

工作的“第四种境界”

□ 康 劲

经历过一场金融危机，当我们已经很清楚华尔街的高盛和摩根士丹利是怎么一回事的时候，当我们已经很清楚那些面向个人的投资、咨询等金融服务，很容易跨越道德的边界从馅饼转化为陷阱的时候，我们的眼前一亮，大家看到了一个很中国的名字——“红梅”。

作为银行的理财师，王红梅能和客户成为朋友，我感觉不稀奇，即便是和一两个客户成为最知心的朋友也不稀奇，但是，真正让我折服的是她在“金融高烧”时的那种冷静和对顾客的劝阻。

在全国基金投资骤然升温的时候，销售额超过往常的几十倍，作为银行职员这是多好的赚钱机会。但王红梅不这么看，她从专业角度预断着投资的风险，一边当面提醒前来投资的客户，一边到电视台做节目给“基金热降温”。这样的风险提醒自然会“断了自家财路”，但是她自有主张：“我的理财原则首先是规避风险，其次才是提高收益。我的心愿是，在给客户创造财富的同时，也能给他们带来幸福生活。”

“给人们带来幸福。”王红梅的这句话，点出了工作的最高境界，值得我们细细品

味。什么是工作的境界？海军大连舰艇学院政治系教授方永刚，有一次和央视主持人在电视里谈起这个话题，方永刚说：“工作有三种境界，一种境界，强迫的感觉，这活又让我去干，为什么不让他去干呢；还有第二种境界，就是职业精神的，职业道德的，我拿了老板这么多的工资，我就应该把这个事干好；第三种境界就是快乐的工作，我感到我的工作，是一种快乐，是一种享受。”

通常情况下，“被强迫”工作的总是少数，

更多的时候大家总是工作在第二种境界，抱着“对得起那份工资”、“对得起那个职位”的心态把工作做好。能进入第三种境界的人，把工作视为是人生的快乐，这样的人基本上都是同行中的出类拔萃者，讲枯燥的政治原理可以讲得像方永刚那样有名，如果去摆弄电脑经营IT没准哪天就会成为比尔·盖茨，去倒腾石油吧也许就会成为美国石油大王洛克菲勒那样的巨富。洛克菲勒曾这样劝告自己的儿子：“我可以很自豪地说，我从未尝过失业的滋味。这并非我运气好，而在于我从不把工作视为毫无乐趣的苦役，却能从中找到无限的快乐。”

但是一个人的快乐，并非终极的快乐，通过自己的工作，让自己获得快乐，让别人获得幸福，这才是我们应当追求的终极目的，也是工作的“第四种境界”。

许多人正在通过自己的努力走向这种境界，比如我们所认识的王红梅；还有人没有这样说，但是已经做到了，比如方永刚，他让大家感受到政治知识的乐趣；还有人一生都行走在这种境界中，比如比尔·盖茨，现在，他虽然退休了但全世界的人们都通过他的WINDOWS系统来感受互联网的快乐。

有人或许会说，我不是王红梅没有工作在银行，我也不是方永刚成为教授，我更没有比尔·盖茨那样的天赋，所以我无法达到第四种境界。但是，你错了！

一位美国的管理大师曾说：“如果一个人的工作是扫马路，他就应该把马路扫得像米开朗琪罗画的画一样，像莎士比亚写的诗一样，像贝多芬作的曲一样。他如果把马路扫成这样，那宇宙中的所有人都会停下来称赞他：‘这里生活着一个伟大的清洁工，他的工作做得真好。’”（王红梅事迹详见下文）

“我的心愿是，在给客户创造财富的同时，也能给他们带来幸福。”

红梅花开放光彩

□ 本报记者 徐福平



劳模写真

红梅理财中心
“用心服务”、超常规发展的文化内涵被社会和市场认可，已经成为品牌。

在当地，王红梅（图中）和她的理财中心几乎是家喻户晓，在激烈的金融竞争中，红梅理财中心拥有稳定的客户群。

山西省临汾市鼓楼东大街有个中国建设银行股份有限公司临汾分行所属的“红梅理财中心”。一般来说，银行网点都是以地名命名的，可这家网点却是以人名命名的。

为什么？因为这个网点有个全国“五一劳动奖章”获得者王红梅。

一

2007年春节前的一天，有位姓张的客户损失了一宗大生意，赔了600多万元，账户上只剩下5万元的存款。深感绝望的他几乎对生活失去了信心。

得知这一消息后，王红梅立即寻找他。谁知他有意与外界隔断联系，好不容易找到了

他，这位客户却万念俱灰，再不想谈钱的事。

王红梅开导他说：“两年前，我为您制定过一个理财方案，建议您将家庭资产与企业资产分开，避免因企业经营不善而影响家庭生活。您曾分两次购买了100万元的分红保险，现在这些钱不正是您今后的生活保障吗？”张先生听后茅塞顿开，生意失手，让他整个人都懵了，根本没有想起这份救命钱。

正是王红梅当年为他做的理财计划，让张先生枯木逢春。之后，他逢人便说：“落难了，别人躲躲藏藏，红梅却来找我。我有钱的时候她帮我，我没钱的时候她还帮我，这样的人值得信赖。”

王红梅与客户交往十分热心，总是随时倾听客户需求和建议，不断改进自己的服务。在客户眼里，王红梅不仅是他们的理财师，更是他们的知心朋友。

有个客户晚上经常失眠，感到很痛苦，但一直也没找到好的治疗办法。了解到这一情况后，王红梅就和同事多方为她寻找偏方，请专家帮她制定了诊疗方案，缓解了她的症状。事后，这位客户与王红梅成为朋友。

有一天，该客户开车到太原市办理结账业务，结完账后将几十万元现金放在车后备箱里，可是不小心把手提包弄丢了，手机、电话号码本、银行卡和身份证等都在包里，急得她连在太原的亲弟弟的电话都记不清了，却清楚地记得王红梅的手机号码。她当时认为，王红梅是最可靠的人。

急客户之所急，想客户之所想，是王红梅真情服务的生动体现。遇到合适的理财产品，她会积极推荐给需要的客户；听到有关行业变动的信息，她会及时通知相关的客户；看到财富管理的资讯，她也会拿来帮助客户发掘市场潜在机会……

得知这一消息后，王红梅立即寻找他。谁知他有意与外界隔断联系，好不容易找到了

二

“社会要以诚信为本，金融服务更要讲究诚信。”王红梅常常这么说。王红梅深受晋商文化中“先义后利，以义取利”的影响，她主张要“用心服务”，融合诚信，真正以客户至上，为客户提供优质服务，更多地考虑客户的收益和社会责任感。

2007年，基金投资骤然升温，红梅理财中心一天的基金销售额就突破千万元，是往常的几十倍。一次，王红梅看到一对老夫妇竟然把养老金取出买基金，一个小伙子把正在经营的出租车卖了也来买基金。虽然再三提醒他们有风险，但他们怎么也听不进去。

面对这种情况，考虑到仅仅在网点提醒已经远远不够了，于是王红梅找到当地电视台做了一期节目，进行风险提示宣传，提醒大家要理性投资，防范风险。

节目播出后效果非常好，基金热一时降了温，但网点的销售额也减少了。有人对王红梅说：“你怎么那么傻呀，这不是堵了自己的财路吗？”而她却不这么认为，“我的理财原则首先是规避风险，其次才是提高收益。我的心愿是在给客户创造财富的同时，也能给他们带来幸福生活。”

在金融危机情况下，有人问王红梅，现在该怎样理财？王红梅一方面告诉客户，理财是理一生的财，理财是对自己资产的管理，同时还是对风险的管理，因此要根据自己的资产状况和风险承受能力以及不同的市场环境，进行科学理财。另一方面告诉员工，科学理财最重要的是防止错误销售，不能损害与客户的关系，必须根据客户的真实需求和风险偏好为客户进行资产配置。

正是基于这样的思路，2008年四季度，

在利率进入下行通道时，红梅理财中心果断地为客户配置了债券型基金，使客户在经济增长放缓的状况下，取得了较好的收益。

以心换心，以情交心，和客户诚信相处，为客户科学理财，这就是红梅理财中心赢得客户信赖和忠诚的真谛。

三

基于对银行业务和市场经济的分析了解，在长期的金融服务实践中，王红梅总结提炼出一整套规范的服务体系——“红梅服务法”。其中包括：“识别客户一瞅准”、“推荐产品两结合”、“营销客户三分类”、“拓展市场四着力”、“贵宾服务五特色”、“延伸服务六用心”等多种工作法。

王红梅还通过了解客户需求，建立了“与市场节奏合拍，与客户需求吻合”的服务体系，相继推出预约服务、哑语服务、延时服务、上门服务等特色业务。

不断创新服务思路是红梅理财中心先进典型产生、打造知名品牌的持续动力。几年间，王红梅凭借着智慧和执著，带领她的团队根据市场需求，主动变化，把创新贯彻到经营实践的实践中去，始终走在别人前面。

现在，红梅理财中心“用心服务”、超常规发展的文化内涵被社会和市场认可，已经形成了品牌。在当地，红梅理财中心几乎是家喻户晓，在激烈的金融竞争中，红梅理财中心拥有稳定的客户群。

“红梅”花儿开，朵朵放光彩。目前，中国建设银行股份有限公司山西省分行已在全省范围内开展了“创建红梅理财示范点”活动，大家纷纷学习“红梅品牌”，形成了比、学、赶、帮的良好态势。而“红梅精神”也正在渗透到全国建设银行系统乃至整个金融系统中。

责任编辑：李圆圆
新闻热线：(010)84151093
E-mail:workersdaily@sohu.com

信息

湖南

确定劳模帮扶资金发放细则

本报讯 日前，湖南省确定今年全国、省部级劳模帮扶资金发放细则。对全国劳模生活困难补助金发放标准进行相应调整。对省部级劳模生活困难补助金按区域调整为1550元/月至2000元/月的发放指导线，由各地根据所分配的资金总额确定本区域的具体标准线，按时发放到人。

同时，对男年满60周岁、女年满55周岁且无固定收入生活困难的；因病、因灾造成当年负收入且生活困难的农业劳模，由各地参考当地农民的收入状况确定补助标准线，在分配资金范围内给予适当补助。（何爱华）

梧州

为劳模排忧解难

本报讯 广西梧州市劳动模范协会本着关心劳模、为劳模做好事、办实事的宗旨，采取一系列有效措施，努力帮助劳模解决实际问题。

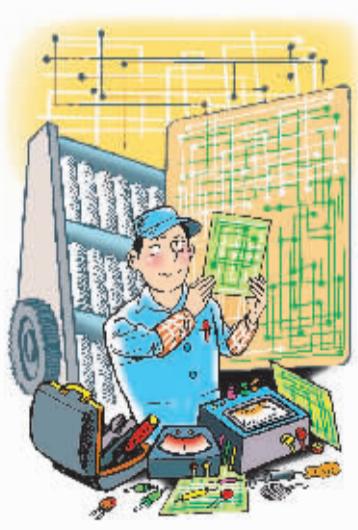
为全面、及时、准确掌握和了解全市各级劳动模范的生活状况和生活困难情况，该市劳模协会进行了全市各级劳动模范生活状况和生活困难情况调查，发出调查表739份，共收回调查表320份，提出申报困难补助的有103人，大部分劳模因患病或子女下岗等原因造成生活困难。

针对调查中存在的问题，市劳模协会建议政府有关部门在改善和解决劳模住房问题时，首先从解决全国劳模住房开始，每年解决若干名劳模的住房问题，在条件成熟后逐年解决。政府有关部门尽快制定劳模购房的优惠政策，让劳模买得起、住得上新房，使劳模共享改革开放的成果。（晓溪）

在一线上职工风采录

洋设备和土专家

□ 通讯员 刘晓利 王清新



件少则千八百元，多则上万元，一些国外生产厂家甚至搞起了技术垄断，还对这些电子元件实行了加密保护措施，实行技术封锁，使一些贵重元件十分难以解密修复。

徐茂勇偏不信这个邪，硬是发扬蚂蚁啃骨头的精神，一点一点地琢磨，一块一块地研究，使一件件常人看起来难以修复的电子元件重新派上了用场。

有种进口机织上的电磁铁不仅一块就价值近万元，“洋”人还加了保护措施，一旦坏了只有买新的，耽误生产不说，光购置费一年就不是一笔小数目。怎么办？“我就不信外国生产的我们连修都不会。”倔强的徐茂勇掷地有声地说。于是，他拿来自损坏的电磁铁一点一点地锯，一点一点地钻，一点一点地凿，一个不行两个，两个不行三个，不知牺牲了多少业余时间，经过多少次反复试验，他终于打开了这种经过保护处理的电磁铁，并采取嫁接的方式，使损坏的电磁铁又恢复正常工作，仅此一项，每年就节约资金20余万元。就连外方也佩服得五体投地，连连夸奖徐师傅不起来。

车间里有80多个价值数十万元的进口机织上的电子元件像堆废铁已闲置了5年多，徐茂勇看在眼里疼在心上，为使这些宝贝能起死回生，徐茂勇一有空就仔细研究它们的构造，一坐就是几个小时，经过无数次的试验，终于找到了问题所在，经重新修复上机使用后，其运行效果与新购置的不相上下。就这样，仅最近两年，徐茂勇就先后完成10多项各类技术革新和技术改造项目。（漫画 法明）

山东德棉股份有限公司织布一车间技术技师徐茂勇，只有初中文化，可自打年轻时起他就酷爱无线电技术，平时不论谁的家电发生故障，还是车间设备上的电子元件出现问题，都喜欢找他来帮忙修理。一来二去，老徐的电子维修技术日臻娴熟，个人名气越来越大。

年近50岁了，他被车间领导从一般的设备维修岗位选拔到车间技术措施工作室，专门负责具有相当技术含量的电子元件的维修工作。

由于徐茂勇所在的车间全都是从国外引进的价格不菲的“洋”设备，一个电子元

人物点击

“帮助解决农民工的困难是我不可推卸的职责”

张林忠：农民工的贴心人

□ 本报记者 李国 通讯员 白万永



庞大的一支农民工队伍，他要求各级工会组织做的第一件事就是动员农民工全部加入工会组织，像对待公司每一个职工一样对待他们，鼓励他们广泛参与师带徒、一帮一、“安康杯”竞赛、合理化建议、职工技术创新等活动，帮助提高专业技能素质。

“以前在陕西当矿工，只需报名就可下井，没有受过一次正规的培训，从来不讲安全知识，事故特别多。在这里，我和连队其他员工没有区别，先培训合格，操作过关方可上岗，接触最先进的综采机组，连队每天强调安全，使我学到了不少知识。”今年8月，刚从陕西打工回来的农民工周素云，来到荣旗全国“工人先锋号”的红岩煤矿采煤131队当了矿工。

而农民工张前东经工会的推荐，成功考入职工大学，获得了采矿大专学历，综合素质有了很大提高，如今他已经从当年的普通工人走上了企业管理岗位。他感慨万千：“没

有良好的成长环境，我再怎么努力也不可能免费进入大学课堂深造，不会有今天的局面。”

5年来，全公司有近30名农民工当选二级单位以上劳模代表，40多名农民工入党，6名农民工当上了队干部，5名农民工当上了队工会主席，76名农民工成为民管会成员，68名农民工当上了班组长，近100名农民工当上了特聘群安网员，被评为公司标兵、岗位明星、优秀共产党员及省市和全国劳模。

维护农民工的利益

公司改制成立时，按照《公司法》的规定，

合同》。他先后主持召开联席会议11次，审议通过议案11项，专委会活动9次，重新修改和完善了《基层科队民主管理办法》、《厂务公开实施细则》和《考核办法》，出台了员工带薪年休假实施办法，利用网络推行多媒体厂务公开制度，多次深入基层一线督促三级公开体系的建设和操作程序的完善，推进基层科队分配民主管理，确保农民工工资收入随着企业经济效益好转而逐年增长，5年来已提高了3倍多。

“以前在外打工，连‘三金五险’、劳保福利都没听说过，在南桐矿业公司却一样都没少。我们全部都签了劳动合同，住进了标准化公寓。”南桐煤矿运转队农民工刘春深有感触。

“三金五险”、劳保福利都由公司承担，农民工不用再为这些费用发愁，而且住进标准化公寓，生活条件大大改善。

元旦春节送温暖，不让一个农民工因生

病而返家，不让一个农民工因困难而过不好春节；农民工子女入学困难，他主持开展“金秋助学”活动，由工会出资缓解农民工子女上学难；盛夏高温季节，他组织各级工会购买清凉物品和防暑药品，亲自深

人物检索

张林忠 58岁，大专学历，高级政工师。1971年在重庆市南桐矿务局参加工作，历任南桐矿务局总医院党委工作部长、党委书记兼院长，1998年11月至今任南桐矿业公司工会主席。

触：“这里有保障，工资从不拖欠，今年作为‘无三违’员工，我参加了幸运抽奖活动，将免费到北京享受一回‘双飞七日游’。”

帮扶困难农民工

农民工普遍家庭经济收入不高，文化技能水平较低，在企业中居于弱势地位，大都存

在着这样那样的困难。“离了他们，企业很多苦、脏、累、险的工作基本就没人干。”张林忠认为，把农民工纳入困难帮扶范围，帮助解决农民工的困难是自己不可推卸的职责。

2007年8月，公司工会拨出专项资金20万元，成立了农民工帮扶分中心，建立健全农民工帮扶档案，集中开展为农民工送温暖活动。

元旦春节送温暖，不让一个农民工因生

病而返家，不让一个农民工因困难而过不好春节；农民工子女入学困难，他主持开展“金秋助学”活动，由工会出资缓解农民工子女上学难；盛夏高温季节，他组织各级工会购买清凉物品和防暑药品，亲自深

入基层一线慰问坚守在高温岗位上的员工，并向他们宣传防暑降温知识和中暑急救常识，没有让农民工发生过一次中暑的情况；他为农民工争取到了同等健康待遇，享受企业医疗服务、免费体检和重大疾病医疗救助活动；工会每次组织的文娱活动和技术练兵比赛，总有农民工参与和受邀观看的身影。

近年来，南桐矿业公司每年用于农民工的助学、助医、济困等资金达50多万元。“以我目前的收入，要在城里买一套20多万元的房子，太难了。”2004年，贵州省铜仁市碧江区村民李国平到南桐矿业公司掘进142队当了一名农民工，他一家四口，居住在不足30平方米阴暗棚子里：“一辈子做梦也没想到，通过工会组织努力，万盛工矿棚户区改造把我们这些农民工都纳入进去了，我只花了1万多元就住上了新房。”他告诉记者，还有