

申勤業報

Shen

Qin

Ye

Bao

优质物业服务 助力盛会腾飞

申勤物业倾情服务第七届中国国际进口博览会

本报讯(综合办 报道)第七届中国国际进口博览会将在上海国家会展中心举行。参展规模创历史新高,展会设有六大展区,虹桥论坛举办主论坛和19场分论坛,展示400多项新产品、新技术、新服务。申勤物业一如既往的为进博会提供优质后勤服务保障,为盛会添砖加瓦,贡献申勤力量。

青浦-保洁集约化连续七年服务进博。自今年10月11日起,积极投入治安中心大保洁与筹备工作,员工全力奋战完成前期突击任务。进博会前半月,会务组、保洁人员及工程师各司其职、加班加点,有力确保了会议顺利进行以及设施设备正常运转,彰显了强大的后勤保障能力。

青浦-会务集约化团队还在进博期间保障了国展中心内城市会客厅的整洁卫生、会务接待事宜。通过专业的会晤支持与服务,为众多交流会及签约仪式顺利举行提供坚实保障。这不仅推动了国际交流与合作,还在国际舞台上展示了国家和城市的良好形象,会务人员也在工作中实现了个人成长,共同谱写进博华章。

徐汇-环境监测中心项目管理部门的进博保障工作亦圆满完成。在场地布置时精心规划、严格落实,保障环境良好;设备调试中精准操作、严格检验,确保运行正常;接待工作里热情周到、关注细节;流程管理上科学安排、衔接紧密,实现高效顺畅。整体服务专业规范,充分展现了申勤物业的责任担当精神。

同时,申勤物业共派出了24名志愿者,组建了12组2人服务小队。在青浦城区公园路、外青松公路(3个路口角)进行维护交通秩序、解答信息问询、交通引导、实施应急救援等交通服务。服务期间,志愿者们展现出了高度协同的合作精神。他们统一着装,手持指示牌,以极大的耐心对过往行人进行安全劝导,以细致周到的态度引导往来车辆,切实维护进博文明交通出行的安全环境。申勤物业的志愿者们一声声关切的提醒,以及一个个认真负责的身影,都充分体现了其严谨认真、尽职尽责的工作态度。

申勤物业各团队于进博会期间日夜坚守、全力以赴。从服务细节优化到设施维护保障,他们用汗水诠释实力,以实际行动践行主题,彰显担当与责任。

总经理 周长丽
2025年1月1日

第五十五期 2025年1月1日 星期三

http://www.shenqin.net

踔厉奋发启新程 赓续荣光铸华章

——乙巳新春致申勤全体同仁

岁序常易,华章日新。值此2025年新春佳节翩然而至之际,锦绣山河铺展崭新时代画卷,浩渺江海奏响澎湃奋进旋律,我谨以上海申勤物业管理服务有限公司总经理之名,向全体申勤兄弟姐妹致以诚挚谢意。

回首2024年,于申勤物业之漫漫发展征途,堪称意义非凡、举足轻重之年。往昔一载,公司坚守“勤学、勤思、勤劳、勤勉”的核心企业精神,矢志不渝秉持诚挚初心,深耕细作于业主服务一线,以磐石般笃定践诺履约,铸就坚实口碑。历届进博会期间,申勤团队精锐尽出,枕戈待旦,全情投入保障工作,以卓越服务品质、严谨工作风范,为盛会添砖加瓦、增光添彩,彰显企业担当与专业实力,诠释行业标杆风采。

“征程万里风正劲,重任千钧再

出发”。瞻望2025年,我们需清醒认知,当下宏观经济形势日趋复杂,行业竞争亦随外部环境变化愈发白热化,诸多同行企业于重压之下艰难求存、谋变突围。当前我们也面临多重压力,申勤人要始终以“以客户需求为出发点,以客户满意为归宿点”为基准,不断创新和调整策略以适应市场变化,在宏观经济的波动中寻找稳定发展的机会,以在挑战中寻求突破和增长。

然危机并存之际,恰是彰显底蕴、淬炼真金之时。新岁当立新规,我们必将以超卓行业标准律己,精研服务提升之道,淬炼品牌核心竞争力,聚焦品质深耕细作,深挖内部潜力,优化成本管控,强化协同联动,于变局中开新局。一方面,持续升级服务模式,以敏锐市场洞察捕捉业主需求细微变化,将集约化进

程向纵深拓展,引入大数据分析精准匹配服务资源,提升服务个性化、定制化水平;另一方面,加强团队凝聚力与抗风险能力建设,凭借深厚企业文化底蕴筑牢员工信心防线,开展多元培训与实战演练,磨砺员工应对复杂局面、解决棘手问题的过硬本领,矢志迈向物业行业品质标杆示范企业行列,擘画申勤物业璀璨远景。

新的一年,望全体同仁赓续“闯”之果敢精神、“创”之蓬勃干劲、“干”之务实作风,怀揣坚定信念如磐,乘奋勇前行之志,续写申勤物业辉煌篇章,奏响高质量发展激昂旋律。

敬祝诸君临新岁,喜乐安康,阖家团圆,顺遂无虞!

总经理 周长丽
2025年1月1日

本报讯(综合办 报道)2024年11月21日,申勤物业于移动智地召开双月经营分析会。公司高层领导、各职能部门负责人、区域经理及项目第一负责人参加会议。由项目运营总监陆涌杰主持会议,分为线上线下两种形式展开。

公司顾问胡雪珍及燕小明对各部门汇报内容进行了点评和总结。并对公司下一阶段工作提出了明确要求和期望。肯定了各部门在工作中取得的成绩,同时也指出了存在的问题和不足,强调在应对严峻形势时需要全体员工团结一致,积极面对,做到及时向上反馈,及时向下输送,守牢阵地,度过难关。

总经理周长丽指出,物业公司置身于在现金经济不佳的大环境下,要关注宏观经济的变化,适应行业竞争格局,满足客户需求的变化,利用政策支持,注重专业化和差异化发展。如今在业



主方财政缩减的情况下,我们要围绕服务质量稳步提升为核心,重塑组织架构,创新管理模式,实现项目组织效能提升;通过转型升级适应外部市场环境、促进内部员工素养的提升,和业主方同肩并战,突破困境。

副总经理钱伟奕表示,当前整体经济处于有效需求不足、部分行业产能过剩等困难和挑战。公司在追求发展的过程中,既要继续加强财务管理,又要始终以“以客户需求为出发点,以客户满意为归宿点”为基准,不断创新和调整策略以适应市场变化。在宏观经济的波动中,寻找稳定发展的机会,在挑战中寻求突破和增长。

总经理助理王家森对公司9-10月财务数据进行了详细通报。项目运营总监陆涌杰提出,由于前期与维保方的信息颗粒度不齐,导致人员调配不及时。项目负责人必须盯紧项目情况,做到及时反馈。

合景悠活集团人力资源副总监汪丽萍详细介绍了商学苑的课程体系、学习平台操作方法、学习计划安排以及对员工个人职业发展和公司整体人才培养的重要意义。人力资

源部经理薛蕾娜在汇报中,宣布了合景商学苑正式上线,鼓励员工积极参与在线学习,提升自身综合素质,以适应公司发展需求,同时也为公司打造学习型组织迈出重要的一步。项目运营部经理陈阳柳围绕项目运营降本增效作了发言。项目运营部安全督导周亮重点强调了项目运营安全防范工作。

通过各部门详细的工作汇报和领导的精准指导,明确了公司当前的经营状况、面临的挑战以及未来的发展方向,为公司在2025年的顺利拓展奠定了坚实基础。

降本增效定方向 推动持续性发展

申勤召开双月经营分析会拍定新年拓展方针

以卓越品质 荣膺市优称号

上海市物业管理优秀示范项目结果公布



本报讯(综合办 报道)2024年9月5日由上海市物业管理行业协会官网发通知公布上海市物业管理优秀示范项目评定结果,申勤物业所提报的松江-区政府、青浦-工业园区、杨浦-区图书馆、徐汇-环境

监测中心、嘉定-行政服务中心,五个项目全部荣获上海市物业管理优秀示范项目称号,这一殊荣充分展示了申勤物业在物业管理领域的卓越实力和专业水平。

上海市物业管理优秀示范项目称号对于物业公司而言,是极具说服力和影响力的名片,对于项目的持续进步和发展具有重大且深远的意义。我们将以这五个优秀示范项目为标杆,以点带面,全面提升申勤物业在管所有项目的服务品质,力争成为城市物业管理行业的新标杆。

一场特殊的战斗

为融媒体中心发电车演练保

“请大家注意，演练正式开始！”2024年11月26日晚23时，在松江体育局进行了一场特殊的应急演练——融媒体中心发电车应急预案演练。

此次演练是松江-体育局项目管理处第一次进行发电车的实际演练。前期在融媒体高配间施工扩建中发生过设备故障，因而增加了演练时出现高压电源事故的风险。当时，我们紧急向公司汇报，公司

安排专人来现场查看指导；同时和融媒体中心领导反复沟通。经体育局黄

岩磊副局长、扩建的施工负责人、总包负责人、电力部门等一起现场查看，通过沟通协调、测试检验线路及探讨演习当天的操作要点及步骤，最终制定了演习预案及操作流程。

融媒体中心计划模拟在两路市电全部断电的情况下，发电车紧急驰援，应急发电，确保融媒体体的UPS设备正常用电。由于涉及到高压电



源，大厦预先布有应急发电车的接驳口，但从未使用过，真实演练也是没实操过。为确保演习顺利进行，提前两周工程联系了弱电维保对所有的UPS设备进行检测、汇总数据、确保数据的可靠性。为保证夜间演练接驳口处的照明亮度，布线安装了照明线路，为演习保驾护航。

为了确保这场演练的顺利完成，11月23日局办陈老师召开了协调会，体育局、融媒体、文旅局、物业及后勤保障维保单位共同参加。黄岩磊副局长对我特别指示，要求物业必须全力以赴，配合融媒体完成这项艰巨的演练任务，确保万无一失。

11月26日晚21时30分，物业工程人员全部到岗，逐层检查关闭空调等电气设备，停止各门禁用电，切断分层的动力电源。23时15分，融媒体中心周主编对关键步骤提出注意事项后，宣布演习正式开始——融媒体中心向物业报告播控厅停电，物业派工程检测后发现两路市电均停电，立即与国网电力联系。

国网电力应急发电车紧急驰援，工程人员迅速赶赴融媒体中心配合国网发电车接线检测，确保线路连接正常无误。随后奔赴高配间切断各设备用电，并把变压器开关改为冷备用，同时维保人员检查断电后UPS设备的运行情况；经再次检

临江华师大防爆演练紧张有序

为有效预防、及时控制学院重大突发事件的发生，消除其带来的危害，保障师生的生命与财产安全，维护学院正常的教学秩序。浦东-华师大国际软件院项目管理处于日前举行反恐防暴演练。

现场模拟事发场景一天下午，有一名“可疑”男子在学院南大门外徘徊，行为诡异经过一段时间观察后，该男子径直走向学院门口，安保值班人员立即上前对其进行询问。该男子表示为施工人员前来讨债，因临近年底工程款未结清，无法回家过年，需向装修单位相关负责人索要欠款。保安人员告知该男子装修单位已撤离学院，请另外联系相关施工单位负责人。学校未预约不可进入，并劝阻让他尽快离开。该男子不听劝告强行闯入校内，并从衣服中掏出施暴刀具，“袭击”值班人员，保安人员迅速启动应急预案。紧急时刻，立即向物业经理报告，并迅速带上防暴器械到达现场组织预防暴徒。按照分工与职责处理突发事件，短时间内将“犯罪”男子制服。整个演练过程紧张有序，各环节衔接紧密，达到了预期效果。

(浦东-华师大国际软件院 孙茂兰)

反恐防暴 应急演练

青浦民防城反恐防爆演习逼真

为了提升机关办公项目应对恐怖暴力袭击能力，青浦-民防城运中心项目管理处日前开展一次反恐防爆演练活动，进一步提高物业安保人员的反恐防暴意识，增强抗击暴力袭击紧急状态下的应变能力。通过逼真恐怖袭击场景，按照预定方案开展应急响应，确保能在暴力事件发生时组织迅速地引导人员安全躲避，阻挡暴徒的闯入，制止暴力事件的发生，最大限度减少人员受伤。借此也检验和完善项目反恐应急预案，增强物业人员反恐意识与实战技能，保障业主公共场所安全与稳定运行。

(申勤保安公司 王海军)

进博会后勤保障花絮

一个星期的奋战

青浦集约化项目已连续七年为进博会作后勤保障服务。因公安局的要求，在今年的10月11日开始，对治安中心项目开始全面大保洁，住落与青浦果园路5号的青浦治安中心项目共有(11)栋楼层，羁押室、办公室、会议室(135)间，要求我们项目在11月25日前完成清扫和60名特保人员的入住工作。从房间的拆装，调整，到各勤床的安装，床上用品及生活用品的分发，这个已荒废一年多的项目，杂草丛生，垃圾成堆，蚊虫成群，遍地枯枝落叶，管理部即刻组织保洁突击组，员工们拿出自己家里的各种农具，冒着蚊虫满身叮咬的难受，大家顶着烈日，湿透衣服，手和脚都被野草割出一道道伤痕，大家齐心协力，通过一个星期的奋战，圆满完成前期突击工作，从10月26日至11月12日，我项目派遣7名保洁骨干人员，每天从上午6点到下午19点，全程为治安中心项目提供最优质，最完善的后勤

保障工作。

做好最安心的后勤服务

每年进博会前的半个月，是青浦-公安局项目管理处最忙碌的阶段。市局领导和政府领导的到访会议特别频繁及重要。我们会务组的姑娘们，每天加班加点，跟随领导奔赴各处会议点。大家放弃家里一切事务，每天起早贪黑，每晚加班至少到晚上10点左右。保洁阿姨们更是全身心投入在国展派出所和指挥中心的保洁工作中。每天天不亮就在所里开始为我们一线的警员们准备早餐，收集垃圾，整理房间，为所里上下警员做好最安心的后勤服务。

24小时值守现场

为了国展所和指挥中心设施设备的运行正常，管理部特安排2名责任心强，技能高超，擅长沟通的工程师师傅24小时值守现场，多频次、多方位进行巡检维护，协助保洁、会务一起，合力完成第七届进口博览会的后勤保障任务。

(通讯员 吴晓英)

优秀历史保留建筑品质特别服务

——申勤杨浦区图书馆项目运作侧记

杨浦区图书馆是上海市优秀历史保护建筑。为了做好保护工作，管理处对项目进行全面的排摸。根据保护要求，制定保护清单，确定一般保护部位及重点保护部位，按照一楼一策，制定历史建筑保护方案，同时多次请来上海市保护建筑方面的专家现场指导，在制定保护方案时充分听取专家的意见，使保护工

作趋于完善。项目管理处先后参加市物协举办的保护保留建筑物业管理培训，通过考核获得培训证书，不断学习相关法律法规、积极组织员工培训，提高员工管理技能及思想认识。

馆内的孔雀门每周进行一次保养，使用静电掸，从上网下、从左往右的顺序轻掸表面、使用专用毛巾(半干)按从上往下、从左往右的顺序擦拭表面，清洁标准无污垢、无结灰；铜器清洁保养为每日清洁、每季保养，先使用干燥抹布对铜器表面进行抹尘，去除污物，将铜制品抛光剂适量倒在专用抹布上，对铜器表面进行擦拭，用干燥抹布对铜器表面进行擦拭抛光，使铜器表面光亮无尘、无污迹。

杨浦区图书馆是优秀历史建筑，也是文物保护单位，因此保护建筑的物业管理一直是管理处培训工作的重点之一，让每一名员工都了解建筑的背景以及保护保留建筑的重要意义。(通讯员 丁骏)

测确认所有动作无误后，国网人员启动发电车，进行预送电；工程人员检测发电车输出至接驳口处的闸刀、电压、相位是否正常；确认正常后接驳口合闸、高配间合闸、UPS启动、各相关设备依次启动，各楼层上的空调设备等依次开启，维保人员检查发电车供电后的UPS设备运行情况；当所有相关设备平稳运作半个小时，无任何异常状况出现，我们全体人员悬挂着的心终于落地。之后反向操作，再把电源切换成市电供电。27日凌晨2时30分演习圆满结束。(松江-体育局 符敏)

保洁阿姨拾金不昧展品德

近日，在松江-体育中心项目管理处又发生了一件温暖人心的事，却足以彰显出一位普通保洁阿姨的高尚品德。黄美新阿姨，一位在游泳馆更衣室工作的保洁员，11月19日在进行日常清洁工作时，意外在清理淋浴区下水道时，发现了一条装饰特别的金手链。

面对这突如其来的“财富”，黄阿姨没有丝毫犹豫，她立即将手链交到了物业管理处，并详细描述了发现手链的地点和时间。物业管理处对黄阿姨的行为表示了高度赞扬，并迅速启动了寻找失主的程序。可一直没有找到失主。

11月26日，黄美新阿姨当班，发

现更衣室一名泳客戴着同款的项链。黄阿姨主动上前询问，得知失主买的首饰是一套，但一条手链遗失了，也不知道丢失的时间和地点。黄阿姨带着失主来到管理处，经确认就是黄阿姨捡到的这一条。

当失主李女士看到自己的手链被黄阿姨拾到并妥善保管时，激动不已，连连道谢。李女士表示，手链虽然只有几千元钱，但对她来说却有着非常重要的意义，是结婚纪念日老公送的礼物。手链的丢失会给她带来极大的心里压力。李女士对黄阿姨的高尚品德和拾金不昧的精神表示由衷的敬意，并送上了锦旗。

(松江-体育中心 董红艳)



最美申勤班组风采

以责任为基，筑活动保障之堤

——静安-中福会少年宫服务部全力保障日常运转侧记



在中国福利会少年宫，有这样一支默默闪耀的队伍——申勤物业静安-中福会少年宫项目管理处服务部。他们或许并不常站在舞台的聚光灯下，但却以自己独特的方式，为少年宫的每一次活动和日常运转注入无尽的活力与温暖。七人的班组，在张志强同志的领导下，宛如一个紧密协作的大家庭，每个人都以高度的责任感和敬业精神，为少年宫的发展筑起坚实的保障之堤。

“大力士”与“艺术家”：男同事的物料搬运与会场布置

服务部的六位男同志，堪称是活动现场的“大力士”和“艺术家”。他们承担着少年宫各类活动及会务的物料搬运和会场布置。那强壮的体魄和充沛的精力，是他们完成繁重任务的有力资本。每当有活动筹备，无论是如钢琴般沉重的乐器，还是造型奇特、结构复杂的舞台道具，或是数量众多的桌椅板凳，在他们眼中都只不过是是需要妥善安置的物

件。面对这些挑战，他们从不抱怨，总是齐心协力做到位。那一声声响亮的口号，是他们力量的呐喊；那默契的眼神交流，是他们协作的信号。在搬运过程中，他们如同训练有素的部队，有序且高效。而在会场布置环节，他们又展现出了细致入微的一面。每一个座位的位置，都经过他们精心调整。他们会反复测量座位间距，确保过道宽度符合安全标准且方便通行；会仔细校准座位的排列方向，让观众拥有最佳的观看视角。他们如同雕琢艺术品的工匠，为每一场活动精心打造出完美无瑕的活动环境。那整齐划一的座位布局，是他们对工作一丝不苟的最好证明，每一个细节都凝聚着他们的汗水与心血。

温暖与整洁的守护者：女同事的会务与清洁工作

团队中的那位女同志，则是温暖与整洁的守护者。她的工作看似平凡，却在每一个细节中彰显出非凡的意义。在会务中，她承担着茶水服务工作。那一杯杯温暖的茶水，在她的手中传递出无尽的关怀。她总是面带微笑，眼神中充满热情，关注着每一位参会人员的需求。无论是在会议进行中，还是在短暂的休息时刻，她都能及时地为大家送上解渴的茶水。那袅袅升起的热气，仿佛是她热情的化身，温暖着每一个人的心。而在少年宫的教室

里，她又化身为清洁小能手。对于黑板和白板的清洁，她从不马虎。每一个角落都逃不过她的眼睛，每一处污渍都被她认真擦拭。她用自己的辛勤劳动，让教学环境始终保持整洁明亮。那干净的黑板和白板，为师生们提供了一个清爽舒适的教学氛围，成为了知识传递的纯净背景。

核心力量：张志强的领导与团队氛围营造

张志强同志，作为这个团队的核心，发挥着不可替代的作用。他以身作则，在每一次的活动筹备和日常工作中，都冲在最前面。无论是搬运重物，还是处理复杂的协调工作，他都亲力亲为。他的领导能力不仅体现在对任务的合理分配上，更体现在对团队成员的关心和支持上。他深知每一位成员的特点和需求，总能在合适的时刻给予鼓励和帮助。在他的带领下，整个班组形成了一种团结协作、互帮互助的良好氛围。这种氛围滋润着每一个成员的心田，让大家在面对紧急的活动任务时，能够毫不犹豫地投入战斗；在面对繁重的日常工作时，也能保持积极乐观的态度，紧密配合，迎难而上。

日常坚守：高度的责任心与使命感

在日常工作的点点滴滴中，服务部始终坚守着高度的责任心和使命感。为了确保活动的顺利进行，他们常常提前到达现场，对每一个

环节进行最后的检查和确认。在活动过程中，他们的目光如同敏锐的鹰眼，时刻关注着现场的每一个角落。无论是设备突发故障，还是人员出现的小状况，他们都能迅速反应，及时处理。活动结束后，当其他人都带着疲惫离开，他们却依然坚守岗位，认真清理现场。他们将物料一一归位，仔细检查是否有物品损坏或遗失，为下一次活动做好充分的准备。这种对工作的执着和认真，已经深深融入到他们的血液之中。10月17日下午的临时通知，如同吹响了战斗的号角。当得知陕西宋庆龄基金会主席一行将于18日上午访问中国福利会少年宫时，整个少年宫瞬间被紧张而兴奋的氛围所笼罩。物业部门就像一支训练有素、随时待命的精锐部队，在接到来访信息的那一刻，迅速而有序地行动起来。服务部的小伙伴们更是闻令而动，毫不犹豫地奔赴仓库。那40张木质展板，承载着少年宫的希望与故事，静静地等待着被展示。面对这一艰巨的任务，他们没有丝毫退缩。大家齐心协力，围绕着展板忙碌起来。每一次调整展板的位置，都是对完美的追求；每一次校准展板的角度和间距，都是在进行一场神圣的艺术创作。那40张展板，在他们的精心布置下，仿佛变成了40个无声但却极具感染力的讲述者，它们整齐地排列着，迫不及待地想要向贵宾们诉说少年宫的辉煌历程与灿烂未来。

静安-中福会少年宫服务部的每一位成员都以实际行动，生动地诠释着申勤物业“勤学、勤思、勤劳、勤勉”的企业精神。他们在平凡的岗位上，用辛勤的付出和无私的奉献，书写着不平凡的篇章。

(静安-中福会少年宫 张翔)

最美申勤班组风采

用服务铸就美好阅读空间

记普陀少儿图书馆客服部班组

在上海少年儿童图书馆这片充满知识与童趣的天地里，有一支靓丽的队伍——申勤物业普陀-少儿图书馆项目管理处客服部班组。自2021年10月成立以来，这由5名员工组成的团队，以他们的卓越表现和对服务品质的执着追求，赢得了广泛的赞誉。

服务日常：保障图书馆高效安全运行

客服部班组就像一座坚固的桥梁，将“服务至上”的理念贯穿于上海少年儿童图书馆长风馆日常工作的每一个环节。无论是面对如潮水般涌来的读者

群体，还是为馆方提供细致入微的会务支持，他们始终坚守着高效、细致的工作标准，展现出强大的执行力和协调能力。在他们的守护下，

图书馆就像一艘在知识海洋中平稳航行的巨轮，高质量且安全地运行着。

读者至上：贴心服务0-16岁读者及家长

作为公共文化服务平台，少图馆承载着为读者创造高质量文化体验的重要使命。而客服班组所服务的对象是充满朝气与稚嫩的0-16岁小读者以及陪伴他们的家长。这使得客服班组肩负起了特殊的责任。他们时刻保持警觉，感知读者的每一个需求。当老年家长站在自助借还机前，因不熟悉操作而面露困惑时，客服人员总会及时来临，带着耐心与细致，一步一步地指导他们完成操作。同时，协助馆方老师处理借书、还书、丢书、逾期办证等繁杂事务，也是他们日常工作的重要组成部分。在楼层服务时，客服人员就像知识的导航员，面对读者各种各样的问题咨询，他们总是自信满满，迅速且有效地给出回应。而当特殊情况发生，比如有孩子在馆内走失，珍贵物品丢失，甚至是读者突发疾病或受伤等紧急状况时，人们第一时间想到的就是客服。而他们也总是热情地接待每一个求助者，迅速上报管理处并积极协调各方资源，努力解决问题。这些看似微不足道的服务细节，却如同涓涓细流，汇聚成了读者对他们的信任与好评的汪洋大海。

会务风采：展现团队协作与专业精神

在会务接待和活动支持这一重

要领域，客服班组更是展现出团队的协作精神。从场地的精心布置，到茶水、会议用品等物品的细致准备，再到人员接待的周到安排，每一个环节都严格按照标准流程执行。仅今年以来，他们参与的馆内系列会议、活动就多达482场次，接待服务人数更是高达33522人次。其中，不乏一些重要的接待活动，如全国各省级图书馆参观团、新加坡教育部参观团、韩国图书馆参观团、市委人资专委会团、首都国家图书馆参观调研团，以及各市地级图书馆参观团等。这些活动就像一面镜子，映照出客服班组的专业与热情。

高光时刻：高规格研讨会接待的精致服务

2024年上海市“打造100个儿童友好城市阅读新空间”项目的学术研讨会，无疑是一次高规格的接待活动。客服全体成员齐心协力，全身心地投入其中。从提前两天开始的会场布置，到活动当天的现场服务，每一个环节都被他们打磨到了极致。客服主管亲自带队，精心布置报告厅和餐饮区域。每一个环节都经过反复的核实与检查，不放过任何一个可能出现问题的细节。从会议桌的精确摆放，到每一条起皱桌布的精心熨烫，从席卡水平位置的精准纠正，到会场内饮用水、茶水、咖啡的充足供应，干湿纸巾、纸杯、热水壶等物品的整齐摆放，每一个细节都彰显着他们对完美的追求。活动当天，客服人员整齐地站立迎候，随时准备为参会人员提供



专业的会务服务。在参会领导就餐前15分钟，客服人员在每张餐桌上摆放好餐盒、饮品、果盘等物品，力求每一个细节都符合最高标准，让每一位与会者都能享受到精细服务体验。无论是日常工作中的琐碎事务，还是突发状况下的紧急需求，客服班组始终像一座屹立不倒的灯塔，保持着高度的专业性服务，为馆内各类活动的顺利进行提供了坚实有力的保障，确保每一项工作都能高效且完美地完成。

“没有最好，只有更好”。这不仅仅是一句口号，更是少图馆客服班组的行动指南。展望未来，他们将继续秉持高标准、严要求，以精益求精的态度进一步提升服务水平。他们怀揣着梦想，努力不懈，向着“最美客服班组”“最强合作凝聚力团队”的目标奋勇前行，为读者和馆方提供更加优质、周到的服务；用他们的热情与汗水，为少儿图书馆的文化事业发展添砖加瓦，铸就更加辉煌的明天。

(通讯员 李慧芳)

■实用文体25讲

怎样写回忆录

回忆录的特性。回忆录是追记本人或他熟悉的人物过去的经历和社会活动的文体。这种文体写法比较自由，文章可长可短。重要人物的回忆录，内容带有文献性质。

回忆录的写法。可以根据自己的经历详细地写出一个历史阶段的生活，也可以根据自己或他人的经历写生活的某一个侧面。

回忆录既然是写自己亲身经历过的事件或是写自己所熟悉的人物的经历，那就应该带有亲切感。可以说“亲切感”是回忆录的重要特征。回忆录有了这种亲切感，就能使文章吸引人。如果没有这种亲切感，就会使回忆录成为干巴巴的陈年老账，味同嚼蜡，不忍卒读。要做到“亲切感”，最主要的是要有自己的真情实感表达出来。只有把当时

的情景如实地、生动地写出来，再结合自己的思想真实地表述，才能产生有血有肉的回忆录。例如鲁迅对老师藤野先生的回忆——

将走的前几天，他叫我到他家里去，交给我一张照相，后面写着两个字：“惜别”。还说希望将我的也送他。但我这时适值没有照相了；他便叮嘱我将来照了寄给他，并且时时通信告诉他此后的状况。

我离开仙台之后，就多年没有照相，又因为状况也无聊，说起来无非使他失望，便连信也怕敢写了。经过的年月一多，话更无从说起，所以虽然有时想写信，却又难以下笔，这样的一直到现在，竟没有寄过一封信和一张照片。从他那一面看起来，是一去之后，杳无消息了。

但不知怎地，我总还时时记起

他。在我所认为我师的之中，他是最使我感激，给我鼓励的一个。有时我常常想：他的对于我的热心的希望，不倦的教诲，小而言之，是为中国，就是希望中国有新的医学；大而言之，是为学术，就是希望新的医学传到中国去。他的性格，在我的眼里和心里是伟大的，虽然他的姓名并不为许多人知道。

他所改正的讲义，我曾经订成三厚本，收藏着的，将作为永久的纪念。不幸七年前迁居的时候，中途毁坏了一口书籍，失去半箱书，恰巧这讲义也遗失在内了。责成运送局去寻找寂无回音。只有他的照相至今还挂在我北京寓居的东墙上，书桌对面。每当夜间疲倦，正想偷懒时，仰面在灯光中瞥见他黑瘦的面貌，似乎正要说出抑扬顿挫的话来，便使我忽又良心发现，而且增加勇气了，于是点上一支烟，再继续写些“正人君子”之流所深恶痛疾的文字。

（引自鲁迅《朝花夕拾·藤野先生》）

这是鲁迅先生对他日本的老师藤野先生的回忆，再现了藤野先生亲切感人的形象，字里行间也流露了鲁迅先生对他这位老师的无限敬仰之情，读后使人感到十分亲切。

写回忆录应该注意事项：（一）要抓住典型事例。有些重大事件，不能面面俱到地平铺直叙，要集中各种典型事例，突出表现人物的精神面貌。有时可以概括地写，以总揽全局；有时可以细致地写，以窥豹一斑。只有概括的介绍，不能看到各个细节；只有细致的描述，不能看到全局。两者很好地结合起来，才能既看到全局，又看到细节，做到有血有肉，真实感人。（二）内容必须是真人真事，事情真实可靠。这就必须认真进行调查研究，把事情的发生、发展和结果弄清楚，地名、人名、时间、日期等也都要认真核对，不能想当然。只有这样，才能写出真实可靠、令人信服的回忆录来。有些人为了贪图省事，往往采用“合理想象”的办法，结果便弄出笑话来，这是我们写回忆录时要引以为鉴的。



迎春

红掌靓丽深秋嘻，
暖人心胸皆安吉。
步入新年勤创业，
同仁迎春吹玉笛。
（叶伟英 诗/摄）

■36计新编

第四计 以逸待劳

以逸待劳，原始战争中依靠有利地形，一边防御，一边养精蓄锐，待进攻者疲惫不堪、士气沮丧之后，再转为攻。

公元前342年，魏国庞涓带兵进攻韩国。韩国求救于齐，齐国的阵容如昔：仍然是田忌为将，孙臧为军师。作战计划依旧是直捣魏都大梁。庞涓听说本国告急，立即引兵回救。孙臧对田忌说：“彼三晋之兵素悍勇而轻齐，齐号为怯。善战者，因势而利导之。”他抓住庞涓骄兵轻敌，又迷信兵法中关于带兵走百里去争利，士卒也有可能逃亡一半的传统论点，强而方之弱，故意退兵，装着返回齐国的样子。在行军途中，第一天齐军做饭造十万锅灶，第二天减少为五万个，第三天减少为三万个。急于寻找齐军决战的庞涓见此光景，误认为齐军逃亡严重，军心不振，便丢下步兵，只带一支轻装部队，兼程追赶。孙臧根据魏军的行动计算，判断他们将在日落后进到马陵，便预先在马陵道设伏以待，大败魏军。

一般来说，“劳师”都是丧失主动权的表现。以逸待劳。目的不只在择好地形，待机破敌；更在于审

时度势，因势利导，后发制人。这里的关键是要能够用少量的兵力去控制多数的敌人，用自己小的速度引诱活动，调动敌人在广阔的战场上疲于奔命，牢牢掌握战争的主动权，能动地支配局势的发展，待敌人锐气减削，再动手消灭它。

调敌就范，以逸待劳，被历代军事家视为“无有不胜”之法。1930年底到1931年初，红军在第一次反“围剿”斗争中，主力提前集结在龙冈一带的预选战场待机，同时派出一小部兵力把敌人诱进我包围圈，一举歼敌9000余人，就是创造性地运用以逸待劳的思想的一个典型战例。第四次中东战争中，当埃军突破“巴列夫防线”后，以军令一九〇装甲“王牌”旅去破坏菲尔母桥，企图阻止埃军继续推进。埃军破译了以军的作战命令，急令第二步兵师于一九〇旅前进方向上布设防线，埋伏兵力。同时又令工兵在菲尔母桥附近架设桥梁，表示后续部队将大量渡河，诱敌上钩。第二步兵师根据一九〇旅孤冒进、自持骁勇、麻痹轻敌的弱点。令一先头营且阻且退，诱敌于伏击区，一举全歼，也是用以逸待劳的办法，创造了现代条件下步兵打坦克的新战例。

南宋杰出的爱国诗人陆游，名务观，号放翁，人称“小李白”，晚年又自题住宅为“风月轩”。他的这些名号及其住宅的题名，都不是随意取得，而是分别由一些故事引起的。

传说陆游的母亲生他的时候，恍惚中看到有一学士走来，自称是北宋苏门学士秦观。后来陆游的父亲陆宰要为他取名，他的母亲忽然忆及梦见秦观的事。陆游便笑着说：“那就名叫务观吧”。意思是说，陆游将来一定能成为第二秦观。看来。陆务观其名，是寄寓着他的父母希望他文才出众的祝愿。

陆游果然不负双亲的愿望，十七八岁时就有了诗名。以后从曾几学诗，诗名更振。后来他创作的爱国诗篇，成为那个时代人民抗金呼声的直接回响。因而他成了南宋中兴四大诗人之冠。初有抗金之志的孝宗即位后，对陆游的策论和诗作极为赞赏。一天，孝宗驾临华文阁视察，向随行的周益公问道：“现时也有象唐朝李白那样的大诗人吗？”周回奏道：“依臣看来，只有陆游可以比肩。”孝宗点头称是。从此，人们都称陆游为“小李白”。这个别号，表现了朝野对他诗歌创作成就的高度评价。

乾道八年（1172），陆游应四川宣抚使王炎邀请，到抗敌前线襄赞军务。他保遂抗敌素愿，兴奋无比。可是还不到一年，朝廷便把王炎调离川陕，陆游又改除成都府路安抚使参议官。这时，作安抚使的是大诗人范成大。陆游非常高兴，因为他同范成大都曾任过太上皇政所的检讨官，同过事，可有诗文交往，友谊颇深。在开始的一段时间里，陆游与范成大的确处得很融洽。尽管一个是长官，一个是属员，但范成大对他从不摆架子。在处理日常公务以后，他们常在一起饮酒赋诗，互相唱和。在相处一段时间后，陆游对范成大渐渐产生了一种不满情绪。范成大本来也是满怀壮志豪情、忧国忧民的人，他不满朝廷苟且偷安，曾多次立主恢复中原。但他

当了大官以后，慢慢变了。他坐镇一方，保全富贵，不求有功，但求无过。早年的忧国忧民慷慨激昂的思想感情几乎丧失殆尽。陆游生性耿直，心里有什么想法，有时就不免流露出来。他对范成大的不满，也常有所表露。范成大深知陆游的为人，对他的顶撞并不在意，但范成大左右的官员却认为他不知高下，不守礼仪，是一个粗野狂放的人。

人们背后的议论，后来终于被陆游知道了。为了表示自己的愤慨，他干脆给自己取了个别号叫“放翁”。他气愤地想道：你们说我狂放，我就当狂放的人吧，总比你们这些明哲保身的人强！

从此以后，“放翁”这个别号就经常出现在他的诗文中。其中有一首是这样的：策策桐飘已当空，啼螿渐觉近房栊。一生不作牛衣泣，万事从渠马耳风。名姓已甘黄纸外，光阴全付绿樽中。门前剥啄谁相觅，贺我今年号放翁。这首诗既是对讽刺者的回答，也表示自己爱国抗金立场的不可动摇。

孝宗淳熙十三年（1186）后，陆游回到临安，入朝作了军器少监。此时，他仍然以诗为武器，抒发其炽热的爱国感情，宣传他一直坚持的抗金爱国思想。这使朝中的投降派十分不安，因而很讨厌他。于是他们上疏皇帝，诬说陆游不务正世，只知“潮咏风月”。陆游再度被黜。他禁不住在一首诗的诗题中对打击他的卖国分子用反语作了无情的嘲弄：“罪虽擢发莫数，而诗为首”。他怀着满腹愤怒回到了家乡山阴后，立即提笔把他那在镜湖旁边的住宅题为“风月轩”。虽云“风月”，实际是发泄他因壮志难酬而产生的悲愤之情。

■古代文坛故事

陆游名号的由来