

# 申勤業報

Shen

Qin

Ye

Bao

第二十八期 2020年6月28日 星期日

http://www.shenqin.net

奋力前行，兑现初心

申勤公司党支部副书记 曹星

2020年7月1日，中国共产党将喜庆99华诞。在这欢庆的日子里，公司全体党员要守初心、担使命，善作为、团结一心，奋力前行。

日前，市委号召我们学习“四史”。学习党史，我们从心底明白，是中国共产党领导中国人民取得的伟大胜利，使具有5000多年文明历史的中华民族全面迈向现代化，让中华文明在现代化进程中焕发新的蓬勃生机；使在世界上人口最多的国家成功开辟出具有高度现实性和可行性的正确道路，让科学社会主义在21世纪焕发出新的蓬勃生机；使具有60多年历史的新中国建设取得了举世瞩目的成就。在这次抗疫斗争中，习近平总书记亲自指挥部署，同舟共济，精准施策，科学防治。我们物业人也不忘职责，把打赢疫情防控阻击战，作为重大政治任务，把投身疫情防控第一线作为践行初心使命，体现责任担当的试金石和磨刀石，让党旗在疫情防控的第一线高高飘扬，也使我们申勤人服务的一百个项目都展现成功的亮色。

在这次人代会期间，习近平总书记多次强调，“中国共产党根基在人民、血脉在人民。”当今，现代物业已进入全新的时代，作为物业行业的共产党员，同样要倾力把为民服务挺在前头。尽管我们掌握的现代科学知识不算多，应用高科技不够多样，但为民服务之心不能少一分，爱民之情不能少一丝。要用我们的真心、真情、真意，服务好业主，服务好民众，向党交出一份物业人的“人民之上”的合格答卷。

## 理清工作思路 提升管理能力

### 申勤物业召开2020年项目工作会议暨业务培训

本报讯(综合办)5月16日，在公司总部五楼会议室召开2020年项目工作会议暨业务培训。公司总经理闵晓平参加会议，项目负责人、职能部门全体人员以及公司督导员等70余人参加了培训。丁晟副总经理主持会议。

上午，公司邀请原上海上实物业管理有限公司总经理李胜来，就物业管理人的应知应会进行一系列讲授，着重讲解如何做到概念思路清清楚楚，管理服务扎扎实实。要求全体管理人员明确三个步骤：事先

抓策划，认真讨论分析；事中抓落实，加强监管督导；事后抓反馈，及时落实措施。在实施品质管理中，强调了四个注重：注重专业角度，注重性价比优，注重管理作用，注重长远利益，项目要体现出“精细化、特色化、品牌化”。

下午培训继续进行，运营总监姚军对《项目月度报表》进行了解读，提出了填报要求和注意

事项；信息技术总监徐振轩向大家介绍了申勤信息化系统运行的总体情况，形象、生动地描述了信息化、数字化、智能化将对传统物业管理带来的愿景；同时讲解了目前信息化系统在运行中存在的问题。



年初，公司确定2020年为申勤质量年。并明确提出，以抓创优，促进提高现场管理质量；以抓信息化推进促进提高内部管理质量，充分应用这两个抓手，全面提升公司管理效能。

技术发展部(信息部)切实贯彻公司年初制定的目标，同时根据申勤物业制定的“信息化、数字化、智能化”发展战略，在2020年第一季度，全面推进线上签报系统的落地，至今已经实现签报线上提交率100%。同时，签报系统与物料申领系统、工资核算系统、合同管理全面融合，部分签报均已实现与其他系统的联动对接，能够在签报审批成功后，自动在对应系统中产生数据变化。线上签报系统的落地，大大提升了签报流转的效率，同时能让签报方实时了解签报进度，彻底解决线下签报流转慢、易丢失的问题。

公司在两个抓手推动的同时，继续探索预算管理体系的建立。5月初，信息部设计了包括预算编制、预算调整、预算工具、预算执行等多个模块的预算管理体系，为物业行业的预算管理体系的建立提供助力。其中，预算工具功能的设计，可以极大的帮助行业中各个预算模型的建立，切实实现数字化与智能化目标。为此，公司成立了预算编制委员会，与信息部一起，设计一套适合申勤物业乃至物业行业的预算管理体系。目前，已经基本明确了各级预算指标，开始制定预算样表，计划在第四季度进入试运行，保证在2021年能有完整的预算年进行试用。并在两年内通过数据的积累与系统的完善，将预算工具不断优化调整，打造出基于各个预算模型，适合物业行业的预算管理体系。

2020年是公司开始信息化探索的第四个年头。随着物业与信息化技术的不断融合，依靠自身的平台优势，逐步形成申勤物业自有的架构体系。今年下半年规划的现场管理系统的研发与落地，结合原有的内部管理系统，必将为物业行业的转型升级，提供新的助力。(丁晟)

### 申勤邀请专家指导历史保护建筑管理 杨浦图书馆创优工作添翼

重点工作报道

为了让历史建筑“留住”、“用好”，用现代物业管理的理念和水平，更好的保护历史建筑，日前，公司邀请了上海市历史文化风貌区和优秀历史建筑保护委员会办公室主任，上海市房屋管理局城市更新处调查研究员曾浙一，优秀历史建筑、不可移动文物保护监督员，原上海市城市规划督察员方宇清到杨浦图书馆、嘉定孔庙、中福会少年宫指导工作。



历史建筑之一的杨浦区图书馆原为旧上海市图书馆，申勤公司于2017年4月接管杨浦图书馆的物业管理，今年申报2020年度“上海市物业管理优秀大厦”。

两位专家现场查看了杨浦区图书馆物业管理和建筑保护情况，对项目编制的历史保护建筑保护方案和管理现状给与了肯定，并提出了指导意见。发现问题及时记录，定期向业主汇报，根据杨图建筑的特性，制定

巡查制度，明确岗位职责，明确保护职责，进行必要的岗前培训，应急预案要对重点保护部位全覆盖；档案要求完整，要有可追溯性，存在的问题能够提供依据；保护部位列出清单，根据物业现状，结合新老两部分的建筑，加强重点部位的检查，分析原因，利用现代化技术，创新管理，运用无人机对建筑顶部琉璃瓦进行巡视检查，对重点部位的临时施工，要求提供保护承诺书。

杨浦图书馆历史建筑

(杨浦区图书馆 丁晟)

项目管理工作窗口

### 保质量、创优质，探索片区集约化管理模式

公司领导赴杨浦片区及长风生态园项目调研

6月2日，公司在杨浦图书馆召开“杨浦片区、长风生态园”项目运行情况调研会，公司领导钱伟奕、丁晟、殷卫敏、陈斌，以及顾问汪向东、燕小明等参加调研。研讨会由丁晟副总经理主持。

会上，公司副总经理钱伟奕指出，今年是申勤质量年，公司加大对杨浦片区项目指导的工作力度，特别是杨浦图书馆的创优工作。这质量年里，我们要进一步探索片区集约化管理模式，将区域化管理分解到片区管理，从传统管理到信息化管理在杨浦片区得到了较为成功的验证。公司顾问汪向东认为，保质量、创优质，要从管理层开始，调整制度、标准，项目管理从体系手册延伸程序文件到管理手册中，从原来的“两张皮”变成“一张皮”。

负责杨浦片区项目督管的公司顾问燕小明在调研会上说，自去年对杨浦片区调研以来，解决了较多问题。

特别是集约化管理对项目运行带来便捷和资源互惠，会务人员、工程人员、保安人员的共享、调配，使人员配置进一步合理，业务技能充分利用。公司决策是成功的，可以持续推广。同时建议：项目特性不同，要根据业主的需求及标准一案一册，制定不同管理模式。工程人员问题还是持续跟进。项目物料问题，需要项目人员对每次送货后的品质问题进行评价，公司采购部对项目提出的评价意见作为年度供应商考核的依据。

参加调研会的各项目代表发言热烈、中肯。杨浦图书馆项目负责人丁骏说，在创优期间，杨浦图书馆在公司的支持下，按照公司制定的创优工作计划逐项完成，取得满意的效果。杨浦党校项目组责任人马国伟指出，杨浦片区项目工程和会务人员年龄偏大、技术能力欠缺，希望公司在人员招聘方面注意年轻化。另外，建议公司可以采取集中和现场相结合的培训方式，以达到更佳培训效果。杨浦图书馆项目殷莉丽提出，信息化平台建立后对项目签报带来便捷，在项目物料供应方面，品质质量有待提高。大家都认为，保质量、创优质，创建片区集约化管理模式，已时不待我。

(项目管理部 查峰)

### 召开全体党员大会 强化公司党支部组织建设

本报讯(综合办)日前，在中福会少年宫会议室举行中共上海申勤物业管理服务有限公司支部党员大会，增补支部副书记、委员。公司党支部书记及全体党员同志参加了会议，由党支部书记黄星主持。

会上，宣读了夏阳街道社区党委关于中共上海申勤物业管理服务有限公司支部副书记、委员候选人预备人

选的基本情况。会议通过大会《选举办法》，采用无记名投票方式，选举徐雪莲同志为党支部副书记、吴大科同志为党支部委员。

最后，全体党员观看专题片《共战“疫”线践初心》。从专题片中，党员们感受到了青浦区各级党组织和广大党员在抗击新冠肺炎疫情中的奉献精神、爱国情怀以及团结一致、众志成城的凝聚力。党员们纷纷表示，要把初心落在行动上，坚定信心，同舟共济，切实做好各项防控工作，把使命担在肩膀上，在本职岗位上发挥党员先锋模范作用。

### 市场信息

#### 服务青浦图书馆二次扩容

青浦区图书馆是青浦重要的文化标志之一，承载着向社会公众传播科学知识、开展社会教育、提供文献服务的社会职能。青浦区图书馆上排架及流通采购项目二次扩容后，总服务面积从11000平方米增加到16000平方米。为保障新馆舍扩容后顺利开放，增加了社区还书箱、志愿者基地服务业务内容。对外一线服务窗口有成人借阅室、少儿借阅室、绘本馆、亲子借阅室、报刊阅览室、参考阅览室、采编部及总服务台等8个服务窗口，365天开放，每天开放11.5小时。

(市场发展部 吴洁)

### 中央财经委杨雄主任视察青西郊野公园

本报讯(谭顺清)不久前，中央财经委杨雄主任到青西郊野公园视察复工复产。当天下午2时，中央领导在青浦区委书记赵惠琴陪同下，到达郊野公园，详细询问了疫情防控措施的落实情况，视察了现场的管理工作状况，不时提醒要时刻绷紧疫情防控这根弦，把青西郊野公园建设得更美丽。



物业管理处全力做好接待准备工作，协助区政府办规划视察路线，抽派保安协助，保洁部对保洁死角进行全面清洁，对重要岗进行人员进行重新调整，圆满完成了接待任务。

物业管理处全力做好接待准备工作，协助区政府办规划视察路线，抽派保安协助，保洁部对保洁死角进行全面清洁，对重要岗进行人员进行重新调整，圆满完成了接待任务。

### 市人大主任蒋卓庆召开中小企业条例修订会议 申勤做好后勤保障获得赞誉

本报讯(俞传亮)日前，上海市人大常委会主任蒋卓庆带队，视察上海市中小企业总会，召开中小企业条例修订调研会议。

为了确保物业后勤保障服务工作切实做到，在胡董的带领下，项目管理处召开会议，布置任务，落实应急方案。工程部加强对大楼配电房的检查，巡检高低压室总开关、电梯机房及轿厢运行是否平稳，对大楼电梯轿厢消毒，对大楼中央空调进行大检查，确保正常运行。安排特保礼仪岗，引导车辆停放；安排保洁部清洗项目广场、内保洁和消毒，做到不留卫生死角；安排会务礼仪，做好体温测试、会场布置和会务接待工作。

市人大主任蒋卓庆调研结束后，专管物业的蒋部长传达了市领导的评价：“物业在会议服务、安全保障方面做得很好，很满意”。

### 微型话筒

#### 好好学一学“民法典”

十三届全国人大三次会议以高票，表决通过《中华人民共和国民法典》。习近平总书记在中央政治局第二十次集体学习时高度概括指出，民法典是一部体现我国社会主义性质、符合人民利益和愿望、顺应时代发展要求的民法典，是一部体现对生命健康、财产安全、交易便利、生活幸福、人格尊严等各方面权利平等保护的民法典，是一部具有鲜明中国特色、实践特色、时代特色的民法典。

“民法典”共7编、1260条，分为总则、物权、合同、人格权、婚姻家庭、继承、侵权责任编以及附则。民法通过确立民事主体、民事权利、民事法律行为、民事责任等民事总则制度，确立物权、合同、人格权、婚姻家庭、继承、侵权责任等民事分则制度，来调整各类民事关系。可以说，它是14亿人民生老病死、衣食住行的“权利宣言”。拥有了这样的法律宝典，我们物业人应该好好读一读，认真学一学，以此增强法律理念，提升守法意识，维护法律准则，自觉用“民法典”来捍卫自己的获得感、幸福感、安全感，使自己在新时代物业事业作出新的贡献。

(综合办 叶伟英)

### 领导高度重视 员工积极响应

#### 2020年公司无偿献血活动告捷



本报讯(综合办)日前，公司共有13名员工参与无偿献血活动，其中青浦工业园区项目张立科、邓世君和青浦出口加工区池琼、嘉定图书文化馆项目张小红、嘉定博物馆项目张明、嘉定司法中心项目杨先桃、群艺馆保安公司余传、徐士清等8名员工成功献血。徐士清连续4年无偿献血。

公司领导非常重视每年的无偿献血工作，4月初，就在全公司范围做了广泛动员，各项目管理处积极响应，有29名员工踊跃报名，共涉及13个项目管理处。其中青浦工业园区项目管理处继去年有6名员工报名参加外，今年又有5名员工报名参加。嘉定司法中心、香花桥街道等项目管理处两年来报名人数也有增多。





## 心系业主，奋斗不息 ——优秀管理者风采

记交大附中嘉定分校项目经理王桃

王桃，在申勤人心目中的老人马了。

刚与王桃相识，他就坦率地介绍自己。2011年11月5日入职申勤物业时，只是一名普通的保安队员。半年后，担任嘉定司法中心公安局、政法委保安主管，负责日常工作，组织保安队员日常训练，2013年6月被晋升为保安队长。2017年公司重新中标，被公司任命为嘉定司法中心项目经理。说到自己的经历，王桃的脸上露出一丝微笑，感慨地说，总书记一直告诫我们要一心为民，对物业人来说，为民就是为业主，为业主服务的民众。在申勤大家庭里，只要勇挑重担，敢于担当，就能谱写好为业主服务的文章。

### 把队伍的建设放在首位

王桃从事物业近十年，在谈到感受时，多次谈到队伍建设。他说，只有把队伍建设放在首位，才能建设好一支精干队伍，担当使命，不辱重负。他任职项目经理，负责司法中心各个业主单位物业工作的协调、沟通和对接，负责项目人员合定、考勤管理、保安服务质量、岗位操作流程、工作纪律检查，组织全体保安队员各项业务技能培训指导。可以说，任务一大堆，工作千头万绪。

他用力抓好服务规范、服务能力的日常培训，通过全员练兵来建立良好的组织纪律观念、提高员工在岗操作的规范性，向广大客户展现我们申勤员工职业水平和职业道德。按照循序渐进、逐步提高的练兵原则，通过每次训练不低于一小时的先基础后运用、先分练后合练的方式，打好基础，确保培训的连续性、长效性。当年的严格要求和刻苦的训练，使整个团队的技能素质和品德素养有了很大提升，在各自岗位上显露亮色。

介绍到这里，他生动地讲述了一个故事。一天，一位男士“冤气”太盛，在门口大声呼喊，招来许多人围观。我们的保安人员耐心地做着工作，劝散围观群众。时间一分钟一分钟地过去，态势依然激烈。正在这时，他一下把一瓶汽油倒在自己的身上，接着掏出打火机。一眼看来，从掏出打火机到打燃，只要短短的15秒。就在这15秒瞬间，保安员一个箭步冲上前，夺下打火机，避免了嘉定司法中心大门前的恶性事件。

### 着力提升为业主服务自觉性

“在中勤需要我的时，自己始终能积极面对。2019年7月，我被调到交大附中嘉定分校担任项目负责人。”到了嘉定分校，王桃见到的不是戴大盖帽的民警而是文质彬彬的老师，不是前来申诉的激动民众而是活泼可爱的青少年学生。服务对象发生极大的变化，可他心理清楚，服务的本质没有变，服务的真心不能改，

服务的真情不能少，对业主负责的责任心不能变。作为一名项目负责人，王桃深深体会到只有对本职工作的认知提高了，使命感就会油然而生。认真思考物业人可以提供哪些服务来满足师生的需求，充实哪些服务内容，才能满足不同的需求。在完成工作任务的过程中，王桃一定会站在对方的角度去感受应该得到的服务，感受服务细节中的不足。做好日常本职工作，强化服务意识，提高服务质量，提升工作效率，保质、保量地完成好交办的各项任务，让我们服务的业主满意是王桃团队的唯一的任务。就此，他率领的队伍受到公司、校方及上级领导的认可和表扬。

### 一切为了业主的安危

庚子春节，新型冠状病毒肺炎的传播，引发了一场全民的阻击战。闻这场战斗的硝烟，王桃立即在项目内拉响警报。他深切地告诉全体员工，一切为了老师和同学们的安危，为了业主的安康。他立即组织保安、保洁主管会议，学习党中央和市委关于抗击新冠肺炎的指示精神，具体研究假期如何加强校园对外来人员的管理，必须做到严格的管控，没有经过



王桃在检查消防系统水泵台情况

严格的检测，禁止进入校园。同时，从1月23日起加强校园的公共区域、办公室等消毒工作。4月9日，接到市教委4月27日进行分批开学的通知。王桃又召开全体员工动员大会，他和全体员工一起，再次做好校园的全面排查、消毒工作。王桃提出，不忽视一个部门，不遗漏一个设备，就是豁出命来，也一定要确保开学前校园的设施清洁，设备正常运行。他说到，也完全做到了。

一晃，学校开学近两个月了，学校师生没有发生一例新型冠状病毒肺炎疫情。王桃兴奋说，我们为业主的康健，奉献出物业人的真心、真诚、真情！

(综合办)

青浦进出口加工区项目保安主管吴成康，曾在江苏消防总队苏州支队吴江大队吴江中队服役5年。2019年11月到上海市申勤保安服务有限公司工作，在嘉定区交大附属中学和青浦区出口加工区两个项目任职消防安全管理员和保安主管。无论在项目何种岗位，从事何种工作，吴成康都是干一行爱一行，一心都扑在工作上。

## 亮丽风景线中闪光点



青浦工业园区项目被上海市物业管理行业协会评为市优秀示范项目。在优秀示范项目靓丽风景线中有个闪光点：青浦工业园区会务部。说到闪光点亮色，人们都要竖起大拇指夸奖会务主管黄萍。

被同仁亲热地为萍萍她，

30岁出头，皮肤白净，说话柔声细气、做事稳妥细致。2018年进入申勤团队，她带领的会务团队接待的对象遍布整个工业园区以及莅临园区的所有市、区级重要领导单位。作为主管，深知自己是整项工作的策划和协调者。她用心倾听会议主办方对每一场会议的要求；克服会议集中、延时、人员不足等困难，合理安排，灵活调动人员；着力探索会务服务量化、细化的办法，规范会务服务流程，开拓思维，群策群力，力求创新，力求突破。任何一个环节有所忽视或考虑不周都可能造成混乱，甚至有可能导致会务接待工作无法进行。因此，黄萍认为，一定要科学确立标准化服务流程，全面做好各项会前准备，有序推进会中服务，完善会后收场工作，有效避免和减少每次会务接待工作中的失误。这些工作平凡而普通，却能直接反映出申勤的优质服务水平。

日常工作中，为确保会务接待流程严格实施到位，使会务接待工作有条不紊，黄萍着重做好三个方面的工作：一、业主有明确指示及要求后，根据会议的规模大小确定负责的接待人员，按流程环节分解任务到每一个人，确保责任到每一个人。二、任务分工明确以后，责任人按照标准化流程的要求严格实施。具体操作中，对照标准化流程图，一条一条抓落实，一项一项抓到位。确保会议有条不紊的进行。三、接待工作环节较多，要求精细，各责任人可能出现工作上的脱节，必须加强协调、统筹兼顾，相互合作，查漏补缺，突发事件紧急处理。

由于会务接待工作灵活多样，会有很多未知的情况发生。黄萍力求在服务流程的实施过程中不断完善，以工作的超前性、预见性增加工作的主动性，使自己的服务意识上升到一个新的高度，从“要我服务”改变成“我要服务”。她始终牢记公司企业文化，尤其以微笑服务为己任，以业主满意为宗旨，立足本职，爱岗敬业，扎扎实实地为业主提供服务。萍萍为人热情，服务意识强，得到了业主们的一致好评，荣获了2019年度会务明星称号。

(综合办)

## 平凡人的平凡事

吴成康大年初一晚上就赶到上海。隔离结束后，他第一时间赶赴项目的管理处。每天，他坚持对每一名上班的工作人和来访的办事人员都进行一一测温并做好记录，二月份测温总次数为3349次，三月份测温总次数6515次。等到工作人下班后，他每天对两座大楼的每一个角落进行消毒，做到不放过一个死角。

2020年新型冠状病毒来临，

(青浦进出口加工区项目 池 琼)

新闻采写十讲

怎样采写特写

特写,运用电影中的近景镜头(特写镜头)的表现手法,生动、形象地描绘人物或事件的富有特征的片段、镜头、瞬间,给读者留下强烈、深刻的印象;特写,是从消息和通讯中派生出来的一种报道形式。

特写和消息的共同点是,简要和迅速地报道新闻事实。它和消息的差别在于,消息往往择要地报新闻事件的全过程,而特写往往抓住新闻事件中富有特征的片段。

特写和通讯的共同点是,都是运用形象思维,生动而形象地报道新闻事实。它和通讯的差别点在于,通讯向人们展示新闻事实的纵断面,而特写则是充分展示新闻事实的横断面。因此,特写比一般通讯写得集中、细腻、特出。

怎样采写特写呢?

一、选准一个“镜头”(包括选准一个片断、情节)加以“放大”。

所谓选准“镜头”,有两层含意:一层是,要选具有本质性的、具有新闻价值的“镜头”,即选取具有重要意义的、新鲜的、为人们所关心的新闻事实的片断、镜头、瞬间;另一层意思是,新闻事实本身确有特写镜头可写的,而不是“没有蚂蚁,硬要去捉蚂蚁。”

二、抓人物和事物的特点。

特写,它无力也没有必要去承担反映整个生活长河的全部重任,也没有必要去详尽地描绘新闻事件的全部过程。只需择取一个片段、一个镜头或一个瞬间,作细致突出的描绘就行了。只因为如此,格外需要抓住人物和事物的特点,以便“以少少许胜多多许。”抓住了人物和事物的特点,往往能收到“一言胜百语”的效果。

南非的曼德拉,因为领导反对白人种族隔离政策而入狱,白人统治者把他关在荒凉的大西洋小岛罗本岛上27年。当时尽量曼德拉已经高龄,但是白人统治者依然像对待一般的年轻犯人一样虐待他。

但当1991年曼德拉出狱当选总统以后,曼德拉在他的总统就职典礼上的一个举动震惊了整个世界。曼德拉起身致辞欢迎他的来宾。他先介绍了来自世界各国的政要,然后他说,虽然他深感荣幸能接待这么多尊贵的客人,但他最高兴的是当初他被关在罗本岛监

《红楼梦》里写宝玉初见“神仙似的”黛玉,一见就认定她的特点:“眉尖若蹙”。一个“蹙”字,就活脱脱地勾画出这位多愁善感的林妹妹的形象。张乐平画三毛,突出三毛头上那几根长发,给读者留下鲜明的印记。

写特写,一旦抓住人物和事物的特点,落在纸上,便能收到文字少、容量大、以一顶十、以少胜多的效果。这是一个不可忽视的诀窍。

三、抓生动的形象,捕捉人物、事物的动态、动势。

为此,特写作者要善于捕捉人物、事物的动态、动势。特写的特点之一就是,一个片段、一个镜头、一个瞬间的形象再现。

四、抓有感情的东西。

特写中要渗透作者自己的感情。当然,这并不是指空洞口号,而是要捕捉“特写镜头”那些应该表现而又可能表现得情感。我们要善于把人的“喜怒哀乐、忧悲恐”的感情恰到好处地表达出来,让情融于事中,使情满而不溢。

五、抓新闻事件的高潮部分。

写特写,就要善于抓取新闻事件的高潮部分,把他写细写透。那样,笔墨集中,内容紧凑,可以给读者留下强烈、深刻的影响。写高潮部分,又难,又不难。一是要观察入微思考入微;二是作者要果断抛弃非高潮部分材料对他的诱惑。



曼德拉的顿悟

狱时,看守他的9名前狱方人员也能到场。他邀请他们站起身,以便他能介绍给大家。

曼德拉博大的胸襟和宽宏的精神,让南非那些残酷虐待了他27年的白人汗颜得无地自容,也让所有到场的人肃然起敬。看年迈的曼德拉缓缓站起身来,恭敬地向3个曾关押他的看守致敬,在场的所有来宾都静下来了。

后来,曼德拉向朋友们解释说,自己年轻时性子很急,脾气暴躁,正是在

白藤手,老葱根,满城春色宫墙柳。东风恶,欢情薄,一杯愁绪,几年离索。错,错,错!

春如旧,人空瘦,泪痕红浥鲛绡透。怕愁伤眉,怕伤离别,怕伤秋。更那堪,冷落清秋节!

这首词大约是陆游31岁左右时的作品。据《齐东野语》书记载,陆游初妻表妹唐婉,伉俪相得,琴瑟甚和。然而不如陆母之意,强迫夫妻离异。后陆另娶,唐氏也改嫁赵士程。几年后的一个春日,陆游心怀郁闷踽踽独游,至城南沈园,恰遇唐婉与其夫亦来游赏。唐道人送酒肴致意,陆游满怀伤感,借酒消愁愁更愁,挥毫在园壁上题了这首《钗头凤》。

唐婉见后曾和词一首(附后),不久便忧郁而死。词中记述的正是这一不幸的爱情悲剧和陆唐沈园相遇时的伤感情绪。

开端三句,再现陆唐久别重逢时的情景。“红酥手”以手喻人,写唐氏之美,语中充满爱怜。“黄藤酒”即黄封酒,一种官酿名酒。“满城春色宫墙柳”既点明了相逢时间、地点(绍兴原为越国古都,南宋也作陪都,故有宫墙之称),又比喻唐婉如宫墙内的杨柳,可望而不可即。“宫墙”二字使红(手)、黄(酒)、绿(柳)三种明艳的色彩顿时黯然,以往的情人虽然美丽依旧,却早已另适他人;美酒虽然芬芳醇香,却包含着二人的血泪;直人的春色更映衬出相舍的凄苦。下四句紧承“宫墙柳”的

钗头凤 陆游  
红酥手,黄藤酒,满城春色宫墙柳。东风恶,欢情薄,一杯愁绪,几年离索。错,错,错!  
春如旧,人空瘦,泪痕红浥鲛绡透。怕愁伤眉,怕伤离别,怕伤秋。更那堪,冷落清秋节!  
小轩窗,正梳妆,道是三三两两,人面桃花,依旧笑春风。

喻意展开。“东风恶”指陆母迫令休妻新妇一事,揭示了悲剧的原因。一个“恶”字,画出了封建家长的冷酷和可憎。这里有对悲剧制造者的怨恨,有时自己的软语

无能的内疚和悔恨,有当年“倡子和女”闺房乐趣的回忆,有别后相思的倾诉。接着“错,错,错”三对和着血泪喊出,一字比一字沉重。究竟谁的错?自己乎?唐婉乎?陆母乎?命运乎?当初乎?今日乎?作者无须写明,他要表达的正是这种呼天无路、欲怨不能的悲愤压抑之情。

过片之后写重逢。春风依旧,但别离的痛苦、相思的煎熬却使伊人枉自瘦损了红颜,今日虽终于相逢,已是“物是人非事事休”,着一“空”字,突出对命运无可奈何的慨叹。于是只能“相顾无言,惟有泪千行”了。不写自己的泪,而写对方的泪,含怜香惜玉之意。以下笔锋一转,写词人透过泪眼相看,刚才的病城春色忽然变成一片花落人稀,萧条凄若的景象。桃花飘落,池阁闲置,给人以人世飘零、人去楼空之感,进一步烘托词人的悲苦无告。这里写的是生离死别之外的一段。原本是举案齐眉,如今却咫尺天涯,连锦书也无法托寄,这是多么残酷的现实,心中的愁绪剪不断,理还乱,只能发出绝望无奈的叹息:“莫,莫,莫!”莫相思?莫怨恨?劝慰对方?怜惜自己?抑或后悔已晚?都留给读者去心灵体会。

这首《钗头凤》动人之处是真情。在艺术上这首词也是匠心独运的。作者锤炼字句,惜墨如金。词中很少用动词,而多用最富感情色彩的形容词,高度浓缩,词味醇浓。语言的跳跃性还使词的意境如断山云雾,迷离恍恍,富有摇曳之美。通篇语言质朴而含蓄,写景言情皆平易自然,“无一语不天成”,读来如泣如诉,如歌如怨。

附:唐婉词:  
钗头凤 唐婉  
世情薄,人情恶,雨送黄昏花易落。晓风干,泪痕残,欲笺心事,独语斜阑。怕,怕,怕!人成各,今非昨,病魂常似秋千索。角声寒,夜阑静,怕人听到秋声也。泪空流,心已碎,人海难重逢,恨难消。空悲叹,当年怨。