

文化聚焦 | Wenhua Jujiao

向善力量 “最美妈妈”引发企业文化大讨论

□ 张哲

7月2日,杭州阿里巴巴女员工吴菊萍,奋不顾身接住从10楼坠落的女孩妞妞,以致左手粉碎性骨折。这位后来被媒体和网友们称为“最美妈妈”的吴菊萍,在一个素不相识的小女孩处于危急关头,蕴藏于内心的善念和勇气,瞬间迸发,外化为舍身救人的壮举。她的事迹,经由媒体和网络传播,点燃了千千万万人的爱心。

7月12日,经过10天的昏迷,两岁的妞妞终于开口叫出了“爸爸妈妈”,奇迹般地醒了。

13日晚饭后,吴菊萍发了一条微博:妞妞爸爸每天短信给我们妞妞的最新消息,昨天终于听到妞妞苏醒的消息,心里非常高兴!祝妞妞早日康复,早日相聚!

微博上,网友们不断转发着关于妞妞和吴菊萍的消息。吴菊萍骨折的位置开始愈合,断的位置开始长软骨,情况好的话,三个星期后就能出院了。

一个人在踏上社会后,企业的价值观对于每一个员工社会价值观的形成有莫大的影响,阿里巴巴品控部主管和杭州市道德模范、三替服务集团有限公司总经理陶晓莺从吴菊萍事迹中看到了更多的东西。

吕徐飞(阿里巴巴品控部主管):在我们眼中,吴菊萍是个心直口快、积极乐观、富有激情的人,在同事中口碑很好,因为她老是喜欢笑,像花一样。因此我们给她取了个绰号叫“菊花”。我们部门经常处理纠纷、投诉,挺麻烦的,很容易搞坏心情,但吴



◎7月2日,“最美妈妈”吴菊萍奋不顾身接住从10楼坠落的女孩妞妞,导致左手粉碎性骨折。

菊萍总是正面看待问题,不埋怨,其他同事有困难,她总是主动帮忙。

她手骨折后,很淡定,在电话里只是淡淡地跟我申请三个月的病假,后来她在医院里接受许多媒体的采访,其实她的手很疼,但她还是保持着微笑。

阿里巴巴的企业文化中有一条,就是积极地帮助别人。在阿里巴巴,我们每一个员工都受到企业文化和价值观的影响。吴菊萍住院后,我们部门有不少同事自费去富阳看她,就连其他部门不认识她的同事,也抽空去看她。

每天,我们都会收到来自其他部门同事的问候邮件,因为太多了,后来我们索性在内网上建了一个帖子,希望大家来顶帖,一个星期多一点,就有1900多人留了言。

陶晓莺(杭州三替服务集团有限公司总经理):

吴菊萍救人事迹发生后,每天都能在媒体上看到铺天盖地的报道,全国的网民都在赞扬吴菊萍,为吴菊萍和妞妞的康复祝福和祈祷。可以说,吴菊萍救人的事迹,在社会上很罕见地达成了共识,没有人持相反的意见,大家都肯定了这个事件的正面意

义。

我们每个人、每个企业从中可以感受到什么呢?那就是走正道还是社会主义旋律。企业是社会的细胞,企业家的责任是让企业变得和谐,企业和谐了,社会才会变得更加和谐。企业要和谐,需善待员工,弘扬正气,重奖先进。

三替很注重员工的道德和能力培养,比如我们给每一个员工培训的机会,让他们学会生存本领,即使他们以后不在我这里干了,也有手艺另谋出路;我们还给外来务工人员的子女争取读书的机会,让他们能顺利进入幼儿园和中小学。

企业为员工着想,员工自然会善待客户,企业为客户服务,也就是为员工服务。去年,公司有两个员工在给人搬家时,发现有个孩子落水了,他们跳下水救了孩子,成为公司的英雄。为了弘扬正气,公司决定奖励他们每人500元,手机落水后不能用了,公司也为他们重新购买了新手机,用精神和物质奖励的方式,鼓励员工积极向上,善待他人。

【相关链接】

阿里巴巴 CEO:你太强大了

7月3日下午4点多,阿里巴巴 CEO 陆兆禧在一群阿里员工的陪同下,来到了富阳市中医骨伤医院。他送来了一束鲜花、一张贺卡和公司写给吴菊萍的信。

“我觉得你太强大了!”陆兆禧看着病床上的吴菊萍说,“反应又灵敏。”

“纯属意外。”吴菊萍说。

“你自己伸手接下来多少斤?”陆兆禧问她。

“我不知道。一开始我根本没想过,我想想看应该不会很重吧,我想我应该能把她抱住的。”吴菊萍到现在也不知道这一伸手实际上接了多少斤的重量。她坦言,也许,这是一个母亲的本能反应。

“Hello!”突然从病房外又来一个人,手捧鲜花和一本书,“这是马总送你的鲜花,这是马总送你的书。”来的不是别人,是马云的助理陈伟。马云送了一本《这才是马云》的书,里面有马云的签名,他对吴菊萍的行为概括为一句话:瞬间的行为,表现内心的最真实。同天,马云发了一条微博:“二战后,孩子问:‘爷爷,战争中你是英雄吗?’爷爷说:‘我不是。但爷爷和一群英雄一起战斗过,共事过!’荣幸与吴同学共事七年,祝孩子和你早日康复。”

阿里巴巴公司4日宣布,将奖励“最美妈妈”吴菊萍20万元。阿里巴巴公关部总监顾建兵在微博中称:吴菊萍看病和身体恢复期间,公司会给予带薪假期;同时,基于吴菊萍的见义勇为行为,公司奖励人民币20万元作为“感动阿里奖”。



◎7月3日,阿里巴巴 CEO 陆兆禧与“杭州最美丽妈妈”吴菊萍握手。魏志阳 摄

水泥厂有个“开心农场”

在不少人的印象中,水泥厂是粉尘灰严重的地方。然而,在宁波北仑港二期集装箱码头西侧宁波海螺水泥公司的厂区内,记者感受到的是清新的空气,看到的是从生的花木。特别是厂区里的“开心农场”,更引起了每一个来访者的兴趣。

如今,海螺水泥公司的许多员工在中午休息时分和业余时间都有了一个新“爱好”:去公司的“绿色农场”看看,培土施肥,采摘蔬菜,一个个忙得很开心。

这个被大家称为“开心农场”的“绿色农场”,位于海螺公司厂区的东北角,原本是一块约一亩多的空地。今年春节后,员工们自己动手,平整土地,搭塑料大棚,砌花坛,很快建起了自己的“开心农场”。

“开心农场”按公司部门分片负责管理,员工们利用业余时间养护管理,播种施肥。种的都是青菜、土豆、芹菜、茄子等绿色蔬菜,施的也都是有机肥料。蔬菜采摘下来,统一送到公司食堂,让大家免费吃到自己的“劳动果实”。

公司总经理助理张青告诉记者,“开心农场”受到了越来越多员工的喜爱,大家也更加爱护公司的优美环境。记者发现,就连公司的原料码头上,都摆放着一盆盆员工们自己培植的花草。“开心农场”里种植着绿油油的蔬菜,厂区内到处可见花草树木,让人们忘记了自己所处的是一家水泥厂。

(刘慧敏)



七月北方兵器城军工文化红色旅游持续升温



7月,随着中国共产党成立90周年、人民兵工创建80周年纪念活动的展开和电影《吴运铎》的上映,北方兵器城迎来了游客高峰,据北方兵器城工作人员介绍,仅7月份第一周游客达到5000余人次,是2010年同期2倍,北方兵器城推出的军工文化红色旅游受到游客的青睐。

北方兵器城作为国家AAAA级旅游景区,先后荣获全区爱国主义教育基地、国家工业旅游示范点、国防科技工业军工文化教育基地、国家首批国防教育示范基地荣誉称号。北方兵器城作为中国最大的火炮主题公园,集军事旅游、爱国主义教育、国防科普教育、环境法制教育、休闲娱乐等为一体,以弘扬中华民族先进的军事思想和灿烂的军事文化为宗旨,以国家解密的常规兵器实物为展品,一经推出就受到了社会各界、方方面面的特别关注。景区中的吴运铎事迹展览馆,以翔实的图文再现了吴运铎光辉的一生;“旗帜·吴运铎雕塑”,弘扬吴运铎“把一切献给党”的精神。北方兵器城建成以来先后有800多万人次在这里接受了爱国主义教育和国防教育,产生了良好的社会效益。

图为集团公司副总经理李洪艳(前中)陪同国家旅游局局长邵琪伟(前右)在北方兵器城参观。(沈鸣)

“公仆领导”成就沃尔玛

□ 董明伦

最近我去一个国家出差的时候,到物流配送中心去参观。很多人走在一起,我忽然看到地上有件垃圾,就走过去把它捡起来,一直拿着它,直到找到垃圾箱,然后把它放了进去。有个同事对我说,你最好不要这么做,因为在那里的团队领导看来,你在他们面前捡起垃圾,对大家来说都是一件很尴尬的事情。

我对他说,如果我不去把垃圾捡起来,怎么要求这里的同事也这样做呢?

很显然,那一刻,沃尔玛全球的企业文化信仰跟当地的文化习惯可能有一点点脱离。我必须做一个决定—到底是尊重当地的习惯,还是做我认为正确的事情?我利用这个机会跟同事们一起讨论,让大家明白,在这个时候其实应该捡起垃圾放进垃圾箱。

沃尔玛倡导“公仆领导”。在那个情境之下,我的行为可能跟当地其他人有点儿不一样,但这种不一

样能够激励那个国家的同事创造更好的结果。只要是正确的,就要敢于与众不同。

为他人服务的领导者

“公仆领导”对沃尔玛的成功至关重要,对企业未来的发展也非常重要。

“公仆领导”是沃尔玛创始人山姆·沃尔顿先生倡导的企业文化之一,就是团队领导者要为他人服务。“公仆领导”是一个尽其所能来帮助团队完成工作的领导,促进个人努力和团队合作的完美结合。“公仆领导”服务的对象包括他的员工、他的同事、他的合作伙伴、商场的顾客以及社区的邻居。团队的经理们通过培训、表扬及建设性的反馈意见帮助新的同事认识、发掘自己的潜能,使用“开放式”的管理哲学,在开放的气氛中鼓励同事多提问题、多关心公司。

在沃尔玛,“公仆领导”与团队一起做决定和解决问题、虚心请教并付诸实践。他们都是一流的聆听者,他

们关心团队成员、为团队收集资源、知道怎样提炼他人的知识和精髓,也知道怎样取得信息和资源。他们是实干家,也善于授权他人大胆尝试,善于分享信息、权限和责任。

对我个人来说,做好“公仆领导”所要做的最重要的决定,就是选择谁来担任不同国家市场的领导者。我很在意这些领导者带领团队所取得的业务发展,但我同样在意他是怎么创造这些业绩的。因为随着时间的推移,在这个国家可能有几万、几十万的员工会像这位领导者一样为沃尔玛工作,如果领导者的行为跟沃尔玛的企业文化信仰一致的话,员工们也会如此。

沃尔玛从事的是人的行业,从事人的业务,需要我们的员工跟顾客每天不断地进行交流与互动,这样才有好的效果。在这个过程中,大家不只会听领导怎么说,还会看他怎么做。

三大文化信仰

过去那么多年,沃尔玛之所以取得巨大成功,其中一个重要原因就是我们所倡导的信仰与实际行为

达到高度的一致—当员工的实际行为跟信仰得到很好的结合,就能推动业务更好地发展。作为团队的领导者,我用很多时间向不同国家的同事讲述沃尔玛的文化。

沃尔玛有三大企业文化信仰:第一是尊重个人。体现在多元化与包容度。第二是追求卓越。它激励我们在每天工作中怎样做得更好,能够有更大的提高。同时,我们对自身发展,以及业务发展有更高期望,不断追求进步。第三个核心企业文化信仰是服务顾客。我们想创造一种文化,就是我们的同事一定要做对的事情——员工尊重顾客,内心真的很在意对顾客的服务。

目前,超过15个国家拥有我们的商场。我经常在全球各国出差,深切地感受到不同国家、城市、社区的文化都有其独特性,我们也很尊重不同地区的文化习惯和信仰。但上述的三个核心企业文化信仰,在沃尔玛全球的商店都是一致的,全球各地的同事都受这些文化信仰的激励,自觉去做,就好像我们的创始人山姆·沃尔顿先生一样。

(作者系沃尔玛百货有限公司国际业务总裁兼首席执行官)

利用新媒体 沟通更温馨

羚锐制药利用QQ群、飞信和微博架起员工连心桥

日前,国内知名医药上市公司——河南羚锐制药股份有限公司在员工沟通交流中“赶时髦”,推出QQ群、飞信和微博等沟通新方式,听取员工心声,及时为员工排忧解难,缩短员工间心里距离。

QQ群促员工成长

“小鱼子,外用贴膏切片的工艺技术要领是什么?”新员工小李在QQ群里咨询。

“由于生产线运行平稳,你紧盯着生产线就行……”小鱼子回复。每天,羚锐制药的QQ群热闹非凡。随着工艺设备操作、财会技能竞赛的临近,新员工纷纷在群里点对点、一对一地向兼职教师请教技能操作要领。

羚锐制药信息部的马啸林介绍,QQ群除为员工提供专业学习的服务外,还是员工咨询问题、反映情况与企业经理人和管理者进行即时交流的好帮手。

近两年,羚锐制药招聘了近400名市场营销人员和部分高校毕业生。针对新员工思想上易出现无助感的情况,他们在公司范围内建立QQ群,为新员工提供心理疏导、成长指导、专业学习、答疑解惑、形势引导和困难帮扶等服务。

他们还组织工作人员将一些药品生产销售知识、公司最新的生产动态和最新的形势任务发布到QQ群,让新员工随时了解自己的岗位和工作。公司中高层管理人员和企业经理人、安全员和技师等兼职教师,轮流在网上授课,在线向新员工讲解企业情况、安全知识和生产销售技能等情况。

飞信传递简单爱

“违章留下永远的悔恨,安全鼓起幸福的风帆。安全连着你我他,隐患整改靠大家。”6月12日,负责公司项目施工的项目部员工王心收到这样一条短信。当前,正值雷雨季节生产和项目施工的关键时期,公司利用飞信平台发送安全提示短信,提醒员工时刻注意安全。

“这条短信,让我觉得很温暖。”王心说。

每当遇到特殊天气、重大自然灾害时,公司都会利用飞信平台发送安全提示短信,提醒员工时时想安全,处处保安全;每逢重大节日、员工生日或员工生病住院时,公司党委和工会组织都会以短信形式送上亲切的问候;在节假日或休息时间,公司相关部门会发送短信,提醒党员干部和员工文明过节、学会洁身自律。公司工会和党群组织还通过飞信平台,征集员工对企业生产经营工作的意见和建议,定期给困难员工送去关怀和问候。

微博增进你我感情

7月初,公司开通“羚锐家园”腾讯微博,第一时间向员工传递企业里发生的新闻事件、举办的活动。员工有困惑、心事,也可以在这里询问或倾诉。公司成立微博管理小组,由信息部门人员专门负责信息的上传下达,解疑释惑。

今年2月,新县公司的小强在微博中说,在食堂就餐中,有些饭菜不合口味,为何不实施自助餐式就餐呢?公司领导看到这条微博,立即组织人员对这一建议进行调研,并很快接纳了这一意见。

几个月以来,该公司员工纷纷加入编写微博的行列,随时分享身边的新鲜事儿。甚至还有员工将刚出生的宝宝照片晒到微博上,员工们纷纷点评并送上祝福,体现大家的浓浓情意。(汤兴)