。就在这时，突然小黄把车停了下来，原来前方有辆大货车停在了路边。

“路宽着呢，能通过。”董事长说。

“我知道。”小黄一边回答一边停车熄火，下车走到大货车旁边。只见小黄与货车司机嘀咕了一阵，然后

跑回来拿了两瓶矿泉水送了过去。

上车后，董事长问：“是矿上的车吗？”

“不是。”

“是熟人？客户？”

“不是。”

看董事长一脸疑惑，小黄解释道：“这是矿上的规定。矿部规定：凡是矿上的人或车，在这条路上遇到任何停下来的车辆或行人，都要询问一下是否需要救助，能帮助的一定尽量去帮助他们。”

小黄一脸自豪地说：“这几年，我们在这荒漠中救过徒步旅行者，也救过雪夜里迷路的卡车司机，还有许多路上缺水少吃的陌生人。路过这里的人都知道，招金人是善良的人。”

听后，董事长高兴地说：“你们做



得好，做得对！”

故事的哲理

对于一个企业来说，培育有爱心、有社会责任感的员工，是做成

百年企业的关键。企业止于人亦成于人，当一个企业凝聚了一大批有爱心、有社会责任感的人，这家企业必是一家有道德、有良好口碑的企业。

“家里有我呢”

真爱的力量

哲理的故事

2011年9月，段磊赴任被誉为“死亡之海”的新疆罗布泊三峰山金矿，挂职总经理助理。

当时，他的孩子只有5个月大。临走时，段磊对妻子王倩倩说：“家里有什么事早点告诉我，虽然不能赶回来，但还能出个主意吧。”妻子笑着说：“放心吧，家里有我不会有啥事的。”

王倩倩知书达礼，再大的困难，也总是自己扛。

一天深夜，孩子发烧了，她和婆婆抱着孩子去医院。路上大雪纷飞，打不上出租车。只得步行到了医院，直到孩子打上吊瓶，王倩倩才从紧张中缓过神来，感觉到浑身僵硬酸疼。

这天晚上，她一夜没合眼。即使这样，她也没告诉丈夫孩子生过病，每次打电话，她说得最多的一句话就

是“你在外放心工作吧，家里有我，你不用挂念……”

2012年8月，王倩倩的父亲和19岁的弟弟在下班路上发生了车祸。父亲不幸去世，弟弟身受重伤，骨盆和大腿骨严重断裂。

犹豫再三，王倩倩告诉段磊这个消息，想让他回来见岳父最后一面。回到家，看到憔悴不堪的妻子，段磊心里说不出的痛，堂堂七尺男儿忍不住痛哭起来。本想多住几天，安慰一下妻子，但是等岳父过了头七，王倩倩就催丈夫回单位工作了。

送走丈夫，王倩倩每天照顾年幼的孩子和重伤的弟弟，还要安抚伤心的母亲，整天都奔波于单位、医院、家庭之间。一次坐车回家，疲惫不堪的她竟在车上睡着了，直到终点站乘务员把她叫醒……



故事的哲理

一个成功的男人背后，必定有一个伟大的女人。家庭的支持和婚姻的温暖是支持每一个男人向前的动力。当丈夫肩负重任时，她默默地

承担，默默地忍受，默默地打理着家里的一切。如果没有贤内助的支持，或许工作就无法顺利进行下去。因此，一个企业的发展壮大，家属功不可没。

戍边人家中的女人

托起丈夫的明天

哲理的故事

一提起妻子刘奎香，青河矿业野马泉矿区主任蒋顺义就满心愧疚：

“我欠她的太多了！”

2008年，蒋顺义70多岁的父亲患脑血栓半身不遂，随后又患上了肺癌，母亲身体也不好。蒋顺义自己要上班，伺候公公的担子全都落在妻子肩上——既要伺候公婆，又要照顾儿子上学，还要侍弄4亩多果园，她承受着整个家庭的重担。

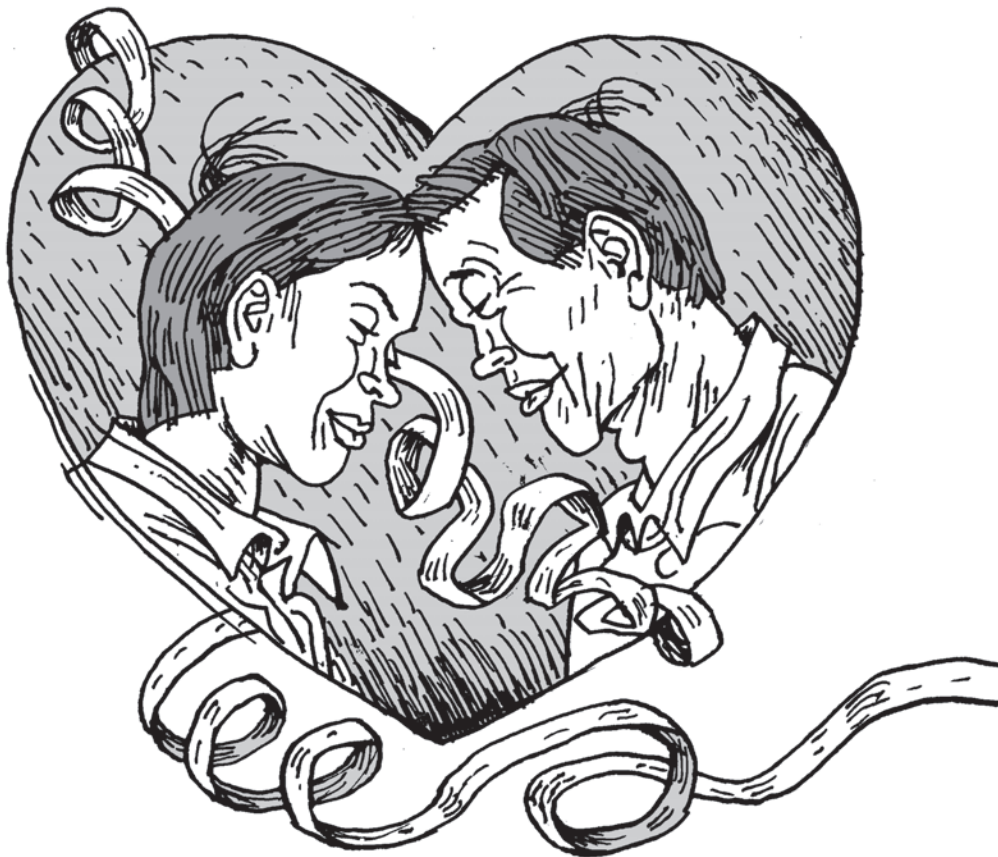
2010年5月，蒋顺义被派到数千里之外的新疆青河矿业工作。这一走，至少一年不能回家。他左右为难：去吧，放心不下妻子和重病的父亲；不去吧，这又是工作需要。刘奎香深知丈夫的心思：“你放心去干

吧，家里有我，我能扛得住！”

她为丈夫准备好了行李及日常生活用品，默默地送丈夫上了车。望着远去的汽车，刘奎香眼里含满了泪水。为了全身心伺候老人，她退掉了果园，只留了半亩口粮地。

这一年，刘奎香公公住了三次医院，并且还要每半月做一次化疗；公公大小便失禁，她和儿子每天都要为他擦上好几遍。在济南做手术时，医生告诉她老人活不过3个月，但在刘奎香的精心伺候下，公公奇迹般地活了一年半。

2011年6月，公公临终前，拉着儿媳的手，老泪纵横，他说：“孩子，累坏你了，俺老蒋家娶到你这么个好媳妇，真是上辈子积了大德了。”



故事的哲理

“我真的感谢她，她是我很好的帮手。”身为全球首富，比尔·盖茨如是评价他的老婆——梅琳。除了事业上对比尔·盖茨有帮助，还把家庭照顾得井井有条。就连巴菲特都评价梅琳帮助比尔·盖茨

成为更好的决策者。事实上，即使很多普通人，他们在工作岗位上同样得到了家人无微不至的照顾。

“军功章有我的一半，也有你的一半”，这是对成功男人的嘉许，也是对帮助和促成男人成功的“另一半”的肯定。

一切为了孩子

播撒爱的阳光

哲理的故事

2010年7月，刚做完膝关节手术的蚕庄金矿生产科科长王兴涛，还没恢复好，就拄着拐来上班了。

这天，他在办公室突然接到妻子电话，18岁的儿子被查出了白血病。

“怎么可能！儿子一向活泼健康，咋就得了白血病呢？”如同晴天霹雳一般，王兴涛难以置信，忙带儿子到几家大医院进行复查，但是确诊的结果令人沮丧，治疗费至少20万元。

回到家里，望着疼爱的儿子和以泪洗面的妻子，王兴涛心如刀绞。

大学一毕业，他就独自一人背井离乡来到蚕庄金矿，好不容易组建起来的家庭，眼看就要塌了。救儿心切的王兴涛东奔西走，也只凑到了七八万元，离20万元的治疗费相去甚远。

正当他急得焦头烂额时，一份《为王兴涛同志的儿子捐款的倡议书》迅速传遍了蚕庄各矿区、车间和科室。一时间，大家争相伸出援助之手。

仅3天，矿上500多人就捐出12万元。工友们的爱心，让王兴涛一家



倍感温暖。孩子及时做了手术。经过3年多的治疗日渐康复。

故事的哲理

法国作家雨果曾经说过：“心存

善意，譬如朝阳”。献爱心的过程就是源源不断的向外播撒阳光，传递正能量的过程。再微小的爱心经过集聚，都会变成爱的巨大的能量场，温暖人心，给人力量。

爸爸去哪儿了？

道是无情却有情

哲理的故事

2000年，高中一毕业，刘青林就来到招金地质勘查公司，从事黄金地质钻探工作，那时他刚满20岁。

钻探工作非常艰苦，经常在野外和井下作业，对一个从未干过重体力活的年轻人，的确是一个严峻的考验，但刘青林勤勉肯干，几年后，被提拔为分队长。

2006年，公司开拓省外市场，与内蒙古客户签订了钻探合同。刘青林得知后，主动请战，带领队伍进驻内蒙古工地。

那里的恶劣环境，让他们饱受风沙、日晒之苦。一阵大风就能把工人变成“泥人”；而太阳的毒辣炙烤，几乎能让人晕厥。在这种艰苦的施工条件下，他们苦战6个月，出色地完成钻

探任务。被客户誉为敢打硬仗、恶仗的“铁军”式勘探队。

然而，由于常年在外施工，疏于对家庭的照顾，刘青林谈起女儿，总是心怀愧疚。

2008年正月初二，刘青林的妻子生下了女儿。初为人父，刘青林心里美滋滋的。就在女儿刚出生15天，刘青林又一次接到了赴内蒙古施工的任务，如果接受这次任务，又将是一年不归。看着身体虚弱的妻子和嗷嗷待哺的女儿，他心里不是滋味。

但责任心强的刘青林还是狠下心，决定接受这次任务。安排好家务事后，便毅然带领分队队员又一次走进了内蒙古。他把对妻子和女儿的思念当成精神支柱，每天打电话以解相思。



如今，女儿已经6岁了，但和父亲相处的时间加起来也不过4个月。每次女儿见到刘青林，总是害羞地躲在妈妈身后，不肯叫爸爸。这常让刘青林泪湿眼眶。

故事的哲理

为责任远离家人，看似无情，但却是大爱的体现，当每一个人都以他人的福祉、集体的荣誉为目标时，世界会变得和谐而温暖。

站在村口的老人

注入温情文化，增强员工归属感

哲理的故事

自2010年起，蚕庄金矿实施了三项“民生工程”：设立职工生日及健康档案、爱心互助基金和职工亲情慰问档案。

最让人津津乐道的是“亲情慰问”。矿上500多名职工，大部分来自偏远的贫困地区。离矿区远，回一趟家不容易，很难照顾到家人，尤其是年迈的父母。

怎么能让员工的父母也感受到企业的关怀呢？蚕庄金矿领导决定在每年“老人节”时，为职工年满80周岁的父母送去节日的慰问。

矿长和工会主席分别带队，挨家挨户将爱心基金送到老人手里：200元的现金和价值100元的礼物。

每次回来，工会主席都很感慨，她说：“老人见我们来，那个亲热劲儿就别提了。有的拿花生，有的提一篮子苹果，硬往我们手里塞，说‘这是自家种的，一定要带上。’盛家村有位老人，每到老人节，就早早来到村口等我们来，让村里的人们羡慕不已。”

爱，不仅温暖了老人，也温暖了员工。

故事的哲理

企业的关爱延续到家庭，会让员工的家人有强烈的自豪感。在企业与员工家庭之间，架起一座关爱家庭的桥梁。不仅家属满意，员工也会对企业产生认同感和归属感。



“不孝”的儿子

忠孝难两全，准绳在自心

哲理的故事

2012年4月，招金新疆清河矿业的设备安装正值倒计时。惟一一名选矿专业的技术员康东亮，成了工地上最忙的人，经常只能以方便面充饥，同事们戏称他为“康师傅”。

一天，康东亮正忙得不可开交时，突然接到千里之外的妻子电话，父亲出了车祸，凶多吉少，让他火速赶回！

想到父亲起早贪黑、种菜卖菜，供自己念完大学。如今已是75岁的老人家，还在为生活奔波，在卖菜的路上出了事。康东亮心如刀绞。

康东亮急忙乘当天最早的班机赶回家中。可是，老父亲已经离他而去。康东亮趴在父亲身上嚎啕大哭。料理完父亲的后事，康东亮的心里空落落的，一想起老父亲慈祥的面容，就情不自禁泪流满面。

在当地有个习俗，长辈去世后，晚

辈要守灵七天，否则就是不孝。康东亮在家只呆了三天，就坐不住了。他知道新疆工地上正处在设备安装的关键阶段，自己负责的工作别人接替不了，如果不尽快回去，就会影响试车。母亲看出儿子的心事，不但没有埋怨儿子，反而劝他以工作为重。有了家人的理解，在父亲去世的第四天，康东亮就踏上了返程之路。

返程前，康东亮领着妻子、女儿来到父亲的坟前，说：“爹，儿子不孝，不能给您烧七了……等把矿建好了，儿子一定回来好好孝敬您，陪您喝酒，给您送钱。”

回到矿上，康东亮一头扎到建设工地。3个月后，试车成功了。当巨大的轰鸣声响起的那一刻，康东亮的眼睛湿润了，他在心里默默地对父亲说：“爹，自古忠孝难两全，儿子对不起您！”



故事的哲理

人们常说“自古忠孝难两全”，直到今天，很多人也常常遇到需要在工作与家庭之间抉择的时刻。一边是自己深爱的企业，一边是生我养我的父母。当要求必须从

这两者中选出其一时，相信再果敢的人也会感到矛盾，犹豫不决。但是，当我们选择为了大家的利益而奋斗时，相信每一个人都会给予理解和支持。

再次失约的春节

舍小家顾大家

哲理的故事

2012年大年三十，国大维修工人闫克峰这一天分外高兴，这是他在国大工作十多年来，第一次与妻子、女儿一起过除夕。

由于工作性质，维修工在节日期间常需要值班。领导得知他在外上大学的女儿回来，特别批准他今年在家过个团圆年。

晚上8点多，正当闫克峰与家人一边高高兴兴吃着年夜饭，一边观看联欢晚会的时候，电话响了：“水库水泵出现故障，必须紧急抢修！新来的维修工人经验不足，需要你马上赶往现场指挥！”

闫克峰二话不说，穿上大衣骑上摩托，就消失在又黑又冷的夜幕里。

到现场一看，水泵整个外壳滚烫，正吱吱冒烟。零下12度的寒冬，滴

水成冰，大家的手脚全冻麻了，但抢修一刻也不能停顿。

时间一分一秒地过去，当响彻云霄的鞭炮和漫天飞舞的烟花宣告着新一年到来时，抢修工作终于完成，供水系统恢复正常了。

凌晨两点钟，闫克峰才回到家。看着他疲倦的样子，妻子和女儿都流泪了。因为抢时间，闫克峰没有注意家人给他打的电话。看到他平安回到家，一家人揪着的心才放下。

一直承诺与家人一起过年的闫克峰，这次依然没有做到。

故事的哲理

为了让更多的人欢度春节，他们毅然做出了选择，牺牲小家，顾全大家。这种无私的选择闪耀着最可贵的人性光芒。



明天是“开斋节”

尊重民族兄弟

哲理的故事

2013年8月8日，对信奉伊斯兰教的维吾尔族人来说，是个特殊的日子，这一天是他们的盛大节日“开斋节”。开斋节是维吾尔族人的年节。维吾尔族中流传着这样一句俗语：“当不了月回回，总得当个月回回”，意思是说，无论平时有多忙，这个一年一度的盛大节日一定要参加。

8月7日傍晚，铜辉矿业物流仓储部经理王永升，正收拾东西准备下班。这时，一辆满载着枕木的大货车开进厂区，司机是个维吾尔族人，他用不太熟练的汉语连说带比划，急得满头大汗。最后大家终于明白，因为明天是开斋节，卸完车，他还要急着连夜赶回去。

原计划上午到达，下午返回。但在路上出了点故障，傍晚才把货送

到。维吾尔族司机焦急地看着王永升，希望他能想办法，组织人员尽快卸车。

王永升看到满满的一车枕木，足有2000根。现在已经过了下班时间，他马上把这一情况向公司领导进行汇报。领导得知情况后，立即组织了已下班的员工加紧卸货。

3个多小时后，2000根枕木整整齐齐地垛在了料场上。

维吾尔族司机高兴地直竖大拇指，终于如愿地返程了。

故事的哲理

少数民族是中华民族大家庭的一员。尊重少数民族的文化传统与风俗习惯，用更多的精力去关怀他们，是一个企业责任与义务，在这种心与心的交融中，民族关系会更加和谐，民族交流会更加宽广。



紧急救援

让正义长存

哲理的故事

2012年2月23日上午，欧海涛驾车到市区办事。当他行驶到西山公园时，看见路旁护栏被撞断了四五节，路边散落了很多碎片，一位男子斜躺在护栏边上，旁边一辆摩托车歪倒在地。

欧海涛急忙把车停到路边，赶到跟前，一边与伤者说话保持他意识清醒，一边了解他的伤势。

得知伤者左腿骨折，伤势严重，欧海涛毫不犹豫，把伤者抱起来，在路人的帮助下，抬到自己的车上，送往医院。在医院他跑前跑后帮忙挂号、交付CT费用，直到伤者家属赶到，才悄然离开。

后来，伤者伤愈出院，几经打听，得知欧海涛是国大的一名员工后，特

意赶制了一面锦旗送到了国大。伤者和妻子见到欧海涛，不停地道谢。

“我也是每天开车上路的，遇到这种情况，我不能袖手旁观……”欧海涛说。

欧海涛见义勇为的行为被招远电视台、《今日招远》等媒体进行了宣传报道。欧海涛也因此登上了公司的光荣榜。

故事的哲理

如果每一个人都能见义勇为，在危险来临的时候，挺身而出；在他人需要帮助的时候，伸出援手，让正义长存，人人都会拥有一个美好的生存环境。从这个意义上讲，弘扬正气，传播正能量，是每一个人义不容辞的责任。



落水的羊群

崇仁重义

哲理的故事

“加油，再加把劲……”戈壁滩的尾矿库中，有一帮人正在你推我拉，将水中挣扎的羊羔一只只救上岸，这是发生在招金北疆尾矿库抢救落水羊群的一幕。

2012年4月11日中午，招金北疆车队驾驶员张永兴在尾矿坝进行运输作业时，突然发现不远处有一群羊误入尾矿坝。张永兴立刻停车，快速冲向事发地点。只见20多只羊已经落水，正在水库中挣扎，处境很危险。羊的主人是一位哈萨克族牧民，正急得在岸上大喊大叫。

“牧民邻居就是家人！”张永兴一边安慰牧民，一边拿起电话向队长李向升作了汇报。李向升立刻组织人员，携带救援工具向尾矿库赶来。

受到惊吓的羊群在水里乱作一团，在岸上根本无法施救。于是，李向升果断决定：在水中架设浮桥，站在

桥上进行抢救。

4月上旬的北疆仍是寒气逼人，库水刚刚解冻，刺骨的冰水像针扎似的。由于浮桥不稳，不时有人陷于淤泥中，嘴里呛进水，他们全然不顾。就这样，大家推的推，拉的拉，一只、两只……经过近一个小时的奋战，20多只羊被安全救到岸边。

目睹了整个救援过程的哈萨克族牧民，热泪盈眶地紧紧握住李向升队长的手，用并不流利的汉语说：“谢谢招金北疆，谢谢招金人！”

故事的哲理

一个企业做到“崇仁重义、厚德仁爱”，已经超出了生产经营范畴，但却换来了人与人之间的真诚关系。金脉承千年，仁义结天下，崇仁重义，对铸就企业品牌形象具有非凡的意义。



招金故事第二集

编委会顾问：成思危 袁宝华 陈锦华

编委会主任：路东尚 杨沛霆

编委会成员：刘永胜 薛东峰 宋健 杨文孟 陈为强 欧日亮
常鸿达 焦晶 曹汐 胡卫红 邵玲玲 孙春燕