

## 你的心态决定你的高度

每个人都需要有一个良好的心态面对每天的工作和每个人。好心态像太阳照到哪里哪里亮,坏心态像月亮初一十五不一样。托马斯在《世界是平的》一书中说:"21 世纪的核心竞争力是态度和想象力"。积极的心态已经成为新世纪比黄金还珍贵的最稀缺的资源,是个人和企业决胜未来最为根本的竞争优势!

拥有黄金心态,我们才能抵御职场"通货膨胀"的风暴,职业价值和个人价值永远不会贬值;我们才能面对每日不同的客户和繁杂的工作;才能领略快意人生和工作的快乐。每个人都有自己对的理想和幸福追求的权利,无论什么需求,必须有一个良好的心态,我们营销人也不例外。

为什么一些人年富力强,既有知识又有能力的人,却工作业绩平平,成为问题员工?为什么在很多公司里,老板和员工、上司和下属乃至同事之间总是针锋相对,不能和谐共赢?其实,除了少数天才之外,大多数人的智商、天赋和条件都相差无几。想想身边的同学和同事,在走出校门的那一刻,大家都在同一起跑线上融入社会竞争的洪流。但是十几年后,一些人有了理想的职业,建立了幸福的家庭,实现了自己的理想和人生价值,也有的人碌碌无为,满腹牢骚,最终在残酷的竞争中淘汰出局、一无所获。

我们认真思考就会发现,从根本上决定我们生活质量的不是金钱,不是权力,甚至也不是知识和能力,而是心态。据心理学家统计,每个人每天大概会产生五万个想法。如果你拥有积极的心态,那么你就能在快乐与创新之中把它转换成工作的能量和动力;如果你的态度是消极的,你就会有沮丧和抱怨之中把它转换成工作的障碍和阻力。

所以人与人之间的差别很小又很大,很小的差别在于心态是积极还是消极,很大的差别则是成功和失败。每个人都是一座有待开发的金矿,而决定个人含金量高低的则是心态。即使你才华横溢、能力超群,如果没有积极主动的心态,整日消极抱怨、患得患失,又怎能把自己的工作做好那?积极端正的人生态度不仅仅有益于公司 and 他人,更大的受益者是我们自己。

一个优秀的员工应该从以下几个方面调整自己的心态:

1、阳光心态。亚里士多德说过,生命的本质在于追求快乐。而使得生命快乐的途径有两条:第一,发现使你快乐的时光,增加它,放大它;第二,发现使你不开光的时光,减少它,缩小它。阳光心态的人,把工作当成自我实现和带薪学习的过程,而不仅仅是为了打工,为了赚钱而工作。工作不可能天天都是阳光,面对不同的客户,有时是刁难,有时是无理取闹,甚至有时候会谩骂。对于任何人来说,这样的事也会不高兴,但是任何事不可能一帆风顺,种种失败、无奈都需要我们去勇敢面对,豁达处理,耐心解释。选择一味的争吵只能让事情更加难以处理,不断的扩大,我们要对每个人充满感激。英国作家萨克雷说过:生活就是一面镜子,你笑,它也笑;你哭,它也哭。

2、积极心态。奥修有一段名言:"你并不是一生下来就是一棵树,你一生下来只是一颗种子,你必须成长到你会开花的时候,那个开花才是你的满足和达成。那个开花跟权利无关、跟金钱无关、跟政治无关,但它绝对跟你有关系,他是你的心态的进步的结果"。

一个外国足球教练告诉全中国人一句话"态度决定一切",消极的人允许或期望环境控制自己,一切听别人安排,相反积极的人总是以不屈不挠、坚忍不拔的精神面对困难,总是用最乐观的精神支配自己,他们的工作才会做



得非常出色。我们每个人的心灵之中,每时每刻都在进行着消极和积极的心态搏斗,而每一天搏斗的结果就决定了我们一天的生活和工作质量。当积极的心态战胜消极心态时,我们就会郁闷心烦,效率和效果自然可想而知。心里学家詹姆士说过:播下一个行动,你将收获一种习惯;播下一种习惯,你将收获一种性格;播下一种性格,你将收获一种命运".当然播下一种心态,你将收获一个未来。

3、执著心态。记得泰戈尔在《沉船》里的话:上天完全是为了坚强我们的意志,才在我们的路上设下重重的障碍。我们对待工作就应该有执著的意志,锲而不舍,一追到底,彻底明白的精神。什么是不容易,把容易的事坚持做好了就是不容易;什么是不简单,把简单的事坚持做好了就是不简单。坚韧与执著的工作和生活,当走过黑暗与苦难的长长隧道之后,你或许会惊讶地发现,平凡如沙粒的我们,不知不觉中已成为一颗璀璨的珍珠。

4、共赢心态。人是社会的人,同事是一个公司的员工,大家要互帮互助,共同学习发展成长。螃蟹在陆地上也能生存,不过离开水的时间不能太久,所以它们就不停地吐泡沫来弄湿自己和伙伴。一只螃蟹吐的泡沫是不大可能把自己完全包裹起来的,但几只螃蟹一起吐泡沫连接起来就形成了一个大的泡沫团,它们也就营造了一个富含水分的生存空间,彼此取得了生存的机会。

人生有"三成",即"不成"、"小成"、"大成"。依赖别人,不积极进取的人终生一事无成;孤军奋战、不善于合作的人,只能取得小成;只有善于合作、懂得分享、利人利己的人才能实现人生的大成。玫瑰与花刺相遇,各自抛弃了俗艳和尖刺,成就了傲视群芳的美丽;乔丹和皮蓬相逢,各自告别了独角戏与狂傲腔,成就了无与伦比的公牛神话;同事与同事在职场相识,就应该告别猜疑与功名,成就双赢的和谐篇章,筑起更高的事业丰碑。

职场的竞争表面上是知识、能力、职位、业绩、关系的竞争,实质上却是职业心态和人生态度的竞争;市场的竞争表面上是产品、服务、价格、品牌的竞争,实质上却是企业员工的品质、能力和心态的竞争。

正如阿里巴巴马云所说:"看一个人、一家公司是不是优秀,不要看他是不是哈佛或北大毕业,而要看这帮人工作是不是发疯一样,每天下班是不是笑咪咪回家"。一个好员工、一个好企业就应该如此:工作时负责投入,生活中快乐阳光。作为公司员工当然应该有这样的心态和阳光。



# 永安热力简报



永安热力  
YONGAN HEATING

2015 年 12 月 7 日 第 25 期 本期四版

北京永安热力有限公司党支部主办 办公室编印

## 中国共产党北京永安热力有限公司总支部举行换届选举大会

2015 年 11 月 30 日下午在公司办公楼六层会议室举行中国共产党北京永安热力有限公司总支部换届选举大会,大会共有两项议程。会议的第一项议程,听取和审议北京永安热力有限公司总支部第一届委员会工作报告;第二项议程,选举北京永安热力有限公司总支部第二届委员会委员。并宣布了当选为中国共产党北京永安热力有限公司总支部新一届总支部委员会委员的是郭海峰、董长青、张宏宇、张洪涛、孙振宏、蒋宝新六位同志。

责编 / 赵来社



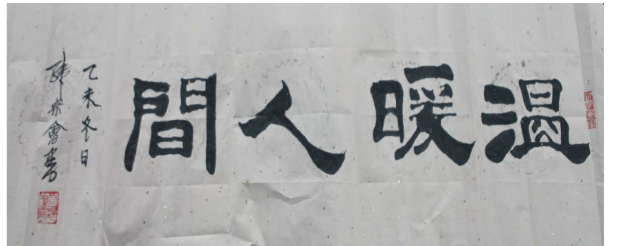
## 公司召开中层干部工作会

今冬供热工作自 7 日点火试运行以来,到今天已接近一个月了,目前报修量已显著下降。天气将进入一个持续低温阶段,各部室、供热厂要抓好各项服务工作,尤其是供热厂负责人要高度重视维修服务工作,尽快解决供热死角问题,让群众温暖过冬。11 月 20 日上午在公司办公楼三层会议室召开了中层干部会,会议议程三点。一是由孙振宏副总经理通报收费部和事业发展部工作开展情况;二是由张宏宇副书记通报今冬供热运行服务工作;三是郭海峰总经理讲话;并提出了认清形式,高度重视、以身作则、尽职尽责和团结协作、顾全大局的三点重要要求。



## 温暖人间

2015-2016 供暖季开通后,客服中心接到用户咨询、求助、报修电话增多。公司坚持把供暖效果放在工作首位,供暖一线员工始终订、靠、干在一线,人人都是满负荷运转,维修人员接到报修电话就会第一时间到达现场对住户中存在的问题及时解决,对住户提出的问题认真细致的做好解答。用户纷纷以写表扬信及亲笔书法"温暖人间"的形式给予高度赞扬。他们在最朴实、最平凡的工作岗位上默默奉献,以自己的实际行动,把永安热力"屋暖、人暖、心更暖"的服务理念落在实处。



## 运行技术部

运行技术部在今年 11 月至今共收到各类信访件 37 份, 其中大部分是反映暖气不热问题。我部门在接到信访件后, 第一时间电话联系反映情况的市民。其中大部分居民表示反映的问题已经解决。只有少部分没有解决的, 我部门也立即通知相关部门负责人予以解决, 达到市民满意。同时, 接待上访用户 29 户, 上访的用户情绪都比较激动, 我部门以"先暖人心再暖房屋, 好态度带来好温度"为指导, 耐心询问住户需求, 积极帮助住户联系相关负责人解决住户问题, 使住户满意而归。

运行技术部还肩负着组织供暖抢修的工作。11 月 28 日, 水库路供热厂南线一次水漏水, 造成锅炉停炉。直接影响 40 万平方米居民的供暖。为了尽快恢复供暖, 刘铁仁经理现场监督施工进度。抢修人员不畏严寒, 经过 4 个小时紧急抢修, 终于把管网修好, 未对用户供暖造成大的影响。

11 月 29 日, 气象科学园附近进行的供暖管道漏水抢修。施工人员连夜开挖路面, 检测管网漏水点。在刺骨的寒风中, 从下午 1 点一直抢修到次日凌晨两点, 才将热力管网彻底修好, 随后路面回填, 调试热力网, 一切工作完成已经是凌晨 5 点。

运行技术部用实际行动践行着"温暖千万家, 我奉献, 我快乐"的永安供热精神。



## 财务部

进入供暖季后, 随着收费量的增加, 发票使用量持续增大。据统计, 从今年 10 月国庆假日之后到 11 月 23 日止, 供暖费发票使用 6 万余张, 比去年同期增长了 21.9%, 日最高用量达到 2400 余张, 使得工作量大幅增大。财务部各岗位职工, 帮助票据管理岗位核对发票, 保证及时掌握发票使用情况正常。

## 收费部

大厅人员和散户配合, 落实"屋暖、人暖、心更暖"的供热理念, 主动和社区居民居委会联系, 到各居民小区设临时收费窗口, 使得居民不出小区即可缴纳供暖费用, 及时解决了采暖用户交费远的问题, 既方便了百姓也提高了收缴率。对于老弱病残等群体电话联系, 上门服务收费。

财政拨款缴纳供暖费的用户今年统一由暗补改为明补, 加大了收费难度, 收费员和这些用户及时联系, 解释政策, 张贴通知, 解决收费难题。收费员在催缴供暖费的同时, 入户了解采暖情况, 尤其对往年采暖效果不佳的用户多次电话回访, 并联系维修人员上门解决问题, 得到了用户的好评。

11 月 24 日市发改委下发了《北京市发展和改革委员会关于调整本市非居民供热价格的通知》, 公建采暖费由原 47 元/㎡·采暖季下调至 40 元/㎡·采暖季。接到通知后, 收费部统一调整了收费系统内公建单价, 对已交费的公建用户退还多收费用, 收费大厅职工不怕繁琐, 细心工作, 认真做好退费工作。

通过不懈的努力截止到 12 月 3 日已收回供暖费 2.65 个亿。

## 工程管理部

工程预算方面: 截止到月底, 一共有 4 个工程量审核工作, 分别为: 龙山河府换热站新建工程、工业幼儿园换热站新建工程、区政府换热站新建工程和粮食局一次线改造工程。其中工业幼儿园换热站新建工程、区政府换热站新建工程和粮食局一次线改造工程 3 个工程量预算完成审计工作。理赔方面: 截止至 11 月 25 日, 热力系统跑水事故新增加十余户, 累计现金赔偿金额为 24700 余元。

## 安全管理部

为保障 2015-2016 采暖季顺利进行提高全体运行人员安全意识, 安全部于 11 月 20 日、11 月 26 日对所有供热厂微机、司炉、保安岗位进行了突击夜查, 检查中发现保安睡觉情况 1 人次、司炉工睡觉情况 2 人次。均已对相关负责方做出处罚。

11 月 18 日至 20 日安全部邀请并陪同北京中机爱生安全技术咨询有限公司对公司大楼、供热厂、换热站进行了供热企业安全标准化二级评定的最后一次检查, 并把回访报告发至各供热厂。

为保障冬季运行安全, 安全管理部人员陪同区质监局于 11 月 27 日对昌盛园供热厂、水库路供热厂、新城区供热厂、科技园区供热厂、胡庄供热厂及其锅炉房、沙河镇政府锅炉房进行锅炉外检。

## 供热厂

郝庄供热厂 2015 年 11 月 15 日正式供暖, 初期运行阶段相对稳定, 维修班班长张玉杰, 带领外网维修人员, 有效地对住宅用户进行供热维修工作, 郝庄南区回迁楼, 3#、4#、5# 整栋楼, 初期运行时供热效果十分不理想, 他带着一名维修工, 翻井盖, 钻地沟, 找原因, 在最短的时间内, 处理完成这三栋楼整体不热现象, 保证了郝庄南区供热效果。外网调试人员高辰晨, 通过观察天气预报室外温度走势, 对外网供水温度及时调整, 保证住户室温达标。

11 月 22 日迎来了冬季的第一场雪, 新城区供热厂纪俊辉厂长带领维修工赶到五号井, 此时管道内发现大量水流, 了解情况后纪厂长亲自带领维修工在纷飞的大雪中徒步 2 公里将五号井沿线所有井盖打开, 最终在孟祖河新修管道内发现漏水点, 通过近 8 个小时的抽水和维修终于将管道内及淤水抽空并将漏水点封堵。

11 月 23 日下午三点二街一次水主管线抢修, 在公司副经理张宏宇, 工程管理部、运行技术部经理李勇、刘铁仁的带领下, 北环供热厂集中所有运行人员, 齐心协力, 用时 30 分钟, 将漏点修复, 由于用时短, 抢修快, 并没有影响到周边居民的正常供暖。

11 月 28 日早上水库路供热厂锅炉低压报警, 供热厂迅速安排人员查找问题原因, 并上报客服中心。经巡检管线发现是金地交换站外一次管线漏水, 水库路供热厂一边安排人员对停暖小区张贴紧急维修通知, 一边安排人员对漏水管线进行抢修, 经过抢修, 管线修复完毕, 供暖恢复。



# 北京永安热力有限公司总支部2011-2015 年工作报告

受本届公司党总支部委托, 由公司总经理郭海峰同志向大会报告工作, 请予审议。

一、2011--2015 年的工作回顾

(一)、以企业文化为先导, 提升供热服务水平。

永安公司成立后, 公司党总支部以建设企业文化为主导, 紧紧围绕供热服务这个中心开展工作, 建立并长期坚持三个企业文化核心: 发扬"温暖千万家, 我奉献, 我快乐"的供热精神, 实现"屋暖人暖心更暖"的供热服务理念和践行"为群众解难, 为政府分忧"的供热使命。先后开展了"永安·服务年"先暖人心, 再暖房屋, 好态度带来好温度的"两暖两度"服务要求;"永安·质量年"提高供暖质量、提高服务质量的"双提高"质量要求;"永安·创新年"创新管理、创新服务、创新市场的"三创新"工作要求;"永安·标准年"打造永安管理、运行、服务三标准, 落实永安新理念标准要求 and "永安·执行年" 严格执行永安管理标准、运行标准、服务标准管理要求的企业年度主题活动, 逐步确立以服务为中心, 以质量为本, 以创新为发展, 以标准为基础, 以执行为抓手的管理理念和工作方法, 提高了企业科学化、精细化管理水平, 用优质满意

的供热服务回馈用户, 为公司各项工作的有效开展奠定了基础, 取得了一定的社会效益和经济效益, 彰显了"奉献、责任和使命"的永安精神。

(二)、完善加强党的建设, 落实从严治党的要求

在公司党建工作中, 坚持党组织负责人作为党建第一责任人, 以加强责任意识教育为基础, 把从严治党要求落到实处。严格执行领导班子学习制度、"三会一课"制度, 认真履行"三重一大"制度等, 建立健全了党总支部参与重大问题决策、集体决策、民主决策制度和民主管理制度, 特别是涉及公司改革发展、人事任用、工资分配、大宗物资采购、工程发包、废旧物资处理等。为建立科学的企业管理制度, 公司党总支部 2014 年在已有的 57 项管理标准、运行标准和服务标准上, 制定了公司岗位职责和关键业务流程的 104 个管理体系文件, 实现了工作职责固化、行为理念固化、生产管理固化等现代企业管理重要要素, 规范和管控了公司运营中的维修、收费、采购、入网、建设等, 不断提高管理工作的"透明度", 使公司在民主、法制的轨道上健康运行。

(三)、强化党员干部教育, 建立高素质党员队伍

在区委、区市政市容工委部署下, 公司党员干部深入开展党的群众路线教育实践活动和落实"三严三实"专题教育工作, 观看反腐倡廉录像等, 加强了党员教育管理工作, 基层党员干部讲政治、守规矩意识进一步提升。为了做好党建工作, 建立了党员活动室和信息公示栏等党建工作阵地, 并在公司党总支部主办的每月 2 期的《永安热力简报》上, 每期都刊登党建文章, 成为教育党员的理论阵地。此外组织全体党员进行"七一"集体宣誓活动, 观看纪念邓小平同志访美的《旋风九日》电影; 组织 6 名预备党员和转正党员参加区市政市容工委组织的"缅怀先烈"的人党宣誓; 每年对评选出的 40 名"维修、服务、运行、收费、管理和保障标兵"进行表彰; 开展羽毛球赛、健步走等文体活动丰富职工生活, 提高企业凝聚力。

(四)紧抓工作重点, 推动供热事业发展

2013 年开始, 永安热力公司在远郊区县率先实施了"煤改气"改造工程,

先后拆除停用北环、南环、科技园区和昌盛园供热厂等燃煤锅炉房燃煤锅炉 25 台 1065 蒸吨, 压减燃煤 25 万吨, 减少烟尘排放 308 吨, 二氧化硫 850 吨, 氮氧化物 207 吨。实施煤改气后, 清洁能源供热面积达到 1207 万平方米, 占总供热面积的 88.7%, 供热运行中煤炭燃烧后排放的污染物浓度没有了, 并且原来使用燃煤供热时在煤炭储运过程中的扬尘、噪声等污染不复存在, 将极大的改善供热厂周边环境, 对改善首都环境空气质量, 促进昌平区节能减排工作做出极大贡献。几年来, 企业资产由 2011 年组建时的 9.79 亿元增加到 14 亿元, 注册资本金达到 11.58 亿元, 供热面积由 920 万平方米增加到 1360 万平方米, 其中燃气供热面积达到 1150 万平方米, 占总供热面积的 85%。供热收入由 2011 年的 2.3 亿元增加到 2014 年的 4.2 亿元, 热费收缴率由 85% 上升到 96%, 服务群众由 5.9 万户增加到 9.1 万户, 是我市同行业企业规模较大的几家单位之一。

二、今后三年的工作任务

(一)、加强党的建设, 坚持党的政治核心地位

我们要不断加强和改善党的建设, 充分发挥企业党组织的政治核心作用, 以与时俱进的精神, 不断发现新情况, 研究新问题, 解决新问题, 坚持民主集中制原则, 完善党组织参与重大问题决策的程序和工作机制。

(二)、着力班子建设, 打造优秀管理团队  
面对新的形势和任务, 领导班子要加强政治理论学习, 增强责任意识、大局意识、效益效率意识、忧患意识、创新意识和服务意识, 着力提高战略决策、经营管理、市场竞争、企业创新、应对复杂局面的能力和水平; 提倡待遇留人、事业留人、感情留人, 完善人才激励政策, 为各类人才施展才华搭建舞台。

(三)、抓好党员经常性教育, 提高党员素质

按照要求, 坚持党要管党、从严治党的方针, 建立党员教育管理长效机制, 坚持正面教育、自我教育为主, 增强教育的吸引力、感召力, 坚持面向全体党员, 分类实施, 增强教育的针对性; 坚持常抓不懈、不断创新, 努力实现党员教育工作的制度化、规范化, 以提高党员思想政治素质, 牢记党的宗旨, 严守党的纪律, 清正廉洁、拒腐防变, 保持共产党人的政治本色。

(四)加强党风廉政建设, 搞好反腐倡廉建设

党风廉政建设, 要以党员干部不愿腐败、不能腐败、不敢腐败为目标, 建立有效的教育、制度、监督并重的惩治和预防体系, 要培育廉洁从业理念、淡泊名利。通过学习培训、示范、警示、谈心谈话等方式进行系统教育, 教育全体党员党员严于律己, 筑牢预防腐败的思想道德防线。

(五)深入建设企业文化, 促进企业全面发展

公司企业文化建设工作, 经过几年的努力, 已经有了一个良好的开端, 要在进一步抓好以制度建设和理想、信念、价值观念企业文化建设, 进一步健全完善岗位责任制和考核办法, 使各个工作岗位都达到"管理求细有标准、管理求严有考核、管理求实有奖惩"的目标要求。

新一届党总支部将一如既往地, 带领广大党员, 团结全体职工, 发扬"温暖千万家, 我奉献、我快乐"的供热精神, 增强服务群众的宗旨意识, 用优质的供热质量、服务质量和良好的行业作风, 实现"屋暖人暖心更暖"的供热理念, 履行"为群众解难, 为政府分忧"的供热使命。

