

感恩词

感谢上天阳光雨露，感谢大地厚德载物；
感谢国家和谐引路，感谢父母养育呵护；
感谢老师谆谆教导，感谢大众相互付出。



赞美的力量

批评中长大的孩子，责难他人；
敌意中长大的孩子，喜欢吵架；
恐惧中长大的孩子，常常忧虑；
嘲笑中长大的孩子，个性羞怯；
猜忌中长大的孩子，容易妒忌。

生命的回声:你送出什么就会得到什么！
良言一句三冬暖,恶言一句六月寒。

人性喜欢被人赞赏,赞赏是无敌的武器；
赞赏是人际关系和管理中回报最高的投资；
赞赏也是心灵的投射。

赞赏的定义就是:真诚+爱，拍马屁=虚伪+空虚



认真 拼搏 专注 真诚



教导文化放光芒，
比肩传承勇担当；
修身正德弘大道，
共坐学堂铸辉煌。

——何董于第六期教导学堂初级班题诗

硅谷动力导航仪

《运营手册》它是我们硅谷人前进的导航仪。船就是个很好的例子，当船帆扬起正确方向的时候，船才不会走错方向；这就如《运营手册》中所讲一样，按照规定动作做就不会出问题。

通过近一个月对《运营手册》公共流程的学习，使各位家人对物业知识有了更深刻的了解，工作中也提高了效率，在学习过程中，每位家人都十分用心。大家坐在一起相互学习，相互探讨，对《运营手册》中不足的地方大家集思广益，对《运营手册》进行优化、完善。起初，有家人对《运营手册》学习有疏远之心、不愿意

学、不感兴趣学，通过近一个月的学习还是有改变，正如教导学堂中所说“心若改变，你的态度跟着改变；态度改变，你的习惯跟着改变；习惯改变，你的性格跟着改变；性格改变，你的人生跟着改变”。

最后我们要有“羊羔跪乳，乌鸦反哺”的感恩心，公司各位家人历尽一年多，加班熬夜用汗水出版了《运营手册》，让我们在工作中按规定动作做，工作起来轻松不出问题。

我亲密的战友，我亲爱的家人，我志同道合的朋友，我一起成长的伙伴！你们辛苦了！

■ 郭治俊

不以规矩，不能成方圆 ——记学习《运营手册》有感

孟子曰：“不以规矩，不能成方圆。”规矩者，方圆之器也。矩以制方，规以制圆，依规矩而方圆乃成。这句话告诉我们，没有规章制度会使人无所遵循，办不成事情。所以在待人、接物、处事的方方面面，我们要循循善诱，遵循一定的法则。

《运营手册》就是“规矩”，没有“规矩”，在我们的工作中就找不到方向。就像失去了风帆的船，只能随波逐流、肆意飘荡。正是考虑到一个企业要想长足发展，必须立“规矩”、按“规矩”办事，何董集聚所有的力量，汇编了八本《运营手册》。八本红宝书就是硅谷动力人的“明灯”，在这盏“明灯”的指引下，我们才能找准前进方向、才能减少路程中的波折，达

到胜利的彼岸！

为了使大家熟练的掌握《运营手册》的相关流程制度，培训部每周进行定点定时的“巡回”培训。有幸上周六参加了《公共卷》相关制度的学习，张经理在课堂上，通过课件展示和重点讲解，把《公共卷》按各部门流程划分成几大块，根据部门职责又把各部门比喻成古代的“六部”，各园区形容成“一京九省”（射频园+其他九个园区）。形象生动，使自己的思路逐渐清晰起来。这种系统性的培训，学起来轻松多了。

一分耕耘，一分收获。相信在大家的努力下，《运营手册》的指导下，我们的工作会做得更好，使自己成为真正的硅谷动力人！为硅谷动力的事业奉献自己的一份力量！

■ 徐景平

《运营手册》——管理智慧的珍珠

金九银十，蟹肥酒香，正是分享收获的季节。很荣幸有机会参加张波老师主持的《运营手册》培训，让我感受到该手册管理的智慧，结合个人的感悟在此抛砖引玉分享个人的浅见：

首先，《运营手册》融入了ISO质量管理体系的精华。本人曾接触过ISO相关认证的学习分析后认为：ISO质量认证体系里面精华之一为“体系=制度+流程+表单+作业指导书”，而我司的《运营手册》是集“制度+流程+表单+执行标准”之大成者，在制度上有



公用制度及各部门的转化实践的过程，更具执行的指导性，更具可操作性。

其次，《运营手册》是能自我成长“有智慧有生命”的生命体。在接受培训过程中，常常会出现这样一幕“XX，这个你记下来回去跟你们部门负

责人商议一下，这个流程要优化一下”。记得前新加坡总理说过“世界上唯一不变的就是变”，而我们的《运营手册》能紧跟现实执行中的所出现的“变”的动态，与时俱进，像一个有智慧的生命体，呼吸时代的新气息，吸收新鲜血液及时优化流程，所以说它是有智慧有生命生命体。

有人说，成语是我国文字里面的珍珠，那么，可以说《运营手册》是我国现代企业管理史上管理智慧的又一颗珍珠。 ■ 陈文杰

在8月11日动员大会上，听到了何董说的六字精髓“钱袋子、命根子”，我深切地感受到《运营手册》的价值及重要

快乐幸福钱进进
手握红宝书

学《运营手册》感想

正如《董存瑞》影片中所述：“你以为扛着杆枪就是个兵

啦？！”，何董也经常教导我们“不要以为穿上硅谷动力的衣服就是硅谷动力人”。要想成为真正的硅谷动力人，必须得下苦功夫，必须用知识去武装自己。

来到硅谷动力，深深地认识到，要想事业有所建树，把本职工作做好，必须要熟悉公司的规章制度，做到按章办事，有据可依。《运营手册》这本红宝书正是这把“武器”，带领大家上“战场”杀敌，取得战斗的胜利！

通过近3周集体的

讨论学习，我深知自己知识面及能力很欠缺，造成管理情商很低，经常犯一些不该犯的错误。《运营手册》把每个岗位的职责都细分了，只要掌握每个流程和制度，

工作起来将会得心应手，自己的工作能力和领导能力也会提升。

《运营手册》是硅谷动力家人心血的结晶，是指导和检验我们工作的标准，是规范和帮助我们工作的准则，接下来我将带领我的团队以空杯的心态，认真的学习我

们硅谷动力人心血的结晶——《运营手册》，不断的提升自己、提升自己的团队，努力做到让组织满意，共同“前进！钱进进！！”。

■ 许宝龙



仓库整理小记

为了加强员工对《运营手册》相关流程的掌握，公司特别安排培训部到项目给员工进行培训，让大家更系统的进行学习和巩固。

9月3日17:00-18:30 培训部张经理给我们讲解物业的日常管理，由物业管理的五条主线“客服、财务、设备、安全、行政”延伸到每个流程。

讲解《采购审批

申请流程》对我们的冲击最为明显，公司目前各项目仓库管理最为薄弱，管理没有规范、出入库管控不到位、库存没有最低标准、仓库物品杂乱等问题，都需要我们立即想办法、找对策解决的事情。通过学习，让我们意识到了仓库管理对管理处的重要性，我也趁热打铁，找设备组家人商讨整改对策。

首先，我们先将仓库分类整理、合理利用，将A1栋设为日常、有偿维修材料仓，A4、C2存放园区节日氛围布置用品和不常用物品，B4栋为电缆专用仓库，A16为油漆、涂料、物利用价值废品仓库，A14栋存放可二次利用的废品。仓库的划分、整理也于9月6日顺利完成。

■ 贺红

此次公司将《运营手册》的学习由各部门自行组织安排到教导学堂共同学习，由此可看出公司对此PK的重视，也彰显了《运营手册》的重要性。

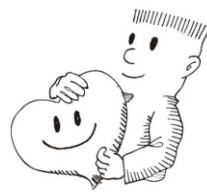
在这么浓厚的学习氛围中，大家都学劲十足，怎会不被这氛围感染。老师的讲课也很精彩，独特的授课方法，由抽象到细致，由浅入深。尤其是以古代六部为范本生动形象的向我们展示了公司的结构大框架，清晰易懂，印象甚是深刻。很多时候听老员工说：《运营手册》是公司领导孜孜不倦、加班加点花了一年多的时间熬出来的。让我想起何董曾经说的熬出来的苦，不是苦，是穿越的过程。以前，公司领导从桥的一头穿越到桥结满果实的一头，现在的我们从桥结满果实的一头穿越到桥的另一头。《运营手册》就是这“果实”，而我们能有这么好的福气，手捧着“果实”，只有返璞，才能归真：在“果实”中追溯着领导曾经奋斗的历程，体会他们曾创造“果实”时走过的路。

■ 刘雪华

熬出来的苦，不是苦，是穿越的过程

How to

赢得人心的秘密？



人性潜意识深处的需求

- 需要你接受他/她（学会聆听：嗯，太好了！是的，哇！）
- 需要你认同他/她（点头微笑）
- 需要你尊重他/她（经常呼唤对方的名字）
- 需要你感激他/她（说谢谢）
- 需要你赏识他/她（赞美他/她）

赞赏的秘密

—注重细节，角度独到—

- 赞赏新近变化
- 赞赏生理上的优点
- 赞赏所处的位置与环境
- 赞赏骄傲的事，其中的能力或态度
- 请教法，多向他人请教，人总是好为人师的
- 对方隐蔽的性格优点
- 心灵上的闪光点

—简明，情真意切—

—公众欣赏—

—借用第三者—

—完形，触发对方想象力—

—用非语言的方式，关心和体贴—

—公正把握好尺度—

你送出什么就收获什么，给予什么就得到什么；人生最大的成功就是帮助他人成功！

■ 佚名

心有所悟，有感而发

从运营手册落地授易记的方法有助于PK开始，快一个月我们更好地掌握学习了,从刚开始的懵懂无内容。特别是学习



知，到现在的清晰明了《思源缴费单出具流程》，这跟平时的培训程》时，美玉用她多是分不开的。年来总结的工作经验教会我们如何审核水电的月度转表数，如何以老带新的方式、传何进行思源软件的相

关操作，而且每一个环节都讲得很详细、清晰，同时还跟大家互动，这不仅活跃了气氛，而且还充分调动了大家的学习积极性。

通过对公共流程的学习培训，我对费用报销制度及流程有了更深入的理解，对如何审核费用报销单、付款申请单有了更清晰的概念，针对不同的单据应由哪位领导签批也很明了，此外对时间节点、动作标准我也牢记在心。

■ 袁敏芳



微天地

新浪微博：

⑨ 硅谷动力产业园

⑨ 硅谷动力电子商务港

⑨ 硅谷动力低碳科技示范园

公司《运营手册》的这种学习方法效果落地PK在如火如荼地一点都不好。所以，展开，各团队都掀起了学习《运营手册》有没有更好的学习方法让我们更好地掌握和吃透《运营手册》，一直是困扰我们的难题。

在参加了培训部张经理对我们的培训课后，一下子就被他那新颖而独特的培训方式所吸引，他一改以往照本宣科的培训

方式，很有创意地把我们的物业管理与住宅小区联系起来，并将其形象地划分为入驻（入驻）、装修、日常管理、退租等四个阶段，然后将每个阶段所需要用到的流程再加以分析讲解，加深大家的印象，让我们有一个清晰的思路去学

习。哦，原来学习还可以如此轻松、快乐！效果自然就事半功倍啦！

□ 记培训部培训方法之感悟

■ 梁木昌

巧妙引导、快乐表达



硅谷动力核心理念

五种革命精神

- 一、革命和拼搏精神
- 二、严守纪律和自我牺牲精神
- 三、大公无私和先人后己精神
- 四、压倒一切敌人、压倒一切困难精神
- 五、坚持革命乐观主义、排除万难去争取胜利精神

禁碰六条高压线

- 一、严禁泄露公司财务及其它运营机密，打听别人的工资及奖金或将自己的工资及奖金告诉别人；
- 二、严禁公司内部拉帮结派、搞小团体，违反人际关系“简单、和谐”的四字方针；
- 三、严禁利用职务之便收受贿赂或利用业务关系向客户索取钱财，礼品；
- 四、严禁在外兼职；
- 五、严禁泄露《运营手册》的全部或部分内容给任何第三方；
- 六、严禁黄、赌、毒。



坚持，使平凡变得非凡

——《运营手册》培训所感

每当公司有大型会议或活动时，公司总舵手何董总会与大家强调“要打造学习型团队”、“言教不如身教，身教不如境教”，他是这么说的，也是这么做的。在何董的带领下，公司处处洋溢着浓厚的学习气息，营造了良好的学习氛围。这不，本次的《运营手册》学习活动正热火朝天地举行着！

为了不影响到大家的正常工作，同时又能更好地学习《运营手册》，在张经理的带领下，培训部的几位家人不辞辛劳地下到各个项目给大家做培训。每周一及周三下午的17:00-18:30是清湖园项目的《运营手册》培训时间，这周，在学习各项流程制度时，主讲师张经理针对每项流程的具体操作标准，结合每个岗位的工作，并采用“设情境”、“打比方”、“提问”等多种方式耐心地讲解。看到在座的家人们个个都点头如捣蒜般，张经理打趣地说：“你们看，其实《运营手册》也没有你们想象得那么难嘛，只要我们坚持每天学习，里面的流程制度就一定很快记住并得到运用。大家要相信一句话——坚持，使平凡变得非凡！”

是的，好一句“坚持，使平凡变得非凡”！！

■ 尹雪梅

《运营手册》落地PK看板成绩公布

组别 检查内容 加/扣分	招商组 100分	财务组 100分	综合组 100分	清湖园 100分	汽车电子 创业园 100分	射频数码 项目 100分	深中示范 基地 100分	龙岗华盛 项目 100分	福田分 公司 100分	低碳科技 示范园 100分
培训计划落实情况	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
人员出勤情况	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
内部PK办法执行情况	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
PK看板更新	/	/	/	/	-1	/	/	/	/	-1
信息通讯上报	+12	+9	+15	+18	/	+3	+3	+9	+3	/
日常检查	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
综合检查	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
流转单按制度流程执行	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
考试合格	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
优化建议	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
总 分	112	109	115	118	99	103	103	109	103	99

注：“/”表示按要求完成，不加分，不扣分。此成绩截止时间为9月17日