

北京华远卫士报

2015年10月10日 星期六 第10期 总第48期 HUAYUANWEISHIBAOANBAO 北京华远卫士保安公司主办 每月10日出版 本期4版

缅怀革命先烈丰功伟绩 畅想华远卫士人的中国梦

华远卫士集团纪念抗战胜利70周年拓展活动

本报讯 为深入开展纪念中国人民抗日战争和世界反法西斯战争胜利70周年活动，缅怀在抗日战争中为了中华民族独立而英勇牺牲的革命先烈的丰功伟绩，激励我们的思想道德健康成长。同时，也为了丰富员工的业余文化生活，使大家在紧张的工作之余能够充分放松身心。加深员工之间的交流和沟通，加强企业文化建设，增强团队凝聚力，促进企业健康发展。2015年10月12日至14日，利用3天的时间，华远卫士集团公司组织集团总部机关工作人员和北京、天津分公司项目经理及家属共计65人，组织了狼牙山五壮士纪念馆和八路军晋察冀军区司令部遗址等爱国主义教育基地之行。

参观中大家对革命先烈的英勇气概深深地感染，狼牙山五壮士他们为了追求中华民族独立的大义，不畏强敌、宁死不屈

的民族气节；八路军晋察冀军区司令部在艰苦环境中顽强斗争，不屈不挠、雷厉风行的战斗工作作风；以及八路军晋察冀军区司令部还被毛泽东主席亲笔授予“模范抗日根据地”的光荣称号，为中国抗战以及世界反法西斯战争的胜利作出了不可磨灭的贡献，留下了深刻的震撼。通过参观教育极大地鼓舞和教育着我们生活在和平年代中的新一代青年人，使大家在思想上得到了一次新的激荡和净化，对比我们现在的幸福生活和安稳的工作环境，大家一致表示，回去后要振奋精神、努力工作，爱党爱国爱集体爱人民，在本职岗位上恪尽职守，为社会治安稳定做出自己应有的贡献，为实现华远卫士人的中国梦不懈努力奋斗。

出行之前，集团公司董事长孙红玉提出了具体要求，要求大家对缅怀先烈看什

么、学什么，如何结合本职工作提高自己的思想道德修养。集团公司总经理陈金乐、董事长助理潘文浩全程带队组织活动，进行现场教育辅导和开展面对面谈心沟通交流，创造了和谐氛围的华远卫士一家人的亲情厚谊，圆满完成了华远卫士集团纪念抗战胜利70周年拓展活动。



本期导读

- 服务礼仪与沟通艺术 2版
- 你的形象价值无限 2版
- 柴家梁万家惠火灾抢险经过 3版
- 驻马店分公司发展历程 3版
- 白云观景区保安队军事化管理靓景区 3版
- 书法欣赏 4版

搭乘博览平台 广交天下客商

北京华远卫士保安公司圆满参展2015中国国际保安装备技术产品博览会

金秋十月，阳光普照，海内外保安行业各路同行精英与众多客商齐聚北京。10月19日至21日，2015中国国际保安装备技术产品博览会在北京圆满举行。北京华远卫士保安公司作为特邀参展商全程参加博览会，广交了天下同行，结识了各界客商。通过参加博览会，我们进一步交流了经验，取长补短，决心虚心向业界精英同行学习，进一步挖潜内力，苦练内功，强化质量建设，提高公司建设层次水平。加强公司科技化建设，提高科技助力保安含量，强化科技引领作用，推行“科技化、智慧化、人文化”保安服务，为实现“中国梦”、构筑“平安梦”而努力奋斗；继续向海外保安业务拓展，巩固和夯实现有坦桑尼亚分公司等境外公司业务，扩大在坦桑尼亚境内政府机构、银行、工厂、大型工程保安服务项目，全面向人防、技防、物防领域发展。同时积极与非洲、拉丁美洲等合作商建立合作机制，逐步扩大保安服务领域和范围。

北京华远卫士保安公司董事长孙红玉应邀参加了博览会的系列讲座，听取了有关部门领导和专家就武装守护押运、海外保安服务、银行安全服务、防爆安全检查、报警运营服务等专题演讲；并参加了公安机关主管部门与金融、能源、通讯、建筑、交通等央企保卫部门及保安公司、报警运营企业的座谈会。

博览会期间，孙红玉董事长与澳大利亚康普利斯教育学院彼得·惠特福院长亲切交谈，就华远卫士保安公司境外坦桑尼亚分公司国际化管理标准和国际化发展要求进行了深入探讨，为华远保安公司进一步扩大境外保安服务范围，持续走国际化保安的发展道路奠定了基础。

这次博览会，经中华人民共和国公安部、科技部批准，由公安部治安管理局、公安部装备财务局、北京市公安局治安管理总队、中国安全防范产品行业协会、中国银行业协会支持，中国保安协会主办、北京四星展览服务有限公司承办的“2015中国国际保安装备技术产品博览会暨保安装备技术论坛”。

本届博览会以“现代保安、科技引领”为主题，为来自全国各地的保安从业单位、保安从业人员、行业用户和参展商提供一次全新的技术考察机会，也为海内外同行及保安企业全面了解中国保安服务市场和治安防控体系建设发展，开展交流合作搭建一个良好的平台。博览会采取展示、互动、论坛和采购洽谈相结合的方式，增强专业端与用户之间的交流，助力保安企业深化耕耘行业市场，开拓现代保安服务新未来。本届博览会重点展览与保安服务、报警运营服务和治安防控体系建设相关的保安装备器材、视频监控、出入口控制系统、安全报警系统、安全与警用网络

信息系统、云报警技术、防盗箱柜、防爆安检器材、安全门、押运车辆、安防产品、安全锁具等相关产品和技术，同时进行保安培训、安全风险评估、安全解决方案和知名保安企业形象展示。

博览会自2009年以来每两年举办一届，已成功举办三届，正在发展成为具有国际水准的专业性品牌展会。尤其是上届博览会取得历史性突破，展出面积逾12000平方米，共迎来200余家参展商，展品覆盖国内外知名品牌的保安服务商和产品制造商。在博览会期间举办的2013海峡两岸保安（保全）业研讨会、“银行安全服务”和“报警运营服务”技术论坛，通过政策发布、行业规划展望、技术交流、商贸洽谈等活动，使出席论坛的政府部门、科研单位、企业代表和行业专家分享最新保安服务管理的法律法规、保安科技、产品方案以及两岸保安服务发展成果，受到了热烈的欢迎。

本届博览会进一步扩充反恐应急、治安防控科技保障、智慧应用等新内容并增设新的专业展区，组织保安服务采购意向洽谈会，增加海外保安服务、守护押运和安全检查三个技术论坛，将让社会各界和人民群众认识保安、理解保安、关爱保安、支持行业发展取得积极的成效。



扫描关注北京华远卫士保安公司
本报官方网站: www.bjhuayuan.cn



内部资料 注意保存

服务礼仪与沟通艺术 —— 你的形象价值无限

“人在社会生活中，是难以离开与他人进行交往的。一个人如果不同他人进行任何交往，那么他不是一位神，就是一只兽。”人际交往，礼尚往来，既体现对他人的尊重，也体现你自身的修养。

亚里士多德

礼仪情景引入

- 1、与客人一起乘坐小轿车，请客人坐在什么位子？
- 2、餐厅就餐，餐椅上没有客人，餐桌上刀叉成八字形摆放？
- 3、正在接待一个重要客人时，手机响了，如何应对？
- 4、作为接待人员，你端着水具正在楼梯上行走，突然后面有客人问洗手间在哪里？如何应对？
- 5、客人来到你所在的单位见领导，作为介绍人你该如何介绍？
- 6、和领导一起外出，领导拉链门没有关，如何应对？
- 7、有客人来访时，如何妥善安排会议室中的座次？

第一部分：服务礼仪的概述

礼：尊重
仪：行为表现



服务礼仪的概念

服务礼仪：是各服务行业人员必备的素质和基本条件。出于对客人的尊重与友好，在服务中要注重仪表、仪容、仪态和语言的规范；热情服务则要求服务人员发自内心地、热忱地向客人提供主动、周到的服务，从而表现出良好风度与素养。

礼仪的特点



礼仪的重要性

- 1、避免闹笑话
- 2、避免冒犯他人

礼仪的原则

- 1、尊重 (E 乔吉拉德)
- 2、遵守
- 3、谦和
- 4、宽容
- 5、适度

学习礼仪的基本要求

- 1、摆正位置
- 2、端正态度

第二部分：着装礼仪、谋面礼仪、餐桌礼仪

(一) 着装礼仪

出门拜访之前，应根据访问的对象、目的等，将自己的衣物、容貌适当的加以修饰，可以形象的反映出你对被访者的尊重。

男士着装十忌

- 1、忌讳不拆除衣袖的商标
- 2、不扣全衬衫扣、扣全西装扣
- 3、衬衫放在西裤外
- 4、西服袖长于衬衫袖
- 5、衣裤口袋鼓鼓囊囊
- 6、领带太短、太长、带图案
- 7、忌又挽又卷
- 8、忌西服配牛仔裤便鞋
- 9、忌黑皮鞋白袜子尼龙袜子
- 10、忌西裤过短



女士着装原则

Time Occasion Place
时间 场合 地点

女士着装八忌

- 1、忌过短
- 2、忌过分艳丽
- 3、忌过分薄透，过分裸露
- 4、忌三截腿
- 5、衣服口袋忌装东西
- 6、忌光腿
- 7、西装忌扣所有的扣子
- 8、忌正装穿便鞋 (白袜子)



形象管理箴言

您穿的不仅仅是衣服，是您的价值；您化的不仅仅是妆容，是您的品质；您梳的不仅仅是头发，是您的品位。
奥黛丽·赫本

(二) 谋面礼仪

文化？它是随便一个人迎面而来，他的举手投足，他的一笑一颦，他的整体气质。文化其实体现一个人如何对待他人对待自己如何对待自己所处的环境。在一个文化厚实深沉的社会里，人懂得尊重自己——他不苟且，因为不苟且所以有品质；人懂得尊重别人——他不霸道，因为不霸道所以有道德；人懂得尊重自然，他不掠夺，因为不掠夺所以有永续的职能。

根植于内心的修养；
无需提醒的自觉；
以约束为前提的自由；
为别人着想的善良！

梁晓声

首因效应

秒产生第一印象，决定你们日后交往的方向。心理学研究发现，初次会面3.8秒钟就能产生第一印象，而在第一印象会在后续交往中占据主导地位。“首因效应”提示我们，初次见面应给人留下好印象，因为人们都愿意与衣着整齐、落落大方的人交往，有了良好的开始也就有了成功的一半。

谋面礼仪的要求

- 1、注意谋面时的言行举止眼神，微笑
- 2、合理选择座位
- 3、保持自我本色 清晰简洁地表达，准确地回答问题，倾听
- 4、多使用礼貌用语多使用“您好”、“请您关照”、“谢谢”、“再见”等礼貌用语。
- 5、自我介绍
- 6、回答问题的礼仪

(三) 餐桌礼仪

餐桌礼仪顾名思义就是在吃饭用餐时在餐桌上的礼仪常识，餐饮礼仪问题可谓源远流长。据文献记载，至少在周代，饮食礼仪已形成一套相当完整的制度，特别是经曾任鲁国祭酒的孔子的称赞推崇而成为历朝历代表现大国之貌、礼仪之邦、文明之邦的重要方面。(社交工具，礼仪—细节的关照，加油站洗手间冲突，锁门，敲门)

餐桌礼仪问答

- 1、同客人就餐，你想中途离席，如何应对？
- 2、餐厅就餐时，汤匙掉到地上，要捡起来吗？
- 3、请客人吃饭应该注意什么？最不应该说什么？
- 4、吃中餐用左手的湿巾还是右手的湿巾？
- 5、吃西餐，是左侧入座？还是右侧？如何入座？
- 6、打开红酒，第一杯酒倒给主人还是客人？

宴请的5M原则

- Meeting: 人员** (所见的人员、对象等)
- Money: 费用** (计划、支出或者单位的规定等)
- Menu: 菜单** (对方的喜好、常规的地方特色、禁忌、应时等)
- Manner: 举止** (礼貌入座、举止文雅、餐具礼仪等)
- Media: 环境** (人数、类型、关系程度、来宾意愿、场地环境等)

入座礼仪

- 1、在适当之处入座 细节，电梯轻敲门，母亲抱着孩子掉下去，礼仪失去生命
- 2、在他人之后入座
- 3、注意尊卑，位次 上下有别，长幼有序
- 4、从座位左侧入座 出来？
- 5、向周围之人致意 微笑，钱，笑撒腿就跑，去哪了？吓坏；看哪里？眼神？称呼吴工，相公，王杨，小王吧，老王吧，头，杨头？刘伟吧？
- 6、以背部接近坐椅
- 7、毫无声息地入座 不要调皮，小学同学，两个家庭的悲剧
- 8、坐下后调整体位 轻抚裙摆，三分之二，衣着，袜子，日本韩国料理

餐桌礼仪禁忌

- 1、姿态要保持安静，切勿抖腿、踢脚。
- 2、餐桌上忌讳化妆或梳理头发。涂口红？
- 3、餐桌上忌讳宽衣解带。
- 4、避免口中含有食物时说话或饮用酒水。被喷
- 5、不要在餐桌上打呵欠。
- 6、食物残渣或骨头等不能弃置在桌上，应该放在盘子上。
- 8、忌讳用自己的餐具为他人来布菜。

(未完待续)

生活就是一面镜子
你用什么态度面对它
它就用什么态度回馈你

心态管理箴言

生活就像我们手上捧着的那一个杯子，而杯子里装着什么是我们自己决定，是白开水还是咖啡？其实不管是白开水还是咖啡，都有它不同的滋味。我们不应该因为杯子的形状，影响我们享受生活的滋味。

对企业来说，企业竞争是形象取胜。而员工呢，是素养取胜。
(内塑素质，外塑形象)

比尔盖茨



柴家梁万家惠火灾抢险经过

9月13日上午10时许，鄂尔多斯市柴家梁万家惠农贸市场人声鼎沸。分公司品质经理马凤纯和家惠项目经理秦少元、刘小红正准备各自的日常督促检查工作。

“起火了！”不知是谁喊了一声。循声望去，只见万家惠东面地库通风口冒出了烟。火情就是命令！有人迅速拨打119、110报警。事件发生后，分公司总经理刚从北京开会回鄂尔多斯市的火车上接到马经理的电话，下了火车就迅速赶往万家惠火灾现场，第一时间启动应急响应。到时间观望的人群达二、三百人，火借风势，越燃越旺。烈焰包裹着浓烟冲天而起，迅速蔓延，并传来呼呼的声音。就在这种情况下，分公司陈经理和马经理迅速组织万家惠项目经理及项目保安员抢救火救，积极配合公安、消防处置事件现场，并派出多名保安人员维护好现场秩序，在抢险救灾工作中秦少元和刘小红两位项目经理不顾个人安危，奋力抢救甲方客户财产，分公司陈登举总经理和马凤纯副经理尽最大努力从各个项目调配强力的保安员全天24小时配合市场的抢险及现场恢复工作，和万家惠抢险的一线保安员奋战48小时，确保了万家惠农贸市场的损失降到了最低，在用的最短时间恢复了万家惠农贸市场正常经营，得到了万家惠农贸市场有限公司领导的对抢险工作的肯定并送了感谢信和锦旗予以表扬，为公司创造了社会效益和公众声誉。

内蒙分公司办公室

感谢信

北京华远卫士保安服务有限公司：

二〇一五年九月十三日，万家惠农贸市场突发火灾事故，刘小红和秦少元两位保安战士在得知火情后，不顾个人安危，奋勇抢险，在火灾扑救过程中起到了极大的表率作用。后期，贵公司全力配合市场的抢险及现场恢复工作，高效有序的组织管理以及精诚团结的协作精神成为了市场在短时间内恢复正常经营的有力保障。

贵单位对服务公司积极负责的工作态度以及员工以市场安全为己任，奋不顾身抢险救急的宝贵精神值得我们学习和表扬。

在此，特向贵公司以及为万家惠农贸市场服务的全体保安战士，特别是鄂尔多斯市保安队长陈登举总经理及刘小红、秦少元两位战士表示衷心的感谢！

鄂尔多斯市万家惠农贸市场有限公司

二〇一五年九月二十二日



团队协作 奋力拼搏 终得硕果

-驻马店分公司发展历程

驻马店分公司自2013年10月成立至今已两年了。在孙总及总公司各位领导的支持和帮助下，驻马店分公司的工作已初见成效。在这两年的发展中，驻马店分公司团队在总经理吴明亮的带领下，经历过创业初期的艰难；忍受过同行排斥的尴尬；品尝过一年没接到过项目的苦涩；但是所有的一切都成为过去，过程虽然艰辛，但我们的团队最终收获了果实。

华远卫士驻马店分公司现有保安项目6个，物业小区2个，人员已从创业初期的3人突破了百余人。截止到目前为止，各项目已进入良性运转阶段，所有招聘的保安员完全符合总公司要求；人员流失率控制在最低；最让人欣慰的是：服务费及时到账，从无拖欠。各项目经理的管理水平及个人素质正在一步步提高。这也和总公司举办的培训学习分不开的。

我们这个团队凝聚力超强。一遇到困难，大家在一起出谋划策，总会在很短的时间内有个相对完美的结局。公司成立了，慢慢地发展了，也有了小小的成绩了。但是我们决不会满足现状。更不会把眼光放在总公司给我们的任务上。我们会尽最大努力朝着更高的目标迈进，驻马店分公司会汲取各兄弟分公司之精华，把现有的项目做精做强，在当地保安行业树立起一面华远卫士更鲜亮的旗帜，让这面旗帜永远高高地飘扬在驻马店的天空中……

说起驻马店分公司的发展，不得不让人对总经理吴明亮心生敬佩。创业初期，他骑着那辆破旧不堪的电动车跑了多少路，找了多少人，说了多少好话，也许他本人也记不清楚了。慢慢地业务发展了，为了让甲方多出点服务费，多上一个保安，他好话说尽，请客吃饭时，不顾自己的身体，拼了命的和甲方领导喝酒。因为在驻马店当地有个不成文的风俗：酒喝到位了，什么事都好谈。吴经理酒也喝到位了，事也谈好了。他本人也因为喝酒太多，住了两次医院。吴经理在住院期间也是不停地往办公室打电话询问各项目情况，总担心我们在服务中出了什么差错。有时也会把相关负责人叫到医院当面向他汇报工作。他的这种工作态度，感染着我们每一个人，在这样的人物的领导下，我们不用心工作吗？公司能不发展吗？人员的凝聚力能不增强吗？

随着社会的进步和经济的发展，保安行业要面对更加激烈的市场竞争。华远卫士驻马店分公司会审时度势，变压力为动力，狠抓队伍建设，认真组织大练兵活动，打造素质过硬的保安队伍。我们会清醒意识到：不加强保安队伍建设，难以承受客户之重托；难以在行业有永远的立足之地！我们会从人员的招录和培训方面入手，一是严格保安员的准入管理；二是加强保安员的岗前培训和在岗培训教育管理。

华远卫士驻马店分公司会在总公司领导的带领下，总公司整体目标的指引下，奋力拼搏，共同协作，为华远卫士的发展增添一小份的力量！

驻马店分公司 曹然供稿



树立良好形象 展示保安风采

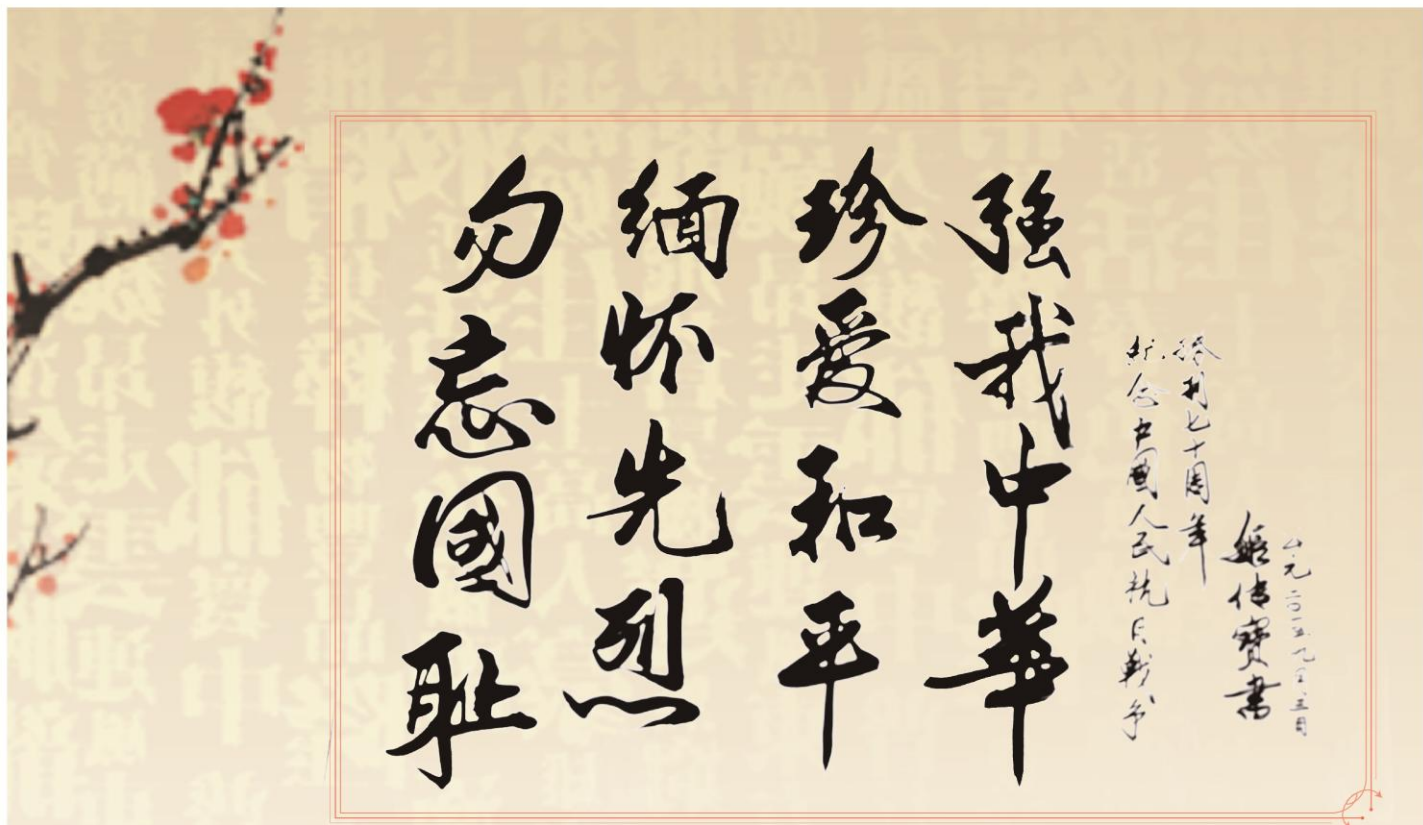
白云观景区保安队军事化管理靓景区

消息“稍息”“立正”“向右看齐”，随着一声声清脆的口令声，一个个年轻的身影在训练场时而站立，时而前进，动作规范，整齐划一。这不是部队的战士们在进行训练，而是北京华远卫士保安公司驻白云观景区保安队为加强保安队伍管理，提高服务能力而进行军事化管理的一个场景。

白云观景区始建于唐代，距今已有1200余年的历史，悠久的历史，特殊的文化背景，吸引着国内外众多的游客前来敬拜和游玩，也给在这里常年值勤的华远公司保安队员维持正常秩序带来了难度。对此，为加强保安队伍管理，树立保安队员的良好形象，进一步提高保安队伍在景区的处理事件能力，该队领导决定在保安队伍实施军事化管理，主要内容包括每天整理内务，练站姿和走姿，进行队列训练、学习公司岗位职责和管理规定，提高文明礼貌用语水平等一系列军事化内容和辅助措施，确保保安队员圆满的完成各项值勤任务。军事化管理措施采取后，经过一段时间的学习和训练，该队队员们在自身形象，还是在值勤中能力水平都有了明显提高。一次，巡逻值勤人员在一次执勤中，发现有两男子违反景区管理规定，在景区内燃纸，影响了景区秩序，保安队员当即走过去，礼貌制止了他们，并客气的将他们请出了景区。

该保安队军事化管理措施采取以来，队员们的任务完成率达到100%，他们良好的姿态、整齐的步伐，文明的服务和严格的值勤受到管理和国内外广大游客的交口称赞，成为该景区一道靓丽的风景线。

白云观项目供稿



丽泽项目部姬传宝供稿



书法欣赏

白云观项目李巍供稿



丽泽项目部姬传宝供稿