**公**

**司**

**精**

**神**

**“和”**

**每位员工都要学习沟通，致力于在工作伙伴中减少误解和被误解**

**“信”**

**以诚信的工作换取客户的信任**

**“精”**

**勤奋专研业务，追求专业神，不断超越自我**

**“勤”**

**爱岗敬业，克勤可谨**

**第 3 版**

**第 4 版**

***小区里的菜贩***

**徐 志 骏**

|  |  |
| --- | --- |
| 小区里摆了一个卖蔬菜的摊位。按规定，小区里是不允许设摊的，由于菜贩的家属身患严重疾病，菜贩本身又无正常工作，属于照顾性质，便开绿灯了。  方便了居民且菜贩本着薄利多销的策略，居民们逐渐改变了反对的态度，菜贩的生意也渐渐好了起来。  一来二去，和菜贩也逐渐熟悉起来，发觉某些方面与我们监理有着很多相似点。宽泛的说，监理和贩菜都属于服务行业，都是在服务过程中，实现财务增值和公司个人声誉的提升。表面看有个别地方相似也不足为怪，但仔细观察，用“神似”两字似乎也不为过。  每天，迎着晨曦设摊，披着晚霞收摊，一年四季，风雨无阻。这不是我们监理的“勤”吗？建设周期的每个日夜，工地的每一个角落，从巡视旁站到实测实量，无不显示勤的重要性和必要性。勤是基础，没有勤的积累，工程项目将成空中楼阁，监理的作用将成表面化、空洞化，没有一家施工单位会服从形式化的指挥，没有一家建设单位会认可这种工作方式。  菜贩每天只贩卖蔬菜，即使利润再高，鱼肉等是从来都不卖的。  菜贩每天贩运的蔬菜数量基本固定，不会因为某些阶段生意好而进货多。这不就是我们的“能力圈”吗？公司的资质主要就在房建、化工两大项，不熟不做，过份关注能力圈以外的，就会造成好高骛远，心态浮躁。在能力圈里发展，公司、个人就可以更能发挥经验、特长的竞争优势，踏实积累，扩展能力圈的边界，逐步发展壮大。  如果说勤和能力圈仅仅是提高自身内功的话，那服务的过程就显得尤为重要了。  在菜贩这里买菜，菜贩一脸的热情，“爷叔、阿姨、 | 大哥、妹妹”不断，每人都感觉自己买的菜最好最实惠。零钱肯定是让利的，菜贩还会根据情况，送你一把小葱。  平常的卖菜过程，在我看来内涵不小，对我们监理日常工作有很大借鉴意义。  首先，笑脸相迎，没有一个工程参与方喜欢和整天绷着脸的监理打交道。特别是遇到施工单位重大违规时，更需要我们监理沉着冷静，摆事实，讲道理。原则不可退让，但态度一定要好。能力强的可以帮助施工单位出谋划策，以突显我们监理的服务能力和水平。  接着就是比较重要的环节了，让顾客“挑菜”。每个顾客的需求，菜贩不一定都能了解，但却有本事让顾客感觉挑到的菜是最好的。同样对我们监理来说，每个业主需求都不一致，想靠“一招鲜”打天下肯定是不行的，需要我们根据不同的业主制订不同的策略。但在对症下药前，需要我们把自己个人的能力圈显示出来，有的强于协调管理、有的强于政策理解、有的强于巡视旁站、有的强于资料整编……。人尽所能，物尽其用，每个人必须有自己的强项长处，触到业主的痛处，业主才能感觉自己挑到了好单位、好人员，否则谁会省点小利，买“烂菜腐叶”呢？  小区里有个摊位，买菜的老人们就逐渐把这里当成了聚会的场所，三五成群的聊天打发时间。聊天时不免张家长李家短的，但菜贩重来不加入聊天的行当，张家、李家对菜贩来说都是顾客，得罪谁都不行。我们监理不也是这样吗？建设单位的人员内部矛盾，是千万不能涉及的。  监理和贩菜是完全两个风马牛不相及的行当，如果被我这么一扯，认为监理人就是菜贩，那就是有点罪过大了。 |

**第 2 版**

**年产20万吨聚氨酯树脂项目二期工程**

**上海中船三井双燃料燃气试车系统工程项目**

**马桥旗忠基地22A-02A地块经济适用房项目**

**东虹国际商城新建项目监理合同补充协议**

**鄂尔多斯君正循环产业链矿热炉项目-X**

**年产20万吨聚氨酯树脂项目二期工程**

**高山无线电发射台基础设施项目**

**新建10350立方米罐区项目**

**学习工匠精神，做好施工现场监理工作**

**荆门项目 齐振东**

|  |  |
| --- | --- |
| “工匠精神”是指工匠对自己的产品精雕细琢、精益求精、更完美的精神理念。工匠们喜欢不断雕琢自己的产品，不断改善自己的工艺，享受着产品在双手中升华的过程。工匠精神的目标是打造本行业最优质的产品，其他同行无法匹敌的卓越产品。  其精神内涵即：  1、精益求精。2、严谨，一丝不苟。  3、耐心，专注，坚持。4、专业，敬业。  每个建设工程均有其个性，建设单位由于自身管理制度不同，管理深度不同，对监理服务的要求也是多样的。所以监理单位必须认真分析，及时调整监理服务的侧重点，以保证服务质量符合建设单位的要求。在监理机构内部推行“工匠精神”，是现场监理机构解决如何提供高品质、个性化监理服务问题的有效方法之一。  “工匠精神”与我公司企业一直宣讲的“和、信、精、勤”理念不谋而合。我国历史上从不缺乏“工匠精神”，这一点从我国现存的文物中、已经建成或正在建设的世界级大型工程中、中国的高速铁路工程建设中无不在体现。只是在市场激烈的竞争中，在倒逼成本的理念中被摧残的支离破碎，被人为的丢弃了。然而市场这只无形的手又使人们重新认识到他的价值，让我们这一代人有责任把这一优秀的传统继承过来，传扬下去。  我们在监理工作中推行“工匠精神”，即是我们主动的行为，也是市场竞争的必然要求，市场需要高质量的监理服务，我们必须有能力提供高质量的服务。“物竞天泽、适者生存”。 | 所谓建设单位的个性化要求，就是在建设单位需要的时候，我们必须能及时提出有针对性的、符合法律、规范、设计要求及现场要求的有效解决方案；更高层次的要求则是在问题未出现以前即已提出解决和预防预案，指导工程沿着计划有序进行，为建设单位做好智囊的指导作用。  施工现场监理工作如何做到这一点？  这就要求我们在监理工作中发扬“工匠精神”，积极主动去工作，善于与各单位专业人员交流，借助各方力量提升我们的专业水平，善于通过各种渠道学习，以弥补监理机构专业人员不足的缺陷，让每个监理从业人员即懂专业，又懂管理、善于合作、一专多能。  做到“专业、敬业”就必须有“精益求精”的精神，同时具备“耐心，专注，坚持”“ 严谨，一丝不苟”的综合素质，以上要求是相辅相成，相互影响，缺一不可。  “工匠精神”是提供优质的个性服务的基石，作为一名监理从业人员，深刻体会到建设单位对高品质监理服务的渴望，这是鞭策，也是机遇，我们必须激流勇进，努力进取，监理行业才会迎来美好的未来，我们才能享受到工作中带来的快乐。  C:\Users\Administrator\Desktop\申峰通讯\QQ截图20160819145227.png |

**本期主题是“监理如何抓住业主的真正需求”，这是很大的一个题目，涉及监理工作的灵魂和使命，是监理公司生存合法性的试金石，掌握了这一点，才有资格说，我们是搞监理的。因为题目重大，大家要积极参与讨论，从各个方面作出自己的解答，使我们的答案臻于完善。**

|  |  |
| --- | --- |
| **监理——**作为业主方项目管理专业服务提供商，为业主提供监理服务。如何能做到使业主满意，关键在于抓住业主的真正需求，以科学、专业的监理手段，想业主之所想；偿业主之所愿；解业主之所忧；胜利实现项目的建设目标。  如何抓住业主的真正需求？这是近年来我们反复研究讨论，以求每个监理人员都能够熟练掌握、灵活运用于每个项目的“武功秘笈”。  任何精湛表演无不来源于拙朴功夫，任何华美的乐章，也是由基本的音符进行有序的排列。能够拿住监理工作的七寸，准确抓住业主的痒处，要从以下三点着手：  一、完成“规定动作”。就是规范、图纸、国家规定、公司制度这些要求监理必须做到的工作内容。  这些工作必须有板有眼、规规矩矩。使奸耍滑、丧失信誉、不懂装懂，一定会成为滥竽充数的南郭先生。  规定动作你都做了，也就能够满足 | 业主对监理工作的一般需求，也就是说基本上可以拿到监理费了。  二、研发“自选动作”。依据项目和业主的不同情况，采取相应的方法，因时因地，能主动地解决有重大影响的突出问题，缓解压力、矛盾。如果说规定动作是技术，那么自选动作就是艺术。能够完成规定动作的是“工匠”，能玩好自选动作的就是“大师”。  三、最终看效果。八仙过海、各显神通过得了海才是神仙。尽管平时说得天花乱坠，最终结果总是不理想，想必规定动作一定是走形了，自选动作也不对路，做了无用功。从监理资料、团队风貌、各方关系、业主口碑等方面的效果来评价是否抓住了监理的要点，离业主的真正需求还有多远？  总之一句话，能够识别业主的需求，进而采取措施满足需求，并不断总结提高，随着一个个项目的完成，越来越多的需要帮助的人得到了我们的帮助，我们的内心必定充满了监理人的喜悦。美哉，人生的意义获得升华！ |

**申峰通讯**

**监理如何抓住业主的真正需求**

**总经理 自朝阳**

总经理寄语：

**第 4 版**

安全第一预防为主

**主办： 上海申峰工程建设监理有限公司 办公室 www.sfjlgs.com 双月刊 2016年8月27日 第36期**

**第 1 版**

**第 4 版**

**申峰通讯**