

以管理炼团队 用服务促经营 ——天元区人民医院妇产科主任黄慧



黄慧,天元区人民医院妇产科主任,是2019年7月新引进的核心骨干。加入一年多以来,黄主任狠抓科室管理、服务、质量、安全、经营,科室发生了质的改变。

多措并举提管理。妇产科是医院重点发展科室,平时病人多,工作量大,但随之而来的是病人投诉也多。为扭转这种不良局面,黄主任牵头制定、完善了一系列管理办法,明确各岗位职责和目标,并制定了

配套的奖惩措施,组织科室全体人员积极参与学习,提升对制度的认同感。同时,黄主任也关注到科室年轻员工居多,就量上上升带来的员工工作量大,这些年轻员工有时也会有思想松懈的情况,服务态度不稳定,她都会挤出时间以知心大姐的身份,找她们谈心,了解她们的心理动态并开导她们;此外,也会安排科室定期组织一些积极向上的团建活动,帮助小年轻们释放压力和情绪。据统计,今年病人对科室的投诉明显少了很多,患者满意度也明显上升。

全心全意做服务。不管是刮风还是下雨,不论是严冬还是酷暑,无论是白天还是深夜,只要病人需要,她都随叫随到。对待每一位病人,她总是热情接待、细心问诊,用一颗宽厚的医者之心安慰患者,做好病人及家属的思想工作,消除她们的思想负担,并将治疗步骤告诉家属,既不夸大治疗效果,也不回避可能存在的风险,使病人在充分了解的情况下治疗。很多人在钦佩之余,也有些不理解,作为科室主任何必这么亲力亲为。对此她总是笑而不语,因为她有自己的理解:

踏上了这个工作岗位,就拥有了一份职业的责任,用她自己的话调侃:我就是产妇的“120”。俗话说“村看村、户看户、群众看干部”,在她的影响和带领下,全科室人员工作激情明显提高,服务态度明显改善。2020年,科室实现零纠纷赔偿,获得锦旗8面,感谢信数封。

身先士卒促经营。黄主任不仅医术精湛,而且还善于经营团队自我营销,在医院事业开发部的常规宣传活动以外,她紧跟时代潮流,把握发展机遇,积极开展线上宣传,带头在朋友圈推广科室,在她的影响和要求下,目前科室所有人员的微信朋友圈每日更新妇产科的动态信息。2020年,科室的收治病人数、分娩数、床位使用率、周转率、手术量及门诊量均稳步上升,实现总收入635万元,较去年增长21%,产科分娩人数达到283人,较去年增长93人,妇科手术99人,其中宫腔镜47人。

黄主任虽然入院时间不长,但在她的带领下,全体科室人员的认同感、责任感、获得感有了显著提升,未来将继续秉承“如履薄冰,如临深渊,全力以赴,尽善尽美”的科训,努力打造具有“凝聚力、决策力、战斗力、执行力”的优秀团队,为人民医院的发展作出更大的贡献!(集团 罗泰)

管理者风采

教有目的地培养他们。他对自己的要求是,不仅要管理好项目,同时还要培养出一支优秀的团队。

2.真抓实干、勇于承担

在项目管理方面,曾强与我们分享了两点心得。

一、加强与业主、业委会的沟通,摆正工作态度。水能载舟亦能覆舟,对于物业公司来说,业主是最重要的服务对象,而只有最清楚地了解业主的需求,才能更好地服务他们。曾强谈到,除了通过见面、上门拜访等形式与业主沟通外,平时还会主动组织召开业主座谈会、联谊会等,来加强与业主的沟通,了解业主的诉求。由于接触了许多业主,他发现,物业服务人员的工作态度是解决和业主矛盾之间的关键。有些业主虽然较难沟通,但当与之耐心深入沟通交流,晓之以情动之以理,会发现业主也能理解我们。物业服务人员要学会换位思考,要站在业主的角度去思考问题,体会业主的心情,了解业主的需求,并且一步步引导业主进行换位思考,去体谅物业管理人员的难处,双方友好沟通,从而解决纠纷。

二、狠抓细抓,多走多盯,加强执行力。曾强说,他一直牢记着在物业公司一次培训中领导谈到管理时讲的一句俗语“管理管理,你不去管,没人理你”。他提到,项目经理想要管好项目,绝不能舒舒服服坐在办公室,而是要多在管辖项目里走动。无论再累再忙,他一旦发现项目需要改进的地方,每天都会落实改进的进度,直到问题彻底解决为止。最近,因为20栋土层下污水管道变形,到了晚上用水高峰期,管道问题造成了一楼业主家里返水,他第一时间赶到现场,安排机电专业线维修师傅上门的同时,还安排保洁帮业主清洁现场,他同时还在现场安抚业主情绪,以最快

的速度修复现场解决业主的问题。还有一次工大西街门面污水管道爆管,但白天声音嘈杂,很难通过声音排查管道问题,只能等到晚上十二点以后安静下来机电师傅才能处理,于是曾强和机电人员一起加班,直到凌晨问题解决了他才休息。他不仅对业主充满责任感,而且对自己团队的人员也充满了责任感,“无论何时,我都要跟他们站在一起,他们出问题就是我的问题,他们的困难就是我的困难。”

曾经当过兵的经历造就了曾强不服输的性格,他始终相信滴水穿石,聚沙成塔,万丈高楼平地起,踏实肯干是真知,勤能补拙是良训。他说,“既然公司给了我一个实现人生价值的机会,我就应该好好工作,以高质量的服务获得业主的信赖,为公司的发展尽自己的最大力量。”



最后,曾强表示对公司战略转型升级充满信心,他期待着信息化系统和收费系统的上线,用智能化手段更好地管理项目和服务业主。

在曾强的身上,我们看到了一位湘银人对企业的“认同感”、对工作的“责任感”和对人生的“获得感”。他带着一颗赤忱之心和满腔热情,把责任感和执行力倾注在对山水文园物业服务中心的管理中,我想这就是山水文园物业服务中心总能在每个季度的经营分析会上,交出精彩答卷的原因所在。

(集团 刘思琪)

团队进取

追求卓越

总策划:齐建湘
总编:邓晓勇
执行主编:张滔
编辑:刘思琪

投稿热线:
0731-28899102

投稿邮箱:
879480588@qq.com

承印单位:
株洲市教育印刷厂

湘银人

企业使命:创造生活品位 致力共同成长 企业精神:团队进取 追求卓越

集团在长沙总部举行新年管理人员培训交流活动 ——进入新时代、拓展新思维、踏上新征程、实现新目标



董事长与集团全体核心管理层合影

砥砺前行铸辉煌,继往开来谱新篇。2021年1月4日,新年的第一个工作日,湘银集团管理人员培训交流活动在集团长沙总部——湖南商会大厦隆重举行。集团董事长、核心管理层及各单位负责人、控股公司负责人、各单位中层管理人员等近百人参加了此次培训。



参会人员齐唱司歌



张家界置业团队管理人员合影



天元区人民医院管理团队合影



湖南心怡养老团队管理人员合影



湖南湘银物业团队管理人员合影



集团总部全体人员合影



中科食有限公司管理人员合影

在培训中,董事长齐建湘主要从战略变革困境、战略变革方向、战略变革部署三个部分,对集团战略转型升级新阶段的具体要求进行了明确,他提出,在下阶段的工作中,要通过职能职责改革支撑公司战略发展,形成“三类”“三级”“三层”的辩证体系,实现效能与效率的同步提升,实现决策与管理的闭环管理,还提出了“定战略、强决策;定目标、强经营;定机制、强文化;定人才、强专业;定重点、强执行”的“五定五强”集团战略发展与管控原则。



集团总裁助理邱华从企业文化的新理念、新气象、新要求三个方面,对上一阶段的企业文化建设成果进行了梳理,还提出了“战略指导文化、文化引领管理、管理实现战略”的辩证体系。



集团总裁办主任邓晓勇从“模式创新、思路创新、制度创新、举措创新”四个方面对集团去年以来的一系列管理体系建设创新工作成果进行了分享,与会管理人员都表示受益匪浅。



培训最后,与会人员分为四组进行交流讨论,并派小组代表(王爱华、夏维、柴军、贺雄志)上台发言。每个小组都在不同的角度交流了今天的培训心得,董事长齐建湘对小组代表的发言进行了点评。他表示,在大家的分享中,体现了团队管理的“凝聚力、决策力、战斗力和执行力”的四方要求,体现了“四心”与“四新”的结合,还体现了用人的“三力”和激励的“三感”互动,这都是大家对企业文化融入管理的充分学习和理解。我们将以新年作为新的起点,继续秉承“团队进取,追求卓越”的企业精神,坚持“创造生活品位,致力共同成长”的初心,加强精细管理、锐意创新、稳健发展,保持良好的精神状态和工作势头,尽职尽责,扎扎实实地做好各项工作,站在新的高度上,为实现集团更快更好的发展不懈努力!(集团 刘思琪)

集团召开 2020 年度经营管理分析及改进提升会议

1月25日,集团2020年度经营管理分析及改进提升会议在湘银大厦六楼培训室召开。因疫情形势严峻,为避免人员大量聚集,天元区人民医院、心怡养老、张家界湘银置业、湘银物业四个单位分别召开,会议采用线上远程视频与线下现场会议的形式,集团总部管理人员参加会议。

会议中,各单位经营管理负责人对2020年度的经营管理工作进行了全面的总结和分析,对2021年工作的整体部署进行了汇报,董事长针对各单位汇报内容和具体情况给出了鞭辟入里的点评和切实可行的意见。

受疫情影响,各单位经营收入较预算相比有偏差,但也有可圈可点之处。天元区人民医院不仅配合市委市政府圆满完成相关抗疫防疫工作,且全年累计收入比董事会下达的目标增长7.14%,完成了年度预算的100.83%,比去年同期增长9.37%;心怡养老公司2020年实际经营收入与预算相差较大,但与去年同期相比呈上升态势,床位入住率提升较快;张家界公司四季度资金回笼完成较好,提前完成多批住宅产品交付;湘银物业公司管控模式有了新的突破,收费率提升显



著,成本控制加强,全年利税指标完成预算的161.32%。

董事长齐建湘对各单位2020年度的工作成绩给予了充分肯定,他表示虽受疫情影响,但各单位通过激发员工活力,转换压力,输出动力,共同保障了集团经营管理工作的有序进行。

针对各单位2021年重点工作的部署,董事长分别给出了指导性意见。董事长要求天元区人民医院在2021年的工作中,重点加强激励机制、创新机制、制度建设、文化引领思维、科室管理

能力,以创新思维规划好医院未来的经营发展定位。

针对心怡养老2021年度工作部署,他要求明确市场定位,加强核心竞争力,加强人文关怀服务,加强与老人家人的沟通交流,加强市场营销。

关于张家界公司2021年度的工作,董事长提出强抓责任把控,防范风险;强化团队激励与文化导向;强调做事用心,做人用爱。

对物业公司2021年度的重点工作部署,董事长在经营和管理方面提出了新的要求。经营方面,守住项目品质底线;加强业务拓展,采取多种激励方式;加强其他收入激励,现有存量中找增量,增量中再找新的增长点。管理方面,加强团队提升、管理品质提升和制度文化建设。

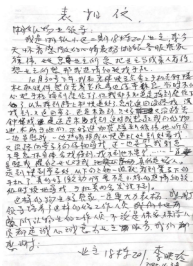
董事长对各单位的鼓励和建议给了与会人员充足的信心,明确了前进的方向和目标。在新的一年里,各单位将加强活力,提升动力,转化压力,以本次会议精神为指导,以管理创新和文化制度执行为手段,再接再厉,迎难而上,共同推动年度经营目标的达成。(集团 刘思琪)

物业服务无小事
细微之处暖人心

编者按:在我们的湘银物业公司,有一群可爱的物业人,他们可能每天都重复着同样的工作,履行着或忙碌、或单调的职责,但就是在这些看似平淡淡的日常工作中,总会发生一些让业主感动的事情,温暖着业主的生活。



徐伟 湘银小区
物业服务中心
物业片区管家



湘银小区业主感
谢信

无独有偶,在11月3日,湘银小区物业服务中心也收到了业主送来的一封手写表扬信,业主用真切的话语对湘银小区物业服务人员一直以来细致入微、尽心尽责的服务表示了由衷的肯定和诚挚的谢意。

沟通后得知,10月30日,18栋201的一位

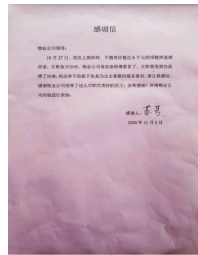
业主跟老伴在取完快递去小区凉亭休息时,发现手机遗失,非常着急,沿路寻找未能找到,情急之下他们找到了物业片区管家徐伟,徐伟接到老人的求助后,先是耐心解释,不断安抚老人情绪,接着就细致入微地询问了老人的行走路径,一块一块排查,帮助老人沿路又找了一遍,最后找到了遗失在角落里的手机。

整个搜寻期间,徐伟都在不断陪老人说话,帮助老人回忆和安抚情绪,十分耐心。业主对管家徐伟尽职尽责的工作态度和热情服务深表感激。

对于物业人员来说,这些或许只是一件举手之劳的小事,但对于业主来说,却解了燃眉之急。其实不只是湘银小区物业服务中心和人社局机关大院物业服务中心,湘银物业的每一位工作人员,都秉承着“客户至上、诚信正直、精益求精”的原则,在自己平凡的岗位上兢兢业业地开展着工作。正是这份用心与责任,才会获得业主的肯定和称赞。像这样品德高尚、爱岗敬业、把业主的事当做自己的事的员工还有很多,他们是楷模,是代表,更是整个湘银物业公司员工形象的缩影。



凌强民 人社局机
关大院物业服务中
心 安服值班班长



人社局业主感谢信

11月2日,湘银物业人社局机关大院物业服务中心收到了一封来自业主的感谢信。

据了解,原来在10月27日上午11点左右,人社局就业促进科一女性工作人员不慎将价值近六千元的金项链掉入厕所,这便坑又深又有流水,眼看着再不及时捞出金项链就会被冲到化粪池去,正当她不知所措时,人社局物业服务中心安服值班班长凌强民正好巡查大院经过此处,他了解情况后,二话不说立马帮忙。他先用竹片去扒拉,又用细铁丝去勾均不得法,厕坑又深光线又暗地方又窄,忙活了好一会都没有捞到。失主更是焦急万分,凌师傅一面安慰她一面想办法,只见他直接下趴脸都贴在地板上了,不顾刺鼻气味,不怕坑底的污秽物撩起袖子就用手去捞,终于将项链捞起来,并冲洗干净交给失主。失主感动万分,激动地向凌师傅致谢并表扬了物业公司的服务人员。

据人社局机关大院物业服务中心项目经理黄洁反映,在凌强民眼里,业主就像自己的家人,每天他都会带着饱满的工作热情上岗,碰到业主主动打招呼,看见老弱病残他都会伸出援助之手。作为一个基层员工,他从来没有豪言壮语,而是用自己点点滴滴的实际行动感染身边的人。他觉得能够得到业主的认可是一件特别开心和幸福的事,他将继续保持自己的工作作风,为业主提供更优质的服务,紧跟公司步伐力做“三力三感”员工。(集团 刘思琪)

心怡养老荣获天元区『最美养老院院长』『最美护理员』表彰



金秋时节,阳光温馨、秋风轻柔,在这秋高气爽的美好日子里,心怡养老工作人员载誉而归。

2020年11月12日,由株洲市天元区人民政府主办的2020年天元区老年人助餐工程启动仪式暨“最美养老院院长”“最美护理员”表彰会在新塘社区隆重举行,株洲市民政局局长易湘东、天元区高新区管委会主任陈远端、天元区民政局党组书记李立新、局长夏金文、副局长龙海燕等领导出席了本次活动并为获奖人员颁奖。

此次“最美养老院院长”“最美护理员”的评选活动于2020年7月拉开海选帷幕,参赛选手包括天元区各养老机构,比赛经过报名推荐、网络投票、综合评审等环节,最终确定“最美养老院院长”“最美护理员”获奖人选。

经过一番激烈角逐,最终心怡养老公司雷打石康护中心主任岳崇荣获“最美养老院院长”称号,湘银养老中心主任谢益梅、护理员宋实梅、付艳霞、许花平荣获“最美护理员”称号。与会领导对心怡养老获奖者们的奉献精神和服务质量给予了充分肯定,并对我们提出了殷切希望,鼓励大家立足自身岗位,发挥专业特长,再接再厉为养老事业的发展贡献自己的一份力量。

春种一粒粟,秋收万颗子。心怡养老的每一位工作人员用专业的服务品质和对老人们无微不至的照顾赢得了老人们的肯定和社会的认可。我们将带着这份荣誉继续前行,秉承“为子女尽孝道,为老人献爱心,为社会行善事。”的初心,积极弘扬尊老敬老助老的社会风尚,为更多老人们提供暖心的亲情服务,让老人舒心、让家属放心!(心怡养老 袁超群)

湘银集团捐款 100 万元救助株洲市眼病患者



启动仪式现场,湘银集团向湖南湘商公益基金会捐款100万元,董事长齐建湘代表湘银集团进行捐赠发言。

11月4日,由株洲市工商业联合会、湖南省湘商公益基金会主办,株洲市天元区人民医院、株洲仁和眼科医院具体承办的2020年株洲市“仁爱扶贫睛彩株洲”眼病患者公益救助活动在攸县启动,集团董事长兼总裁齐建湘应邀参加了本次启动仪式。

董事长表示,在湘银二十二年的发展历程中,集团始终将“回报社会,奉献爱心”作为企业文化的核心追求,在省市工商联精准扶贫行动的领导下,湘银

集团已经采取多种方式,在到村、到户、到人的精准扶贫战役中,贡献了湘银人的力量。在扶贫济困的过程中,他发现,疾病是导致贫困的一个重要原因。他不忍心看到株洲的困难群众们因眼病而致贫、致盲,于是决心竭尽所能,再次建立一个扶危济困的长效机制。

此次,集团捐赠的100万元将通过湘商公益基金会设立的专项基金,委托天元区人民医院(株洲仁和眼科医院)为代表的专业医疗机构,用于对株洲市

城区及各(县)市贫困户及低收入人群(包括五保户、残疾人)患白内障、翼状胬肉等眼科疾病患者的救助,通过给予患者专项补贴,减轻就医和家庭负担,帮助他们重获光明,恢复劳动能力,走出生活困境,共享幸福美好生活。

现场对齐总的捐赠发言给予了热烈的掌声,与会领导省工商联党组成员、副主席漆平波,株洲市人民政府副市长、市工商联主席杨胜跃等人也充分肯定了集团的爱心善举。(集团 刘思琪)

湘银集团获评“抗击新冠肺炎疫情先进单位”



近日,湖南省工商业联合会发布《关于对抗击新冠肺炎疫情先进单位予以通报表扬的决定》,湘银集团获评“抗击新冠肺炎疫情先进单位”荣誉称号。

疫情期间,集团第一时间召开紧急抗疫工作部署会议,坚决贯彻落实省委省政府、省工商联等相关部门的决策部署,全力以赴配合疫情防控工作,积极履行社会责任,情系客户,为打赢疫情防控阻击战贡献湘银人的力量。集团旗下湘银物业服务公司、控股单位天元区人民医院、心怡养老公司等单位的工作人员们坚守工作岗位,紧跟集团部署,践行“团队进取 追求卓越”的企业精神,以坚定的信念和行动建起了一道疫情防控的坚实防线。

其中,天元区人民医院(株洲仁和眼科医院)的医护人员,一直坚守在疫情防控一线。他们第一时间接受防护技术专项培训,组成多科室协作团队,与区疾控中心一同走进各社区街道进行指导、督查工作,承接了天元区新型冠状病毒感染疑似病人的(抗疫专车)转运工作,以及天元区

第一个新冠肺炎医学观察区的医疗、护理、后勤等工作,更以专业的技术、严明的纪律、负责的态度,为天元区人民把好健康关口。

湘银物业40多个项目上的工作人员恪尽职守,守护业主,尤其是基层的安全服务队员、管家、保洁员、工程人员立足岗位,无私奉献,共同确保了在管项目设施设备、现场秩序、清洁服务、客户服务的正常运转。在小区出入口有队员测量来往人员的体温,保洁员每日早中晚3次全面消毒作业,设置废弃口罩专用投放处,生活垃圾清运正常进行,电梯轿厢的空气中弥漫着轻微的消毒液气息,每一个岗位的坚守与付出,都能够带给业主多一些安定与安全感。

心怡养老公司湘银中心和雷打石康护中心的老人,疫情期间有工作人员悉心照料和陪伴,严格执行防疫措施,中心的老人无一例感染。

集团抗疫期间积极履行社会责任的扎实工作和实际成效,获得了省市级政府、媒体、客户、业主和社会各界的充分肯定与赞誉。近期境外疫情持续蔓延,国内个别地区出现散发病例,疫情防控“常态化”阶段形势依然严峻。我们将继续严格落实疫情防控工作部署安排,筑牢抗疫防线,和每位湘银人一起,众志成城,共克时艰。

集团荣获湖湘产业价值榜“2020-2021年度爱心公益企业”荣誉称号

——不忘初心,感恩社会;创造价值,回馈社会



近日,在由湖南省工商联(总商会)、全联房地产商会指导,湖南省不动产商会、湖南产城发展联合会联合主办的“2020商年会暨2020-2021年度湖湘产业价值榜颁奖盛典”上,凭借在抗击新冠肺炎疫情和脱贫攻坚战役中的贡献,湘银集团荣获“2020-2021年度爱心公益企业”荣誉称号。