

主动担当

创新进取

——集团年度优秀管理部门、企业文化管理优秀部门：张家界湘银置业有限公司人事行政部

编者按：在2020年度经营管理工作，涌现出了一批优秀团队、部门（专业线）和个人，在3月5日召开的经营管理总结表彰大会，我们已经对之进行了表彰。接下来我们将对这些先进典型进行系列专题报道，望受到表彰的优秀团队和部门（专业线）、个人今后在各自的岗位上立足新起点、把握新机遇、应对新挑战、创造新业绩。同时，号召全体员工向受表彰者学习，以他们为榜样，在新的一年里，立足本职工作，爱岗敬业、求真务实、团结协作、开拓进取，为实现湘银集团的发展作出更大贡献。

2020年，张家界湘银置业人事行政部勇于担当、敢于创新，在繁杂艰巨的工作中不断进步，制度建设与执行、文化宣贯与引导、日常事务统筹与安排、办证业务实施与推进等各项工作都开展得有声有色，取得多项突出成绩，在年终总表彰中，部门获得“集团年度优秀管理部门”、“年度企业文化管理优秀部门”两项荣誉，部门经理谭凤菊，办证专员覃亚双双获得“集团年度优秀个人”光荣称号。

积极学习，主动担当

年初，经理谭凤菊上任还不足一年，成员中新人几乎占到一半。因此当时部门的工作方方面面都显得有些生涩。

而人事行政部专业线长，事务覆盖面广，公司日常经营管理具体工作的交汇点最集中，可以说纷繁芜杂，千头万绪，无时无刻都有事，一时半会都不能离人。

怎么办？人事行政部的同事们用实际行动作出了响亮回答。大家摆正心态，从头开始一项项梳理工作，不懂就问；第一不做不到位，就不断改进，反复总结；白天工作时间没来得及搞清楚的，晚上自发自动地继续研究、整理……不光是一个人这样，整个团队都形成了这样认真学习与提高的氛围；不光一天是这样，整个一年团队都没有停止主动改进与提升的脚步。在这样的过程中，人事行政部稳步推进，顺利组织各部门完成了房地



抓住细节，高效履职

细节见意识，也能见责任、见效率。在处理别克GL8型号商务车报废的过程中，由于车辆已多次大修且老化严重，

勤于学习、精于专业

打造过硬的专业本领是医疗护理安全的重要保证，也是妇产科的重要职责所在。为提升专业技能，妇产科2020年组织各类技能培训多达十余次，每月还会利用空余时间组织专门的业务学习和业务查房，通过现场教学，提升整个科室团队的专业素质和能力。截止目前，妇产

产制度的修订，在集团各单位中率先完成这一重要任务。

年初疫情突发时，防疫与复工成为公司阶段性的第一要务。没有经验、物资紧缺、时间紧迫……困难可谓不少。没有抱怨、没有推让，部门全体人员迅速行动，从假期开始上网查、请教专业人员，制定防疫措施；想方设法采购防疫物资，通过线上、线下各个渠道，提前准备充足的口罩、84消毒液、75%酒精等一大批物资。紧接着，大家又提前到岗，加班加点对办公区域进行消毒，同步启动上报政府主管部门的复工资料准备。在大家的携手努力下，公司疫情防控后勤保障工作井井有条，有效确保了复工复产。

在车管所进行报废处理只能给予报废补贴300元。负责这项工作的行政专员刘丽蓉，为了最大限度地实现资产保值，开动脑筋主动思考，提出了通过二手转卖方式增加费用收入的方案。经过细致地对比咨询，最后以4000元的价格转让，为公司增加3700元的资产价值。一个看似不重要的细节，由小见大，充分彰显了部门恪尽职守、细致高效的作风与精神。

无独有偶，另一个细节同样启人深省。档案专员肖娜在办理办公网络年度合约续签协议时，细致考虑、周密准备，事前向同事做了一个专项调查，发现大家都反应网速较慢。为了解决这个问题，她调整思路，主动协调沟通，多次向电信公司咨询改善宽带网速的方案，综合询价对比套餐，最终在费用不增加的情况下，将办公网络提速5倍，使办公网络更加流畅，有效提升了办公效率。

抓住一个细节，解决一个问题。一个又一个细节的积累，最终转化为部门工作的整体进步。

文化引导，创新进取

在团队建设方面，人事行政部也有亮眼的表现。积极响应“三力”、“三感”文化理念，并以此为引导，开展了一系列主题鲜明、成效斐然的文化活动。如“凝心聚力，共创新迹”户外拓展活动、“共植一片绿，共悦一座城”植树活动、“凝心聚力—再出发”企业文化典型事迹征文活动，以及制度抢答赛、员工生日会、最美司歌比赛等等。

特别值得一提的是制度抢答赛。为了使全体员工更好地学习贯彻公司管理制度，人事行政部在活动组织形式上进行了有效创新。为了使比赛既有公平性，

又有趣味性，实施跨部门、跨专业分组；题型包括抢答题、选答题、互动题、必答题、风险题共五种，较以往大大丰富；赛前还认真进行了活动预演，将可能出现的问题及需要注意的事项进一步完善。因为准备充分、形式新颖，比赛当天气氛非常热烈，真正做到了寓教于乐，获得公司同事们的一致好评。



司歌清唱、过“文化生日”、典型事迹推荐与互评结合……在“四新”、“四力”理念的指导下，人事行政部用心策划的亮点在各类活动中一一呈现。部门乃至公司的精神面貌在潜移默化中为之一新，形成了更加昂扬进取的管理氛围。

办证专员覃亚就是典型的例子。疫情影响下，她不等不靠，提前统筹，积极主动地做好一切资料准备与前期协调。主管部门刚一恢复办公，她就立即启动办理流程，工作得以迅速推进。她将这种主动进取的精神贯穿全年，较计划提前一个月完成70-73栋栋证办理，超额完成分户栋证办理600余本，为项目顺利收官奠定了坚实基础。

来者可追，未来可期。一年的成长与进步，张家界置业人事行政部已经成为一个精干稳健的优秀部门。相信在制度文化的引领下，在部门同仁的继续努力下，他们必定会不断前进，在集团转型升级战略实施过程中，作出更大、更多的贡献！（张家界置业 谭凤菊）

你们！”



用心服务，赢得口碑

为提升客户服务体验，（下接第3版）

团队进取

追求卓越

总策划：齐建湘
总编：邓晓勇
执行主编：张滔
编辑：刘思琪
投稿邮箱：879480588@qq.com
承印单位：株洲市教育印刷厂

湘银人

● 湘银集团主办
● 第159期/2021年3月20日 星期六
● 内部资料 免费交流 / 准印证号：湘 BLB20210008

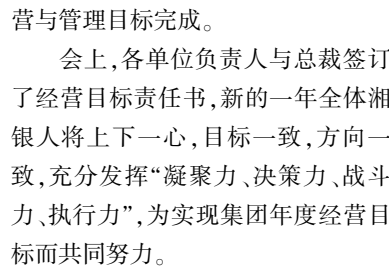
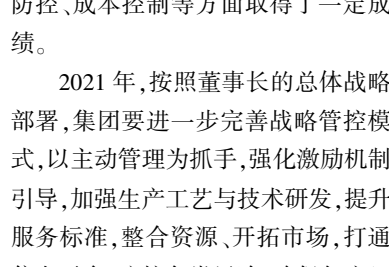
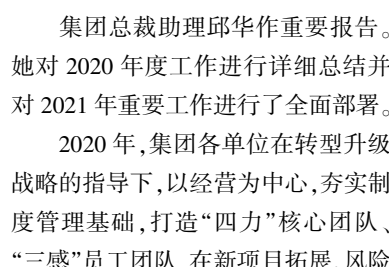
企业使命：创造生活品位 致力共同成长 企业精神：团队进取 追求卓越

不负韶华 不负时代 不负匠心 不负梦想

——集团召开2020年度经营管理总结表彰大会



3月5日，集团2020年度经营管理总结表彰大会在湘银大厦福尔莱酒店十八楼宴会厅隆重召开。来自张家界湘银置业、湘银物业、心怡养老、天元区人民医院等单位以及集团总部的130多位湘银人参加会议。



会议对在年度经营管理工作涌现出的优秀团队和部门（专业线）和个人进行了表彰，并进行了企业文化专项表彰，对各单位个别部门在经营管理方面，与年度目标、管理标准相比，仍存在较大差距的落后团队和部门（专业线）予以了通报批评。

年度企业文化践行（管理）优秀部门



张家界湘银置业有限公司开发建设部
株洲市税务机关大院物业服务中心会务组
湖南心怡养老产业有限公司雷打石康护中心
株洲市天元区人民医院仁和眼科医院财务科
张家界湘银置业有限公司人事行政部

年度企业文化践行优秀个人



谭凤菊、易松明、曾强、杜红勤、凌强民、马胜昔、肖知武、唐基强、易振建、黄慧、郭壮、刘林洁、陈丹

年度优秀个人



沈洁、郑雪桂、张虹、王松林、陈少文、肖草云、周斌、李根深、曾湘平、周杰、丁秋良、谭青松、唐升亮、易银定、刘发启、杜红勤、龙凤清、周陵春、黎伏新、吴木林、孙常英、兰家付、罗利桃、邓水清、杨美意、曾明秋、刘华、郭仲宜、卢敏、王文强、田际免、黄静怡、罗栋、夏添、唐畅、唐晓彤、梁新、刘少城、章亚、谭凤菊、朱丽辉、陈伯球、易振建

年度优秀（管理）商住类物业服务中心



株洲龙腾国际物业服务中心
株洲山水文园物业服务中心
张家界天门壹号物业服务中心

年度优秀（管理）公建类物业服务中心



株洲市渌口区政府机关大院物业服务中心
株洲市芦淞区政府机关大院物业服务中心
株洲市人力资源和社会保障局机关大院物业服务中心

年度经营进步物业服务中心



株洲天元尚座物业服务中心
株洲庐山恋物业服务中心
株洲金色阳光物业服务中心

年度优秀（经营）物业服务中心



株洲湘银大厦物业服务中心
湘潭熙城二期物业服务中心
株洲紫竹茗园物业服务中心（下转第2版）

服务提口碑 创新谋发展

——集团年度优秀管理部门：天元区人民医院妇产科

2020年，天元区人民医院妇产科全体医护人员在集团董事会及医院领导的大力支持下，转变观念、强化管理、大胆创新，践行“决策力、凝聚力、战斗力、执行力”的团队建设要求，以饱满的工作热情和严谨的工作作风、专业而又温馨的医疗服务，赢得了患者的一致好评，社会效益和经济效益稳步上升，在各单位中脱颖而出，荣获“集团年度优秀管理部门”。

新征程 新气象 ——集团总部举行新春开工动员暨培训活动



新春伊始,万象更新。2月22日早上9:08,集团总部在长沙办公室——湖南商会大厦召开了新年第一次早会。

大事必作于细,难事必作于易。集团新一年的经营管理工作,从看起来最小的一个管理细节、最简单的一个管理动作开始。集团总裁助理邱华主持,总部职能部门近30人以昂扬奋进的精神面貌参加了这个既有仪式感、又有新年集团战略指导意义的早会。

集团董事长兼总裁齐建湘

出席并致辞。在致以诚挚的新春祝福之后,齐总提出了稳健实现年度目标、加快推进转型落地、持续提升团队能力的三项要求,为全年工作奠定了基调,指明了方向。

稳目标

今年是集团转型升级的关键年。按照一年布局探索、两年产业定型、三年快速发展的总体部署,稳健实现全年经营与管理

目标,是衔接现有产业升级、推进新产业项目的基础。全年工作必须紧紧围绕年初设定的经营与管理目标不动摇,抓住重点与关键,稳步高效抓好落实,即“稳目标”。

稳转型

与此同时,重点聚焦新材料产业、大消费产业、产业与金融投资领域,扎实做好新产业实体项目前期工作,一方面精准定位、提前规划战略,着力打牢经营基础;一方面革新模式、完善制度体系,着力夯实管理基础,确保2-3个新项目年内进入发展正轨,即“强转型”。

优团队

要做到以上两点,必须依靠忠诚、专业的湘银人团队。全

体湘银人都必须不断提高对转型升级总体战略的领悟能力,不断提升专业能力与综合管理能力,在思想一致的基础上做到行动一致,从而实现团队凝聚力、决策力、执行力、战斗力的持续进步,确保新目标达成,即“优团队”。

当天上午十点,集团总部职能部门随即组织了涵盖管理费用标准解读、绩效管理以及OA操作等多项内容的新春实操培训,用实际行动对齐总倡导的三项要求进行了响应。



一个又一个管理环节的严谨管控,一个又一个管理者的学习进步,日积月累,相互支撑,共同作用,才能实现团队提升,才能完成年度目标,才能确保转型升级。

新的一年,目标明确。新的一年,步伐坚实。在集团总体战略指导下,我们从细节出发,以全新气象,迈向新的征程。

牛年宜勤。让我们所有湘银人继续撸起袖子加油干,脚踏实地不停歇,凝心聚力,谱写湘银新的辉煌篇章!(集团 罗春)

运用信息工具 提高管理效率 ——湘银物业信息化建设全面启动



2021年3月5日,物业公司召开了项目层级的信息化建设动员会。受总经理委托,人事行政管理中心总监贺雄志主持会议。

动员会上贺总向项目负责人传达了公司在项目管理中植入信息化管理的重要决策。本次信息化系统涉及物业服务过程中的客户服务和投诉处理、工程维修派单、收费、绩效管理等方面。将分模块、分层级,大幅提高项目对专业线、公司对项目的管控效率。

在对信息化建设进行简单的介绍后,贺总向参会的各项目负

责人转达了唐总对公司信息化建设的要求。唐总要求项目负责人要认识到信息化建设对物业公司管理的重要性,要有军人的执行力严格依照计划和时间节点攻坚克难,全力支持、参与到信息化建设中,使信息化建设落实到各个项目的实际管理中去。

相信在集团的支持与帮扶下,在唐总的正确带领下,物业公司上下齐心,一定能让信息化建设成为物业公司经营体系改革工作中的一道靓丽的风景线。

(物业 周俊)

(上接第1版)

年度优秀管理部门/专业线



张家界湘银置业有限公司人事行政部
张家界湘银置业有限公司开发建设部成本线
株洲市天元区人民医院仁和眼科医院妇产科
湖南湘银物业服务有限公司财务部
湖南湘银物业服务有限公司运营管理部

年度优秀管理团队



集团总裁办

年度优秀经营团队



株洲市天元区人民医院仁和眼科医院

最后,集团董事长兼总裁齐建湘为此次大会做重要总结。他充分肯定了各单位过去一年在管理和经营方面取得的亮点成绩,再次明确和强调了2021年的重点工作和总体战略思路,并向与会人员分享了做人做事的三个格局标准:一是思维格局:分析问题有广度、高度、深度,解决问题有专业度、可落实性。二是心态格局:积极进取,碰到困难与压力,主动寻找有效措施积极面对,不推诿不放弃。三是利益格局:利益面前,先他人、后团队、再个人,大舍大得、先舍后得、不舍不得。齐总结合实际工作中的具体事例,对三个格局进行了生动详实地阐释,与会人员均表示深受启发。



一年之计在于春,牛年更应发于勤。过去一年,我们耕耘不辍,成绩斐然;新的一年,我们要奋发有为,齐头并进。2021年,所有湘银人将继续撸起袖子加油干,脚踏实地不停歇,进入新时代、拓展新思维、踏上新征程、实现新目标。让我们携手共进,凝心聚力,不负韶华、不负时代、不负匠心、不负梦想,共同谱写湘银新的篇章!

(集团 刘思琪)

创造生活品位 致力共同成长

(上接第4版)妇产科主动完善了一系列管理办法,明确各岗位人员职责和目标,并制定了配套的奖惩措施,组织科室全体人员积极参与学习,提升对制度的认同感,切实抓好执行。

规范的管理有效促进了标准化的服务的提升。妇产科目前已形成“一个中心(以病人为中心)、二个上岗(淡妆上岗、普通话上岗)、三个服务(微笑服务、问候服务、迎送服务)、四个心(责任心、关爱心、耐心、细心)、五个勤(眼勤、脑勤、手勤、腿勤、口勤)、六个声(病人入院有迎声、治疗护理有请声、巡视病房有问声、病人合作有谢声、病人不满意有谦声、病人出院有送声)”的服务标准,使工作

流程更加规范,服务过程更加高效,服务对象更加满意。同时,与医联体医院(株洲市中心医院妇产科)强强联手,执行分级诊疗,为病人提供高质量的医疗技术服务,进一步提升了客户服务质量。

妇产科历来是病情多发科室,变化快、情况复杂,需要极为细致周到的专业医护。因此,“多问一句、多看一眼、多做一点”已成为护理团队的口头禅。碰到突发情况,常常需要大家加班加点,通宵达旦,哪怕刚下班到家,但只要接到科室的电话,年轻的护理团队没有任何怨言,都会立即赶到医院,投入到工作当中。也正是因为有了这样的责任、担当、执行力、战

斗力,2020年科室的服务满意度大幅提升,医患关系温暖和谐,全年无纠纷赔偿,仅锦旗就获得8面,获得产妇们的交口称赞。



开拓进取,勇于创新

为适合全院市场化改革的要求,提升科室的经营效益,在同业竞争中立于不败之地,妇产科团队积极转变观念,开拓创新。通过全年的

梳理、提升,妇产科目前可提供包括平产、难产接生、自由体位分娩、导乐分娩、无痛分娩、新式剖宫术、子宫肌瘤、卵巢良性肿瘤手术、子宫全切手术、子宫脱垂手术、宫腔镜、腹腔镜手术、宫外孕特殊治疗、宫颈筛查等专项业务。同时,挖掘患者的潜在化需求,提供人流术后患者免费送爱心汤、新生儿出生吉祥许愿树祈福等各项诊疗及爱心服务,受到了患者的热烈欢迎和认可。

妇产科团队还善于自我营销,在医院事业开发部的常规宣传活动以外,率先在医院开展线上宣传。如今,妇产科全体科室成员每天自发自觉发布微信朋友圈更新妇产科动态,提升妇产科知名度,扩大客户来源渠道。通过以上努力,2020年科室的业务量有了明显提升,收治病人数、分娩数、床位使用率、周转率、手术量及门诊量均稳步上升,科室收入较去年增

长21%,分娩人数较去年增长93人,妇科手术人数达99人,其中宫腔镜47人。



妇产科是生命诞生之地,更是女性姐妹们人生中最重要驿站之一。依托团队的专业力量与创新精神,依靠持续细化与高标准的贴心服务,以“只争朝夕,尽善尽美,全力以赴”的姿态继续努力,我们坚信,天元区人民医院妇产科必定能用爱心创造生命新的动人奇迹,谱写生命新的精彩乐章!(天元区人民医院 黄慧)

支部共建送温暖,精准帮扶暖人心 ——湘银集团党支部携邮储银行株洲分行第一党支部联合开展“送温暖进社区慰问困难居民”党建共建主题活动



为扎实推进“两学一做”学习教育,进一步发扬党员关心群众的优良传统,充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员在脱贫攻坚中的先锋模范作用,1月14日上午9点,在湘银大厦六楼培训室,湘银集团党支部携邮储银行株洲市分行第一党支部联合开展“送温暖进社区慰问困难居民”党建共建主题活动。

会上,两个支部代表对到场的贫困员工送上诚挚祝福和慰问物资。来自山水文园物业服务中心的保洁员陈圣友感动之余难掩激动心情,跟大家分享了她在疫情期间的经历:她因身在株洲持湖北身份证看病艰难并且买不到药,集团党支部、工会和山水文园物业服务中心各级管理人员多次陪同,不厌其烦地一次次帮她解决难题,对她关怀倍至,让她深受感动。来自株洲市人大物业服务中心的保洁员周凤莲、庆云大厦物业服务中心的胡莲丰也同

样分享了她们的感动,她们对邮储银行株洲市分行第一党支部、集团党支部的慰问表示感谢,对物业中心管理人员在工作当中无微不至的关照充满感恩,纷纷表示将带着这份关怀努力工作,为公司的发展贡献自己的微薄之力。

两个支部代表还在现场共同签署了“共建、共享、共进”主题党建共建战略协议,希望通过开展“三共”主题活动,按照“共建活动平台、整合工作资源、交流工作经验、解决实际问题”的总体思路,积极开展形式多样、内容丰富、影响深远、效果明显的共建活动,使双方沟通更为畅通,合作更紧密,齐心协力共谋发展。

(物业 谢琼媛)

党建园地

