



2021 勒泰文化原则 践行者

PRACTITIONER OF LERTHAI
CULTURAL PRINCIPLES

中国勒泰集团
CHINA LERTHAI GROUP

品牌文化公关部 制作



2021 勒泰文化原则 践行者

PRACTITIONER OF LERTHAI
CULTURAL PRINCIPLES

主 办：中国勒泰集团

出 品：集团品牌文化公关部

主 编：袁 栋

策 划：未 影

责任编辑：刘明月

美术编辑：陈 明

通讯联络员：祁少松 杨朝晖 郝瑶楠

王玮然 郑 超 霍 蕊

赵春平 张艳军 刘柄辰

白 雪 蔡世谦



勒泰集团微信公众号

中国勒泰集团
CHINA LERTHAI GROUP



2021

勒泰文化原则
践行者

PRACTITIONER OF LERTCHAI
CULTURAL PRINCIPLES

主席寄语：

知行合一，在行动中成就卓越，他（她）们真棒！

“践行者”是履行承诺，按既定计划行事的人。“践行者”有着共同特征：将责任和誓言化作只争朝夕的拼搏信念，化作滴水穿石的坚韧意志，化作创新创效的生动实践。“践行者”之于国家是立党建国的栋梁，之于企业是保驾护航的脊梁，每一名践行者都值得尊重！

思想是先导，文化是命脉，思想和文化的践行者更是组织得以生存、凝聚、发展的关键要素，企业在思想转型或事业危难之际，尤其需要践行者力量，将思想和承诺贯彻落实，引领正能量，凝聚更强大合力。

我们学习原则、共创文化，归根结底是要践行，要知行合一，要给我们带来能量和力量，要激励我们传承共同使命，让我们在悲观面前保持乐观，在不确定面前依然坚守。

学习原则，理解文化，确实让我们明白了很多道理，也确实澄清了很多我们自以为是的知道。现实却依然不自知，归根结底是因为大家总是不自觉地以观众的身份，擅于发现他人的问题，却无视在解决问题达成目标中，“我”才是问题根源。行者至，只有躬身入局，以第一人称“我”反躬自省，才能知行合一，成就高层次的自己。

对于勒泰文化，所谓的“知”，源自《原则》中闪烁着真理光芒的论断：通过极度探寻真相和彼此间的极度透明，创意择优，创造价值，从事有意义的工作，发展有意义的人际关系。

对于勒泰文化，所谓的“行”，源于思想认知，源于我们实现目标的意识和能力，体现在每一次行动上。文化就是言谈举止，以小见大，一句话、一个动作，所折射出来的，是一个人心底的价值认同。

“知行合一”就是把“想到”的事“做到”，让“理想”变成“现实”。对于勒泰文化来说，就是把我们的价值信念落地到脚步上。

我欣慰于勒泰有一批践行者，他（她）们躬身入局，把原则 6 条在工作中演绎的淋漓尽致，是“知行合一”的典范。他（她）们并不好高骛远，也没有太多的惊天举动，但却用稳健扎实的步伐做好每一件事：他（她）们对客户服务无极限，对待同事坚持原则，对待自我坚持高标准；他（她）们具备良好的自我督促意识，能够坦然面对错误和成长；他（她）们慷慨对待他人的同时，也敢于提出不同的意见，并根据自我的可信度不过分坚持己见；他（她）们把决策正确当成最大的胜算，按照原则超越分歧共同

推进事物进展

优秀的他（她）们，是首批勒泰文化坚定的践行者和传承者，是闪着光的榜样。在勒泰文化规模转型的关键路口，他（她）们用坚定的行动陪同组织一同奔赴更为浩瀚无垠的广阔天地。星辰大海的征途，和志同道合的人在一起，真好！点赞每一位践行者，感谢你们以行动做表率，写下了勒泰文化的生动注脚。

愿每一位勒泰人，以勒泰文化原则为行动灯塔，并一以贯之，卓越的闸门定会向我们打开；也愿我们以开放的心态对待真相，接受严厉之爱，因为我们必须拥有比现在更为灿烂的人生。加油，伙伴们！



目 录

09

相信
极度求真和极度透明

服务无极限：赵晓波	10
坚持原则：李子睿	12
自我监督：赵春平	14
事有轻重缓急：赵建永	16

目 录

18

做有意义的工作，
发展有意义的人际关系

为你点赞：王卫伟	19
用心，筑就每一份美好：段智斌、胡志乾	21
锦旗背后的暖心事：金琳娜	23
慷慨对人：冯玉荣	25
保质保量：冯 源	27
别着急，我来协调：梁忠锁	29
协同的力量：韩龙生	31
上班下班都一样：韩红侠	33
工作的意义：张洪云	35
用心做好每一件小事：杨朝晖	37
互相帮助：岳秋艳	39
我为公司建言献策：王亚明	41
高效执行：金 鑫	43
成功没有捷径：杨 桥	45

目 录

47

允许犯错，但不允许一错再错

前进：仝 博	48
成长：谷文慧	50
请教：刘 佳	52
失败是成功的必经之路：孙亚丽	54

56

求取共识并坚持

疫情面前与业主家人同行：唐山住宅客服部	57
这样是不合理的：郑 超	59
不过度坚持己见：刘唤宇	61
沟通的艺术：安春颖	63

65

做决策时从观点的可信度出发

决策正确是最大的胜算：武建强	66
相信专业的力量：李晓会	68

70

知道如何超越分歧

保证完成任务：王剑超	71
共同推进：孟庆蛟	73



2021
勒泰文化原则
践行者

PRACTITIONER OF LERTHAI
CULTURAL PRINCIPLES

PART 1

相信极度求真和极度透明

不看对错看事实，好的观点要坚持。

承认自己很无知，所说所想要一致。

不在背后评价人，没有谁是你的人。



践行者 | 赵晓波 石家庄勒泰中心（塔楼）

服务无极限

客 服不只是给业主解答简单问题，更是公司形象对外展示的窗口。费用收缴、投诉处理、报修服务、安全管理、满意度调查……身为客服专员，赵晓波每天的工作重复而琐碎，但他始终兢兢业业，真诚亲和，比别人更主动、更投入。

客户服务每项工作的创建、交接都会涉及到表单的填写。在表单绘制、销项过程中，赵晓波秉承极度求真的原则，严格按书面登记、装修跟进和巡视巡检等相关流程操作，不因个人私情或利益冲突而修改、简化流程，并妥善处理业主提出的意见建议。业主在装修过程中容易产生很多问题，赵晓波结合实际情况，归纳、总结出装修过程中易出现的问题进行公示，在过程中不断指导跟进，为客户实实在在地解决问题，受到业主、外部单位以及公司同事的一致认可。

服务只有起点，满意却没有终点。业主的满意源于优质的服务，优质的服务正是源于每位员工对工作的真诚与投入。



践行者 | 李子睿 唐山远洋城

坚持原则

安全品质部承担着购物中心整体服务品质的重要工作。在日常工作中，安品部员工同时通过施工改造安全监督管理，规避二装现场的安全隐患。

安品主管李子睿平时给人一种比较刻板的印象，凡事一是一，二是二，不懂得变通。根据唐山远洋城施工管理规定，进入施工现场的人员必须全程佩戴安全帽。一天晚上李子睿值班，在施工人员进场时，他发现有两名人员未按要求佩戴安全帽，立即上前禁止对方入场。无论对方怎么反复游说，李子睿仍然坚持立场，没有放行。等到巡检工作完毕后，李子睿从其他施工团队借来两顶安全帽为两人戴上，并重申了施工管理规定，最终放其通行，避免了商户工期的延误。

在工作中，我们首要考虑的是自身观点、行为的准确性，而非他人的看法。“好好先生”并不是真正的好人。奉行好人主义的人，没有公心、只有私心，好的是自己，坏的是风气、是事业。因此，无论大是大非还是小事小节，不因避免让自己和他人难堪而去妥协，在原则问题上决不能含糊，也决不能退让。



践行者 | 赵春平 大河物流

自我监督

综合管理部门的工作需要协调配合各个部门，起着信息传递的桥梁和纽带作用，同时也是一个繁琐杂乱的系统工程。无论是跨部门沟通还是后勤服务工作，都需要部署周全丝毫不能疏忽，否则会对下一步的工作造成麻烦，影响整体进度。

今年4月份，曾具有相关工作经验的赵春平从招商运营部门回归综管岗位，担任大河物流人资行政主管一职。无论在哪个岗位，赵春平都满怀热情。为更好地完成任务，她将求真透明贯穿到各项工作中，经常深入到各部门，努力了解大家工作的真实情况，为做好各项工作打下了坚实基础。当接到任务时，赵春平也首先关注的是如何完成工作，而不是能不能完成，并及时反馈过程进度，在细节上尽职、过程中负责，确保每一件事都能落实。

用心工作，最大的受益者是自己；敷衍工作，最大的受害者也必定是自己。工作中很多时候需要自我监督与约束，只有真正做到诚信做人，勤奋做事，才能获得价值的提升。



践行者 | 赵建永 建国物业

事有轻重缓急

物业工程部主要涉及物业设备管理和日常维修等工作，由于多是琐碎且配合性工作，很多合作部门并没有按照原本工作流程行事，造成物业工程人员工作的困扰。

工程主管赵建永没有因为顾及同事关系去妥协，而是从为业主做好服务出发，收集客服、保洁等部门人员反馈建议，并积极进行沟通协调。他按照工作内容的轻重缓急，重新制定部门内的工作安排与人员分配，优先解决业主上报的问题，并与各部门达成了一致。此后，工程部员工做起事来井井有条，按照提前沟通好的次序处理各项事务，不但节约了时间、提高了效率，更重要的是能够先处理重要紧急的事情，避免造成更严重的后果。

工作运行不畅时，我们可能只会考虑事情本身，而忽略导致事件发生的根本原因。但事实常常被伪装，导致我们看不到真相，从而犯下错误。之所以保持极度透明，是为了帮助我们厘清问题根源，更好地发现事实真相。



2021
勒泰文化原则
践行者

PRACTITIONER OF LERTHAI
CULTURAL PRINCIPLES

PART 2

做有意义的工作， 发展有意义的人际关系

做事奉行高标准，忠于共同的使命。

人际关系非功利，与人为善不算计。

区分不公与慷慨，珍贵莫过严厉爱。



践行者 | 王卫伟 唐山远洋城

为你点赞

2011年，王卫伟入职唐山远洋城担任市场主管，十余年时间，他始终以高标准要求自己，将恪守责任放在首要位置。

王卫伟平时会花费大量精力对商户进行沟通走访，了解场内商户经营现状和需求，当有商户在经营过程中出现问题时，能够及时进行针对性的帮助和扶持，促进商场和商户达到双赢。在与商户接洽中，他言出必行，凡事有交代、件件有着落、事事有回音，极力促成部门及自身工作目标的达成。当问及对王卫伟的评价时，商户都会伸出大拇指。“点赞”这个动作是商户对他工作的赞美，也是对唐山远洋城的认可和信任。正是王卫伟对工作的投入，以及对商户的满分服务，使得唐山远洋城与很多商户达成长期稳定的合作。

有意义的人际关系意味着人与人之间相互关心，但凡需要帮助就能得到帮助，无论工作内外大家彼此相伴，十分享受在一起的时光。无论对客户还是同事，有意义的人际关系都有助于我们成就有意义的工作。



践行者 | 段智斌(左) 胡志乾(右) 建国物业

用心，筑就每一份美好

段 智斌、胡志乾两位工程师傅是工作中的搭档，每当业主有需要时，他们总能挺身而出。物业管理的小区某户业主长期在外居住，一次回来后发现家里的电表在未使用的情况下还在一直走字，经段智斌和胡志乾检测，电表出现问题需要更换。供电部门要求业主提供详

细的电表检测信息说明，业主一时无从下手。两位师傅得知后积极与供电部门协调沟通，通过区间测算、停电检测等专业方法，证明了电表存在漏电的情况，帮助业主成功更换了新的电表。

此外，二人多次提出园区设备设施改进建议，并通过相互协作加以落实。目前，小区内存在因未施工而有坠落风险的地方，段智斌和胡志乾利用小区施工遗留的废旧材料制作成阻挡坠落的栏杆，在一些没有来得及安装井盖儿的水井上，利用废旧角铁焊接成安全提醒，预防了安全事故的发生。同时，他们也会发明一些专用工具，帮助业主疏通下水道、解决水管跑水等问题。

段智斌和胡志乾默默坚守岗位职责，全心全意为业主做好服务，他们扎实地把每一件细微的小事做深做透，让物业服务更有“温度”，不断获得业主的肯定。



践行者 | 金琳娜 建国物业

锦旗背后的暖心事

在建国物业的客服中心悬挂着多面锦旗，每一面锦旗的背后都是客服人员为业主用心服务的缩影。有一次，小区一户业主违反了装修协议，将门进行反向安装，影响了邻居的正常生活出行，导致发生口角，邻居业主找到物业来做协调工作。

在详细了解双方具体情况并实地走访后，客服专员金琳娜第一时间给装修业主打电话进行沟通。刚开始对方态度强硬，并不退让，金琳娜严守公司规章制度，并站在对方角度详述日后出行及邻里关系等观点，在她耐心解释和协商下，业主最终同意把门改回原来的样子。在事情得到圆满解决后，业主将一面印着“热情服务，情系业主”的锦旗亲自送到金琳娜手中，表达了真诚的谢意。

物业工作琐碎繁杂，作为直面业主的客服部，不仅需要有良好的专业知识，更需要在日常工作中多一份责任心、耐心和细心。



践行者 | 冯玉荣（左一） 财务管理部

慷慨对人

村上春树说，工作就是不断寻找和发现“对他人的帮助”。预算总监冯玉荣从事财务工作多年，对资金、会计核算、融资等业务板块都有很深的见解。部门同事遇到专业上的“疑难杂症”，都会

向她请教。冯玉荣也会根据问题提出建设性建议，保证团队工作高质高量地完成。在日常工作中，她还会将自己的工作思路、方法和经验等进行言传身教、倾囊相授，为年轻同事成长保驾护航。

在组织当中，对同事负责就是对自己负责。有的人不愿意帮助别人，就是因为过于计较自己的利益。真诚，是解决所有问题的最佳路径，人际关系并非功利的东西。只有和同事保持开放诚恳的关系，彼此坦诚相待，才能促进个人及团队的共同发展。



践行者 | 冯源 唐山远洋城

保质保量

于唐山远洋城6月份年中庆期间，由于行业竞争加剧、营销预算有限等客观原因，若参照以往推广经验，很难达成既定目标。策划经理冯源接到任务后，以目标为导向，在营销创意中整合资源，不断修改完善方案、坚持高效落地执行。

在策划年中庆档期活动时，冯源联动场内异业资源，设计跨界合作方案。为减少媒体费用支出，他利用自有媒体欢勒营小程序，自行招募30组、150名顾客参加王者荣耀电竞赛，并联动场内潮牌商户VANS、BOY、LEE、TCH等，增加进店率。同时，针对近期新开业餐饮店铺，冯源还组织了适合餐饮品牌的美食争霸赛，并亲自与商户洽谈活动方案。经过努力，额娘春饼、周黑鸭、肯德基、悦沪小笼包、勒万家超市等10余家商户，共同参与了唐山远洋城2021年首届美食争霸赛，奇趣的美食体验带动了场内客流提升，增加了商户销售。

认真工作就是不要停留在自己的舒适区里，只有以高标准要求自己才能获得新的突破。敢于追求卓越，愿意做困难但有益的事，才能创造自身价值。



践行者 | 梁忠锁 石家庄勒泰中心（塔楼）

别着急，我来协调

2020年12月，市电视台到石家庄勒泰中心C座停机坪进行取景拍摄。当天航拍时突然刮起大风，导致电视台的航拍机失控坠机。GPS定位显示航拍机掉到了裙楼的平台，但这只是大概位置，如果大风持续，随时存在高空坠物的风险。

现场跟拍的工作人员电话联系到石家庄勒泰中心塔楼的对接人梁忠锁。当说明现场情况后，电话另一边传来坚定且令人安心的话语：“别着急，这件事情，我来协调。现在风力降下来了，如果定位准确的话很快就能找到，放心！”电话挂断后，梁忠锁马上联系相关物业人员，带领熟悉平台的员工去到坠机点寻找，航拍机很快被找到，避免了合作单位的财产损失以及更严重事件的发生。

人与人之间的关系是真诚自然的，而不是刻意为之。作为一名退役军人，梁忠锁遇事冷静，思虑周全，总在他人有需要时伸出温暖的手。



践行者 | 韩龙生 唐山勒泰中心

协同的力量

叮铃铃~~中控室内的韩龙生刚接起电话，还没来得及询问，就传来另一端某位家长带着哭腔的急促声音：“我的孩子丢了，刚才还在呢，一转身就不见了，附近都找了还是没找到，怎么办啊？”

“您先不要着急，告诉我您的具体位置，还有孩子性别、身高、穿戴衣服的款式、颜色。”韩龙生赶紧安慰道。

“我在三层卡丁车门口，是个女孩，1米2，穿粉色连衣裙，你们快帮我找找吧。”

“您稍等，我们马上过去找您，请您在卡丁车门口等待。”

突发事件就是命令。韩龙生放下电话，第一时间通知物业部经理，并使用对讲机呼叫安防同事前往现场。经过现场询问后，物业立即采取应急措施，严守商场各出入口，确保小孩儿只进不出。期间，韩龙生通过监控系统查看商场各主出入口及场内连廊区域，安防部门排查每层走廊及厕所区域，服务台进行循环广播寻找……在大家通力配合下，最终将走失的小朋友带回到妈妈身边。

有意义的工作就是我们能够全身心投入的共同使命。像韩龙生一样的勒泰一线物业人员每天都在为着更好地帮助消费者而不断奔波、努力，而顾客脸上绽放的笑容，就是对我们工作最好的肯定。



践行者 | 韩红侠（左一） 唐山勒泰中心

上班下班都一样

今年夏天雨水较多，店铺漏水事件频发。作为一名运营人员，韩红侠时刻保持警备状态，以免各商铺受雨水影响。

早上8点，还没到上班的点，韩红侠就接到Mjstyle商户店铺漏水的电话，她马上联系总值及相关负责人对店铺漏水事件进行汇报跟进解决。下午雨水仍然连绵不断，VERO MODA店铺也出现了漏水的情况，韩红侠就冒雨在外埔排查漏水点位，虽然配备着防雨工具，但她戴着口罩的脸上还是沾满了雨水。所幸很快找到漏水点，缩短了抢险时间。

华灯初上，韩红侠又接到华为商户库房漏水的通知，她立即寻找适合的库房，加班加点为商户确认临时安置货品的地方，与商户一起将货品移至新的库房，避免货品受潮，减少商户的损失……

购物中心的运营就像全科医生一样，每天在员工、商户、营销、物业等之间进行多维度协调，只有时刻以高标准要求自己，愿意去做困难但有益的事，才能为商户提供全方位的保障服务。



践行者 | 张洪云 石家庄勒泰中心（塔楼）

工作的意义

工作中，很多人保持着一种安逸的状态，按部就班地工作。但中控员张洪云并不安于现状，而是葆有一颗上进之心，不断学习和技能充实自身。

中控员的工作主要是掌握中控室各种设备的操作技能，负责设备的监视和运行。张洪云在熟悉掌握各项技能的基础上，主动学习消防系统的构成与工作原理，了解消防报警主机编程等内容，并积极考取消防中级证。扎实的理论功底与实操技能，帮助张洪云在工作中排除消防设施设备故障，同时，他还经常发现消防隐患和不安全因素，并提出改进建议。

年初石家庄疫情，全城封锁，张洪云和一些员工冒着疫情的危险来到项目。由于人员有限，在同事不便来公司的情况下，张洪云不畏艰辛，24小时吃住在项目，有一次甚至连续工作25个小时。同时，他也是疫情期间石家庄项目值班时间最长的员工。

无论是乐于学习和精于技能提升，还是帮助他人、认真工作，只有提高自己在工作中的积极性和责任感，才能在职场中更有竞争力。



践行者 | 杨朝晖 综合管理中心

用心做好每一件小事

核心系统机房犹如一颗公司的“心脏”，一旦发生停机，所有的办公系统都将无法正常使用，后果不堪设想。由于集团大楼的核心数据机房使用年限较长，随着夏天气温的升高，严重老化的空调部件

频发故障。有一次周末，核心数据机房临时发生了故障，信息部杨朝晖得到消息后放弃原本与儿子约好的球赛，立即从家中赶来进行全面排查。最终发现是外机排热不通，造成机房室内温度过高，工作运行不畅。

此后，为了保障核心数据机房正常的工作温度和湿度，他每日加强巡检频率，定期冲洗空调室外机积压的灰尘给机房降温。机房室外机位于大楼负一楼停车场，杨朝晖在机房巡查的过程中，发现时常有人在室外机前停放小车，还有人堆放建筑垃圾，造成空气流通不畅。为了保障机房室外机散热顺畅，他在机房外机前设立路锥，按时巡检，制作了禁止停车警示牌，还积极沟通物业，挪走建筑垃圾，保障了机房空调的正常运转，使各个系统都能正常运行。

工作中无小事，工作就意味着责任，做工作的意义在于把事情做好。最严格的标准应该是自己设定的，而不是别人要求的，如果你把做好工作当成义不容辞的责任，而非负担，就没有完不成的任务。



践行者 | 岳秋艳 唐山勒泰中心

互相帮助

职场中，唯有主动工作的人才有机会得到发展，尤其是面对工作中的一个个难题和困境，根据自身职业发展现状思考应对措施，在挑战中发现并抓住机遇，这才是对待工作的正确态度。岳秋艳在从

事财务工作的三年时间里，一直注重自身职业素养的提升。每天清晨，她都会提前一个多小时来到公司学习，筹备财务相关考试。近段时间，由于同事身体原因长期休病假，每到月底结账时部门总是异常忙碌。岳秋艳在临近中级会计和税务师考试的前提下，仍每天早早来到公司，但她并没有拿出书本复习，而是抓紧时间处理公司账务，在人员紧张的情况下，保障部门每个月的结账进度。

人和人在一起不叫团队，心和心在一起才叫团队。在工作中与同事要保持极度的真诚，彼此坦诚相待，共事共心。同时，当出现问题时，首先想到的不是抱怨，而是以集体利益为重，快速推进问题解决，才能带动自我和团队快速成长。



践行者 | 王亚明 唐山勒泰中心

我为公司建言献策

节能降耗是企业的生存之本，树立一种“点点滴滴降成本，分分秒秒增效益”的节能意识是非常有必要的。进入夏季以来，气温逐渐升高，空调用电量在公司自耗中占比较大，所以合理有效规划各空调运行时间和台数就显得尤为重要了。

王亚明作为暖通运行主管，在任职期间带领班组员工严格把控能耗指标、设备设施的维护保养，以主人翁的姿态投入到工作当中。他充分发挥岗位主观能动性，积极关注每日天气的温、湿度变化，并在确保商场环境温度达到营业需求的前提下，调整空调设备运行时间及运行数量。今年以来，空调的用电量与去年、前年同期相比，有了明显的降低，为公司节省了大量水电能源。

只有充分发挥主观能动性，才能做好自己的工作，才能创造性地开展工作。不断寻求新的思路和方法，才能使工作力度更大、速度更快、效果更好。



践行者 | 金鑫 唐山远洋城

高效执行

唐山远洋城在暑期期间，联合场内商户和场外异业推出暑期套票活动。该套票在欢勒营小程序内上线，活动通过线上购买、线下核销领取实体纸质券的形式进行。策划专员金鑫主要负责暑期套票的线上和线下运营维护工作以及内部分销系统的维护。

在活动期间，金鑫详细制作出细致的分销教程，帮助指导公司同事熟悉分销流程，使套票分销有了坚实的技术保证，保障了套票销售的顺利进行。同时，在套票试运行的过程中，由于小程序功能受限，系统出现了分销佣金金额算法错误的BUG，金鑫及时发现问题，并迅速联系小程序开发方，跟进并解决了该问题，使分销系统顺利有序的进行下去。对于每次确定好的营销活动方案，金鑫都能按照时间节点不折不扣的去执行，确保活动效果的达成。

对个人而言执行力就是办事能力；对团队而言执行力就是战斗力；对企业而言执行力就是经营能力。无论管理者还是基层员工，都应该让高效执行意识牵引着我们的行为，在团队达成决策后，对自己的职责不折不扣地执行到底。



践行者 | 杨桥 大河物流

成功没有捷径

成功从来没有捷径可言，只能点滴积累。对于招商专员杨桥来说，招商就是一个不断积累的过程，需要张得开嘴，迈得开腿，不怕拒绝。虽然人与人之间的沟通方式各有不同，但用心对待每一位客户的前提不会改变，只有用心塑造好自己的品牌和信誉，才能获得客户的信任，达成交易。

大河物流项目交易区空铺面积较多，杨桥在充分了解铺位情况的前提下，不断学习专业知识，以高标准要求自己。在与某科技公司客户接洽过程中，杨桥在每次见面前都提前做好功课，不断挖掘客户意向，遇到问题及时跟部门领导沟通。终于，历时两个多月完成交易区二层、商街二、三层整体面积出租，面积近3万平米，促使园区整体出租率由54%上升至81%。

也许我们在日常工作中付出很多，却经常没有成果，会觉得自己能力不行，但这其实是没有经受住到取得成果这个过程的考验。世上没有白费的努力，也没有白来的成功。你积蓄了多少能量，日后才能发出多大的光芒。哪怕你眼下成长的速度很慢，在日积月累之下，也能得到岁月的馈赠。



2021
勒泰文化原则
践行者

PRACTITIONER OF LERTHAI
CULTURAL PRINCIPLES

PART 3

允许犯错， 但不允许一错再错

接受人人不完美，坦诚弱点和问题。

正确路上敢试错，挺身担责不推脱。

学习错误勤反思，二次过错不发生。



践行者 | 全博 综合管理中心

前进

远程打卡、云端开会、实时共享……疫情期间办公场景从线下搬到了线上，办公形式的改变对人们的工作也造成了一定的影响。当时，由于工作任务量大，且存在一些非常规类工作，例如顾问团队招聘，没有以往沉淀经验可借鉴，再加上线上办公造成的沟通不畅，人才发展经理全博一时在工作上遭遇瓶颈，不能跳出思维局限。

仝博并没有将自己封闭在小圈子里不出来，而是以开放的心态面对自身不足，虚心向领导、同事请教，通过不断地学习思考、钻研业务新知识，自身能力得到了逐步提升。虽然工作艰巨繁重，但他仍在规定的时间内完成了招聘任务。同时，面对以往容易出现的人岗不匹配困境，仝博与部门领导、同事修订各组织岗位说明书、建立各条线岗位画像，逐步完善岗位任职资格体系，以便实现精准用人。

每个人的成长路上总会遇到不同的困难，有些人遇事退缩甚至放弃，而有些人却能够实现突破获得成长，这取决于不同的思维方式。一味抱怨并不能解决任何问题，认清事实真相，虚心接受他人建议，才能将自身的不足转化为进步的动力。

50

但不允许一错再错
允许犯错，



践行者 | 谷文慧 唐山远洋城

成长

在某次对商户进行租金催缴时，因收款账户变更，运营专员谷文慧第一时间与店铺签订变更协议，同时在商户打款前多次提示对方注意核对账户，但商户仍将款项打到了错误账户里。谷文慧在核对情况后第一时间联

系对方财务，并与财务部门沟通，多方咨询银行能否拦截并退款。在银行答复不能进行退款操作后，谷文慧又立刻协调沟通商户重新打款，最终完成租金的收缴。

事后，运营部门针对此次事件进行了专题会议复盘，在对商户账户变更提示中发现不足，并提出改进方案：从之前告知商户信息三次增加到如今五次，转变业务对业务的沟通方式，直接对接对方打款财务等，通过多方对接规避同样错误的再次发生。

引发错误的因素或许有很多方面，但首要的应该是自我剖析和内化的思索，将每一次错误的发生都看做学习的机会，而不是先去想推脱和辩解。或许错不在己，或许另有缘由，但一定是有“与我有关”的因素。谷文慧在应对这次失误时积极主动，一次次寻求解决方案，在事件圆满落幕时也找出了能让自我成长的突破点，将错误“为我所用”。



践行者 | 刘佳 唐山远洋城

请 教

购物中心的采购往往会涉及到很多工程方面的业务，由于刘佳之前的工作经历在工程技术方面涉猎不多，因此在刚到岗时很多工作进展不是很顺利。为了能快速解决这一问题，刘佳在接手新的工

程业务后，会先反复研究业务部门提报的需求，再到设备或者工程需求的现场，与技工师傅、工程主管这些专业人士进一步交流，了解技术参数，确保自身认知的准确度。

唐山远洋城的空调风管维修招标采购项目，是刘佳接手的第一个招标项目，也是他第一次组织暖通类的招标工作。为了充分掌握工程需求、了解工程细节，刘佳多次向工程经理及一线员工核实项目需求，并进行现场勘查。在基本掌握情况后，他主动要求承担供应商勘察现场时的对接讲解工作，在不断解答供应商提出各种问题的同时，刘佳也深入了解了空调风管拆装工作，总结招标过程中需要注意和明确的事项，从而不断完善标书条款，最终圆满完成此次招标任务。

我们在工作中除了要具备专业技能外，很多时候还需要掌握一些跨领域知识，以便工作的顺利开展。没有人是完美的，避免在不擅长的领域做错事，最好的办法就是请教专业人士，帮助自身快速学习进步，同时为工作筑起安全护栏。



践行者 | 孙亚丽 唐山远洋城

失败是成功的必经之路

人 资专员孙亚丽在入职唐山远洋城之前一直就职于工业体系，对商业及其市场认知不够充分。在刚着手工作时，她招聘的运营岗员工，由于岗位匹配度低等多种原因，没过多久纷纷离职。那段时间，

唐山远洋城新员工的离职率比较高，为此，孙亚丽一度很懊恼，甚至怀疑自己专业能力。

对现实有着健康的不满，经过自我调整和身边同事开导，孙亚丽渐渐认识到没有人能够永远做对事。她重新建立起自信，并加大对商业领域各岗位需求的认知，很快适应了行业节奏，业绩取得飞速进展。自今年四月份入职以来，孙亚丽在三个多月时间里，为唐山远洋城各部门输送岗位人才达二十五人，并在自己的专业技能上获得提升。

对很多人来说，失败就意味着终极拒绝。他们会告诉自己，“你不够好”、“你没有能力”或者“你是失败者”。他们让失败击垮自己，放弃再次尝试。与之相反，成功人士们对于失败有着截然不同的看法。他们理解失败真正的意义，从不会让失败阻碍前进的脚步，而将其看做一种激励，令自己的决心更为坚定。因为每一次的失败，都意味着离成功更近了一步。



2021
勒泰文化原则
践行者

PRACTITIONER OF LERTHAI
CULTURAL PRINCIPLES

PART 4

求取共识并坚持

不回避冲突；不把建议当批评；

不把抱怨当诉求；不把情绪带入对话中；

不在两分钟内打断别人；不做“快嘴王”；

不把“我感觉”当成事实依据。

勒泰中心住宅 物业管理处



践行者 | 住宅客服部 唐山勒泰中心

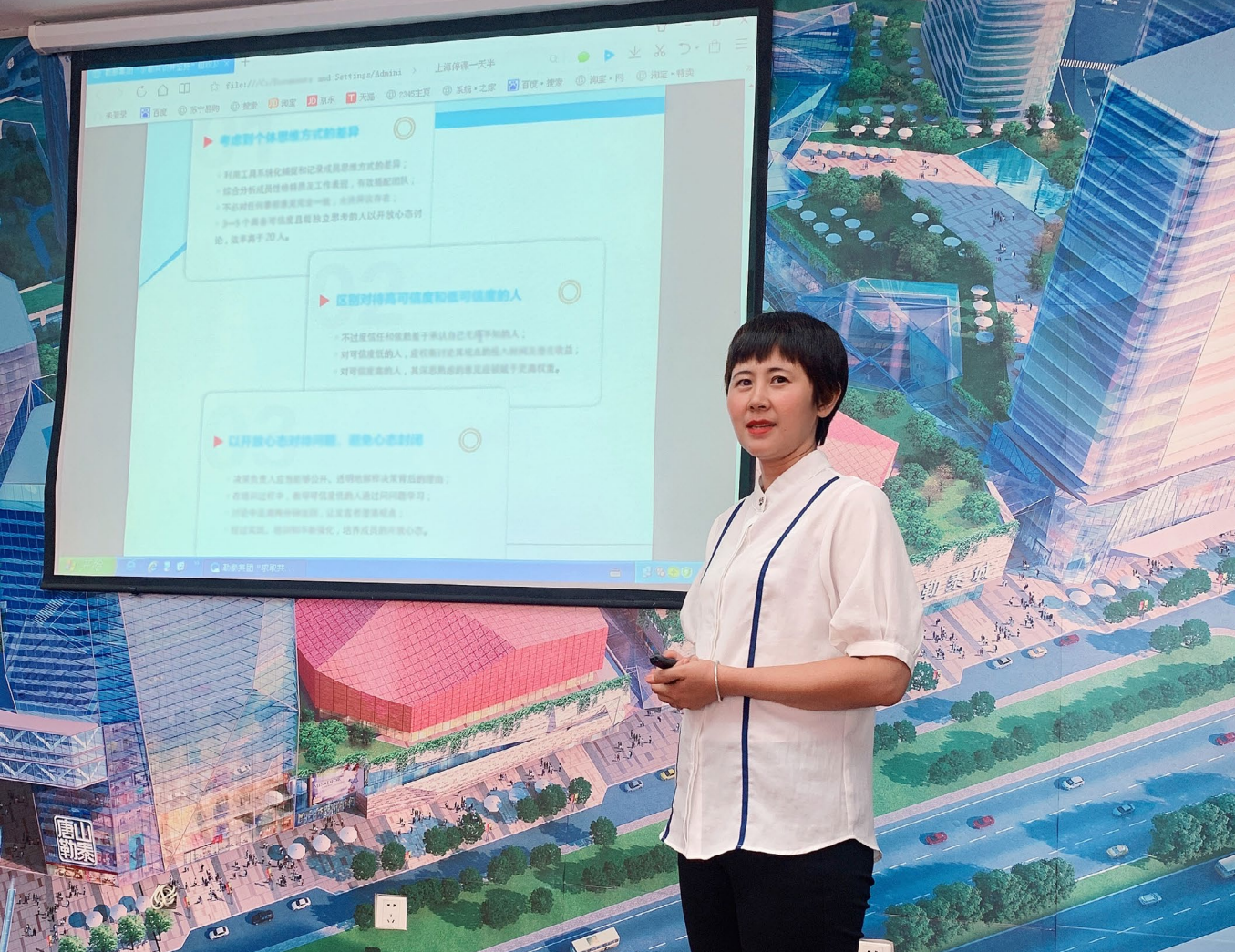
疫情面前与业主家人同行

唐山住宅项目最初并没有社区进驻，疫情期间，物业中心的客服部门帮助政府进行信息的上传下达及通报记录，并在社区进入小区后，给予政府部门很好的工作支持。同时，在春节防疫期间，客

服部门排查了所有业主轨迹，并按要求进行隔离。为方便隔离业主生活，他们每天收集大家需要采购的生活物资，免费为业主跑腿代购。

在唐山住宅项目里，疫情期间每天都能看到客服部门人员忙碌的身影。清晨，她们早早为业主统一购买菜、药、纸、米等，再一户户将生活物资为业主送上门，并将业主放在门口的垃圾扔到指定垃圾回收点，为自行隔离的业主提供方便，缓解了业主在隔离期间的焦虑，同时保障了小区其他业主的安危，获得业主们的一致赞扬。

有人说，真正的服务是站在顾客立场上看世界。在与人沟通、交往过程中，尤其是服务行业，以开放的心态站在对方的立场考虑问题，主动想顾客所难，并积极解决其需求。在达成共识的过程中，不仅能够获得对方的认可，也能获得自我价值的提升。



践行者 | 郑超 唐山远洋城

这样是不合理的

为更好地协调品牌专员工作，提高工作质量，集团在进行品牌专员管理办法修订时，专门设置意见征集时间。以往这种环节很少有人提出异议，但作为唐山远洋城品牌专员的郑超，在仔细阅读积

分制相关规则后，并不回避冲突，她提出“品牌专员积分公示中，在勒泰周刊新闻提供方面的设置是不合理的。”她基于自身工作经验和激发员工积极性角度阐明观点，并提出相应修改建议。事后相关部门结合郑超的建议作出调整方案，广泛征集品牌专员意见。经投票表决后一致同意，在积分管理中补充了一条重要的积分奖励方式，成功化解了分歧。

掩盖矛盾只能获得一时的平静，但问题得不到彻底解决会在之后爆发出更严重的后果。工作中，遇到的分歧摆在桌面上，表述观点沉着冷静、有条理、不情绪化，才是解决问题、改进工作的正确之道。



践行者 | 刘唤宇 唐山远洋城

不过度坚持己见

财 务的工作需要绝对的细心和耐心，才能保证每一个表单毫无差错，同时，严格的财务审批流程也是把好公司财务关的重中之重。

一次，物业部门在提交某张财务表单时与会计刘唤宇产生分歧，他们认为财务流程过于复杂，应该简化程序来方便大家的工作。当时，如果刘唤宇坚持严格按照标准财务流程去执行的话，会引起物业同事的不满，造成双方争执不下。刘唤宇并不掩盖矛盾，但为了能够在发现问题时找出真正的原因，而不是固执坚持自我，他主动协调说：“你先别着急，我和领导再去沟通下看怎么解决。”刘唤宇事后征集大家对此事的意见，最终在不违反财务制度的前提下与对方达成共识。

每个故事都有另一面，而每个人、每个工作岗位都有各自的职责和立场，当发生冲突时，能够不坚持自以为正确的观点，做到同时看两面并作出适当评估，才是解决问题的睿智方法。



践行者 | 安春颖 唐山勒泰中心

沟通的艺术

人 和人之间，真心要有，信任要有，最重要的沟通也要有。有次，公司给同事租住的房子没有安装空调，临近夏天，行政专员安春颖在接到同事反馈后立即与房东联系。沟通过程中，房东因空调费

用有些迟疑，不愿每个房间都安装空调，最初给出的方案是只在客厅安装空调。但对租住同事来说，他们平时都在公司办公，只在晚上休息时才会回到租住屋，对客厅的利用率并不是很高。

此后，安春颖继续与房东协调，并站在对方的落点上思考。她条理清晰、分析利弊，最终说服房东在各个卧室安装空调。在达成共识后，安春颖集合自有资源，收集整理了常用空调品牌的优缺点，比较其性价比，发给房东进行参考。房东很快从中挑选了合适的空调进行安装，大大提高了事情解决的效率。

沟通是职场的重要竞争力。人和人的思维方式大不相同，只有跨过这道鸿沟，彼此才能实现最终的有效链接。在沟通合作中，要表达自己的观点，也要学会捕捉并激发他人的需求，多站在对方的立场考虑问题，克服自利性偏差。



2021
勒泰文化原则
践行者

PRACTITIONER OF LERTHAI
CULTURAL PRINCIPLES

PART 5

做决策时 从观点的可信度出发

每个人都有义务去了解最重要的事情，办法是与最具有可信度的人沟通；

可信度不高的人也有权利了解情况，办法是组织以教育或促成共识为目的的沟通，但不需要让其做判断。



践行者 | 武建强 唐山远洋城

决策正确是最大的胜算

由于公司内部人员调动，时隔六年，武建强作为招商经理由唐山勒泰中心回归唐山远洋城。在此之前，唐山吾悦广场在远洋城商圈开业，对唐山远洋城的经营发展产生一定影响。因此，武建强组

建新的招商团队以快速达成招商为目标，以此遏制商场下滑趋势，巩固唐山远洋城北部商圈龙头地位。

武建强在招商方面以餐饮见长，因为每天都在接触市场，在讨论专业问题时总能提出自己独到的见解。在此次团队成员的选择上，他通过评估每个人的特长、业绩，基于市场现状及成员分工完成了团队的组建。无论是餐饮、零售、服装等业态配合，还是专业技能和品牌储备，招商团队的专业度在整个唐山市购物中心的招商系统排名均在前列，堪称最佳团队。同时，在招商过程中，基于可信度加权，团队成员间的专业度也受到投资商的认可。去年11月底，新的招商团队组建完成，作为部门经理，武建强带领招商人员积极投入项目招商工作，利用自有资源、开拓商业市场、积极挖掘潜在商户，利用9个月的时间，将项目招商签约率从76%提升到96%，总计招商面积6421平米，引入新商户63家，其中包含多家河北首进、唐山首进。

决策力是管理者最重要的能力之一，当面临选择能依据可信度加权做出更好的决策时，一定会叠加体现到最终结果上。



践行者 | 李晓会 唐山勒泰中心

相信专业的力量

“西红柿大战”是唐山勒泰中心大型 IP 活动之一，自 2017 年举办至今，凭借极具冲击力的视觉画面和交互性极强的线下场景，成为唐山消费者在每个盛夏时分最期待的狂欢盛宴。然而很少人知

道，第一届活动举办前夕，在活动主视觉画面的探讨过程中还有一个小插曲。

2017年8月份，作为“西红柿大战”活动的首次亮相，为打造轰动全城的营销活动事件，营销部门进行了为期一个月的头脑风暴，对活动的各个细节展开探讨。由于在此之前从未举办过类似活动，对消费者的接受程度把握不准，因此，在讨论到主视觉画面呈现时，无论是部门经理，还是策划组和媒体组的同事，都建议采用相对保守的画面，而平时相对恬静寡言的李晓会却提出了不同意见。她认为既然是要做西红柿大战，就要将活动最真实、最刺激和最好玩的一面通过艺术的手段升华、放大，而不是缩小。如果在宣传的时候畏首畏尾，只会把活动的品质降低。李晓会作为设计专业人员，最终给出的画面建议是一个西红柿砸过来，汤汁四溢，仿佛下一秒就要冲出画面砸到自己身上的感觉，给消费者以视觉的冲击力。

部门同事最终被李晓会的专业说服，经过思考后在最终投票环节选择了这款相对较激进的画面。而首场西红柿大战的成功，也证明了相信专业的力量。当我们以开放的心态，去和与自己观点不一致但具有可信度的人对话，往往是提升决策正确性的最迅捷的方法。



2021
勒泰文化原则
践行者

PRACTITIONER OF LERTHAI
CULTURAL PRINCIPLES

PART 6

知道如何超越分歧

做决策时不违背原则、制度或既有约定；

一旦做出决定，必须服从，即便个人有不同意见。



践行者 | 王剑超 唐山远洋城

保证完成任务

购物中心在与商户进行签约时，每份合同及附件多达十几个，有时候会出现盖章遗漏或附件缺失的情况。去年10月份，唐山远洋城曾累积历史遗留合同预警七十个，存在一定的法律安全隐患。在

新的招商团队组建后，对此建立了专项课题，将历史遗留合同预警进行逐个销项。

作为招商主管，王剑超在接到任务后将合同事项分类汇总，按照商户类别积极进行沟通谈判。在合同期内的个体商户沟通比较方便，他率先将此类商户的合同进行了完善。由于品牌及代理商公司用印程序复杂，王剑超阶段性提醒、回访，及时跟进申请进度，依据公司制度陆续完成了相关合同的补充。在合同预警销项过程中，撤场商户的沟通比较困难，他们大多对合同及协议的补充不够重视，且存在抵触心理，王剑超以达成工作为目标，在不耽误招商工作的前提下，主动协调资源与相关商户建立联系、反复沟通，推动问题解决。最终历时近四个月，在团队成员的共同努力及配合下，唐山远洋城合同预警清零，圆满完成了此次攻坚任务。

没有业绩的工作是没有意义的。面对交叉繁杂的工作内容，只有坚持以结果为导向，对团队讨论决定后的事情不折不扣地去执行，才能更有助于目标的达成。



践行者 | 孟庆姣 唐山远洋城

共同推进

随着集团信息化的推进，唐山远洋城智能水电表也开始在商户间推广应用。自唐山远洋城开业以来，商户长期使用老款卡式水电表，早已习惯了其中的操作形式。因此，在项目推动过程中，有些

商户一开始嫌麻烦，并不积极更换智能水电表，以各种理由搪塞工程部员工。财务部门作为资金收缴和管理方，商户使用何种形式的水电表对于财务人员的工作并没直接影响。但当财务经理孟庆姣了解情况后，她以企业信息化发展规划为重，积极与财务、物业部门相关领导反馈信息，主动与智能水电表厂家沟通，协助工程部门联系商户，推动智能水电表更换进程。

我们常说，每一位员工都是企业机器里的一颗螺丝钉。做企业运转机器的螺丝钉，关键要有大局意识，要设身处地了解每种情形、自己和别人在每种情形中的状态，把自己当成一个俯瞰全局的客观旁观者。所谓得其大者兼其小，只有自觉在“全局之图”中找准坐标，在头脑中勾勒出路线图或原则，才能顺势而为、有所作为。

编后记

人最大的痛苦就是，无法跨越从“知道”到“做到”之间的鸿沟。因长期伏案身体大不如前，年初立下了 flag 要每天跑步 5 公里，挑选运动装备有多用心，在之后每次为逃脱跑步时找的理由就有多努力；每天给孩子辅导功课，总是耳提面命读书和学习的重要，但轮到自己精进专业技能时，就不主动不积极，得过且过。知易行难，而那些真正能够自律且“做到”的人，都是可敬可爱的。

今年 5 月份以来，我们以主题月的形式对勒泰文化原则六条进行了强化学习认知，力求将文化理念入脑入心，同时，也见证了身边很多小伙伴在思维模式与行事作风上的转变。在这本册子中，我们整理了勒泰人日常的案例故事，虽然简单平凡，但却是工作中最真实的一面，大家认真践行勒泰文化原则，精益求精地做好每一件小事。从此，勒泰文化不再仅仅是虚无缥缈的理念和贴在墙上的标语，更是我们每个勒泰人一言一行的真实写照。

再次感谢为责任坚守阵地的勒泰文化原则践行标杆们，以及为本书成稿提供帮助和支持的小伙伴。你我皆凡人，但每个人在各自岗位上都拥有一片广阔天地，愿你能从以上故事中汲取能量，在自己的舞台上闪闪发光。

勒泰集团 品牌文化公关部

2021 年 9 月



2021 勒泰文化原则 践行者

PRACTITIONER OF LERTHAI
CULTURAL PRINCIPLES



勒泰集团微信公众号