

北京华远卫士报

2015年11月10日 星期二 第11期 总第49期 HUAYUANWEISHIBAOANBAO 北京华远卫士保安公司主办 每月10日出版 本期4版

北京市东城区和平里街道党委来司考查入党发展对象付玉文，考查采取个别谈话、个别询问的方式，各部门参加人员都对付玉文同志给予了客观的评价。



本期导读

- 服务礼仪与沟通艺术 2版
- 火眼金睛的保安 3版
- 你对待工作是全力以赴还是尽力而为? 3版
- 危急显身手，人民好卫士。 3版
- 记黄村镇派出所项目部优秀班长 3版
- 摄影书法欣赏 4版

坚定理想信念，立志为党奋斗

2015年10月29日和平里街道组织部召开2015年第五次非公企业党建例会，由颐通建业医学工程公司党支部介绍党建事迹，潘兴伟部长就区域化党建工作提出了要求。

党办供稿

2015年11月12日北京市“我们的价值观”百姓宣讲团东城区专场宣讲会在和平里街道办事处6楼举行。

会上首都博物馆的闫丽、顺义区李桥镇的李林、阜外医院的佟江艳等七位同志作了精彩的发言。

党办供稿

2015年11月17日我公司北京按摩中心项目部举行了招投标现场会，按照企业的注册资金、企业等级、人员配备、服务质量等项标准进行了投标，我公司一举中标与甲方顺利签订了2016年的物业服务合同。至此我公司按摩中心项目已连续合作三年。

北京华远卫士京物业公司供稿

在经历了数年努力、经历了数年考验后，公司财务部副经理付玉文同志终于站到了国旗下，我们对付玉文同志表示祝贺。

中国共产党中中国社会主义事业的中流砥柱，共产党员是中华民族优秀儿女的杰出代表，改革开放市场经济面对金钱物质的诱惑、灯红酒绿、信仰危机使为数不少年轻人沦于享乐中，祖国的前途、人类的理想这些曾经鼓舞斗志的豪言壮语逐渐被淡化，但中国共产党领导的有中国特色的社会主义主流仍然是我们国家的魂和志、理想和信念是不少年轻同志终生不懈的追求，付玉文就是这样的同志，从管车管物的办公室主任，改任财务部工作，毫无怨言、兢兢业业，工资发放辛苦至极，把工资送到每一位一线员工手中，不出一丝差错，这体现的不止是一种精神。公司需要这样的精神，党和国家同样需要这样的精神，付玉文同志自递交入党申请后对自己严格要求的标准又提升了一步，向党员标准迈进了一步。

我们希望付玉文同志记住入党的日子，因为从这天起，你已经成为党的人，党给了你政治生命，党给了你青春和力量，党对你提出了更高的要求，为党的事业奋斗终生则是你一生一世的选择和追求。

党办宣



扫描关注北京华远卫士保安公司
本报官方网站: www.bjhuayuan.cn

内部资料 注意保存

服务礼仪与沟通艺术 —— 你的形象价值无限

(二) 沟通的黄金法则

微笑要领

微笑是人际交往的通行证。
微笑有什么作用？
(有益健康，缩短距离，热情鼓励，招徕顾客，缓和气氛)

**E 西方微笑的故事，
美国女孩的微笑**
微笑注意什么？

E 训练方法：

1 照镜训练法

2 词语训练法

七 茄子 威士忌

实验：现场训练微笑
两人一组 10 秒，对着大家

沟通的对象

您不能不沟通
与上司、同事、下属沟通
与客户沟通
与亲人沟通
沟通关系着您的人际和谐
沟通关系着您的未来发展

沟通的箴言

要有一双吸引人的嘴唇，那么就请说好意的语言。
要有美丽的双眼，请寻索他人的优点。要有纤细的身材，请与饥饿的人分享你的食物。要有亮丽的头发，请让小孩每天触摸你的头发。请记住，如果我需要帮助，我永远有我的手我可以自己动手。当我成长了之后，我发现我有两只手，一只可以帮助自己，一只可以帮助别人。

奥黛丽赫本

参与

E 同理心倾听
盲人失恋

专注

E 发问的技巧-苏格拉底式提问

幽默

E 方法，作用，
讲笑话

赞美

E 2000，水知道答案，鲜花，方法
a 陈述一个事实
b 再说这个事实的可贵
c 说明自己的感受
d 表达期许
e 来点身体语言

倾听

E 你口才真好，感谢老公；
倾听方法：积极回应；
使用鼓励性语言；
及时澄清；适当的身体语言；
示意周围安静；拿出笔记本；
身体前倾，稍微侧身面对对方；
保持眼神交流；
点头微笑等
倾听后的反馈：我很佩服你，我很欣赏你，你真不简单，你很特别



子女：赏识 琳娜，手套你真能耐，参与另外一个生命的成长；笨蛋，全世界最笨；智商来源于父母，个体差异 E 阿姆斯特朗 E 打碎花瓶

父母：孝敬 谁是你的佛？天竺 新商报乌鸦，幼半；是谓，至于，树，子，妈妈我爱你，有什么事求我？怀孕？

属下：赞美 说你爱我，花开，夫妻，三个优点 一个 no

上司：崇拜 韩国清洁工，魅力领袖，沟通技巧让上司相信你的才干，不要轻易向上司许诺，接受上司的批评，对上次不盲从，不逢迎上司，经常向上司请教

客户：机智 顾客是什么？上帝，顾客永远是对的？找我姐夫 2500 元的帽子，15 种被拒绝的话术，己所不欲勿施于人，行有不得反求诸己，己欲立而立人，己欲达而达人

朋友：真诚 习近平：澳门演讲“以利相交，利尽则散；以势相交，势败则倾；以权相交，权失则去；以情相交，情断则伤；唯以心相交，方能成其久远”，7 亿元资产，600-60，种子规律

自己：和谐 兴趣，爱好，奇门遁甲，心灵沟通，赞美自己，眼睛很漂亮，身材火辣



陌生人：微笑 人人可做的善事。乞讨的，给饭，给钱；老弱病残孕让座；雨雪天摆摊，讨价还价；迷路的老人一雪天摔倒的老人，碰瓷；有钱，不要包二奶，自助几个贫苦的错发的短信，英语教材隐私 NAME，但见，不知，黑人出租车司机，皮肤不一样？妈妈，上帝为了世界缤纷，创造不同的颜色的人。我妈妈说，黑人注定低人一等。不一样的一生。善良的语言。

沟通的对象
您不能不沟通
与上司、同事、下属沟通
与客户沟通
与亲人沟通
沟通关系着您的人际和谐
沟通关系着您的未来发展

第三部分：沟通的概述

(一) 沟通的模式

1、语言沟通 2、非语言沟通

语言信息沟通

语言是人类特有的一种非常好的、有效的沟通方式。

语言沟通包括口头语言、书面语言、图片或者图形。

口头语言包括我们面对面的谈话、开会等等。

书面语言包括我们的信函、广告和传真，甚至现在用很多的 E-mail 等。图片包括一些幻灯片和电影等，这些都统称为语言的沟通。在沟通过程中，语言沟通对于信息的传递、思想的传递和情感的传递而言更擅长于传递的是信息。

E: 避免冲突的 7 句话：是；好的；让我来；我会注意的；是，我知道了（说的不对）；一定改进；多谢光临；协调家庭关系：老公孩子；客户关系。T: 演练 7 句话

交谈的注意事项

- 良好的语言
- 准确的语言
- 肢体语言的表达
- 用语文雅
- 尊重隐私

沟通技巧

发展一双对语气敏感的耳朵
避免优越感的关心
避免排斥的语言
避免阿谀奉承
“您”字当头
赞美
同理心倾听
适当驳回 - 我知道了（不谈什么？国家政府，商业秘密，格调不高的话题，隐私）

非语言信息沟通

肢体语言包含得非常丰富，包括我们的动作、表情、眼神。实际上，在我们的声音里也包含着非常丰富的肢体语言。我们在说每一句话的时候，用什么样的音色去说，用什么样的抑扬顿挫去说等，这都是肢体语言的一部分。

我们说沟通的模式有语言和肢体语言这两种，语言更擅长沟通的是信息，肢体语言更善于沟通的是人与人之间的思想和情感。

E 7.38.55 法则（效果，如何沟通）
E 消极的肢体语言：测谎仪 捂嘴巴 抹鼻子 摸鼻子 揉眼睛 抓脖子 拉衣领 防卫屏障：双臂交叉 锁足坐 歪身歪腿斜 弯腰驼背 趴伏倚靠 双脚交叉 脚位不正 手位不当 半坐半立 浑身乱动
E 男女之间对视 7 秒，临界率。读懂非语言信息，讲礼貌，不讲话，喋喋不休，脖子以下思考

火眼金睛的保安员

2015年8月20日，我突然接到集团公司陈总的电话，他那和蔼可亲的话语，讲述着这样一件事情。他说：六里桥派出所的领导同志特意给集团公司经理打电话，希望对雨泽项目的巡逻岗9号队员郑交贵及副经理帅金柱、经理魏玉卿给予表彰，号召全公司向几位同志学习。学习他们对工作认真负责、心系人民、忠于国家，在8月17号的险情排查中，他们立下汗马功劳。说到这里，我有些迷茫。像这类事情，在雨泽项目司空见惯的事情，不足为奇，不知是指哪件事情，如此得到领导的如此重视？经过认真的了解，原来事情的经过是这样的。

2015年8月17号，上午8:00副经理帅金柱安排完交接班，正在北区检查巡视。碰上巡逻队员，两人发现北区居民区附近很少有人光顾的一片杂草丛生的地块里，有一条人踩出来的羊肠小道通向远方，而且有机动车通过的痕迹，充满了神秘和诡异。一种职业敏感，使他沿着小路往前走，一探究竟。之前小路两旁荆棘密布，2米多高的野葛攀枝错节，相互缠绕，人一进入里面飞虫扑面，太阳晒得野草热浪滚滚，令人窒息！他们发现前面不远处有一辆面包车停在那里，近前一看车，发现车门紧

锁，空无一人。他们透过车窗玻璃，只见车厢内装满了液化气罐瓶，数了数足有25个！向附近居民一打听，得知原来有一商贩，利用晚上的时间，在这里秘密进行买卖液化气的生意。此地无人又隐蔽，又赚钱！

大家都知道今年8月22号，世界田径锦标赛在北京举行，9月3号又是中国反法西斯胜利70周年大阅兵的时刻。这是中国人民敞开大门，不但让世界重新认识和了解新中国，同时展示新中国自成立以来光辉历程的一项重大政治活动。为了使这两大活动能顺利进行，进入8月以来，全北京各个区政府下大力气对污染行业、流窜人员，对生产、制售危险品、违禁物品等特殊行业进行了前所未有的综合治理，提出了此次活动在北京举行，在治安防范方面，只有一万没有万一，绝对万无一失的刚性目标。而此时的小商贩，却为了一时的个人小利，视国家和人民的利益而不顾，执迷不误做着这样的黑暗交易。大家都知道液化气是易燃易爆危险品，当下又是室外温度高达34度左右的高温天气，而密闭的面包车内的温度可高达六七十度左右，很容易引起自燃、自爆事故的发生。而这25个液化气钢瓶，就

是25个定时炸弹！这辆车的周围不远处，是三路居医院和人口密集的居民区。如果发生意外，不但给人民群众的生命财产安全造成巨大的损失，还会给国家、给人民带来多么严重的政治影响，我们作为保安队伍又怎么向全国人民交代！想到这，帅经理急忙通知魏经理向甲方领导汇报情况，而后拨通了六里桥派出所的电话，公安干警立刻展开了排除救援的紧张战斗：首先疏散周边群众，而后根据车牌号儿的提示，几经周折找到车主，打开车门将装满液化气的钢瓶小心翼翼的转移到安全地带，妥善保管。并当场将车扣留、罚款5万元。公安机关将此人带回派出所，进行调查审理。

这件事经过我们机智保安员的认真工作，有惊无险、化险为夷。但是也告诫大家，危险随处可见，防范无时不存。只有时刻提高警惕，才能确保首都人民的平安。我想这位侥幸的面包车司机，一定为自己的行为感到悔恨不已，他应该为自己的无知而买单！

雨泽项目部政委程文供稿

你对待工作是全力以赴还是尽力而为？

故事：一天猎人带着狗去打猎，猎人一枪击中兔子的后腿，受伤的兔子开始拼命地跑，猎狗在猎人的指挥下飞奔去追赶兔子。

可是追着追着兔子不见了，猎狗只好迅速的回到猎人身边，猎人开始骂猎狗：“你真没用，连一只受伤的兔子也追不到！”猎狗听了很不服气的回道：“我尽力了呀！”

兔子带伤回到洞里，它的兄弟们围上来惊讶的问它：“那只猎狗很凶呀！你又带了伤，怎么能跑的过它？”兔子说：“它是尽力而为的，我是全力以赴呀！他没追上我，最多挨顿骂，而我若全力以赴的跑我就没命了。”

在《亮剑》电视剧中，八路军李云龙部队因为掩护师部和医院被小日本鬼子围困，小鬼子妄想一举歼灭八路军李云龙部队，面对凶残的小日本鬼子李云龙和他战友们毫不畏惧，一炮打掉鬼子坂田的指挥部，从正面突出重围，胜利的完成任务。狭路相逢勇者胜！

我们平时对待工作也应该做到全力以赴，哪怕摔得粉身碎骨，最起码我全力以赴的做了死而无憾。《八路军》电视剧中，我最喜欢忻州会战时国民党中将军长郝梦龄的一句台词：“将有必死心，士无贪生念”。

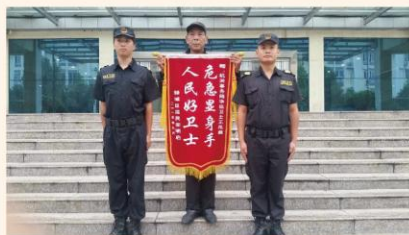
事实上尽力而为是远远不够的，尤其是现在这个竞争激烈的年代，到处充满危机，要时常扪心自问，今天我的工作是全力以赴了，还是尽力而为？今天工作不努力，明天努力找工作。

we house 项目李卫国供稿

危急显身手 人民好卫士

2015年9月12日早5点左右，夜班班长王兆浦在区政府门前巡逻时，看到一中年妇女被一电动三轮撞倒在地，肇事人已逃离现场。伤者满脸是血，王班长见此情形立即拨打120寻求救援。在这期间王班长通过伤者找到其家属的联系电话，联系家属并说明情况。10分钟后急救人员到达现场把伤者带离现场送往医院。事后伤者家属到区政府项目找到项目经理寻找夜班班长王兆浦，说明情况并呈上锦旗一面写上：危急显身手，人民好卫士。见到王班长后其家属在表示感激之余又拿出500元现金以示感谢被王班长当场拒绝并说我是华远卫士人，见义勇为是我们应尽的职责。

驻马店分公司区政府项目供稿

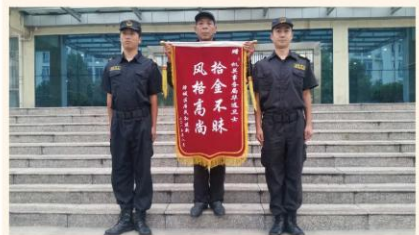


拾金不昧 风格高尚

2015年8月14日晚上7点左右区政府夜班班长王兆浦的去行政服务大厅查岗期间，发现门前一个女士提包。周围空无一人，后经项目人员一起打开皮包发现里面有：现金6800元，化妆品，身份证，四张银行卡和一张转账支票上有电话号码。王班长拨通电话联系上失主，通过电话能感觉到失主的焦急状态，王班长说清位置等待失主的到来。一辆宝马带来一男一女，通过验证手机号码，皮包物品确认属实后，把皮包交还失主进行清点，物品齐全。

失主当场拿出1000元现金以示感谢被王班长当场拒绝。并说：这是我们应做的，乐于助人，拾金不昧，见义勇为是我们华远卫士人的职责。失主再次表示感激，几天后来到项目并送来锦旗一面：拾金不昧，风格高尚。

驻马店分公司区政府项目供稿



记黄村镇派出所项目部优秀班长

李达 2015年入职华远卫士保安公司驻黄村镇派出所项目部，担任三班班长，班长是一个班级领导人物，必须具有处理各项事物的能力和技巧。

首先，该同志具有较高的领导、协调、组织、管理的能力。他熟悉班内事物和流程，配合队长和政委做了大量工作，帮助队员解决了不少问题，我相信以前这些经验对于他以后各项工作的开展有很大的帮助。

其次该同志具备处变不惊的性格。无论是看管三室还是出警的时候，当面对突发事件和意外时他都能沉着冷静的应对，果断的处理，做到了大事化小，小事化了，合情合理，认真负责的解决好各种问题。每天早上督促队员早起整理内务，军事队列训练及各项技能培训。岗上从严要求队员做好每一天的勤务安排，休息期间体贴关怀队员，队员有感冒发烧及时送他们到最近的医务所及时就诊，以免延误病情，发现队员有思想情绪的及时沟通。

再次，该同志具备服务队员的热情，他性格外向中有些内敛，热情里又不乏成熟。平日里喜欢和队员们交流沟通，能及时发现战友日常生活中出现的问题、及时应对妥善处理。

2015年9月5日是学校开学的日子，派出所和学校紧邻一条窄小的马路，送孩子上学的家长将车辆停放在马路旁，让本就狭窄的马路变的拥堵不堪，严重影响了出警车辆的通行，为了改善这种情况，他每天早早就和队长来到派出所门前和学校门口，耐心的劝说每一位不秩序停放车辆的家长，将车辆有序的停放在停车位，保证道路的畅通和出警的迅速，不到一星期的时间车辆拥堵的状况就有了明显的改善，别人说他更像一名交通协管员，他却是微微一笑，因为他明白他穿制服站在门口他代表的不是自己，而是华远卫士保安公司驻黄村镇派出所的形象，更是华远卫士人的形象。

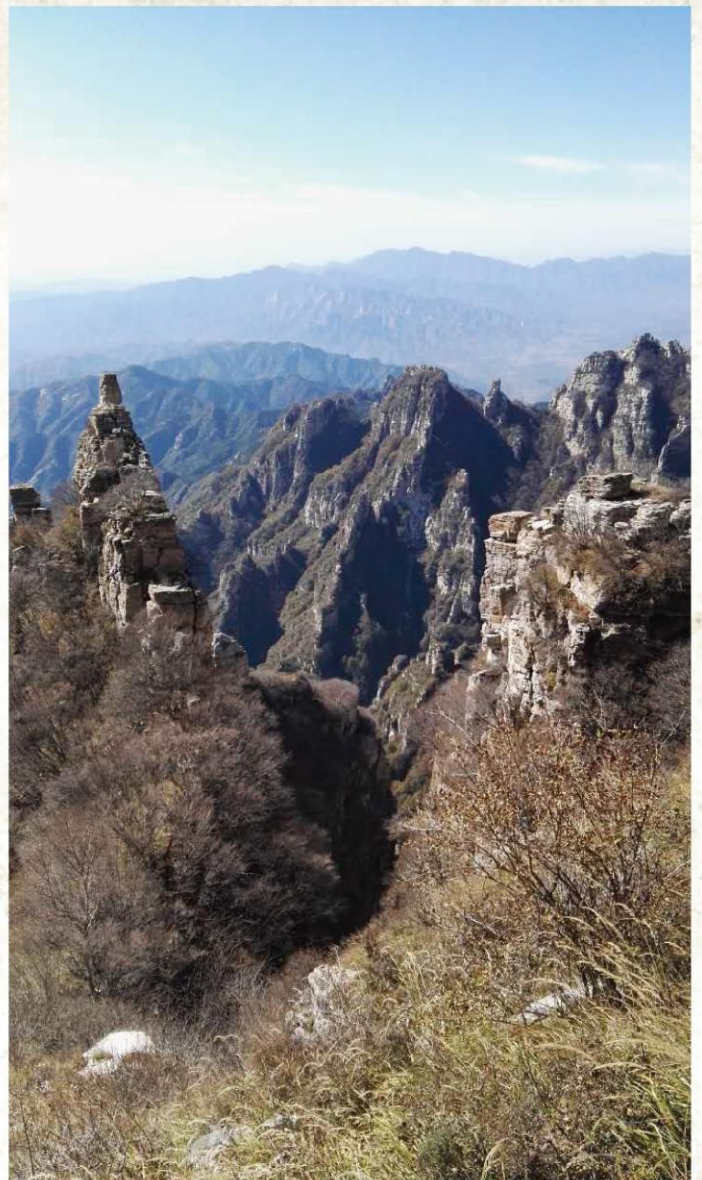
黄村镇派出所项目姜洪强供稿



马路旁，让本就狭窄的马路变的拥堵不堪，严重影响了出警车辆的通行，为了改善这种情况，他每天早早就和队长来到派出所门前和学校门口，耐心的劝说每一位不秩序停放车辆的家长，将车辆有序的停放在停车位，保证道路的畅通和出警的迅速，不到一星期的时间车辆拥堵的状况就有了明显的改善，别人说他更像一名交通协管员，他却是微微一笑，因为他明白他穿制服站在门口他代表的不是自己，而是华远卫士保安公司驻黄村镇派出所的形象，更是华远卫士人的形象。



摄影
书法
欣赏



白石山风景 摄影人：魏玉卿

拼搏 自强不息
有志者事竟成

丽泽项目部姬传宝供稿

厚德载物

丽泽项目部姬传宝供稿

梅兰竹菊

丽泽项目部姬传宝供稿