



管理视角

做一名卓有成效的管理者

闲暇时间,品着茶香,闻着书香,读过一本书《卓有成效的管理者》...

一、关于管理者——管理有效性的关键,不在于有效地管理别人,而在于有效地管理自己。

有能力的人往往最为无效,因为本身并不是成果只有通过自己的努力,有条理,有系统的工作,才能所为有效。

管理者的价值不仅仅在于任劳任怨,埋头苦干,服从领导,更不在于职称、头衔或地位,而在于依靠自己的知识、才干和贡献意识,促进组织产生成果。

自我管理的有效性,在很大程度上取决于管理者的观念和行为习惯,致力于把事情做正确,包括善用有限的时间,重视为其他职务、其他部门和整个企业做贡献。重视发挥自己、同僚、上司和下属的长处。

选择正确的事情去做,不然就是在错误的事情上穷折腾或花钱折腾人。

管理者要学会容忍他人的短处,而不要企图使人成为完人和全才。

管理者的工作,本质上是思考或脑力活动。思考的结果是创意、知识、信息、见解或智慧。

管理者要为下属设计好每一个职务,使每一个职务都是常人或普通人能够胜任的。

与职务设计相对应的是人才的选拔,任何一项人事任命都是一种赌

注,但是,如果能抓住某人的长处是什么,这项赌注至少是合理的。

二、善用有限的时间,时间是稀缺资源很容易流失。

排除一切干扰,集中时间和精力于一件事情,一件值得做的事情。对一个管理者而言,面向今天和未来,选择重要的事情去做,同样需要有勇气或胆略。

三、在贡献上下功夫——组织的命运系于成果,组织的成果源于外部机会,源于组织的有效决策,“重视贡献”,决定了管理工作的有效性。

四、有效决策的要点——卓有成效的管理者做出的是卓有成效的决策。

第一决策要领是,弄清决策事情的性质。有效的决策者决不会就事论事寻找对策和方案,而总是把遇到的麻烦当做表面现象,相信真正的问题一定隐藏

在背后。学会区分例常事件和例外事件,通过授权,让工作者或当事人去处理重复发生的例常事件。

浅谈贯彻质量管理体系标准

面对激烈的市场竞争,物管公司在今年初着手引入 ISO9001:2008 质量管理体系标准,其目的是促进物业业工作水平的不断提高和持续改进...

一、ISO9001 中关于文件要求、文件控制的理解

4.2.3 文件控制中描述道:“为使文件是充分与适宜的,文件发布前得到批准;必要时对文件进行评审与更新,并再次批准;确保文件的修改和现行修订

状态得到识别;防止作废文件的非预期使用”。在实际工作中我们对文件的批准、发布等环节可能没有重视,但真正贯彻实施的效果如何却很难有定论。

二、关于测量、分析和改进的理解

8.2.1 关于顾客满意中描述道:“作为对质量管理体系绩效的一种测量,组织应监视顾客关于组织是否满足其要求的感受的相关信息,并确定获取和利用这种信息的方法”。

二、关于职责、权限与沟通的理解

ISO9001 关于职责、权限与沟通的 5.5.1 描述道:“最高管理者应确保组织内的职责、权限得到规定和沟通。物管公司的经营管理服务工作主要是通过各个服务中心直接与客户打交道,通过

三、关于测量、分析和改进的理解

8.2.1 关于顾客满意中描述道:“作为对质量管理体系绩效的一种测量,组织应监视顾客关于组织是否满足其要求的感受的相关信息,并确定获取和利用这种信息的方法”。

第二个决策要领是,确定目标及其边界条件,目标越明确决策越有效。

决策的过程,实际上就是一个“验证假设”的过程。对于一项决策来说,真正的困难在于决策者或管理者的见解,尤其是一项具有未来意义的决策,需要独到而充满智慧的见解。

五、正确的人际关系。有效的人际关系,有下列四项基本要求。

一、互相沟通 2.团队合作 3.自我发展 4.培养他人。在一个组织中,在自己的工作上和人际关系上都比较重视贡献的管理者,往往都有良好的

今天的社会有两种需求:对组织而言,需要个人为其作出贡献;对个人而言,需要组织为个人实现自己人生目标提供平台。

只有管理者的有效性,才能使这两种社会需求相辅相成。

不是高层管理人员才是管理者,所以负责行动和决策而又有助于提高机构效能的人,都应该像管理者一样思考和行动。

总之,卓有成效的确是必须学会的。

（青枫公司 李亿）

面去测量业主对我们物业服务的真正满意程度。使各服务中心能真正认识到自己的服务与业主的需求到底

8.3 关于不合格品控制,物业公司的产品即物业服务。产品不合格,就是

每个物业管理都是服务提供这条流水线上上的安装员和检测员,都要负责地及时把不合格品挑出来,及时地消除掉。

现实管理中,一些管理人员对管理服务方面出的问题往往采取的是主观任性、粗暴的处理方式,或者是能推则推,能拖则拖。

最小的问题逐渐演变成了大的难题。客户(业主)的心态出现了由不满、难言、难受、爆发、曝光的递进式变化,最终的结果是

8.5.1 关于持续改进中描述道:“组织应用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施和预防措施以及管理评审,持续改进质量管理体系的有效性”。

在实际工作中我们往往忽视了对数据进行分析、纠正措施这些环节,通过学习 ISO9001,我们要坚持实施 P-D-C-A 循环,不断改进我们的工

作,才能获得持续改进的效果。

（物管公司 王满）

南北文艺

恋江南

阳光淡淡地漫过小镇。我来了,梦了千万遍的江南小镇。

也许是时光太久,恬静的小镇一幅与世无争的坦然,却也处处弥漫着暖暖的气息。

镇中的石桥依然落寞地伫立着,似乎老了,有了斑驳的沧桑,可我依然喜欢它的厚重与萧瑟。

穿过石桥,夹竹桃映入我的眼帘。雪白的花朵不张扬地开着,淡淡地掩在浓密的绿叶中间,随着风,摇曳在破碎的缝隙里,浅浅地蔓延开来。

等待了漫漫的岁月,浸透了沉沉的思念。等待中,这片风景未曾远离我的视线,总在不经意间沿着梦境静静地游荡在青葱岁月中

别了!江南小镇。我会常常想你!（蚌埠公司 黄静）

我尊敬南方的牛

南方的牛 总能带给我安全感 带给我 比人更强的安全感

南方的牛 目光里有坦荡的羞怯 那是强者的 自信的安静的羞怯 那动人的羞怯 充满着对我们弱者的体贴

我信任南方的牛 我敢肯定 它不会吃了我们 虽然它比食肉的人和动物 都更有力量 它四个大大的胃里 肯定装着很多理想 最主要的 是人道的素食主义的理想

南方的牛 悠然油然地 摇着尾巴 又把整个南方的地皮 均匀地翻了个遍 顺便也翻了翻 我乡里的那块地皮

我尊敬南方的牛 就像 我尊敬我自己的父亲



生日祝福

本报祝 1 月份出生的同仁生日快乐!

- 苍南公司:刘 星 蚌埠公司:周东 宋超 建德公司:陈灶兴 杭州南北:潘慧芬 青枫公司:童巨盛 刘诗兵 雷红斌 徐姚泰 欣北公司:王珍雅 楼华 物管公司:曹益华 俞永梅 集团公司:曹平 姚闻 朱笑



地址:杭州市潮王路 218 号 红石商务大厦 3 楼 电话:0571-88223688-212 邮箱:nsnnews@sina.com

主办:新南北投资置业集团有限公司 网址:http://www.zjnsn.com

新南北报

报头题字:邵华泽 主编:王 格 编辑:方 斐 麻 斐

总裁电子信箱:chenyantu@yahoo.cn

新南北 2009 年度销售额位列杭州第九

本报讯 近日,《钱江晚报》公布了杭州 2009 年开发商成交金额前 20 名公司名单,新南北以全年销售额 21 亿元排名第九。

至 2009 年 12 月 15 日的销售数据统计排名而成。新南北的统计数据来自杭州的南北、西岸、青枫墅园、钱江国际广场三个项目。2009 年度是房产市场风云变

幻的一年,经历了低迷、回暖到火爆三个阶段。每个阶段,从公司决策层到销售部门都针对形势走向,针对项目特点,推出一系列的销售决策与具体措

施,各项目销售中心也推出了如十周年回馈优惠、乐活节、业主游玩等一系列活动,再加上三大楼盘本身过硬的产品品质,以致公司牢牢把握了销售

制胜法宝,取得了全年销售额位列杭州第九的好成绩。

集团举办首届储备干部培训班

本报讯 2009 年 12 月 8 日到 12 月 13 日,新南北集团首届储备干部培训班如期举行,来自全集团范围内的 25 名年轻员工参加封闭式集中培训。

12 月 8 日,陈烟土总裁、许尚志执行总裁出席了培训课前的开班仪式。仪式上,许总发表了讲话,他对学员们介绍了公司的发展情况,分析了学习提高对于个人和企业发展的意义,并要求大家:要静下心来去

12 月 9 日到 12 月 12 日,学员们在杭州市干部培训中心集中学习。英国 Exeter 大学企业管理硕士、美国强生中国区销售总监杨台轩等五名具有独到理论知识

12 月 13 日上午,集团首届储备干部培训班总结汇报会在南北商务港召开。学员们分别发言,将自己的培训心得体会,及

培训班总结汇报会



学员与老师合影留念

各种收获向公司及领导做了汇报,对公司提供的这次学习机会表达谢意,并表示今后将学以致用,以提升自己的综合素质。

在听取大家的总结汇报后,陈烟土总裁作了总结发言。陈总用“非常成功”对本次培训班表示肯定,用“后生可畏”对培训学员表示了赞赏。

期望。一、要加强自我修炼,树立良好的职业道德,要在自己的岗位上勤奋工作、忠于职守;要把眼光放远,不为眼前的利益诱惑;要树立正确的得失观。二、在才能上下功夫,努力提高自身的综合素质。不仅仅要提升自己的专业能力,也要提高自己的综合素质。三、了解自我,正确评价自我,明确自己的发展目标。

创造青年员工成长的和谐环境

本报评论员

俗话说:创业容易守业难。近些年来,公司在房地产市场的大潮中顺势而为,坚定前行,逐步做大做强,积极的行动,促进良好舆论氛围的形成,让全公司、全体成员都来支持青年员工的锻炼成长。

发扬“传、帮、带”精神,是创造和谐环境的重要手段。“新竹高于旧竹枝,全凭老干为扶持”,青年员工工作时间短、资历浅、经验缺,很多方面都需要在实践中不断的完善和丰满羽翼。

前段时间,公司首届储备干部培训班,在经过几天紧张而充实的封闭式训练后,终于胜利结业了,这是一个标志性的事件,体现了公司人才战略思想的重要扩展。

因此,随着这一重要战略思想内容的延伸,公司上下从公司领导到普通员工,都要有积极的思想转变、充分的认识和深刻的领悟,以自己的实际行动,为公司内部人才梯队,展现项目未来成熟配套规划;12 月仓前区块的恒生电子打造的恒生科技园奠基成功……一个个周边利好,使青枫墅园的市场价值愈加得到市场肯定。

打造良好的舆论氛围,是创造和谐环境的重要基础。企业的发展,要靠员工,企业的可持续发展,更要靠青年员工,因此,要让青年员工更快的锻炼成长起来,必须要打造良好的舆论氛围。公司在 2009 年年初的工作会议上,明确提出了在公司内部发现并培养使用青年员工的要求,这是从集团公司层面,发出了舆论的强音。集团公司包括领导、各部室、各

所属公司,都要将这最强音深入传达到员工当中,贯彻到实际的工作学习中,以积极的行动,促进良好舆论氛围的形成,让全公司、全体成员都来支持青年员工的锻炼成长。

总之,创造一个青年员工成长的和谐环境,才能使公司的青年员工包括青年干部更好地得到锻炼培养,改正不足。一味地给予指责、雪上加霜,甚至四处散布流言,都是不可取的,也不能给创造和谐环境带来任何益处。当然,理解和宽容错