

# 日百文化

RI BAI WEN HUA **RB** 日百集团主办 山东省十佳企业报纸 日照市十佳内刊

内部资料准印证第6号 内部资料 免费交流 www.rbaigroup.com Email: rbqywhb@sina.com

2015年1月7日 星期三 甲午年十一月十七 第1期(总第144期) 本期四版



稳中求进 开拓创新

高层论剑

## 适应新常态 书写新篇章

# 努力实现日百新的更大的突破

董事长 总裁 靳照

告别2014年，我们迎来了充满希望的2015年。岁将更始，时乃日新。值此辞旧迎新之际，我代表集团党委、董事会，向奋战在各条战线上的全体干部员工、向离退休干部员工、向大力支持公司建设的日百家属，以及关心日百发展的社会各界、全体供应商伙伴、广大消费者朋友们致以新年的祝福！祝大家身体健康、阖家欢乐！

2014年是充满挑战的一年，国内经济发展进入三期叠加的新常态，增速放缓。与此同时，劳动力成本不断攀升，银行信贷收紧，电子商务迅猛发展，零售市场竞争严峻，集团各产业也一定程度的受到影响。

大浪淘沙，激流勇进。尽管环境如此，公司在产业连锁发展、经营管理、文化建设、财务预算、人才培养等方面依然取得了不俗的成绩。元月二日，商业公司新玛特购物中心莒县店盛大开业，拉开了2014年发展的序幕。开发区店顺利奠基，房产公司市北开发区等项目按计划推进；调结构、优空间、转方式的诸多举措使公司增加了可持续发展资源和后劲；“整顿纪律 改善作风”一系列活动严格执行落实；集团荣获“中国2014年度企业文化建设典范企业”、“山东省著名商标”等荣誉。秉持“业务当先 效益至上”的理念，全员业务技能提升活动稳步推进，加强预算和资金管理、拓宽融资渠道、培养高素质人才

等一系列工作初显成效。当代富人力资源公司获批“山东省中小企业公共服务示范平台”，多元化产业不断发力；根据发展需要，公司还成立了电子商务中心和餐饮娱乐公司，探索新的发展渠道。

事实证明，我们在2014年所采取的各项战略举措和落实工作是务实的，是卓有成效的，是有益于公司发展的。广大干部员工用努力和汗水，为公司未来发展夯实了基础。

过去的一年，有成绩也有不足。成绩只能代表过去，时代飞速前进，若自满自足，裹足不前，就注定会被历史淘汰。我们应该清醒的认识当前形势和自身不足，应对挑战，砥砺前行。

要认清大势，顺势而为。新常态的经济形势不容乐观，当前，公司实施紧缩战略，在投资、费用等方面从严从紧，有所为有所不为，稳中求进。我们要继续秉承“业务当先 效益至上”的理念，加强资金管理，把宝贵的资金用在刀刃上，精简各类繁杂事务，集中精力提高经济效益。

2015年，公司着力通过内部挖潜等有力举措实现经济效益新的增长，同时努力保障全体干部员工的幸福生活。我们坚持在同行业保持引领型的薪酬体系，日前，从门店员工、基层管理者开始，分两个批次完

成的新一轮的薪酬调整已经铺开，第一批薪酬调整工作已经完成落实。

要主动作为，乘势而上。紧缩不是被动的防御等待，而是本着更加务实的态度和作风，有重点的推进企业发展。我们要加强对人才的挖掘和培养，为人才提供成长进步的空间，使激励常态化，增强广大干部员工的主动性和自觉性。

公司有信心，依靠管理团队和广大员工的团结与智慧，把创新贯穿于经营发展的各个领域各个环节，加快优化产业结构，开拓新的增长点，以创新驱动企业发展。同时，继续加强作风建设，狠抓落实，突破固有的束缚企业发展的条条框框，切实提高发展质量和经济效益。

新的一年，我们将一如既往地关注顾客需求，抓好商品质量，为广大顾客提供安全愉悦的购物体验；继续构建互利互惠、合作共赢的良好伙伴关系，与供应商携手共进；继续保持同社会各界朋友良好的交流，共同推动区域经济健康、有序发展。

未来总是充满希望，成功总是属于团结进取、不懈追求的人们。尽管前进的道路上会遇到困难和挑战，我们仍将在重重险阻中，不断改革，以创新促效益，以务实谋发展，努力实现日百新的更大的突破！再次祝愿大家新年快乐，幸福安康！

# 首批薪酬调整方案获职代会通过

本报讯 2014年12月29日，集团召开七届三次、四次职工代表大会，集团党委书记、常务副总裁、工会主席齐延丽主持会议，集团董事长、总裁靳照出席会议。75位与会代表讨论并表决通过了《日百集团2014年门店员工、基层管理者薪酬调整方案》(以下简称《方案》)，标志着此番薪酬调整第一阶段工作顺利完成。

2012年5月，作为当年“十件大事”之首，公司对全员薪酬进行了大规模的调整，公司薪酬策略由原来的跟随型战略调整为引领型战略。

近来外部市场环境及公司内部情况均发生了较大的变化。为提高员工收入水平，增强市场竞争力，进一步达到吸引人才、留住人才、激励员工的目的，实现企业的可持续发展，去年10月份，公司确定进行薪酬调整，并于10月27日成立了集团人事行政总监任组长的薪酬项目小组。小组成立后召开了多次会议，抢抓时间，提高效率，分别开展了内外部薪酬调研、岗位职责梳理、职位评估等工作。外部调研同行业竞争企业和市内有一定影响力的企业46家132个岗位，内部回收有效



效调研问卷594份。在多次测算研究及征求意见后，于12月27日完成《方案》初稿，并经集团薪酬委员会扩大会议研究批准。

七届三次会议上，刘新权总监向大会反馈了此番

薪酬调整的说明及具体薪酬调整情况，第一批调整的全部24个岗位，整体增幅为22.7%，个别岗位增幅达到36%，与会代表分组进行了细致的讨论。随后召开的七届四次会议，全票通过了《方案》。

齐总在总结中指出，本次薪酬调整是在充分调研、反复论证的基础上进行的，兼顾公平、激励、员工满意度及同行业薪资水平等多种因素，是符合企业整体情况的，是科学合理的。公司针对需求果断决定薪酬调整，充分体现了公司对广大干部员工的关心爱护，体现了公司薪酬制度的日趋完善，确立了集团引领型薪酬体系的地位。

齐总强调，全体干部员工要统一思想，提高认识，正确对待此次薪酬调整，进一步提高执行力，全力以赴抓好经营管理工作。与会代表要认真传达会议精神，激发全员工作热情，把思想统一到企业发展中来，做好市场的同时，向内挖潜，提高效益。

本次薪酬调整为整体调整，分两批次进行，其他未调整岗位将于5月1日前进行调整。

□ 本报记者 袁启

## 八字方针落实工作相继展开

本报讯 2015年战略规划研讨会上，针对目前形势，董事长、总裁靳照从经营与管理角度提出“紧缩挖潜 务实突破”八字方针，为集团2015年的工作指明了方向。会后，各公司、部门结合工作实际开展了小规模的研讨会，对集团战略规划研讨会精神进行了认真传达，对2015年需开展的工作进行了研讨。

2014年12月9日，靳总、商业公司总经理焦妍一行前往商业公司新玛特购物中心五莲店检查指导工作。靳总了解了个别岗位人员编制和工作负荷情况，调阅了专柜(厅)经营面积的测量、计算，指出要跳出惯性思维，转变方式。另外，对门店促销区域使用、广告宣传等也提出了相关要求。焦总现场对如何落实靳总提出的指导意见和工作要求进行了安排。

12月11日，集团办公室下发做好上报材料精简工作的通知。通知下发后，遵循切实为一线部门减轻负担的原则，各公司、部门相继展开自查。

12月25日，商业公司召开经营面积测量标准方案研讨会，针对专柜(厅)测量方式、经营面积范围、通道面积计算标准等方面展开研讨。研讨会本着“效益至上”的原则，切实做好集约经营，最大限度的发挥每一寸面积的效益。经过多次到门店进行实地测量，以实际出现的问题为依据，通过多次论证、讨论，两个采购部门分别汇报了专柜面积测量方案。

各项工作相继展开，拉开了全员落实八字方针的序幕，对全力促进2015年战略目标的达成具有重要意义。

□ 本报记者 丁玲

# 行棋当善弈 落子谋全局

本报评论员

2014年已挥手远去，2015年裹挟着更加严峻的考验扑面而来。当前形势下，如何秉持全局一盘棋的思想，实现更加长远的战略目标？不但需要坚定不移的信念与坚持不懈的奋斗，还需要顺势而变的战略与驾驭全局的智慧。

行棋对弈，运筹帷幄方能决胜千里。用发展的观点看问题，审时度势，谋定后动，与时俱进，事半功倍。经济增长速度放缓，我们也要有所为有所不为；产业结构由工业主导型向服务主导型转变，更要牢牢占据零售市场的发展优势。

象棋有棋手32枚，既各司其职，分工明确，又攻守配合，团结协作。在现代管理理念中，经营、管理等业务模块在统一的战略目标下职责明确，互为依靠，是企业发展壮大的有力保障。

要加强落实，不打折扣的执行公司决策及规章制度，以雷厉风行之势落地实施，杜绝上有政策下有对策，各级理解大相径庭，对落实“层层剥皮”。同时，组织是一个协调统一的整体，不同部门、不同业务模块之间要加强沟通，后勤职能部门与一线业务部门在沟通中加强理解，提高解决问题的能力；上下级之间加强沟通，从而确保

思想统一，目标一致，传达迅速，行动敏捷。

“不谋万世者，不谋一时；不谋全局者，不谋一域。”这同样适用于每个人的工作。

站在年初看年尾，把握现在畅想未来，不是脱离现实的空想，而是立足实际制定目标，以预期取得的成绩为激励，着眼于未来发展的希望。立足整体，放眼全局，不是不切实际的主观臆断，而是站在公司经营管理的角度，看到各方面挖潜进步的空间，从自身寻求突破。如此才能具有临危不惧的勇气，处变不惊的自信，才能与整个集团同发展，共进步。

新常态意味着新机遇，孕育着新跨越，我们有理由相信通过内部挖潜的有力举措突破发展瓶颈，实现质的飞跃。

暮色苍茫看劲松，乱云飞渡仍从容。行棋需善用战术，落子即展望全局。善弈者当胜棋局，谋全局者成大业。

向紧缩挖潜要动力，向务实突破要助力。让我们适应新常态，重塑新动力，实现新突破！



效益的提升，就是要在经营上深耕挖潜，牢牢抓住效益提升的主线

经营上的深耕挖潜，重点是抓住突破点，从传统增长点转向新的增长点，主要是向空间管理要效益，加强库存管理与考核，调整招商策略，加强招商资源信息透明度，拓展新的招商渠道。

探索发展电子商务，寻求企业发展的突破点

网购销售市场的扩张给传统企业带来了严重的危机，网购已经成为一种生活方式，电子商务的发展是公司发展和突破的必经之路。如何做好线上线下的整合，如何在电子商务业务方面找准切入点，将是2015年发展和突破的一个重大课题。我们将探索全渠道经营，将企业实际与电子商务相结合，推进公司电子商务拓展方案落实，不断探索，建立起基本配套的组织架构，在区域市场赢得消费者认可。

2015年的发展征程，我们已预见到困难，我们可以把它理解成障碍，更可以把它看作是挑战。企业发展的道路不会一帆风顺，但只要我们有坚定的信心和决心，找准商业模式，把握好顾客需求的脉搏，按照“四个务必”的要求抓好落实，我们坚信，风雨都能走过，挑战都会突破。展望2015，依然充满希望与希望，让我们携手并进，共同去创造！

□ 商业公司总经理 焦妍

## 新闻30天

## 京客隆商业集团来公司观摩交流

本报讯 2014年12月12日，北京京客隆商业集团人力资源部副主任、培训中心主任罗兴文一行来我公司观摩、交流。罗兴文一行观摩了我公司培训现场，并与集团相关人员进行了座谈交流。此次交流的主要内容包括兼职教师的管理、E-Learning培训学习体系的建设和应用、后备干部梯队建设与培养、企业文化建设等。

此次活动的意义在于交流企业培训经验，共享培训管理方法，对企业培训体系的建设与完善有较好的促进作用。

□ 日百商学院 赵鹏

## 集团系列业务技能大赛开展

本报讯 2014年12月9日，商业公司2014年业务技能大赛举行。从10月份下发大赛预备通知到正式开始，历经近两个月的准备时间，全员高度重视，各门店、部门结合工作实际申报了多个创新项目。作为对2014年业务技能提升工作取得成果的全面展示，大赛上看点连连，呈现了一场知识与技能的盛宴。

首先在比赛内容上，更加务实，取消花样项目，将侧重点放在对业务、效益、顾客满意度提高的意义上，与实际工作相结合，紧扣当前业务发展需要。其次，覆盖面更加广泛，参赛选手既包括一线销售人员，也包括后勤职能部门人员，对相关岗位人员的考核项目、标准也都有所增加。再次，在人员选拔上采取门店推荐与考核项目组随机抽查相结合的方式，既突出选拔业务标杆人员，又体现出最真实的业务技能水平。

另外，中层比赛项目将加大技能实操所占权重，基层管理者全面参与竞赛考核，对各级管理者提出了更加严格的要求。

12月25日，房产公司举行了业务技能大赛，大赛采用情景模拟的方式进行，将各种销售技巧进行了实际运用，全面展现了房产销售人员的精神面貌与业务技能。

系列业务技能大赛秉持“四个务必”精神，用比赛展示技能，用技能提升业务。其中不乏亮点与创新点，是对业务技能提升工作开展以来的一次全面验收，推动了各门店、各部门、广大干部员工之间的交流，调动了全员学业务、练技能的热情，使业务技能提升工作迈上了一个新的高度。

□ 本报记者 丁玲



焦点访谈

虚假要不得 高压线碰不得

焦点回放:

8月份,新玛特购物中心五莲店电工班主管将员工未完成的巡检记录进行补填,导致巡检记录弄虚作假,班组员工绩效考核依据不真实,员工考核不公,严重违反了公司绩效考核与安全管理的制度。

10月份,新玛特购物中心收银员明知故犯,置公司制度于不顾,在当月会员卡交易率考核中弄虚作假,使绩效考核高于实际,既破坏了考核的公正性,又破坏了公司“诚信日百”的品牌形象。

商业公司第一时间对其责任人进行了严肃处理,并针对弄虚作假案例,通知各门店、部门组织干部员工学习反思。

董事长在党员干部专题民主生活会上强调,要揭露弄虚作假的人和事,然而,弄虚作假现象仍时有发生,再次给我们敲响了警钟。

焦点访谈:

新玛特购物中心总经理钟玉梅:漠视公司的规章制度,员工个人道德素质水平以及各级管理者的检查监管不到位是出现弄虚作假的原因,在一定程度上影响了公司的声誉,必须引起我们的高度重视。

门店首先要引导员工在思想上对这一问题高度重视,对弄虚作假案例进行学习,吸取经验教训,然后要求员工

把公司规章制度当做工作中的标准来执行,同时要求各级管理者加大检查监管的力度。从这三个环节上执行落实,就能有效减少弄虚作假行为。

日照店收银部经理助理曹庆庆:弄虚作假给公司、个人都带来了严重损失。首先,弄虚作假行为违反了公司绩效考核的相关规定,破坏了考核的严肃性、公正性,对同层级参评人员不公平。其次,个人的诚信意识、职业道德受到质疑。第三,破坏了公司“诚信日百”的品牌形象。

我们必须引导员工正确对待公司的绩效考核,树立正确的态度。另外,作为管理者应当加强对员工行为的监督、检查,发现弄虚作假的苗头就要加以制止,并进行思想教育。

蕙德福岚山店客服部收银班收银员李雪丽:弄虚作假究其原因,无非是为了蝇头小利,我们应该意识到弄虚作假只能取得一时的利益,但不可能长久,还要吃大亏,同时要正确认识绩效考核制度,不能因为一己之私越过职业道德底线。

蕙德福岚山店客服部收银班收银员胡世玲:为了完成考核弄虚作假,是不诚信的行为,更会给自己的职业生涯留下污点。面对绩效考核,我们应该用真拼实干来换取优秀的业绩,不能徇私舞弊,弄虚作假,考核是为了督促,督促是为了进步。

焦点评论:

对被考核人来说,弄虚作假蒙蔽和歪曲了事实;对被考

核人来说,弄虚作假者破坏了考核规则。弄虚作假是实现公平竞争的大敌。

要达到标本兼治的实效,应多措并举。首先要加强思想预防。各级管理者要始终秉承“严、细、实、快”的工作作风,莫因小失大,更应严肃处理弄虚作假行为,坚决铲除弄虚作假思想滋生的土壤。

二是要建立密切协作、多渠道监督机制。“其身正,不令而行;其身不正,虽令不从”,各级管理者要以身作则,加强责任心和执行力,在日常管理中,做到经常化、制度化。各部门更要各司其职、协作配合,加强跟踪、检查、督导的力度。

三是要加强制度预防,一方面要从考核机制上多下功夫,加强制度创新,使制度趋于完善。另一方面,要严肃考核纪律,加大对弄虚作假行为的惩处力度,教育员工要严格遵守公司的规章制度,坚持原则,让存在侥幸心理的员工不敢铤而走险。

诚信口碑是一个人的无形资产,对企业而言更是如此。各级管理者要意识到,弄虚作假行为背离了公司的企业文化要求,违背了我们“严、细、实、快”的企业作风,与企业“诚信、求是、自强”的核心价值观背道而驰,破坏企业形象;广大干部员工应该以“务必真实、务必扎实、务必现实、务必落实”的态度,对弄虚作假的事求真,向弄虚作假的人叫板,狠对弄虚作假的歪风,虚假要不得,公司明令禁止的高压线更碰不得。杜绝弄虚作假,整顿纪律,改善作风,才能形成良好的工作氛围。

□ 本报记者 范丽丽

创先争优 争做销售先锋

关键业绩指标排名榜

(2014年12月)

Table with 2 columns: 部门, 名次. Lists sales performance for various departments like 营销部, 采购部.

Table with 2 columns: 部门, 名次. Lists profit performance for various departments like 营销部, 采购部.

注:以上数据(不包含黄金自收款)由战略预算部及商业公司预算部提供,负数为倒数。

门店风采

建通讯员队伍 构良好文化氛围

编者按:据统计,截止到2014年12月份,蕙德福岚山店投稿数量为295篇,位居榜首,采纳率数量为33篇,名列前茅。在店总经理张晓庆的鼓励指导下,门店写作能手立足实际、勤奋笔耕,涌现出了一批优秀的通讯员,极大地激发了门店员工的荣誉感和责任心,进一步调动了他们的工作积极性,门店员工被通讯员积极的工作心态所感染,纷纷效仿学习,带动了门店企业文化氛围的建设。

在卖场转上一圈,就能亲身体验门店所激发出的创新管理、创新发展以及万众一心的凝聚力、服务顾客的亲和力、无坚不摧的战斗力,就能够感受到作为一个学习、文化氛围浓厚的异地门店,处处展现竞争活力以及爱岗敬业的精神,彰显出日百优质的企业品牌形象。

用心和积极是建设通讯员队伍,营造良好文化氛围的“两支妙笔”,更是处理日常工作必不可少的一环。

“必须要做工作的有心人。”张总用“数楼梯”的故事告诉员工,撰稿投稿需要用心,对待工作更需要用心。在通讯员的率先垂范下,各部门员工也都争做工作中的有心人,用心留意日常工作,用心观察每个工作细节,每项活动,每次会议,捕捉有价值的内容;通讯员以身作则,带动身边的员工,激发了他们对待工作的责任心和热情,提高了工作的积极性。“员工投稿的积极性有了很大提高,在工作中更加用心,更加积极。”毕志华谈到门店企业文化氛围时这样说。各部门的员工见微知著,善于捕捉瞬息即逝的小细节,有时是服务中的一个插曲,有时是早例会中的一句话,有时是工作上的一个小改进,门店全体员工用心为门店营造良好的企业文化氛围。

在通讯员队伍积极心态的感染下,普通员工也跃跃欲试全身心投入到工作中去,他们脚勤、手勤、心勤,迈开步子多走动,张开嘴巴多询问,俯下身多动手,用心观察,在工作中用心积累,用心总结,用心思考。“因为领导的重视和支持,我爱上了写作,对待工作更加用心,同样也收获了很多工作以外的快乐。”一名普通的员工自信的说。通讯员工作是一种乐趣,更是一种责任,正是因为有了这份责任心,才会更积极地工作,才会留意观察工作的点点滴滴,才会舍弃一些花前月下的浪漫,才会经常加班加点毫无怨言,才会产生灵感的火花,有一吐为快的写作激情。

他们挥洒“两支妙笔”,描绘独具特色的企业文化蓝图,为企业的持续健康快速发展提供了强大的精神动力。如今,门店的文化团队和文化氛围正慢慢地改变着员工们的工作,也正在慢慢地走进他们的生活……

人们常说:“巧媳妇难为无米之炊”,办企业内刊也同样如此。没有广大通讯员提供优秀的稿件,即使是再好的编辑也编不成一份好的企业内刊。所以,必须有一支优秀的通讯员队伍,才能创办具有较强舆论影响力、内外凝聚力和自我发展力,与企业发展相适应的企业内刊,才能进一步营造公司的企业文化氛围,蕙德福岚山店为我们拉开了一个良好的开端。

□ 本报记者 范丽丽

门店风采

三驾马车拉动蔬菜毛利率

热情似火的西红柿妹,玉树临风的西葫芦君,白白净净的杏鲍“菇”……五颜六色的蔬菜家族包裹着保鲜膜,整整齐齐的在恒温柜内排队欢迎前来选购的顾客。再看与它们遥遥相望的伙伴,带着露水的芹菜君挺直了腰板,连一向粗犷豪爽的大白菜也文静秀气了起来。韭菜、菠菜、油菜穿着绿油油的军装排列成整齐划一的队伍,如大阅兵般活力四射,井然有序。

“三天来买一次菜,一次买够三天的量,一小份正好能炒一盘,方便,厨房里也不会乱糟糟的。再过去秤点切好的土豆丝,回家就能炒,省心。现在都不去其他地方买菜了,就来新玛特,环境好,吃的也放心。”一位顾客推着满满一购物车的蔬菜,旁边的几位顾客也是“大丰收”。

据悉,新玛特购物中心莒县店自4月份蔬果自营以来,采取了精包装、深加工等一系列举措吸引了更多顾客进店选购,“价格便宜了,也更新鲜了,所以更喜欢到新玛特来逛一逛。”生鲜商品聚集人气的功能在此得到了充分体现,实现了经营利润扭亏为盈。

根据日常对顾客的了解及观察,发现周边小区多半为上班族,生活节奏比较快,想炒个土豆丝,可切丝太麻烦,于是莒县新玛特因地制宜的推出了土豆丝、胡萝卜丝、海带丝等餐桌半成品。一经推出,便受到了周边



年轻顾客的青睞,午饭时间满满一盆土豆丝、胡萝卜丝不一会就销售一空。

在此基础上,超市部经理石海英又研发了“酱菜”业务,将萝卜、黄瓜等切成条状、块状配以香菜等佐料,腌制出清脆爽口的家常咸菜,在整个蔬菜区尤为惹眼,阵阵香味吸引顾客前来选购。10月份,门店在一楼

超市闲置区域又进行了大胆尝试,推出以“新玛特家的味道——您身边的小厨房”为主题的自制自销业务,用白菜腌制制作纯手工煎饼、大包子等家常饭,新鲜、美味、价格实惠,让前来购买的顾客交口相传。

随后根据实际经营情况,门店又提出了净菜销售策略。柜(班)组长们每日轮流值班将成捆的蔬菜,理顺成定量包装的净菜摆放到货架上,让顾客享受到高品质的服务和生活质量,吸引区域顾客进店选购,此项业务在同城商家中属第一家。经过沟通,门店对鸡蛋屋等陈列位置进行了调整,利用闲置恒温柜进行精品蔬果陈列。包装精致、物美价廉的蔬菜水果受到了顾客的喜爱,既节省了顾客挑选的时间,满足了便捷、快速的购物需求,又便于存放,减少了销售过程中的损耗。

记者还了解到莒县新玛特根据当日客流量对销售情况进行预估,对于库存量大的蔬菜提前沟通卖场加工间作为原材料使用,进价处理,确保当日进货当日销售完毕。结合门店经营定位,面向中高端消费人群,深入挖掘顾客需求,大胆创新,多种经营方式结合,提供性价比、附加价值高的商品,使自营蔬菜成为了吸客利器。

深加工,精包装,早预测,三驾马车并驾齐驱,实现了高品质、低损耗,拉动莒县新玛特自营蔬菜毛利率增长。□ 本报记者 丁玲 通讯员 徐从菊

热点热议

视商品质量为生命线

编者按:商品质量是企业发展的命脉,视商品质量为生命线,是零售业发展壮大的根本所在。公司历来重视商品质量,举行了多次以商品质量为主题的活动,董事长提出的门店必须落实的“十三件事”中,有四件事涉及商品质量。商品出现质量问题,不仅给我们的企业形象抹了黑,也会给供应商的利益、信誉造成损失。

记者在走访中了解到,质检员在商品质量把关过程中,面对供应商以及卖场员工的不理解,难免产生一些困惑,我们的管理者针对不同的困惑进行了分析探讨。

特别申请,行不行?

日常工作中经常会遇到类似的情况:供应商所供商品因证件不全或标识不合格而遭质检员拒收后,另辟蹊径,采取“迂回战术”,既然商品被拒收,那我就找卖场主管通融一下,想方设法让商品上柜。

卖场主管考虑到空柜一定程度上会影响门店形象,也不利于维护与供应商合作共赢的关系,于是与客服部主管进行沟通,或者牵头帮助供应商沟通客服部主管。此时,供应商会拍着胸脯信誓旦旦地保证所配送商品为正规厂家生产,绝对没有任何商品质量问题。一般来说,门店都会要求供应商提供权威部门出具的,具有法律效力的相关文件,以证实商品质量合格。这时有些供应商在沟通厂家后能够提供一份文件,商品得以顺利上柜销售;有的供应商所提供的文件却大打折扣,只是一份盖着自己厂家印章的文件,这些都是所谓的“特别申请”。从事客服工作,这样的案例接触多了,不禁会有“有特别申请会上柜吗?”的疑问。

先抛开证件不全、标识不合格的商品是否有质量问题不说,其所缺乏的证件、标识本身就是一种缺陷,这是对消费者的一种不负责任,试想一下连最起码的证件与标识都不全,又如何能证明商品质量合格呢?对证件、标识不全的商品虽不能一棍子打死,都归为商品质量问题,但也不能掉以轻心,因为同时也没有证据表明这类商品没有任何商品质量问题。本着诚信经营的理念以及对消费者负责任的态度,没有百分之百的把握保证质量合格的商品还是暂时不销售为好。

再者,零售业除了时时刻刻处于消费者的监督下,还同时接受行政部门的监督,作为有三十年历史的企业,我

们有责任与义务接受他们的监督,也愿意在监督下健康稳健地发展。在密集型的检查下,证件、标识不全的商品又怎能逃过监督人员的“火眼金睛”?我们也不应该抱有侥幸心理,一旦在卖场内发现问题商品,严重的甚至会面临行政处罚,将来企业的形象抹了黑,严重的甚至会面临行政处罚,甚至造成损失。从这一方面来说,我们也必须理直气壮的将问题商品拒之门外。

要彻底解决商品质量问题,必须从源头抓起,质检员、卖场实物负责人要严格落实商品准入制度,按照验收标准对各类商品进行验收。同时,提升全员业务技能,加强商品质量专业知识的培训。另外,采购人员需要加强对供应商资质的审查,加强对供应商商品质量知识的培训,在合同签订时将相关要求加入到合同中,进行明文规定。

企业与供应商要想达到互惠互利的共同目的,不仅仅是一句“合作共赢”,诚信实现双赢”的口号而已,而是需要供应商、全体干部员工携手并进,严把质量关,摒弃以往的“特殊照顾”“特殊申请”,将所有问题商品拒之门外。只有这样,我们才能真正为社会创造价值,成为消费者喜爱、供应商信赖、员工爱戴的国内知名零售企业。

□ 商业公司新玛特购物中心五莲店 董楠楠

严格也是一种错?

“严格把关错了吗?为什么有那么多供应商,甚至是公司员工都对我们的做法提出质疑?真不知道怎样做才是对的。”一天,收货区班长张晓青向我抱怨。

怎么回事?为什么员工会对工作产生这样的困惑?

张晓青给我讲述了她的一次验收经历:三楼某专柜在送货的时候因为产品标识不符合规定,质检员给予拒收,供应商经过整改后再次送到门店,质检员在验收时发现,该商品的执行标准多了一个数字,虽然仅一数字之差,但内容截然不同。质检员礼貌地告知供应商,该商品因为标识存在问题,不能进入卖场销售。随即招来了供应商的强烈不满和责备,认为质检员的较真是在故意刁难。虽然经过一番耐心地解释,供应商接受了重新整改的意见。但不能说这件事的结果令人满意,因为类似的事情还有很多。

□ 商业公司新玛特购物中心莒县店 董丽丽

日百文化 投稿

(2014年12月)

Table with 2 columns: 部门, 投稿. Lists submission statistics for various departments.

日百文化 采纳

(2014年12月)

Table with 2 columns: 部门, 采纳. Lists acceptance statistics for various departments.

约稿启事

《日百文化》长期面向公司全体干部员工及社会各界朋友征集各类新闻稿件、优秀人物报道以及涉及经营、管理、文化建设等稿件,希望大家一道,共同打造、展示的平台,期待您的来稿!

另外,欢迎大家对《日百文化》提出宝贵意见和建议,您的反馈就是我们前进的动力! 谢谢大家! 联系方式: 0633-8703808; 电子邮箱: rbqywhb@sina.com; 内部员工可直接通过OE传至企业文化部袁启邮箱。

《日百文化》编辑部



员工风采

# 天道酬勤 厚积薄发

——记新玛特购物中心岚山店 2013 年专家顾问型员工王学峰

编者按：瞧，高挑的身材，清澈又明亮的蓝眼睛，长长的睫毛忽闪忽闪，还有那像瀑布一样飞洒到腰间的金黄色头发。穿着和服的日本姑娘，性感妩媚的时尚女星，活泼可爱的俏皮公主，一席拖地长裙或是高贵礼服……

展台上六个性感可爱、与众不同的“领带娃娃”成功抢镜，与设计者王学峰一起组成了“天地情缘七仙女”，新颖的创意以及专业的技能赢得了掌声和赞赏，这是2014年6月份业务技能大赛中的一幕。

“搭配有多好，连单就有多高”，每次专柜有新品上柜，王学峰都会利用“男装女穿”的大胆创意，站在顾客的角度把服装搭配好，并及时沟通联系适合这些款式衣服的顾客。顾客到店后，不用费时费力地挑选，直接根据她事先搭配好的试穿。因为对顾客的深入了解以及对时尚潮流的把握和专业的服装搭配，顾客试穿后都非常满意，高高兴兴地进店，兴高采烈地离开，王学峰就是这样让顾客都跟着她走。

顾客跟着她走，并非她天生具有与众不同的吸引力，也并非一日之功，而是得益于她厚积薄发的能力以及为顾客服务的用心。顾客的年龄、身形、喜欢的颜色、衣服款式和风格，甚至他们的生日、爱好……不仅记录在客户档案里，更牢牢地记在了王学峰的心里。“因为王学峰，我们和厂商根本不用担心销售。”新玛特购物中心岚山店服饰部副经理王姝对其赞赏有加。

“她一点也闲不住，主动钻研，她的业务技能非常强。”王学峰利用闲暇时间熟悉服装知识，揣摩服装搭配技巧，每一款衣服有多少尺码，每个尺码适合



的体形，每一款衣服的面料成分以及每一款衣服的卖点，她都了然于心。顾客走进专柜，她第一时间投其所好，找到适合顾客的款式和尺码。“有时候顾客也不知道自己是否想要试穿，如果这时候你已经为顾客挑选好了款式尺码，只要顾客试穿，成交的几率就有了一半。”

为了站在顾客的角度，让顾客选到更合适的衣服，王学峰利用厂商组织的培训以及外出参观学习不断充电，“每一次学习都会有很多收获，回来后学以致用，都会给专柜带来全新的视觉感受。”她通过微信等工具学习分享，把握当前最时尚、最流行的搭配趋势，让每位顾客试穿后都认为“这才是最好的自

己”。

将领带展示与曼妙身姿的芭比娃娃巧妙构思、融为一体，并不是因为王学峰有着异于常人的能力，而是源于她天道酬勤的用心和努力。女儿为芭比娃娃摆出千姿百态的造型给了她灵感，于是她利用不同颜色的领带，为芭比娃娃装扮新装，一次次的实践、创新，换来了“领带娃娃”的成功，她并没有止步，而是再接再厉，继续创新花样，为领带陈列展示带来了新的生机。

发现新顾客走进专柜，王学峰总是非常热情，一边介绍品牌特色，一边观察顾客穿着，揣摩顾客的品味后为顾客进行合适的推荐。王学峰说：“观察顾客试穿后的面相，看出销售成交50%，剩下的50%就看是继续用FAB销售法推荐还是重新为其搭配。”

新顾客成交了，王学峰会登记顾客的信息，有时是一个温馨的电话，有时是一条温馨的短信，天冷的时候送去多加衣的暖意，新款上柜的温馨提示，厂商推出的打折促销信息以及简单的节日祝福都会第一时间传递给顾客，通过日常温馨的问候，新顾客成了老顾客，不管给自己还是给家人买衣服，都先听听她的意见。

2012年12月加入日百，仅一年的功夫，就被评为专家顾问型员工。凭借着厚积薄发的专业技能，以及对顾客细致入微又全面的观察和耐心超值的服，2014年5月，她赢得了厂商的信赖，从一名普通导购员成长为岚山新玛特法奥仕顿、虎豹以及艾莲斯女裤三个专柜的店长，天道酬勤，厚积薄发的王学峰值得我们学习。 □ 本报记者 范丽丽

## 新亮点

# 产地公示，食品安全有保障

隆冬季节，约三五个好友，围坐在热气腾腾的火锅前，将新鲜的蔬菜烹煮成可口的美食，饭后来一盘甜甜的水果，清热祛火。享受味蕾带来的乐趣，与好友把酒言欢，不失为人生一大快事。

“那么问题来了”，如何才能购买到质量有保障的蔬菜水果呢？自古就有“橘生淮南为橘，生于淮北则为枳”的说法，水土不同决定了同一种产品口味截然不同。除了看色泽、形状、新鲜度等，如今消费者又有了新选择：看产地、厂家选购农产品。

记者了解到，商业公司新玛特购物广场在陈列相应农产品的同时，将商品产地、供货厂家等进行公示，供



消费者查询监督，相关信息一目了然，一经推出获得了广大顾客的一致好评，“商品信息公示，一看就知道从哪儿进的货。”

长期以来，公司打造过硬的商品质量，高度关注食品安全，董事长也多次强调商品质量的重要性，对相关工作提出了重点要求。公司对商品保质期管理、商品准入标准进行了明确规定，还设立了专门的农药残留检测中心，对不合格的蔬菜水果监督销毁。另外，多次开展商品质量主题活动，加大监管力度。新玛特购物广场的这一做法深入推进了食品安全保障，乃至商品质量提升工作，具有重要意义。 □ 本报记者 丁玲

## 员工视点

# 注意，别让顾客“诉而无果”

顾客投诉，是全服务行业极力避免，却又最常遇到的事情。成功的客诉处理，顾客不会离你而去，甚至忠诚度还会进一步提升。但是顾客“诉而无果”，后果将会是怎样？

其实所有顾客对商家都有一个“包容度”，这度或大或小，基于顾客对我们的信任与依赖。如果事情超过了顾客的包容度，投诉便出现了。

很多情况下顾客牢骚一番，见无人出面，忿忿地转身而去，愤然地留下一句：“又不光你们一家开门做生意，再也不来了！”

其实，无动于衷的我们看到顾客忿忿转身而去，正庆幸这场“战争”的硝烟已散去时，“墨点效应”便开始了，事态其实已经愈发严重化。

顾客果真不来了，宁愿选择离家更远的另一家。损失这一个顾客也许对商家来说，不算什么。但值得一提的是，这个顾客可能已经与我们积累了几年甚至十几年的信任，而摧毁这段感情的，也许是一件一元钱的商品，或者是工作人员的一句话、一个态度、一次未能妥

善处理的“投诉”。

如果顾客还来，但他的客单价明显不如以往。他更愿意从这儿买便宜的东西，因为他不想再让一个被他列入黑名单的商家从自己身上赚更多的钱。所以说，任何一起客诉都不是小事，如果你把它当做小事，也许就是埋下了一颗定时炸弹。我们身边很多负面新闻绝不是偶然，但起到的效果却是爆炸性的。

怎样才能避免这种事情的发生呢？

要提高一线员工的服务主动性，防患于未然。出现问题，直接提供服务的工作人员第一时间做出反应，消除顾客不被重视的感觉，这一环节做得好，很多投诉就会到此为止了。

还要使一线工作人员掌握一定的客诉处理技巧，同时每一位工作人员都要学会做自我心理疏导，做到以最好的心态处理顾客投诉。

投诉是我们最不愿意看到的，但是一旦发生，就一定要给顾客一个明确的交代。是为人，更是为己。 □ 日百商学院 赵鹏

# 不可小视的邮件发送

电子邮件是我们办公、交流必备的工具，邮件发送也应该是必须要掌握的技能，若注重了邮件发送礼仪细节，也许让我们事半功倍，实现从优秀到卓越。

我们每天都要发送和接收大量的邮件，繁忙的工作之余，经常会把注意力集中在邮件内容上，而疏忽了发送过程应该注意的事项。那么怎样才能保障邮件内容质量基础上，真正让邮件发挥出应有的价值呢？

每封邮件都是有目的的，发送前首先要明确邮件目的、发送范围，对收件人要根据目的做出归类：我们需要把邮件发给谁？需要谁来操作？需要谁来知晓？谁来回复？每发一封邮件，都应该认真斟酌，避免随意添加多个收件人，尤其是日常交流邮件。发送给多个收件人可能导致责任分散，反而没有人看你的邮件。如果我们的邮件除了主送人，还希望发送给领导等其他人员，可以选择抄送，更能明确发送目的性。

一封邮件，我们最先看到的和最期望引起接收者注意的就是主题。因此主题要准确，并与文档内容保持一致。明明邮件内容是一份“报告”，主题栏上随意写上了“申请”，显然是南辕北辙了。其次，主题可以提炼纲领，不需要和文件题目一字不差，在主题栏里用短短的几个字概括出整个邮件的内容，便于收件人权衡邮件的轻重缓急，分别处理。再次，若主题还有字数冗余，可以简要备注自己的姓名、单位，便于收件人接收者一目了然，提高工作效率。最后，一般一封邮件只写一个主题。

发送的邮件若有附件，还要注意附件题目与内容标题的一致，无论是用于平级交流的邮件还是上报个人工作情况的邮件，可以在附件题目中备注姓名及时间，既方便了自己存档，文档整理，又给接收者提供了便利，无形中提高了双方的工作效率。

一封小小的邮件，在你打开一封邮件时，不过是短短一秒钟的时间，几行字于一封。看到的是细节，感受到的却是习惯，是素养，是修炼。职场提升，可以从每一个细节开始关注，并改进。 □ 日百商学院 通讯员 徐芬

# 那些你或许不知道的薪酬福利



2012年5月份的薪酬调整，公司根据经营和外部市场变化情况适时调整薪酬，确立了由跟随型向引领型转变的薪酬调整的指导原则。当年人工成本涨幅超过29%，一跃成为集团经营管理第一大成本。今年的调整仍然坚持引领型薪酬，目前第一阶段已经完成，增幅逾22%。

或许在同某些企业的对比中，或许是在同学朋友的攀谈中，薪酬福利关系每个人的切身利益，总是无可回避。“身在福中不知福”，今天带领大家了解一下那些你或许不知道的薪酬福利。

## 1、目前公司的岗位工资结构

公司岗位工资分固定和绩效工资两部分。根据每人绩效完成情况，设置5个等级，每个等级系数之间绩效工资相差10%，具有较大的激励性。

以月度考核的人员为例，满勤情况下，岗位工资1500元，各等级之间差105元，即杰出级、优秀级、良好级、一般级、试用级之间各相差105元，最大差额达420元；岗位工资3640元，各等级之间相差254.8元，最大差额达1019.2元。

另外，为体现部分岗位的特殊性，公司设置了特殊津贴、补助等。

因冷冻、生鲜、质检、部分损预防员等岗位根据工作环境的不同，公司分别给予相应津贴，如冷冻、蔬菜柜员工津贴、取暖费、降温费、夜餐补助等。

为体现同岗位职工进公司时间长短的不同，设立了工龄补贴，与大多企业设置工龄工资封顶不同，公司目前的工龄补贴上不封顶，进公司时间越长相对工龄补贴越高。

## 2、公司社会保险缴纳情况如何

严格按照法律法规及主管部门相关要求执行与落实，是公司缴纳社会保险的一贯方针，因为这是关乎

每个员工切身利益和未来生活质量的重要问题。

在最关键的缴费基数方面，公司严格按照市人社局要求，以职工上年度月平均工资为缴费基数。缴费基数的多少，直接影响退休金多少。如：我市某单位职工社会保险按最低基数缴纳，2014年女职工的每月退休金1500元左右，而我单位工龄相当的已退休职工每月退休金达1900元以上。

同时，依据当前单位承担27.5%，个人承担10.5%的缴费比例，缴费基数越高单位付出的成本相对越高。

例：缴费基数23884元，个人每月承担260.2元，而单位承担655.3元；缴费基数5078元，个人每月承担54.32元，而单位承担1396.5元。

某些企业，为了降低成本，全体职工均按最低缴费基数缴纳。而为了保障每一名干部员工的切身利益，公司坚决承担起了更多的成本，也意味着承担更多的经营压力。

## 3、关于住房公积金

作为保障职工生活的另外一项重要待遇，公司为所有合同制员工缴纳住房公积金。缴纳住房公积金的职工，在购买、建造、翻建、大修自住住房时，可以向住房公积金管理中心申请住房公积金贷款，且贷款利率明显低于商业贷款利率。另外，在职工离退休或遇到重大突发事件，造成家庭生活严重困难等情况下也可申请提取。当前公司以单位、个人分别6%的比例缴纳住房公积金，从缴纳时间、缴纳人员范围、缴费基数等方面，均相对领先于同行业兄弟单位。

同样出于节约成本和经营压力等原因考虑，市内许多单位至今未给职工缴纳住房公积金，或仅为部分人员(如管理层)缴纳。

## 4、工资发放、五险一金缴纳时间等

根据与职工签订的劳动合同，公司每月30日前发放上月工资，目前一般定于25日左右发放。

## 诗歌长廊

# 萬德福有你真好

那是2002年第一场雪  
隆隆的礼炮声  
告诉祖国大地  
一个惊喜  
你来了

走进你  
是亲人的怀抱  
体验的是温暖  
回味的是周到

那是2002年第一声雷  
不满意就退货  
给祖国大地  
一个承诺  
你践行

在静谧的夜晚中  
绚烂的灯火  
绽放  
走进你  
是盛开的笑脸  
感受的是温馨  
铭记的是诚信

十二年  
斗转星移  
十二年  
始终如一  
敞开胸怀  
欢迎八方客

十二年  
有你真好  
与诚信相伴  
十二年  
有你真好  
与满意同行

在明媚的阳光里  
如线条明朗的硬汉  
挺立

商业公司萬德福莒县店  
通讯员 赵淑妍

## 日百导购员之歌

# 明天会更好

轻轻敲醒沉睡的心灵  
慢慢张开你的眼睛  
离开温暖的被窝  
欣喜的迎接充满朝气的一天  
失败带来成功  
检查柜内卫生  
让内心所有的不快打消在九霄云外

面临竞争无情的考验  
坚定心中理想信念  
备好充分的时间  
足够的力量迎接美好的明天  
努力成就人生  
让我们平凡的岗位谱写青春的乐章

就要开始一天的工作  
象征开始新的生活  
带着满面春风昂扬的笑容  
迎来光临的顾客  
注重细节服务  
热情倾心付出  
让顾客带着欢声笑语离开门店

唱出我的热情  
伸出我的双手  
我们拥抱着日百梦  
我们拥有努力的心情  
让我们的笑容充满着青春的骄傲  
让我们期待明天会更好  
商业公司新玛特购物广场  
通讯员 牟李

## 欢乐天堂

无论是清晨或黄昏，阳光斜照下的新玛特，永远是那么美丽。这不是你华丽的外表，而是你内心火热的情怀。每次踏入你的怀抱，迎来的总是和蔼可亲的微笑。应有尽有，是购物的天堂。

脚步轻轻，走进记忆的画卷，撩开浓雾，共睹那感动时刻。雪中送炭，为贫困学生送去善款。

满满爱心，为孤寡老人送去孝心。热情服务，温暖顾客的心扉。欢声笑语，那是儿童的乐园。面面俱到的你，呈现给人们欢乐的天堂。

擎天而立，环抱众小，犹如漫天繁星，环抱皎洁明月。五莲山城，独一无二。我自豪，我骄傲，因为我是最美商城中的人。 □ 五莲县实验小学四年级二班 王雪瑶 (指导老师 袁光杰)

# 我爱新玛特

前不久，一次参观采访新玛特购物中心五莲店的活动，让我对她有了深刻的印象。

走进新玛特，暖气会立刻向我们袭来，顿时觉得很舒服。每到一柜台，阿姨们就会说：“欢迎您来到新玛特！”商场是那么宽敞、明亮，卫生整洁，商场里的产品琳琅满目，特别是负一楼的水果蔬菜好新鲜呀！真是质量有保证。尤其是让我们看到的公示栏，更让我们放心。每一位员工都讲普通话，当我迷失方向的时候，她们还会为我指路，想买东西时，她们还会热情地推荐一些好的产品。

有一件事情让我对新玛特的工作人员有了非常深刻的印象。那是去年夏天，我和爸爸妈妈一起逛新玛特，我看见我的同学就像风似的“飞”过去，便和他玩起了捉迷藏，玩着玩着就忘了爸爸妈妈。等我回过神来发现爸爸妈妈不见了，我急得差点哭了。我看见身旁一位漂亮的，穿着工作服的阿姨朝我微笑，我一下子找到了希望。我跟阿姨说了事情的经过，阿姨就牵着我的手来到播音室帮我找妈妈，不一会爸爸妈妈就匆匆地赶来了。爸爸妈妈感激地对阿姨说了谢谢，阿姨说不用谢，我们开开心心的回家了，这事让我至今记忆犹新。

还有一次妈妈给我十元钱，让我自己去买苹果。我一到新玛特负一楼超市就傻眼了。怎么买呀？我找到一位售货员阿姨告诉她情况。阿姨就牵着我的手去买苹果，边挑边跟旁边的阿姨说：“他家人不在身边，一定给挑几个好的。”看着阿姨的笑脸，我在心里说阿姨您真好。

通过这两件事后，我觉得新玛特是一个应有尽有的商场，更是我们五莲人的购物天堂。

一次活动勾起了我的往事，回想起这些往事，至今历历在目，由此从内心而发——我爱新玛特。

□ 五莲县实验小学四年级六班 申传浩 (指导老师 袁光杰)

编者按：新玛特购物中心五莲店“爱在新玛特”征文比赛中，小学生用天真稚嫩的笔触，描绘出新世界清新、真实的新玛特，字里行间用纯真的语言表达了对新玛特发自内心的喜爱，没有一丝杂质，却带给读者丰富的遐想……



# 元旦快乐

## 奔跑吧，2015



### 喜换新装迎元旦

节前，商业公司各门店合理安排人力，做好殿堂装饰、赠品发放、环境维护等工作，联合物流中心积极备货，确保节日期间货源充足。踏进门店，喜庆吉祥的浓厚气息扑面而来。只见她披上了火红的节日盛装，随处可见寓意喜庆祝福的装饰符号，金色的拉花，红色的纱幔，五颜六色的气球……她哼唱着欢快的歌曲，尽情的向人们展示着迎接2015年的喜悦与期待。



### 多样活动庆新年

节日期间，各公司、门店组织了多种文艺活动，为广大顾客朋友、干部员工的节日生活增添乐趣。婉转动听的歌声，热情洋溢的舞蹈，引人发笑的小品，活力四射的走秀……精彩纷呈的



多样节目组成了一场视听盛宴，此起彼伏的叫好声，响亮整齐的掌声将晚会推向高潮。

另外，悠悠球比赛、寻找最美思考者等趣味性活动赢得了超高人气，活动现场人山人海。

### 热情高涨开门红

缤纷活动嗨翻天，广大干部员工的工作热情也“当仁不让”，持续沸腾，门店人言鼎沸，业绩“高烧不退”。元旦期间，仅三日内商业公司来客数达12万余人次，销售额超过2000万元，万德福岚山店、新玛特购物中心岚山店、五莲店等门店同比增长超过20%，广大干部员工齐心协力，干劲十足，赢得了2015年的开门红。

2015年，让我们向着目标，奔跑吧！



## 元旦·酸甜苦辣

元旦是一碟陈醋，丰富了热气腾腾的饺子的滋味；元旦是一块蜜糖，甜蜜的感觉是收获，是幸福；元旦是一杯浓茶，略带苦涩却暖人心肺；元旦是一串朝天椒，火一般的热情让人们不禁沸腾起来……



### 略带酸痛

不厌其烦的整理陈列，清洁卫生，保持排面整齐；不计其数的往返于内仓与卖场间，为顾客寻找适合的尺寸；不停的帮助顾客提拿商品，穿戴服饰，用专业知识为络绎不绝的顾客介绍商品……

一天下来，你的胳膊酸了，你的腿麻了，你的腰疼了，你的嗓子哑了。拖着疲惫不堪的身躯回到家，已是星星入梦时。

尽管这样，第二天你依然准时出现在工作岗位上，依然手脚麻利的做好每一项工作。就是这样，你们用行动诠释着爱岗敬业。这种别样的“酸”正如陈醋的醇，是岁月流失后积淀下来的丰硕果实。

### 丝丝甜蜜

顾客在你的推荐下买到满意的商品，露出了舒心的笑容；货架在你的整理下干净整齐，随时接受检阅；等待交款的队伍在你麻利的动作下越来越短，专业的服务没有令一位顾客因为等待而

显得不耐烦；购物车在你的及时回收下在超市入口严阵以待，充分满足了顾客需求；车辆在你的指挥调度下有序停放，偌大的停车场畅通自如。无一顾客反馈不满意事件，现场营运秩序井然，销售目标超额完成，努力取得业绩，累并快乐着，你的心里是甜的。

现场大会上，仔细聆听了董事长的新年致辞，2015年公司会努力保障员工的幸福生活；休息的间隙，拿出手机看到了伙伴们真诚的新年祝福。感受着来自四面八方的关怀，你的心里是甜的。

这如蜜糖般浓的化不开的甜，是收获的喜悦，是得到的满足，是发自内心的感动。

### 些许苦涩

领着孩子，陪同父母，逛逛商场，话家常，幸福而又简单。然而，这却是一种奢望。因为节日期间你要保证货源充足，你要保证顾客第一时间结算完毕，你要保证门店环境安全可靠，你要保证……你要保证的太多，唯独忘记了保证自己有时间与家人共享天伦之乐。

匆匆挂掉父母的电话，抹去眼角的泪水，你又精神饱满的投入到了工作中；孩子哭闹着来到卖场，抱着你的腿就是不肯离开，只得待他熟睡后将他送回家；热恋中的你又一次爽约了，只能柔声细语的解释，还好你的他足够通情达理。

元旦是带着些许苦涩的，这种苦涩却恰好成为了你向上向前不断前进的动力。

### 热辣挡不住

一大早门口就挤满了等待进店的顾客，一声声响亮甜美的“您好，欢迎光临”将寒冷挡在门外。动感十足的音乐，洪亮的叫卖声，交织成一首热情似火的新年之歌。推荐商品，收款装袋，清理卫生，你一刻也不停的忙碌着。七点多到岗，装满几车货物，隆冬季节里你的额头上竟然渗出了豆大的汗珠，红彤彤的脸颊是那么的朴实，整个物流中心荡漾在一片热火朝天的干劲中。火红的殿堂装饰，吉祥喜庆的音乐，热情洋溢的顾客，干劲十足的伙伴，谱成一段曲，写成一首诗，融成一段记忆，化成火辣辣的一句“元旦快乐”！

有酸酸的辛劳，有甜甜的收获，有苦苦的无奈，有辣辣的热情，这就是我们的元旦，我们日百人的元旦。品味酸甜苦辣，感悟得失，畅谈梦想。2015，我们在路上！



斗转星移，寒来暑往。  
曾记否，背井离乡，踏上漫漫创业路；曾记否，披星戴月，带着一天的疲惫进入梦乡……  
日照，莒县，岚山，五莲，万德福开业了，新玛特开业了。犹记得，开业那天鞭炮齐鸣，你在人山人海中了，这笑脸比那娇艳的花儿还要美丽；犹记得，去年的跨年夜，你与伙伴们品味着七拼八凑起来的团圆饭，欢声笑语在夜空中久久回荡……  
元旦前后，商业公司许多门店又迎来了店庆、周年百大庆等。  
又是一季春秋，青丝沾染上了白雪的色彩，老茧固执的徘徊在掌心，岁月黯淡了青春的颜色，惟有那颗饱含深情的赤子之心，依然滚烫。开拓创业的日百人，奋战在岗位上的日百人，每一位为公司发展不懈奋斗的日百人，向你们曾经收获的荣光致敬！  
愿你们在新的一年里，一切安好！

## 小玛，你还记得吗？

没有寒暄、没有片刻休憩，匆匆放下行李，带着疲惫加入战斗。这一天是2013年12月13日。

来不及迷茫、犹豫，接下来的几天，设备、物料陆续到位。没有暖气，没有热水，只能将家里的烧水壶、电暖器带到单位，就这样各自开始了忙碌的工作。走进卖场，到处散落着装修残骸，似乎听到新玛特在说：“大家辛苦了。”不，不辛苦，即使朝九晚五，废寝忘食，我们只知道时间越来越紧迫，我们需要的是快、快、更快！

距离开业仅有2天了，“两店同城是一家”，万德福的伙伴全体出动，加入作战队伍。我看到了团队的力量，感受到了伙伴的支持。踏实、肯干，日百人用行动诠释着“精诚团结 敬人敬业”。

礼炮齐鸣，新玛特开业了，喜悦洋溢在每个人的脸上，拥挤的顾客、嘈杂的人声、热闹的卖场，激动和喜悦溢于言表，心里满满的都是幸福。大家陪伴着新玛特，直到深夜。那天离开的时候，街上几乎没有行人了，我站在那里看着新玛特，只想就这么静静地看着她，好好地看看

它，轻轻地对它说：“小玛，明天见！”摇曳的寒风似乎是小玛在回应：“小伙伴们，晚安！”

时间飞逝，新玛特开业一周年了，我喜欢称它为小玛。因为它年轻，充满活力，是我们大家的孩子，更因为它是我们奋斗的地方。曾经的奔波、辛劳、坚定涌上心头。站在路灯下，再次看着它，静静地对它说：“小玛，我们的努力，你还记得吗？”它没有回答，“有那么多人伙伴退出了，离开了，小玛，你怕了吗？”它依然沉默，“小玛，你有新年愿望吗？”冷冷的路灯下它没有给我任何回应，“我们的努力，我们吃的苦，你真的都不记得了吗？”

它怎么可能不记得，我们穿梭在尘土飞扬的卖场内；它怎么可能不知道，我们披星戴月的进行着商品陈列；它又怎么可能忘记这些陪着它，守着它的人。它不会不记得我们在寒冬里的忙碌，它不会不记得我们卸货时的辛苦，更不会不记得我们饥肠辘辘时啃馒头的狼狈样子。

请共同为我们祝福，小玛记得大家的努力，也会记得大家的祝福。小玛在自己的生日之际，也要祝所有的日百人，节日快乐！

商业公司新玛特购物中心莒县店 通讯员 张晓青

## 新年寄语

担任酒饮柜组长已经一年的时间了，刚来的时候，有很多的不适应，有很多的辛酸，曾经一度想当逃兵，但是在主管的开导与鼓励下，我坚持了下来。于是，成就了今天幸福的我。这一年，有过迷惘，有过眼泪，也有过许许多多以前从未经历过的困难。经过这些事情，我懂得了很多，这一年的时间不仅让我学到了很多经验，更让我的人生得到了蜕变与升华。现在的我享受工作的过程，热爱工作岗位。2015年我会一如既往地干好本职工作，带领柜组员工为我们日百辉煌的明天贡献青春和力量。  
商业公司新玛特购物中心岚山店 苏艳虹

回顾2014年，有得，有失，有喜，有悲，有成，有败……抓住时间的尾巴，再看一眼一起奋斗的日子。跳绳比赛上，高高上扬的跳绳从脚底轻轻的闪过，一起跳跃的身姿是那样的团结，随风飘扬的马尾也展现出我们的活力四射。七一合唱比赛，顶着炎热的太阳唱着歌曲，练着舞步，一起接受高温的洗礼，一起享受成功的快乐。备战业务技能大赛，一起奋斗，一起练习，“保证没问题”是对伙伴们的肯定，“我相信你们”是成功的秘诀。2015年要用心经营快乐，用心经营成功，用心经营收获……  
商业公司新玛特购物中心五莲店 通讯员 陈龙霞

新年的钟声即将敲响，2014将成为记忆，伴随着冬日的瑞祥，2015已悄然而至，隐约中我们已感受到新年喜庆。回顾一年来的工作，在各方面都取得了进步，但我也认识到了自己的不足之处，理论知识水平较低，业务技能有待进一步提升。工作中我也会遇到许多不明白的地方，但不会就学，不懂就问，通过自己的学习与领导、伙伴们的帮助，我的工作得以顺利开展。新的一年开启新的希望，新的历程承载新的梦想，愿我们在2015年有更大的收获！  
商业公司新玛特购物中心五莲店 周金玲

作为一名导购员，每天都要保持站姿，还要面对数不清的顾客，要主动热情，耐心周到的讲解介绍。结束一天的工作，只想倒在床上好好休息。但是，想到顾客在我的帮助下买到称心的鞋子时脸上的笑容，我是那么高兴，那么激动，身体是劳累的，可心里却乐开了花。万德福的工作忙碌而又充实，使我得到了更多锻炼，学到了更多知识，交了更多朋友，让我有一种幸福归属感。新的一年，我会继续努力工作，为日百辉煌的明天尽一份微薄之力！  
商业公司万德福岚山店 肖文杰

这一年，我有幸成为日百的一员。一路走来，不仅充实了我的生活，更让我学到了受益匪浅的道理。作为一名客服员，我体会到了沟通的重要。有交流才有沟通，有沟通才有收获。作为一名储备干部，我学到了该如何给自己定位，明确了目标。新的一年即将到来，新的里程即将开启。在新的一年里，我将不断改进，不断学习，及时改正不足。用努力收获成功，用真诚对待工作，用信心鼓舞自己。  
商业公司新玛特购物中心莒县店 宗方方