



总第一一零期
2025年6月第3期
企业统一期刊号：TGD10-2025/06
集团标准刊号：TGCI0810-2025

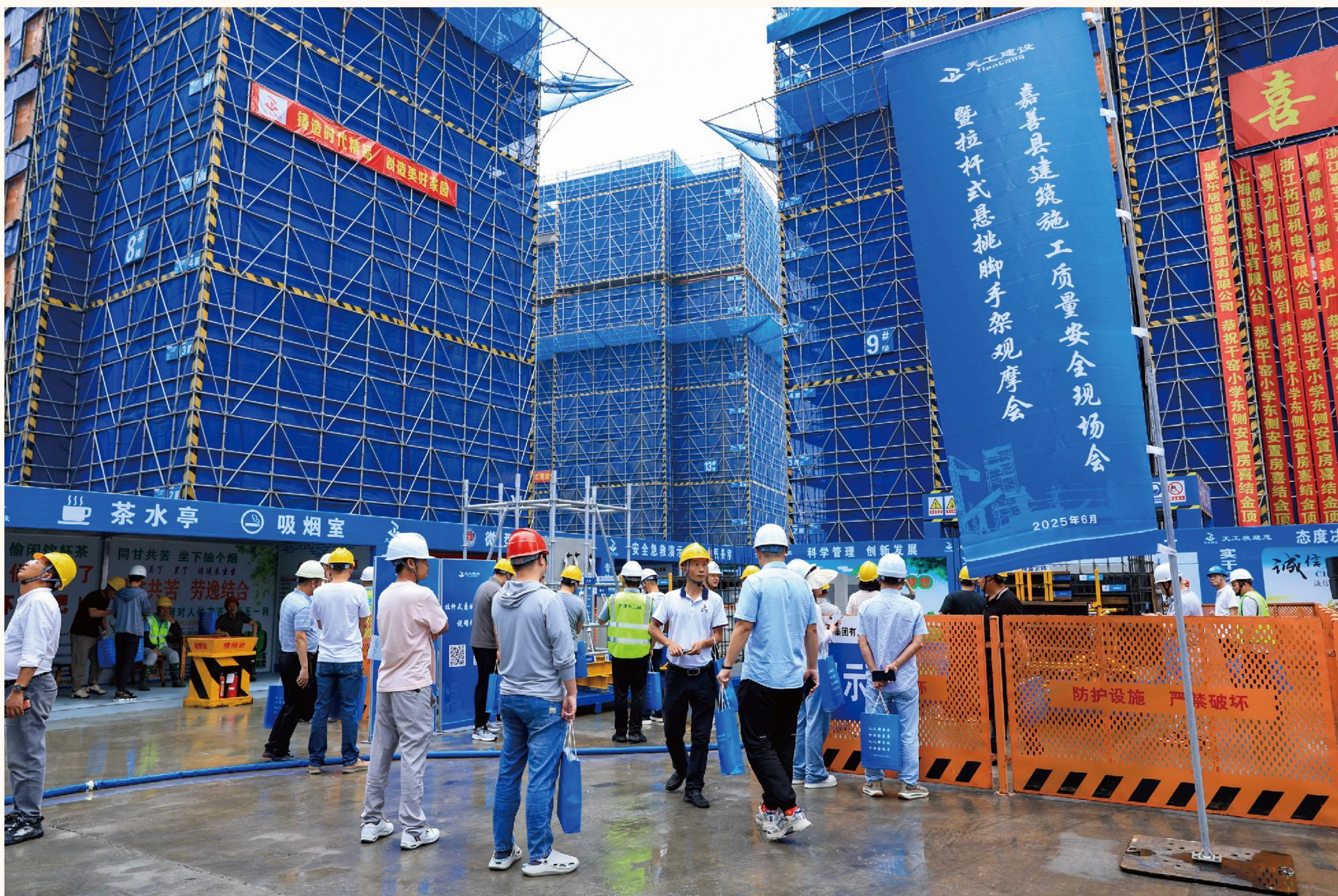


巧奪天工 勵精圖治



天工集团干窑小学东侧安置房项目施工质量安全观摩会

天工集团干窑小学东侧安置房项目施工质量安全观摩会



开卷有益——共建学习进步型组织

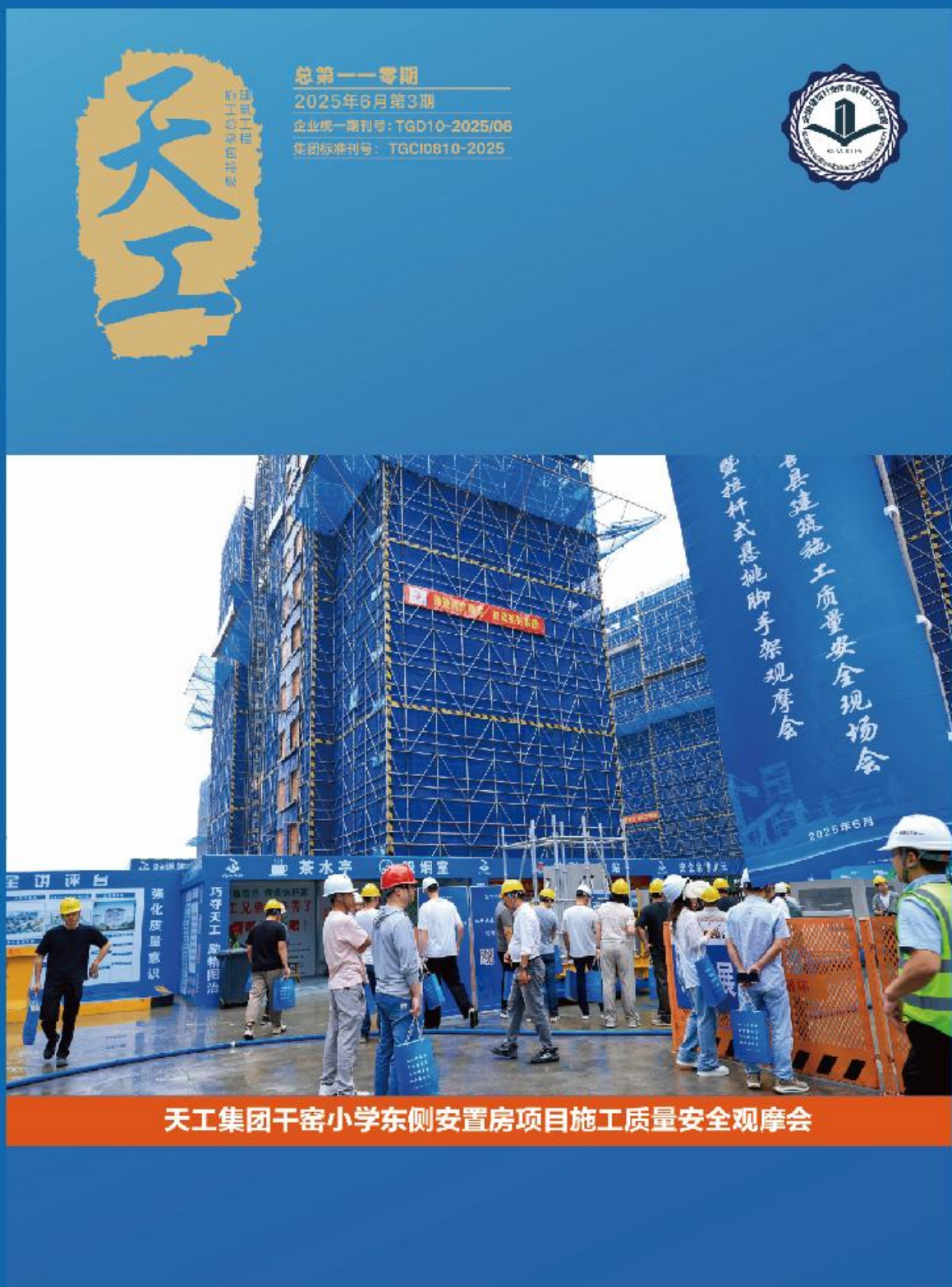
在知识经济蓬勃发展的当下，企业之间的竞争愈发聚焦于知识积累与创新能力的较量，打造学习进步型组织已成为企业实现可持续发展的关键路径。据《2024全球知识管理报告》显示，注重知识沉淀的企业在研发效率上平均提升37%，这一数据印证了知识管理对组织竞争力的核心驱动作用。书籍作为知识的载体、智慧的源泉，在构建学习进步型组织的进程中扮演着不可或缺的角色。而近日，天工集团组织开卷有益暨《天工开悟》读书会，正是希望以书籍为桥梁，引领全体员工开启一场与知识对话、与智慧同行的学习之旅，让读书成为推动个人成长与组织进步的强大动力。

学习进步型组织的核心在于持续学习、不断创新，强调组织成员通过共同学习提升整体能力，从而适应复杂多变的外部环境。读书作为一种最直接、最有效的学习方式，能够为我们打开一扇扇认知世界的窗口。每一本好书都凝聚着作者的思考与智慧，蕴含着丰富的专业知识、管理经验以及人生哲理。当我们翻开书页，不仅是在汲取知识的养分，更是在与优秀的思想进行深度对话。正如《领导梯队——全面打造领导力驱动型公司》一书，书中关于领导力发展阶段的理论，为我们在职业晋升过程中如何实现角色转变提供了清晰的指引，以及在不同层级领导岗位上，我们需具备不同的能力与思维模式，这对日常工作极具启发。

对于个人而言，读书是自我提升的最佳途径。它能够丰富我们的内心世界，提升专业素养，让我们在工作中更加游刃有余。数据显示，坚持每月阅读3本专业书籍的职场人，晋升速度比同龄人快2.1倍。无论是专业领域的经典著作，还是跨学科的知识读物，都能为我们提供新的思路与方法，帮助我们在职业发展的道路上走得更稳、更远。而对于天工集团这个组织来说，当每一位员工都养成读书的习惯，整个团队的学习氛围将日益浓厚，知识的共享与创新将成为常态，这无疑会极大地增强组织的凝聚力与竞争力，推动天工集团向学习进步型组织的目标不断迈进。

《天工开悟》读书会的举办，为员工搭建了一个交流读书心得、分享学习成果的平台。在这里，我们可以畅所欲言，探讨书中的精髓，碰撞思想的火花。通过与同事的交流，我们能够从不同的视角理解书中的内容，获得更多的启发与感悟，从而将书中的知识更好地应用到实际工作中，真正实现从“读到知”到“知到行”的跨越。开卷有益，每一次阅读都是一次心灵的旅行，每一本好书都是一位良师益友。建议大家建立个人“知识管理档案”，记录阅读感悟与应用案例，形成可持续积累的学习轨迹。

让我们以《天工开悟》第一期读书会为契机，积极投身到读书学习的热潮中，让读书成为一种生活方式，让学习成为一种人生态度。正如集团总裁胡卡娜女士勉励大家的那样，坚持阅读不仅可以保持时时读时时成长，也可以给到我们很多人生启发，终生受益。希望我们天工人都能在读书中提升自我，在学习中推动发展，共同为天工集团打造学习进步型组织贡献自己的力量，让天工集团在知识的滋养下绽放出更加绚丽的光彩。



内部刊物 / 免费赠阅

总第110期

天工编辑委员会

主 任：胡卡娜

副主任：李天白

编 委：胡卡娜 李天白 许子龙 周华军

刘 雯 徐梦瑶 周志英 徐银芝

於伟君 韩 炜 樊兴木 顾秋洪

责任编辑：周华军

美术编辑：刘 雯

主 办：浙江天工建设集团有限公司

地 址：绍兴市柯桥区柯桥街道华宇路150号

天工大厦23楼

电 话：0575-85654518

传 真：0575-85654518

电子邮箱：zhejiangtg@163.com

网 址：www.zjtgroup.com

《天工》相关说明

© 《天工》为浙江天工建设集团有限公司企业内刊，未经许可，不得转载。

© 房产是天工集团产业之一，《天工》文章并非广告宣传之意，提及内容当以相关部门审定文本为准。

© 《天工》印刷品版权归浙江天工建设集团有限公司所有。如需相关文章、图片，须经该杂志编辑部同意方可转载。

卷首语

FOREWORD

开卷有益——共建学习进步型组织

P05 公司亮点

Bright Sopts of the company

天工集团荣膺绍兴市民营企业100强殊荣

天工集团举办《天工开悟》读书会

筑牢安全防线

——天工集团旗下酒店、物业产业开展全员急救技能培训

P08 项目欣赏

Project Appreciation

嘉善县建筑施工质量安全观摩会在我司

干窑小学东侧安置房项目顺利召开

P09 人物专栏

Character Column

跨界破局 笃行致远

担当耀风采 笃行绽芳华

深耕十年铸匠心

P15 重石视点

Heavy Stone Viewpoint

热烈祝贺镜水路(钱滨线-329国道段)

快速化改造工程(南段)首榀箱梁吊装成功

P16 楼盘写真

Real estate photo

超400人同乐！天工置业沉浸式捕鱼活动

圆满收官

P17 酒店视觉

Hotel vision

凝心聚力 温暖服务|瓜渚湖天悦酒店圆满完成

2025绍兴青少年武术散打锦标赛接待工作

P18 业内瞭望

Industry outlook

人工智能在建筑行业的应用与展望

P19 企业文化

Corporate culture

《领导梯队》读后感

舔碗记忆

(封面) 天工集团干窑小学东侧安置房项目

施工质量安全观摩会

(封二) 天工集团干窑小学东侧安置房项目

施工质量安全观摩会

(封三) 天工集团全员急救技能培训现场掠影

CONTENTS

目录



天工集团官方微信

天工集团荣膺绍兴市民营企业100强殊荣

□ 文/周华军



在5月27日的夜晚，绍兴市举办了一场以“益企同行 融合向新”为主题的2025绍兴“爱企行动”系列活动的启动仪式，这一活动充满了期待和创新的气息。市委书记施惠芳致辞，市领导谭志桂、张新宇等出席了这一盛会，共同见证了这一重要时刻。

启动仪式上，2025年绍兴市民营企业100强等

榜单隆重揭晓，其中天工集团的名字再次出现在这份荣耀的名单之上。这已经是集团公司连续第九次荣获此项殊荣。近年来，在各级政府的大力支持和关怀下，以及全体员工的不懈努力下，天工集团始终坚持建筑主业与多元经营相结合的战略布局，积极面对行业中的各种挑战，实现了多产业的协同发展和持续增长。天工人必将把这份荣誉作为新的起点，继续发扬“巧夺天工 励精图治”的企业精神，以更加饱满的热情和更加坚定的决心，奋发图强，不断追求卓越，为地方经济的繁荣和社会的进步贡献出更大的力量！



天工集团举办《天工开悟》读书会

□ 文/午言



6月21日上午，天工集团成功举办了开卷有益暨《天工开悟》第一期读书会。本次活动聚焦于《领导梯队——全面打造领导力驱动型公司》一书，集团总部、房产、酒店及物业等多名领导员工积极参与其中，集团总裁胡卡娜出席并发表讲话。

在读书会上，大家踊跃发言，结合自身工作实际，对自身领导力发展阶段做了定位，并分享了阅读《领导梯队》后的深刻感悟。有人提到，书中关于领导力发展阶段的理论，为自己在职业晋升过程中如何实现角色转变提供了清晰的指引；也有人表示，通过阅读，认识到在不同层级领导岗位上，需具备不同的能力与思维模式，这对日常工作极具启发。同时，针对一些困惑点，大家各抒己见，思维的火花在交流中不断碰撞，现场讨论氛围浓厚。

最后，胡总发表了总结性讲话。胡总指出，阅读是提升个人素养与团队竞争力的重要途径，坚持阅读

不仅可以保持时读时新时成长，也可以给到我们很多人生启发，终生受益，希望大家能始终保持阅读的习惯。胡总强调《领导梯队》这本书对于天工集团构建领导力驱动型组织具有重要指导意义，希望大家做好自身领导力发展阶段的同时，学会思考和学习如何向领导力的下一个阶段转型。胡总还勉励大家要将书中所学充分运用到实际工作中，不断提升自身领导力，并学习怎么带教下属，授人以鱼不如授人以渔。同时，胡总也对《天工开悟》系列读书会的后续开展寄予厚望，期望其能成为员工成长与交流的优质平台。

此次《天工开悟》第一期读书会的圆满举办，不仅增进了员工对领导力的深入理解，也在集团内部营造了良好的学习氛围。未来，天工集团将持续开展此类活动，助力员工在阅读中成长，推动集团向更高质量发展迈进。

筑牢安全防线 --天工集团旗下酒店、物业产业开展全员急救技能培训

□ 文/周华军



近日，天工集团旗下酒店产业、物业公司联合柯桥区红十字会、绍兴市中心医院携手举办了两场常见医疗急救知识的培训活动。活动特邀柯桥区红十字会一级救护师、绍兴市中心医院急诊医学科戴亚琴护士长授课，通过“理论与实践相结合”的教学模式，为酒店百余名员工构筑了一道坚实的生命安全防线。

戴亚琴护士针对常见的紧急情况以及结合酒店行业和物业的特点，首先讲解了常见的糖尿病、晕厥、老年人心梗、如何搬运等急救知识，并结合多年急救临床经验，重点讲解了气道异物梗阻（海姆立克法）、心肺复苏等关键技能，并利用人体模型分步演示胸外按压深度、频率及自动体外除颤器（AED）的正确操作流程。通过模拟教具，指导员工分批演练，员工在一定程度上掌握相关的急救知识。在培训过程中，戴亚琴护士长不仅详细阐述了各项急救技能的理论知识，还强调了在实际操作中



可能遇到的问题和应对策略，与员工积极互动。员工们积极响应，纷纷表示这样的培训非常实用，能够让他们在面对突发情况时更加冷静、自信，有效地采取急救措施。

本次培训活动显著提升了酒店与物业员工的安全意识，并增强了他们的应急处理能力。展望未来，天工集团将持续强化旗下酒店产业及物业公司关于消防和急救方面的培训工作，以确保宾客与业主的安全得到全面保障。

嘉善县建筑施工质量安全观摩会在我司 干窑小学东侧安置房项目顺利召开

□ 文/周华军

6月11日，由嘉善县住房和城乡建设局主办、县建设工程质量安全服务中心承办、天工集团协办的嘉善县建筑施工质量安全现场观摩会暨拉杆式悬挑脚手架专项观摩会，在公司承建的干窑小学东侧安置房项目顺利举行并圆满落幕。嘉善县在建项目建设、监理、施工单位代表及各镇（街道）相关负责人齐聚现场，共同参与本次建筑施工领域的重要观摩活动。

为保障观摩活动有序高效开展，项目现场科学划分为四大功能区域：质量安全展示区，全面系统地呈现施工质量管控标准、安全管理制度体系及创新技术应用成果，展现项目在质量安全管理方面的规范化与精细化。安全体验区，通过实景模拟各类施工场景，让参与者沉浸式体验施工过程中的安全风险，直观感受安全防护措施的重要性，强化安全意识。室内样板区，以实体样板间的形式，详细展示户型结构设计、工艺工法流程及装修标准，为后续施工提供清晰的质量参照。作为本次观摩会的核心亮点，拉杆式悬挑脚手架技术备受瞩目，该脚手架由钢管架体与悬挑承力架组成，通过科学设计附着于主体结构，实现对施工荷载的安全承载。

据了解，天工集团自干窑小学东侧安置房项目部建立以来就成立了以项目经理为组长的文明标化管理领导小组，明确各成员的职责和分工，建立健全文明标化管理制度，定期召开文明标化工作会



议，研究解决施工过程中出现的问题。

未来，天工集团将以本次观摩会为契机，进一步强化“安全第一、预防为主、综合治理”的管理方针。面对后续的施工建设任务，将持续筑牢安全防线，提升施工质量管控水平，以标准化、规范化的建设管理模式，积极践行企业的社会责任，为嘉善县民生工程建设贡献更多力量。

【项目简介】

干窑小学东侧地块公寓房项目位于嘉善县干窑镇黎明村，总建筑面积为124890.83平方米，其中地上建筑面积76278.60㎡，地下建筑面积 48291.99㎡。本工程由地下车库及1-15#楼、配套用房、1#、7#配电房、开闭所、1#、2#垃圾分类房、门卫组成，地上12层，地下1层。该工程于2023年12月15日开工，预计于2025年11月30日竣工。

跨界破局 笃行致远

——记集团线上运营部马国芳的转型之路



在天工集团，有这样一位员工，她凭借着对新领域的探索热情与坚韧不拔的毅力，完成了从行政后勤岗位到线上运营管理的华丽转身，她就是马国芳。她的职业轨迹如同一场破茧成蝶的蜕变，每一步跨越都诠释着奋斗与成长，成为同事们眼中的励志典范。

跨界破局 向新而行

2023年4月，马国芳初入天逸酒店，担任天逸酒店、安昌大酒店两家酒店的行政人事工作。在行政后勤事务管理中，她以细致和专业为酒店日常运转提供了坚实保障，从繁琐的文件归档到高效的人员协调，她总能有条不紊地处理各项事务。然而，安逸的工作环境并未让她停下前进的脚步。2024年10月，集团筹建线上运营小组，马国芳凭借过往工作积累的能力与潜力，获得领导信任，毅然投身于

这个陌生的领域，开启了一段充满挑战的新征程。面对完全陌生的运营领域，她没有丝毫退缩，而是以饱满的热情迎接未知，这种敢于突破舒适圈的勇气，成为她转型路上的第一缕曙光。

运营学习 孜孜不倦

转型初期，运营领域的知识对马国芳来说如同一片亟待开垦的荒地。在两位顾问老师的悉心指导下，她从零开始，开启了系统的学习之旅。她如同一块干涸的海绵，不断汲取运营知识的养分。在钻研酒店OTA平台规则时，她每天花费大量时间研究携程、美团等平台的政策变化，整理出长达数十页的笔记，详细记录每个规则的适用场景和注意事项；熟悉商家后台功能时，她反复操作各项功能，甚至利用休息时间模拟不同的业务场景，确保对每个按钮的作用都了如指掌。在完善酒店线上信息的过程中，她亲自到酒店各个角落拍摄照片，精心撰写房型介绍，力求将酒店的特色和优势完美呈现给线上用户。

从学习评价推广管理，到参与促销活动策划，她一步一个脚印，稳扎稳打。在评价推广管理学习中，她深入分析用户的每一条评价，总结出好评和差评的共性，针对性地提出改进措施，并与酒店各部门沟通落实。在参与促销活动策划时，她结合酒店实际情况，提出“节假日主题套餐”“会员专属折扣”等创意方案，为酒店吸引了大量客源。经过三个月的不懈努力，她对运营有了基础认知，并开始尝试独立思考工作策略，成功完成了从运营“小白”到入门者的转变。

管理进阶 智赋运营

基于在OTA平台积累的宝贵经验，马国芳不断

拓展自己的工作边界，陆续参与微信公众号运营、餐饮板块等工作。在微信公众号运营中，她从内容选题、文案撰写到图片设计、排版发布，每一个环节都亲力亲为，通过分析用户阅读习惯和喜好，调整内容策略，使公众号的粉丝量和阅读量实现了显著增长。在餐饮板块走查工作中，她深入市场调研，走访多家竞争对手，详细记录他们的菜品特色、价格定位和营销策略，为酒店餐饮板块的发展提供了重要参考。

2025年4月，马国芳开始负责运营小组整体管理工作。尽管缺乏管理经验，但面对新挑战，她积极应对，通过建立工作流程、加强沟通协调，逐步推动运营工作从“零散化”走向“体系化”。她制定了详细的团队分工表，明确每个成员的职责和工作目标；践行着每周例会制度，及时沟通工作进展和解决遇到的问题；还组织团队成员进行定期培训和经验分享，提升团队整体能力。在她的带领下，运营小组的工作效率和质量得到了显著提升，为集团的线上业务发展注入了强大动力。在顾问老师的指导下，她成功完成了餐饮板块线上运营计划的制定。这份计划不仅涵盖了线上推广策略、活动策划方案，还对餐饮产品的优化提出了建设性意见，展现出她卓越的规划能力和创新思维。这一过程中，她的工作思路发生了质的转变，从最初的毫无头绪变得目标明确，实现了从“执行层”向“思考层”的跨越。

经验融合 乘风启航

马国芳深知，将传统酒店运营的经验与线上运营相结合，实现了两者的有机融合已是大势所趋。在制定线上运营策略时，她充分考虑酒店的线下服务特色，将线下的优质服务转化为线上的宣传亮点，吸引更多客户。例如，她将酒店的特色餐饮服务与线上团购活动相结合，推出“线下体验 + 线上预订”的套餐，既提升了酒店的线上销量，又为线下带来了更多客流。在管理运营团队时，她借鉴行



政工作中积累的沟通协调经验，营造了和谐高效的团队氛围，增强了团队的凝聚力和战斗力。

回顾这段充满挑战与机遇的经历，马国芳坦言，半年多的实践证明，只要保持积极的学习心态，勇于突破舒适区，新领域的挑战就能转化为成长的强大动力。如今的马国芳对工作更加充满热情，状态愈发良好。她每天精神饱满地投入运营策略优化与团队管理工作，线上数据的稳步增长、客户的积极反馈，都让她成就感十足。在团队协作中，成员间配合默契，彼此信任，工作氛围轻松愉悦。

谈及未来，马国芳眼神中满是自信。她坚信，只要保持创新思维与学习热情，未来定能在酒店运营领域开拓出更广阔的天地。而她的故事，不仅是个人职业发展的精彩篇章，更激励着身边的同事，敢于尝试新方向，在更广阔的舞台上绽放光芒。我们也期待马国芳及其团队能够持续发挥优势，在竞争激烈的市场环境中，用专业的能力和饱满的热情，为天工集团酒店产业的经营发展锦上添花！

担当耀风采 笃行绽芳华

——记瓜渚湖天悦酒店销售总监陆秋洁



在酒店行业激烈的竞争浪潮中，总有这样一批人，以专业与热忱为帆，以责任与创新为桨，引领团队破浪前行。瓜渚湖天悦酒店销售总监陆秋洁，正是其中的优秀代表。她用敏锐的市场洞察力开拓疆土，以高效的危机处理能力守护口碑，凭卓越的管理智慧凝聚团队，在平凡的岗位上书写着不平凡的职业篇章。

市场先锋：精准破局，业绩领航

自2024年加入天工集团担任瓜渚湖天悦酒店销售总监后，陆秋洁便全身心投入到对市场的深度调研中。她走访了绍兴、柯桥多个商务写字楼、文旅景区、政府机关，与众多潜在客户交流，通过一次次的沟通与观察，迅速捕捉到本地商务客群、文旅会务市场及政府市场的潜力。

当时，酒店所在区域的会务市场竞争激烈，传统的会务服务模式已难以吸引客户。陆秋洁大胆创

新，打破常规思维，推出“定制化会务团+文旅打包+个性化政府接待”的特色产品组合。她深入了解不同客户群体的需求，为商务客户定制包含会议场地布置、商务洽谈空间、特色餐饮服务在内的会务方案；针对文旅市场，将酒店住宿与当地特色旅游景点门票、导游服务进行打包，推出多样化旅游套餐；对于政府接待，更是注重细节，从礼仪接待到餐饮安排，都体现出对政务活动的专业性与规范性。

同时，她积极联动当地15家旅行社，经过多轮谈判与协商，定制出极具竞争力的房价政策。这些政策根据旅行社带来客源的数量、入住时间等因素进行灵活调整，极大地调动了旅行社的合作积极性。在她的努力下，成功吸引35个旅行团入驻，为酒店带来了超预期的可观收益。在协议客户拓展方面，陆秋洁主动出击，凭借出色的沟通能力和专业素养，对目标企业进行逐一分析和策略制定。她带领团队多次拜访会稽山、星柯消费、捷旅国际消费等企业，深入了解对方的业务需求和痛点。为了拿下会稽山的合作，她连续一个月与对方负责人沟通，从酒店的地理位置优势、服务特色，到为其量身定制的优惠政策，都进行了详细介绍。最终，凭借真诚的态度和专业的方案，成功将会稽山、星柯消费、捷旅国际消费等企业发展为协议大客户。

2024年入职后短短9个月内，她便有6个月100%完成任务指标，其中在旅游旺季的几个月，业绩更是远超预期。她用亮眼的业绩为酒店发展注入强劲动力，成为市场开拓领域当之无愧的先锋。

危机利刃：临危不乱，力挽口碑

2025年3月20日清晨，一场突发危机考验着陆秋洁的应变能力。一大早，陆秋洁接到商务客户负责人的反馈，有人拿房卡进错了房间。接到消息的

那一刻，陆秋洁立刻意识到问题的严重性。她没有丝毫犹豫，第一时间上报总经理，同时迅速启动应急响应机制。她协调安保部门，核查凌晨监控，前厅追溯制卡记录，在等待调查结果的过程中，陆秋洁内心十分焦急，但她始终保持冷静，不断思考着各种应对方案。最终，仅1小时便查明系客户醉酒误报房号，前台未核身份证导致办卡失误。

面对客户的不满，陆秋洁没有推诿责任。她深知，此时真诚的沟通和积极的解决态度才是化解危机的关键。她主动致电坦诚通报事件，附赠茶叶礼盒致歉；为涉事住客准备毛巾、水杯与茶礼组合，同步跟进当晚团队晚宴的菜品、席位安排，以全程精细化服务缓和情绪。事后推动涉事员工专项培训，组织全员服务规范复盘，以“主动担责+系统改进”的处理方式，将危机转化为客户对酒店担当的认可。

团队舵手：凝心聚力，服务致胜

陆秋洁深知，一个优秀的团队是酒店发展的基石。在团队管理中，她以“赋能者”和“引导者”的角色，根据团队成员的不同特点和优势，制定个性化的考核指标，将业绩、客户满意度、创新能力等多维度纳入考核体系。在这种模式下，整个营销团队的工作热情与创造力被充分激发，营造出积极向上的工作氛围。陆秋洁始终将“客户至上”的服务理念深植团队心中，每月安排多次客户拜访活动。在拜访过程中，她与团队成员倾听、观察，深入挖掘客户需求，并及时解决客户在酒店消费中遇到的问题。

从客户预订、入住登记到退房结账，陆秋洁参与优化每一个服务环节。经过多次试验和改进，瓜渚湖天悦酒店推出了线上预登记系统，客户可以提前在手机上完成信息填写，到达酒店后只需简单确认即可快速办理入住，大大节省了时间，提升了客户的入住体验。在会议场地布置、设备租赁、餐饮安排等细节上，她也力求满足客户的多样化需求。



对于大型会议，她会提前与客户沟通会议流程和需求，根据会议主题和参会人员特点，设计独特的场地布置方案；在餐饮方面，提供多种菜系选择，并根据客户的特殊要求进行定制化服务。

针对老客户，推出会员专属优惠活动，提高客户的忠诚度和复购率；针对商务旅行市场，深入研究不同行业的商务出行需求，与多家大型企业签订长期合作协议，为企业提供定制化的会议、住宿套餐服务，成功吸引众多商务团队入住。针对旅行度假市场，加强与旅行社的合作，推出特色旅游线路套餐，吸引周边城市及外地游客，与11家旅行社建议长期合作，2024年带来25个团的营收，旅行团入住量大幅提升。

陆秋洁的故事，不仅是个人职业素养的生动写照，更为团队树立了榜样，激励着每一位天悦人在追求卓越的道路上奋勇前行。未来，相信她将继续和团队一起，在市场的浪潮中披荆斩棘，书写更加辉煌的篇章。

深耕十年铸匠心

——记名爵府金牌销售黄霞的破局之道



初夏的午后，名爵府售楼处内，黄霞坐在会客区，指尖轻轻划过桌上的户型图——这是她深耕十年的“战场”。自2012年10月加入天工集团以来，这位从青涩新人成长为金牌销售的女孩，脸上始终带着温和而坚定的笑容。“做销售这么多年，其实就是在和‘人’打交道。”她的目光投向窗外那片她无比熟悉的园区，“每个客户背后都是一个家庭的故事，而我的工作，就是帮他们找到故事里最适合的那个‘家’。”

老业主牵线背后的“耐心博弈”

2023年4月的一个清晨，黄霞接到了老业主周阿姨的电话。“小黄，我亲戚想看样板房，就跟我一样的叠排户型。”电话那头的阿姨语气热切，但黄霞很快发现了隐忧：客户对产品一见钟情，却

卡在了预算线上。更棘手的是，决策人——阿姨在德国工作的儿子马先生，对买房这件事态度冷淡。

“马先生长期在德国，对国内房地产市场不看好，觉得钱存银行更保险。”黄霞回忆起当时的困境，“但我注意到周阿姨反复提到儿子快40岁了，还没女朋友。”她没有急于推销房子，而是首先思考关键突破口。于是开始了长达一年的“情感渗透”：定期给客户发去小区不同时段的实景照片，拜托周阿姨分享园区生活的视频，甚至在春节时寄去绍兴特产，附上手写贺卡。“我告诉周阿姨，好房子不仅是居所，更是梧桐树——有了体面的家，才能引来金凤凰。”2024年7月，马先生终于回国。黄霞提前做足了功课：针对他理工男的内敛性格，同事们悄悄准备了“双重策略”——一方面，通过行业资源匹配了一位同样从事技术工作的优秀女性，以“跨界交流”为名创造见面机会；另一方面，黄霞精心设计了看房路线，从园区的适老化设计到名人广场的晨练场景，从一楼花园洋房的庭院空间到“上下两层互不打扰”的户型布局，每一步都紧扣“父母养老”与“未来家庭”的双重需求。最终客户认购一楼花园洋房落幕，而马先生与那位“跨界认识”的女士，也至今仍保持着联系。

“特殊待遇”背后的需求洞察

“杜女士第一次来的时候，拎着LV包，戴卡地亚手镯，开口就要看三期洋房。”黄霞回想起这个让她印象深刻的客户，“但三期还在施工，没有实体样板房。我当时做了个决定：带她看600多万的一楼样板房，而且特意强调‘这套一般客户不开放，得提前三天预约’。”

这个看似“超预算”的安排，实则暗藏玄机。

黄霞注意到杜女士是横桥村拆迁户，对“故土情结”和“身份提升”有着强烈需求。“我陪她参观时故意说：‘您看这石材外立面，和以前村里自建房完全不一样吧？住在这里的，基本都是当年横桥村走出去的成功人士。’”果然，杜女士的眼神从最初的“随便看看”变成了专注。

第二天，黄霞趁热打铁，给杜女士发去了详细的“生活便利性分析”：步行5分钟到婆婆家、地铁口300米…每一条都精准戳中她的生活痛点。当杜女士带着闺蜜第二次到访时，黄霞团队早已准备好“价格心理战”。“我当时递上合同说：‘姐，您看这时间，正好赶上中午签约送家电活动，要不先把优惠锁定？’”最终，杜女士不但成功定购，后来还介绍了两个拆迁户朋友来买房。

黄霞的“三维销售法则”

情感账户：用10年深耕换客户信任

在黄霞的办公桌上，有一个厚厚的笔记本，记满了每位老客户的生日、家庭近况甚至宠物名字。“周阿姨家的小孙子喜欢玩多肉，我每次去都带两盆新品种；杜女士婆婆糖尿病，我托人找过德国进口的血糖仪。”她认为，销售不是一锤子买卖，而是持续情感积蓄的过程——每次真诚的关怀，都是在客户心里存入信任币，等到购房需求来临时，自然能取出丰厚的回报。

场景重构：把户型图变成“生活电影”

“很多客户看不懂户型图，但他们一定看得懂‘生活场景’。”黄霞指着墙上的园区规划图举例，“给马先生讲花园洋房时，我没说‘面宽6.8米’，而是说‘您父母可以在庭院里摆下一张十人餐桌，秋天办家宴’；给杜女士讲地铁配套，我没说‘距离1.2公里’，而是算好时间：‘您儿子以后坐地铁去绍兴北站，全程28分钟，比开车还快’。”这种“场景化翻译”能力，让冰冷的建筑参数变成了可触摸的生活画面。



团队协作：从“单兵作战”到“系统攻坚”

在马先生案例中，同事帮忙介绍相亲对象的细节，并非偶然。“遇到复杂客户，一个人力量有限。”黄霞透露，名爵府销售团队有个“智囊团”机制：每周分享疑难案例，每个人从不同角度提建议——懂建筑的分析户型，懂风水的解读园区布局，甚至有同事专门研究绍兴婚嫁习俗。“那次给马先生找相亲对象，其实是团队里做过人力资源的同事提的点子，没想到成了破冰关键。”

尾声：十年如一日的“销售哲学”

在黄霞看来，销售的最高境界不是卖出房子，而是成为客户的“生活顾问”——当周阿姨愿意把亲戚朋友买房介绍给她时，当杜女士从“看看”变成“推荐”时，那些藏在合同背后的信任与情感，才是她深耕十年真正的“销售业绩”。

正如她常对新人说的：“房子是冰冷的，但家是有温度的。我们要做的，就是帮客户在钢筋水泥里，找到那个能让心变暖的角落。”窗外的名爵府园区里，几位业主正带着孩子在花园里玩耍——那或许就是黄霞笔下，最生动的“销售案例”。

热烈祝贺镜水路(钱滨线-329国道段)快速化改造工程(南段)首樁箱梁吊装成功

□ 文/徐银芝



6月19日上午，在柯桥北环快速通道（镜水路〈钱滨线-329国道段〉快速化改造工程〈南段〉）施工现场，浙江天壹重石建设科技有限公司作为天工集团全资子公司，成功完成了本项目的首樁箱梁吊装任务。

此次首梁的成功吊装，不仅标志着项目关键节点取得重大突破，也展现了集团公司作为联合体成员在重大工程中的担当与能力，更是天壹重石对“天道酬

勤 匠石运金”核心理念的践行，为后续工程树立了高质量标杆。

未来，天壹重石将继续秉承匠心精神，坚守品质底线，以创新为引领，以责任为担当，继续发扬攻坚克难的精神，精心浇筑每一樁箱梁，以卓越的产品和可靠的服务，全力保障项目的高效推进，为构筑城市发展的新速度与新高度，贡献坚实的力量！

【项目简介】

据悉，该项目起于滨海大河，从北往南依次跨越滨海大河、壶瓶山文保区块、钱海线、杭甬高速、规划柯北大道、现状柯北大道、柯海公路、下大线、上方山大道后，终于创意路附近，路线全长约3957.387m。

项目按上层高架快速路+下层地面辅路的方式建设（跨杭甬高速路段无地面辅路），主线高架采用城市快速路标准，设计速度为80km/h，双向六车道，路基标准段宽度26.5米；地面辅路采用城市主干路标准，设计速度为50km/h，双向六车道，路基宽度30~78m。

超400人同乐！天工置业沉浸式捕鱼活动圆满收官

□ 文/朱佳明



五一假期期间，名爵府·江山与开墅·阖悦联合举办的“捕鱼达人 鱼你有约”捕鱼活动圆满收官，为超400位老业主及意向客户打造了一场别开生面的假日盛宴。

活动分别于5月1日至2日在名爵府营销中心、5月4日至5日在开墅·阖悦营销中心举行。活动现场气氛热烈非凡，老业主们携家人欣然赴约，众多意向客户也踊跃参与其中。在精心布置的捕鱼区域，大人小孩纷纷卷起裤脚、挽起衣袖，迫不及待地踏入水中。一时间，水花翻腾，鱼儿欢跃，大家各展身手，或眼疾手快地直接抓捕，或几人协作围堵驱赶，与灵活的鱼儿展开了激烈“较量”。孩子们兴奋地尖叫着，家长们则在一旁既帮忙又不忘记记录下这些珍贵瞬间，现场满是温馨与欢乐，欢呼声、笑声此起彼伏，交织成一曲欢快的假日乐章。

此次活动不仅为参与者带来了独特的欢乐体

验，更搭建起邻里交流的桥梁，让大家在互动中增进感情，有效提升了社区凝聚力。活动收获了业主们的一致好评，纷纷表示这样的活动既有趣又有意义。未来，天工置业将持续发力，策划更多丰富多彩的活动，不断营造有温度、有趣味的社区氛围，进一步提升客户的生活品质与满意度。



凝心聚力 温暖服务|瓜渚湖天悦酒店圆满完成2025绍兴青少年武术散打锦标赛接待工作

□ 文/周华军

6月13日，2025年绍兴市青少年武术散打锦标赛在柯桥区新型体校火热开赛，来自全市190名青少年运动员将在为期三天的赛事中，按体重级别角逐胜负。

瓜渚湖天悦酒店作为本次赛事的接待服务酒店，以贴心、专业的服务素养，积极、迅速的响应力，严谨、高效的执行力圆满完成本次接待工作。

为全力保障本次接待任务的顺利开展，酒店全体员工在领导们的带领下提高思想站位、狠抓服务细节、提前沟通运动员抵店接待流程、合理安排餐饮时间。细致检查每一间客房的设施设备，确保万无一失。客房部遵循着严格的定时清扫流程，在运动员训练外出的时间段进行统一打扫。更换洁净布草，及时补充客耗品，确保运动员拥有干净整洁的休憩空间。考虑到运动员饮食上的严格要求，餐厅



采购严格遵循有机食材标准，确保食材新鲜、安全，为青少年运动员饮食安全筑起第一道防线。

随着赛事的结束，瓜渚湖天悦酒店圆满完成了此次接待任务，用匠心与热忱为每一位宾客书写独特记忆。未来，酒店将继续深耕会务服务领域，为各类大型活动提供更具温度的品质服务！



人工智能在建筑行业的应用与展望

在科技飞速发展的当下，人工智能（AI）已逐渐渗透到各个行业，建筑行业也不例外。建筑行业长期以来面临着诸如成本超支、工期延误、资源浪费以及安全风险等诸多挑战，而人工智能技术的兴起，为解决这些问题提供了新的思路与方法，正深刻地改变着建筑行业的运作模式。

一、人工智能在建筑设计中的应用

在建筑设计阶段，人工智能展现出了强大的辅助能力。传统的建筑设计往往依赖设计师的经验与创意，过程较为繁琐且耗时。生成式AI的出现改变了这一现状，它能够根据给定的设计要求，通过对大量过往优秀建筑案例数据的学习，挖掘出不同元素之间的潜在联系，为设计师提供创新性的设计思路。

同时，人工智能还能在设计优化方面发挥重要作用。通过模拟分析建筑的采光、通风、能耗等性能，AI算法可以对设计方案进行实时调整与优化。

二、人工智能助力建筑施工管理

施工管理是建筑项目中的关键环节，人工智能在此领域的应用也取得了显著成效。利用物联网（IoT）和传感器技术收集施工现场的实时数据，再通过机器学习算法对这些数据进行分析，能够实现施工进度精准预测与管理。一旦预测到可能出现的工期延误风险，如因天气原因导致某项施工任务延迟，系统可及时调整后续工作计划，并重新分配资源，确保项目整体进度不受太大影响。

在施工安全管理方面，人工智能同样大显身手。计算机视觉技术可对施工现场进行实时监控，识别工人是否正确佩戴安全帽、是否存在违规操作行为等安全隐患。此外，AI还能通过对历史安全事故数据的分析，总结出事故发生的规律与潜在因素，为制定更完善的安全管理措施提供依据。

三、人工智能在建筑运维中的作用

建筑建成后的运维阶段同样离不开人工智能的支持。通过在建筑设备（如电梯、空调系统、电气设备等）上安装传感器，实时采集设备的运行数据，运用机器学习算法对这些数据进行分析，能够提前预测设备可能出现的故障，以便及时安排维护，避免设备突发故障对建筑正常使用造成影响。

在能源管理方面，人工智能可根据建筑内的实时人员分布、环境参数等信息，智能调控照明、空调等设备的运行状态，实现能源的高效利用。通过学习建筑不同时间段的能源消耗模式，AI能够自动优化设备的运行策略，如在人员较少的区域自动降低照明亮度、调整空调温度设定值等，从而达到节能减排的目的。

四、行业应用面临的挑战与应对

尽管人工智能在建筑行业的应用前景广阔，但目前仍面临一些挑战。一方面，建筑行业数据的复杂性和多样性给AI技术的应用带来了困难。另一方面，人工智能技术的引入可能会对建筑行业现有的工作模式和人员结构产生冲击，部分从业人员对新技术的接受和适应程度较低，存在一定的抵触情绪。同时，AI系统的开发和部署成本较高，对于一些中小型建筑企业来说，可能面临资金压力。

为应对这些挑战，建筑企业应加强与科技企业、高校等机构的合作，共同开展建筑行业数据标准的制定和数据治理工作，提高数据质量。在技术应用方面，可以采取循序渐进的方式，从一些简单的、易见成效的应用场景入手，逐步推广AI技术，降低技术应用风险。

人工智能在建筑行业的应用正处于快速发展阶段，随着技术不断进步、行业标准逐步完善，人工智能必将在建筑行业发挥更大作用，推动建筑行业向智能化、数字化、绿色化方向迈进，为人们创造更加美好的建筑环境和生活空间。

《领导梯队》读后感

□ 文/李天白



一、克服障碍, 拥抱学习新方式

过去自己常以“眼睛不好, 看不清书”为理由而逃避阅读, 但随着科技发展, AI听书等功能已为学习提供了更多的可能性和便捷性。这些新生工具让我深刻认识到: 只要下决心想完成一件事, 总能找到方法和途径去克服各种困难。尤其在当今快速发展的社会中, 灵活利用工具和资源, 是杜绝借口, 提升自我效能的关键。

二、领导力的核心三要素的自我剖析和翻检

书中主要阐述了领导梯队进化过程中的六个阶段及领导力核心的三要素。因此剖析自我, 目前自己岗位层级虽然是集团高管, 但就管理的水平和能力还停留在一线经理的角色定位上, 尤其是在领导力的核心三要素方面需要全面提升。

1、领导技能: 知人善任, 合理分工

反思过去, 很多工作都是自己亲自干, 而没有学会工作的向下分解和安排, 搞得自己很忙, 但是效率却不高。书中告诉我们作为一名优秀的管理者要深入了解团队成员的优势和短板, 并据此科学分配任务。通过扬长避短, 不仅能提升工作效率, 还能激发团队潜能。举例说明在2024年自己分管的行政和人资工作通过领导的帮助进行了框架和职责的梳理, 形成了职责和分工的思维导图后工作的安排和部门框架划分明确后, 自己只要做好工作计划、工作分解、人员选拔和挖掘, 职责的授权, 结果的评估和检查, 并及时进行工作的复盘, 这样不但自己的工作轻松了, 工作效率也提高了。

2、时间管理: 优化效率, 拒绝无效忙碌

过去经常感觉时间不够用, 陷入“忙而无序”的工作状态。但从去年开始学会了对于计划工作的优先级分级方法, 明确工作的紧急与重要程度, 再进行工作计划的合理安排, 将大目标拆解为可执行的小步骤; 这样才能做好忙而有序。

同时作为一名管理者要把工作重心多放在管理上, 不要老是受累于具体性事务性工作。并要警惕“伪忙碌”——关注是否将时间花在真正能推动团队目标的事务上。

3、工作理念: 要与组织目标对齐

我们提升自己的工作理念, 要从思想上重视管理工作, 要有工作的全局意识, 要确保个人与部门的工作理念与公司战略高度保持一致, 确保整体利益, 减少本位主义。只有工作理念上的“拉通”才能减少内耗, 形成合力, 推动公司整体目标的实现。

三、教练角色: 从执行者到赋能者

转型成为管理者后, 思想上需摒弃“事情自己做自己放心”, “交出徒弟饿死师傅”及“贪功”的惯性思维方式, 转而注重教练工作:

1、要树立做教练的理念: 愿意将自己的工作经

验分享给员工, 关注员工的潜能开发, 并基于领导梯队模型, 了解下属员工的所处的不同定位(哪个领导梯队阶段), 同时将个人经验转化为可复制的技能, 指导下属成长。

2、要学会做教练的能力: 想要做教练, 但也不一定做好教练, 因此要提升做教练的能力和水平。一方面要具备相应的工作经验和能力水平; 另一方面也要掌握做教练的工作技巧, 尤其是面对复杂性的工作问题和下属搞不定的工作, 自己既要有能力去判断, 指导和解决, 也要引导员工去探索和试错, 并注重工作复盘。不要一遇到问题, 就自己亲自下场, 要和员工一起处理, 一起探索, 一起进步。

四、职能管理需从“专业执行者”向“战略贡献者”转型

传统职能部门(如人力、行政)常被视为“支持角色”, “协助角色”, 但随着近两年公司的不断发展, 对职能线集团化管理的要求越来越强烈, 因此职能管理需改变思维, 提升能力, 成为公司业务发展战略的深度参与者。

1、要培养战略规划能力。要知悉和领会公司的战略目标, 将其细化为本职能部门的具体行动目标, 制定本职能专业领域的战略规划, 要培养自己具备宏观视野和战略思维, 以通过本职能为公司整体战略提供支持和创造价值。

2、提升专业水平和能力。例如人力资源板块需根据公司战略设计人才梯队, 而非仅执行招聘和考核这些常规性的工作。这要求职能管理者主动理解现代人资管理的逻辑和知识, 提升专业不水平。

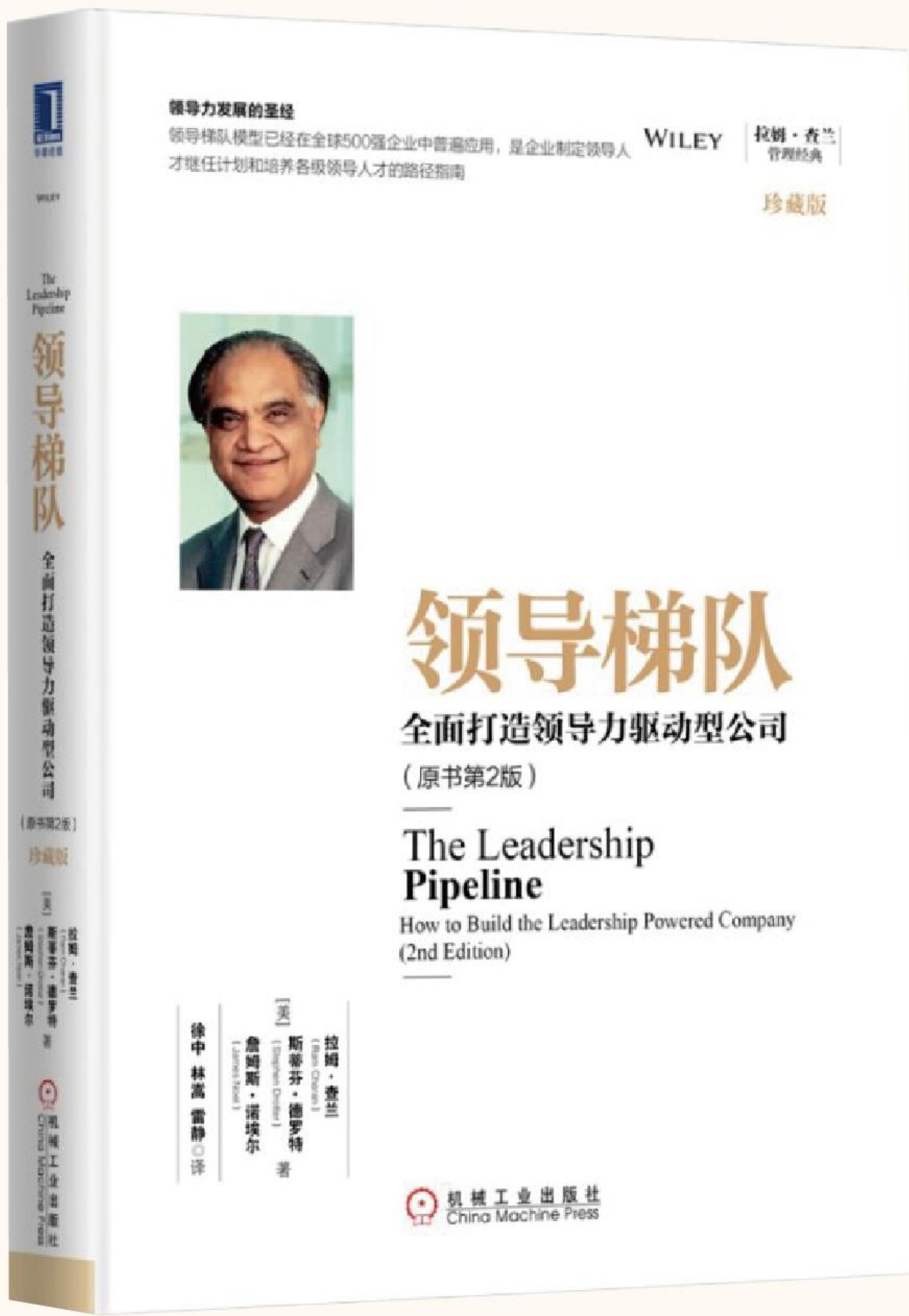
3、强化跨部门协作。要与其他职能部门紧密合作, 积极参与跨部门事项, 打破部门之间的壁垒, 共同推动公司业务发展, 避免只关注本部门利益而忽视整体利益。发挥本职能部门应有的作用。

五、“向下管理”与“向上管理”同等重要

多数管理者认为管理是如何“带团队”和管理好下级员工, 但书中强调: 好的管理者在管理好下

级员工的同时, 还需学会管理好上级, 尤其需与上级对齐目标、争取资源, 管控预期。这说明: 领导力不仅是对下的影响力, 更是跨层级的资源协调能力和预期管理能力。

总结: 领导力发展是“终身课题”, 而非“一次性任务”。我们需要持续迭代领导力——从管理员工到管理组织再到引领变革。优秀领导者会定期反思角色认知偏差, 并主动调整行为。这启示我们: 领导力没有“天花板”, 需始终保持空杯心态, 持续学习和自我改变及突破。同时, 优秀领导者往往会构建“双向反馈机制”: 既主动向上级同步资源需求与风险预判, 也定期向下属收集对管理方式的改进建议。这种“上下贯通”的管理思维, 本质上是将领导力转化为组织协同的润滑剂, 让战略目标在层级传递中始终保持清晰度与执行力, 最终实现个人领导力与组织效能的双向提升。



舔碗记忆

□ 文/陈家椿

相信与我同时代的人，大都有过舔碗的经历。

70年前，5岁的我已有了2个弟弟。记忆中，由于家庭成员的增加，生活逐渐陷入了困境，饥饿缠着我们，窘相不断在我的眼前上演，舔碗即是其中一例。在这条看似有点寒酸的风景里，充当主角的竟是我的父亲。每当遇上主食是米粥或麦糊之类时，他总要认认真真地在碗里舔上一番，然后心安理得的带着一丝满足转身离去。

也许就是这种潜移默化的教育，此后的我便依样画葫芦地跟着舔起碗来。记得那天早上吃罢米粥，见上学时间还早，我便装模作样地当着父亲的面，学着父亲的样子启开了舔碗之口。起先舔的是碗沿的那一圈，因为离舌头近，方便而且省力，残留物迅即被我一舔而光。这时，我的心底便生出一种好玩的感觉——舔碗的味道真好呢！感觉之余，我的舌头又兴冲冲地向下面的碗壁处舔去。当舌头再次触碰到那里的残留物时，我有意停了下来，让食物味在口腔中悠悠地散开、慢慢地发挥，然后“啧啧”有声的搭一下味道：好爽的感觉呵！

舔着舔着，当碗壁四周的残留物被我舔净了以后，再想接近碗底就心有余力不足了。这是年龄的关系，导致我嘴小舌短体力薄，对沉在那里的残留物可望而不可及。这个时候，我虽然费尽全力几近如数伸出舌头左右转动、上下翻动，甚至不顾碗沿的黏糊，用额头顶住碗口还是无济于事。于是只好呆呆望碗兴叹、痴痴对碗发愁。当看到我脸上的变化，平时不善言谈的父亲终于开口了：“你年纪还小，舔碗的日子长着呢。来——把碗给我！”我听了，这才迟迟地将碗送到了父亲手上。

后来，随着年龄的增长，我自觉舌头长了不少、舔力也渐渐大了起来。与此同时，还舔出了一些感悟。以为要多快好省的舔好碗是需要条件与诀

窍的。其一，要选好盛具。倘使这碗小而深，则势必影响到舔的难度，致使舌头沦为摆设。所以为了舔好碗，盛具当以坦平为宜。其二，要趁热舔。倘使吃食拖拖拉拉，时间一长残留物冷却、黏连度提高，便会增加舔碗的难度。如是，最好趁热速吃，吃毕速舔。其三，要多活动唇舌。唇舌是舔碗的主要功能，只有唇舌灵巧了，才能舔出水平舔出效益。特别是要多练习舌头的外伸、嘴唇的内凹。

有了这“三结合”组成的舔碗法，我的“舔技”大为提高，不仅能舔，还能舔出几种新花样。如“一口舔”。在手腕的快速转动下，用舌头去迎合并加速这个“手动”，经两者的合作，可将整只碗一次性舔完；“一任舔”，一只手托住碗底，手指灵活而快速地转动着碗。同时舌头从碗底螺旋式向上一路舔去，既可顺时舔，亦可逆时舔，或可交替变换旋转着舔，旋碗的节奏有慢而快，渐入佳境。“一线舔”，这种舔法，需要舌头的稳定与准确。在舔下第2口时，旁边要留下线条一样粗细的残留物，第3口、第4口……每口如此，直到将整只碗全部舔遍，最终在碗中留下10余条细得肉眼可见的残留物。看到这一幕时，父亲的脸上就会绽出笑容，喃喃地说：后继有人、后继有人了！

舔碗，节约资源节省时间；舔碗，迎合现代社会倡导的“光盘”行动；舔碗，让下一代人知晓国人的这一饮食传统；舔碗，是一种精神象征节俭美德。舔碗这举动，虽然看起来有失雅观、有辱斯文，但在那时却是我们对食物最原始、最自然、最直接、最质朴的尊重。

我知道，有人对舔碗不屑一顾，甚至嗤之以鼻。但我始终记得这条古训：“一粥一饭，当思来之不易；半丝半缕，恒念物力维艰”。这古训，是对舔碗最直白的肯定、最生动的诠释。如今，我们的日子越过越好，舔碗的日历早已翻过，可那些舔碗的记忆、舔碗的历史却永远镌刻在我们这一代人的心底。

天工集团全员急救技能培训现场掠影

