



启航



瓯海眼镜官方微信公众号

主办：温州市瓯海眼镜有限公司启航学院

内部刊物

2019年5月9日

2019年第3期

“魅力瓯海，领跑未来”2019年马拉松长跑

4月20日，温州市瓯海眼镜有限公司组织了“魅力瓯海，领跑未来”为主题的马拉松长跑活动，本次长跑全程42.195公里，主要参与对象是公司的中高层干部。长跑路线为：以泰顺县新城区中益假日酒店为起点，沿S331辅路，乌岩岭路，龙山路到5号绿道，终点为时尚体育小镇（百丈镇），沿途在5KM、10KM、15KM、20KM、25KM、30KM、35KM、40KM、最后400M均设置能量补给和服务站点。

9时25分，参加活动的队员在中益假日酒店集合，沿着策划的路线开始了马拉松长跑的征程。经过几小时的漫长征程，第一梯队的姚永和总监于14时35分到达了终点，紧接着排名第二的郝振彦于14时36分达到目的地，14时54分第三名的魏铁岭经理也到达终点，17时07分第三梯队的成员何旭经理、潘冬明经理、张吉永经理在大家的鼓励下也顺利跨过了终点线。

马拉松运动的魅力在于挑战自我、超越极限、永不放弃的精神。活动结束后，王总首先为本次长跑获得冠亚季军的运动员颁发了奖杯和奖牌，而后为参加本次长跑活动的所有成员颁发纪念勋章，并勉励大家在今后的工作中继续发扬本次活动中运动员所展现出“锁定目标、奋勇向前、顽强不息、永不放弃”的精神。



2019年第一季度员工代表大会

2019年4月30日18时30分，公司于二楼会议室如期召开了2019年第一季度员工代表大会，此次员工代表大会由人力资源部组织召开，参加此次员工代表大会的员工代表有董海泉、程松艳、黄碧桃、董泽许、肖杰、董宜俊、毛东波、万里秋、王丽红、付建明、杨海丽、石长科、张悦。

员工代表大会针对企业在经营管理、文化建设、分配制度、劳动保护、生活福利、奖惩办法以及重要的规章制度，监督各级领导干部(工作失职、以权谋私、以势欺人、投机取巧、营私舞弊)，并提出任免和奖惩的建议，不断地促进公司做出针对性的改善，以保持公司永续发展。

大会结束后，人力资源部针对员工代表所提意见进行汇总，要求相关问题的对应责任部门负责人对提到的问题予以回复，及时改善。



关于开展节约用水工作的通知

为积极响应按计划用水任务，推进节约型公司建设，减少和杜绝水资源的浪费现象，请各单位注意，相关事宜通知如下：

- 1.严格执行下班“三部曲”，做到下班关闭水、电、气。
- 2.自觉养成节水习惯，使用水龙头时尽量合理用水，用完随手关闭。
- 3.涮洗拖把、抹布时不要过量用水，特别在人离开时，必须关闭水龙头。
- 4.超声波清洗池严禁长时间开水龙头。
- 5.如遇到因故障引起破裂或漏水的情况，应及时向后勤反馈报修。



公司质量方针

精良制造，诚信经营，奋发图强，共赢发展。

夏季小常识—睡眠

中医认为“夏气与心气相通”，夏季养生要注意早睡早起。起床前可以做几个小动作，有利于增强体质，养护心脏。夏天天亮得早，人们起得早，而晚上相对睡得晚，易造成睡眠不足，所以要增加午休。

一般来说，夏季午休以30分钟至一小时为宜，时间过长反而感到疲倦。醒来后不要匆匆起床、马上投入工作或学习，因为此时大脑的供血不足，可能会出现短暂的功能性紊乱，让人感到头昏脑胀，最好再躺10分钟左右起床。以下几招教你拥有好睡眠。

一是不要空腹睡眠。最好在睡前三刻钟左右吃一些易消化的点心，再喝点水。二是不要长时间开着空调。睡前可将空调开在28左右，适当去去暑气，上床后应关闭空调。最佳睡眠体表温度在37左右，如在非常炎热的盛夏时节，夏季睡眠可采用一些健康的物理降温法，将被窝温度保持在37左右。

三是不要贪玩而影响平时形成的生物钟。中老年人不打通宵麻将，也不要半夜兴奋地看足球赛。也不要以洗澡代替热水泡脚。每晚临睡前用热水泡脚是一年到头必备的功课。只有把双脚泡热了，才有可能睡个好觉。睡觉时头要凉，脚怕凉，盖被盖毯子首先捂住双脚。



选择

有三个人要被关进监狱三年，监狱长给他们三个一人一个要求。

美国人爱抽雪茄，要了三箱雪茄。法国人最浪漫，要一个美丽的女子相伴。而犹太人说，他要一部与外界沟通的电话。

三年过后，第一个冲出来的是美国人，嘴里鼻孔里塞满了雪茄，大喊道：“给我火，给我火！”原来他忘了要火了。接着出来的是法国人。只见他手里抱着一个小孩子，美丽女子手里牵着一个小孩子，肚子里还怀着第三个。最后出来的是犹太人，他紧紧握住监狱长的手说：“这三年来我每天与外界联系，我的生意不但没有停顿，反而增长了200%，为了表示感谢，我送你一辆劳施莱斯！”

这个故事告诉我们，什么样的选择决定什么样的生活。今天的生活是由三年前我们的选择决定的，而今天我们的抉择将决定我们三年后的生活。我们要选择接触最新的信息，了解最新的趋势，从而更好的创造自己的将来。

服务至上，切除应付之心

题记：2019年4月13日C018客户投诉D13827Q3款镍释放通不过测试，4月16日C018客户再次投诉大货随机抽样D13478Q3、D14025Y两款镍释放通不过测试。为此，公司对三款架子镍释放测试通不过的发生原因进行追溯。通过系统和现场查证，这三款架子其中一款架子的镍释放测试报告以尺寸测试报告代替，有一款用非当批次出货的测试报告代替。

回顾中国造假恶性事件，第一起是三鹿毒奶粉事件：2008年9月8日甘肃岷县14名婴儿同时患有肾结石病症，引起外界关注。事件曝光后，中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局对全国婴幼儿奶粉三聚氰胺含量进行检查，结果显示，有22家婴幼儿奶粉生产企业的69批次产品检出了含量不同的三聚氰胺，除了河北三鹿外，还包括：广东雅士利、内蒙古伊利、蒙牛集团、青岛圣元、上海熊猫、山西古城、江西光明乳业英雄牌、宝鸡惠民、多加多乳业、湖南南山等22个厂家69批次产品中检出三聚氰胺。第二起是长生生物疫苗造假事件：2018年7月15日，国家药品监督管理局组织对长春长生生物科技有限责任公司开展飞行检查，发现该企业冻干人用狂犬病疫苗生产存在记录造假等严重违反《药品生产质量管理规范》行为。这两起造假恶性事件对社会造成了巨大的恶劣影响，国产奶粉至此丧失民众信任，中国医药行业也颇受国人质疑。

同样，品保部的镍释放测试报告造假事件，也对我们瓯海造成了非常恶劣的影响。首先因客户在大货随机抽样中通不过测试，可能面临着3万多付的退货或取消订单；其次，公司面临着客户的信任危机；第三，品保部肩负着守护公司的不良品不流入客户手中、肩负着产品标准及检验流程的制定、肩负着品质体系的监控。这样一个承担着多种重大责任的职能部门，都集体失信于客户、失信于企业、失信于自己的职业素养，对公司的体制建设造成重大的冲击，同时也影响了品保部在公司内部的公信力。

对上述造假事件进行剖析，个人认为品保部和其它部门存在以下三个方面的问题。

一、诚信缺失。

我们在《中国历史常识》一书中——商鞅变法一章读到“徙木立信”的故事，卫鞅在国都市场南门立下一根三丈长的木杆，招募百姓有能够搬到北门的就赏给十镒黄金。百姓对此感到惊讶，没有人敢去搬木杆。（卫鞅）就又宣布命令说：“有能够搬过去的就赏给五十镒黄金。”有一个人搬木杆到北门，立即赏给他五十镒黄金。诚信对于大到一个国家，中到一个企业，小到一个人

的言行都是非常重要的。孔子在《论语·为政》中云：“人而无信，不知其可也。大车无輹，小车无轨，其何以行之哉？”其意思就是人要是失去了信用或不讲信用，不知道他还可以做什么？就像大车没有车輹与輹相连接的木销子，小车没有车輹与輹相连接的木销子，它靠什么行走呢？我们公司的质量方针中就有一句“诚信经营”。如果我们的管理干部在工作中弄虚作假，缺乏诚信思维和行动，就没有办法在企业里立足；如果我们的企业不能诚信对待客户，与客户建立良好的合作关系，就有可能被客户抛弃。我们要清晰明白客户是企业生存之基，也是企业成长之源。对待客户我们要像“葵花逐日”那样，客户之需就是企业之所向，要为客户提供最好的品质、交期和沟通服务。当我们服务客户时，我们要用心领会沃尔顿先生在《富甲美国》一书中谈到沃尔玛早期的经营理念即“热忱待客、诚信经营、追求卓越、始终如一”。这一理念就是放在现代企业管理上也是适用的。企业经营需要诚信，管理者在工作上也需诚信。对答应的事情要全力以赴去兑现承诺，不能嘴里答应，而行动不足；也不能把承诺的事或上级交代的事当耳边风；更不能弄虚作假或者应付了事。

二、职责缺位。

职责缺位表现在两个方面，一方面品保部对自己的职能认识不足，不能正确认识到品保部是公司品质关口的最后一道闸门。从某种意义上说，品保部的工作对内代表着客户，对客户来说就是代表公司。如果我们品保部弄虚作假，就意味着公司的不良品会发给客户、流到消费者手中。另外，品保部是公司代表客户和公司制定产品标准的部门，也是公司品质管控体系的监督者。如果我们稽查人员放水，就意味着我们的行政、品质、物流等管理体系流于形式，也会滋生或助长其它部门弄虚作假的不良风气。职责缺位表现的另一方面为：品保部的专业化能力不足，不清楚自己部门该做什么、怎么做，做到哪种程度才能达到客户和公司的需求。没能围绕“通过服务让客户感到惊叹”这一企业价值观来提升自己的专业技能。如果CQE能深刻领会这一价

值观就不会发生客户一年内有30多次投诉条码打错，而问题依然未能杜绝；如果我们的塑胶生产团队有客户服务意识，就不会因为塑胶架脱皮、断框导致客户多次退货；如果我们的工程部和金属焊接有客户服务意识，就不会让客户反复投诉我们的金属架酒杯焊位有高低；如果我们板材精密部和物流部门有客户服务意识，就不会发生A034客户订单从发生异常到强制补料需要65天才去解决问题……正如《关键时刻》中写道：“员工有犯错的权利，但并不代表他们可以以此作为无能的借口。”2019年的战略会上王总把“三化”即专业化、素质化和职业化提升到公司的战略层面。所以提升专业技能和解决问题的能力是人力资源部和各级管理者当前迫切需要解决的问题和今后的工作重点之一。

三、团队建设不足。

管理的职能是管人、理事、造物，人是企业经营的第一要素，一个合格的经理人要具备搭班子、建体系、育人才的能力。公司一直倡导打造“军队、学校、家庭”的企业文化。军队就是要有严明的纪律，学校是育人之摇篮，打造家庭文化是要在生活中让员工感到温馨，对待员工和他人要有包容之心。管人首先要从公司“三化”的素质化抓起。要教会员工老老实实做人、踏踏实实做事，遵规守矩，不能让下属有偷奸耍滑的行为发生。在育人方面要遵循：讲给他听、做给他看、看着他做，再对执行过程中进行有效的督导。当然，在培养下属之前作为管理者自己应有基本功，要熟悉本部门所有岗位的工作内容，不能像山间竹笋嘴尖皮厚腹中空，如果自己沒有扎实的专业知识和技能，你培育出来的员工也只能是歪瓜裂枣。

管理者既是倾听者，也是沟通与教育者，他要善于表示自己，把自己的意图清晰明了的传递给他人，鼓励员工发挥最大的潜力。在员工做出成绩时要学会对下属或员工及时的表达赞赏。只有使员工真正感受到工作的成就感，并产生高度的自我认同感，他才会真正体会到自己的目标是什么，并通过努力达成或实现这个目标，也就能提高领导对他个人价值的肯定，这种健康的自我价值感一旦产生，必然会带来高度的自信与强大的创造力，以帮助员工迎接未来不断涌现的挑战。当员工犯错时，我们不能



像老母鸡一样无原则的包庇和纵容，而应象孔子所云：“不迁怒，不贰过。”要懂得恩威并施，奖惩分明，也就是合理利用胡萝卜和大棒。尤其是对待刚出社会不久的00后，要找到他们的共同语言，与他们多沟通，了解他们的心理动态，教会他们做事和做人。同时，作为管理者还要为员工做好榜样，《关键时刻》一书中讲道：“许多管理者会抱怨下属的坏习惯，其实员工的不良行为，是源自于主要负责人的坏习惯。”领导或管理者的一言一行员工都看在眼里，甚至被模仿。通过员工的行为，管理者的性格很快就会影响到组织的每一个角落，所以常常出现一个部门里主要负责人的性格决定了这个团队的文化。也就导致了团队之间的文化差异：有的团队充满活力、有的团队按部就班、有的团队士气高昂、有的团队则死气沉沉……总之，作为管理者无论是在工作上，还是在生活上都要做到刘备所云“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”。

诚信缺失、职责缺位和团队建设不足，这三个方面的问题是我们每一个部门都应该重视的问题。以客户为中心的服务理念不能只停留在文字上、不能只挂在墙上、也不能只停留在口号上，而是要根植于员工的心里，并且通过行动体现出来。正如卡尔森所说“不仅是服务业，制造业也一样，我们进入一个以顾客为导向的时代，日益精明的消费者和不断涌现的竞争对手，给我们带来新的挑战”。为了适应市场，赢得顾客的青睐，我们必须打造一支具有敬业精神和强烈服务意识的团队。打造这样的团队，要从心里、从根本上去解决过去不重视客户诉求的不良意识，要彻底把这些心里不良资产剔除掉。只有这样，我们才能轻装上阵，企业的发展才会高歌猛进。（作者：田水红）

王阳明名句解析

【原句】

无善无恶心之体，有善有恶意之动，知善知恶是良知，为善去恶是格物。”

【解析】

来自于王阳明的王门四句教，良知是心之本体，无善无恶就是没有私心物欲的遮蔽的心，是天理，在未发之中，是无善无恶的，也是我们追求的境界，它是“未发之中”，不可以善恶分，故无善无恶。

当人们产生意念活动的时候，把这种意念加在事物上，这种意念就有了好恶，善恶的差别，他可以说是“已发”，事物就有中不中，即符合天理和不符合天理，中者善，不中者恶；良知虽然无善无恶，但却自在地知善知恶，这是知的本体；一切学问，修养归结到一点，就是要为善去恶，即以良知为标准，按照自己的良知去行动。



理解、谨小慎微、慎始慎终

(品保部 于世举) 4月，我们被公司最重要的客人投诉镍释放测试不通过，调查结果发现我们的内部系统上传体系存在严重漏洞。批量造假，从去年到今年，系统内所有与实验室测试的报告都有张冠李戴的问题。这是一起性质非常恶劣的造假行为，也是一起集体无意识的过失，从员工到主管到经理，还包括系统的监管部门，在这件事情上，没有人是无辜者。

为了工作效率，我们推行ERP，其目的是让我们的记录由浩如烟海的纸质表单转为电脑留存的Excel表格，Word文档，PPT图片，从而可以快速准确的找到原始记录，我

们可以告别过去出现异常查找记录时大海捞针。在我们公司，这样的改革渐渐的成为了主流，这也是今后眼镜行业的主流，且必定是主流。机器代替人，否则谈何竞争力，人工成本日渐高昂，我们又如何能够脱颖而出。公司请我们在这里工作，不是请客吃饭，而是请我们来解决问题的。出现这样的问题，除了羞愧，反省，自责以外，我认为更应该将目光注意到我们内部的人员监管上面，应该重新梳理流程的漏洞。

人员监管，我们一直在做，一直没做好，在我看来，不够谨小慎微，什么样的人带什么样的兵，上行

下效是古人讲的，放在现在也一样通用。如果我们的管理者自身不够严谨，自己带头破坏规矩，又怎么能服众呢？拿这次镍释放的事情说，事后调查，刘凯接手之前一切按他前一任（于英武）的要求做，我没有鞭尸的意思，只是在此想表明一个观点，前任告诉你这件事情可以传假报告鱼目混珠，你也就听之任之，这和别人叫你杀人放火你也照做道理岂不是一样，难道只因别人跟你说他曾经杀过人，你就会去杀？很显然，杀人的事情我们不会做，只是因为我们思考了，又或者是权衡了利弊，所以放弃了。那我们测试报告造假何其相似。我们有思考，对下面做事的人又怎样监管了？这些监管的人又受谁来监管呢？这是第二点我想说的，我们的流程体系问题。

我们公司投入了大量的精力用在体系建设，流程改造。收效甚微，原因众多，除了人员素质低下、流失率高等老生常谈的问题，我认为我们没有做到理解，也没有做到谨小慎微，更谈不到慎始慎终。

理解是指每一项政策背后的故事，每一项流程设置的由来，并非每个人都清楚，执行的时候一刀切，所以推行时阻力重重，要消除这种隔阂，首先要让所有人知道背后的故事，问题的严重性以及政策实施的问题点，最后还要能让人感受到希望，否则就会像我们很多项措施，做到一半发现中间困难重重，执行者战战兢兢、普通员工盲人摸象、高层一叶障目，收效甚微，最后不了了之。这一点跟人事招聘很像，每个新进员工都应该清楚地被告知他一个月能够拿

到多少薪水，要工作多长时间，可以获得哪些福利，需要注意哪些规章制度等等，绝不会听到员工拿到第一个月薪水选择离职是工资低、时间长、规矩多这些原因。话一定要说透，而且要确认被理解。

谨小慎微是我们工作中的必修课，慎始慎终是工作的主旋律。现在任何一个异常都会给公司带来金钱上面的麻烦，也有可能降低客户的满意度，更会存在客户的取消订单，我们应该珍惜来之不易的订单，这是王总以及各位业务员努力奋斗来的成果，也是我们的饭碗。失信于客户，无异于砸自己的饭碗，员工犯错了，没关系，转一家厂继续度日；管理犯错了，没关系，找一家公司继续工作，经理、副总难道也要这样？旁的人不清楚，问问自己的内心，是因为御下不严，出了重大事故引咎辞职吗？这样，我们还有何面目。职业生涯污点可以骗别人，骗不了自己。

若我们能够自省、自律，以监督他人之心来监督自己，以理解自己之心理解他人，以谨小慎微之心，如履薄冰之态对待工作，以慎始慎终的决心对待工作中的大小事，又怎么会会出现像 C018 这样恶劣的事故而不自知呢？



《诗经》经典名句鉴赏

关关雎鸠，在河之洲，窈窕淑女，君子好逑。

【出处】《诗经·周南·关雎》

【赏析】这首诗可以说是古代最著名的爱情诗了，这句诗大家非常熟悉，读起来朗朗上口，感觉很舒服，很美，很有意境。这首诗旨在赞美男女之间纯真的爱情，以及对女性的尊重，颂扬人们对爱情的坚贞不渝，充分体现了古人“乐而不淫”的爱情观。虽然是谈情说爱，但又不会放纵自己，懂得尊重对方，懂得节制，把感情处理的恰到好处，有礼有节，让人感觉那么的和谐温馨，这就是古人最理想的意境，也符合中庸之道的文化精神。

巧笑倩兮，美目盼兮。

【出处】《诗经·卫风·硕人》

【赏析】这句诗听起来就让人感觉很美，迷人的酒窝，美丽的眼睛，甜蜜的笑容，深情的盼望，令人魂牵梦绕。这首诗是赞美卫庄公夫人庄姜的美丽和高尚，庄姜出身不凡，并且有着美若天仙的容貌，还有高尚的节操。虽然她也渴望心中的爱情，但她还是压抑住了自己内心的冲动，恪守妇道，没有乱爱。这比起卫灵公的夫人南子来说，当然就显得高尚多了。



《诗经》，是中国古代诗歌开端，最早的一部诗歌总集，收集了西周初年至春秋中叶（前11世纪至前6世纪）的诗歌，共311篇，其中6篇为笙诗，即只有标题，没有内容，称为笙诗六篇（《南陔》、《白华》、《华黍》、《由庚》、《崇丘》、《由仪》），反映了周初至周晚期约五百年间的社会面貌。

《诗经》的作者佚名，绝大部分已经无法考证，传为尹吉甫采集、孔子编订。《诗经》在先秦时期称为《诗》，或取其整数称《诗三百》。西汉时被尊为儒家经典，始称《诗

经》，并沿用至今。诗经在内容上分为《风》、《雅》、《颂》三个部分。

《风》是周代各地的歌谣；《雅》是周人的正声雅乐，又分《小雅》和《大雅》；《颂》是周王庭和贵族宗庙祭祀的乐歌，又分为《周颂》、《鲁颂》和《商颂》。

孔子曾概括《诗经》宗旨为“无邪”，并教育弟子读《诗经》以作为立言、立行的标准。先秦诸子中，引用《诗经》者颇多，如孟子、荀子、墨子、庄子、韩非子等人在说理论证时，多引述《诗经》中的句子以增强说服力。至汉武帝时，《诗经》被儒家奉为经典，成为《六经》及《五经》之一。

《诗经》内容丰富，反映了劳动与爱情、战争与徭役、压迫与反抗、风俗与婚姻、祭祖与宴会，甚至天象、地貌、动物、植物等方方面面，是周代社会生活的一面镜子。

《诗经》