

151
APR-MAY/2016

Content 1

我集团新标识  注解——
力嘉國際
LUKKA INTERNATIONAL

2010年11月3日，即力嘉（香港）40周年庆典之日，我集团正式启用新标识。

力嘉的英文名字为“LUK KA”，新标识取二字的英文首字母“L”与“K”组合而成，“L”设计成一个“别号”，代表力嘉永远是最佳的印刷伙伴，“K”组自中国文字“人”，喻意集团以人为本，重视人力资源、人才培育和员工的专业素质。色彩用上橙红、粉蓝和紫色，橙红色象征积极、年轻、活力，粉蓝色象征稳重、坚实、茁壮成长，紫色表现承传尊贵和荣誉。两个字母的厚重结构和叠印效果，呈现力嘉主要业务——纸品的保护机能和彩印成效；同时，“别号”横跨二字母，象征优质企业品牌和卓越品质的美誉跨代承传，赢得客户赞赏，成为业界翘楚。

新标识代表着我集团的经营理念、企业的文化特色、企业的规模、经营的内容和特点，因而是企业精神的具体象征。在此，将新标识介绍给大家，希望大家去理解并尊崇。

我们的愿景：

成为中国包装印刷界的领跑者，
让力嘉包装传遍全球

我们的使命：

坚持绿色经营，传承印刷文明，
持续为客户创造最大的价值

我们的价值观：

敬业忠诚 团结奉献
务实创新 互赢共进

2

卷首语

 创意集聚让传统文化时尚起来

集团要闻

 第十二届文博会力嘉分会场暨创印节隆重开幕

 “潮汕英歌舞”亮相文博会力嘉分会场

 你能想像，这些都是“纸”做出来的吗？

 力嘉纸“智”创意小课堂走进省级重点小学

3

资讯共享

 从印刷业的角度解读 2016 “政府工作报告”

4

员工风采

 我们是一家人

 办公室里的“弥勒佛”，员工心目中的标哥

5

生产管理

 如何处理顾客投诉

6

文苑漫步

 这辈子感谢与您相遇

 女人，得靠自己

 春·新机

7

力嘉百科

 厂区观音山公园“换新装”

 夏天防蚊妙招

 自甘平庸惹了谁？



力嘉创意文化产业园分会场暨第五届创印节开幕

创意集聚让传统文化时尚起来



五月的深圳，群芳争艳，文化创意精彩纷呈，处处弥漫着浓郁的文化气息。

5月11日，力嘉创意文化产业园分会场开幕式暨第五届创印节在力嘉创意文化广场举行。作为国内唯一一个以高端印刷为主题、集聚创意文化与科研生产等相关产业于一身的文化产业园区，力嘉已连续五届被认定为深圳文博会分会场。

开幕式上，一段精彩的英歌舞表演拉开了力嘉分会场序幕。英歌舞是广东潮汕地区的汉族民俗舞蹈，为国家非物质文化遗产，由汕头市潮阳南侨中学分校——力嘉中学的青年英歌队倾情表演，强烈的节奏、浓厚的地方特色文化让现场气氛高涨。

本届文博会上，力嘉以“创艺凝聚力”为主题，把传统文化与创意文化巧妙结合。10多项富有创意的文化活动包括曹崇恩杨大名当代雕塑水墨联展、创客连线四地互通、中国塔吉克人文专题摄影展等，为广大观众呈现优秀的艺术精品、创意思潮，充分诠释“凝聚”二字的意义所在，在为深圳市民提供欣赏艺术的场所、陶冶艺术情操的同时，搭建艺术学术交流平台，为文创事业的繁荣提供很好助力。

此外，力嘉分会场还有瓦楞纸创意展之多彩童年、5D立体乐园体验日、高端数码互动体验等互动体验活动，让观众感受创意与科技碰撞产生的不一样的精彩。

何小娟、蒋小平/文



第十二届文博会力嘉分会场 暨创印节隆重开幕



5月11日下午，第十二届文博会力嘉分会场暨第五届创印节开幕式在力嘉创意文化产业园隆重举行，来自社会各界的领导嘉宾汇集力嘉，共同庆祝此次文化盛会的举办。

国家新闻出版广电总局印刷发行司司长王岩镔、深圳市人大常委会副主任刘恩、中央人民政府驻香港特别行政区联络办公室宣传文体部副部长朱挺、中共深圳市委宣传部副部长李瑞琦、中国包装联合会副会长王利、中国印刷及设备器材工业协会秘书长王立建、深圳市外商投资企业协会会长郭小慧、原深圳市政协副主席深圳市关心下一代青年委员会主任姚欣耀、深圳市龙岗区政协主席陈少雄等领导，以及省、市、区相关部门及各横岗街道领导、行业协会领导及书画艺术大师、印刷、包装、创意文化行业企业、专家、学者、艺术家以及众多权威媒体的记者朋友们参加了本次开幕式。

第十二届文博会力嘉分会场暨第五届创印节开幕式于下午15:00准时举行。随着精彩的英歌舞表演，第十二届文博会力嘉分会场暨第五届创印节开幕式正式拉开序幕。

潮汕英歌舞相传已有三千年的历史，它具有庞大的阵容，参与人数多、普及面广，八九十岁的老人、中年、青年、少年、乃至儿童、妇女均可参与其中。透过他们漂亮鲜艳的服饰和表演，可以感受到那种人体的力量美；那种热情奔放，那种自豪感以及奋发向上的乐观主义精神。此次表演英歌舞的是来自于汕头市潮阳南侨中学分校——力嘉中学的青年英歌队。

接着，我集团董事长马伟武，原深圳政协副主席姚欣耀，中国印刷及设备器材工业协会秘书长王立建，中国包装联合会副会长王利，国家新闻出版广电总局印刷发行司司长王岩镔女士上台致辞，他们在致辞中对力嘉创意文化产业园作为文博会分会场隆重开幕，致以最热烈的祝贺，对我园区近五来所取得的成绩给予了充分的肯定，并希望我园区深化转型发展，坚持“文化创意与现代高科技印刷融合发展”的产业模式，传承中华优秀文化，立足当前，积极探索产业革新之路，继续为行业和社会的发展，做出新的更大的贡献。

然后，曹崇恩、杨大名先生就书画艺术领域上的合作与





马伟武董事长在开幕式上致辞



汕头市潮阳区政协主席陈邦津授英歌旗于马徐雄董事总经理



开幕式现场



暨南大学校长助理王志伟授牌于我集团马家慧总经理

力嘉进行签约，曹崇恩杨大名当代雕塑水墨联展是本次力嘉分会场的重要展览之一，展现了当代雕塑水墨大师的经典之作。此外，深圳职业技术学院与暨南大学也相继与我集团产业之一的力嘉东莞环保包装印刷产业园进行授牌仪式。如此成绩标志我集团的发展跨入一个新的阶段。潮汕南侨中学分校力嘉中学授予力嘉英歌旗，感谢力嘉在弘扬中国传统文化上所作出的贡献。

最后，国家新闻出版广电总局印刷发行司司长王岩镔女士宣布第十二届文博会力嘉分会场暨第五届创印节开幕，台上主礼嘉宾手握青花瓷瓶，将瓶中之水注入启动台中。寓意一帆风顺的船只从启动台中缓缓升起，将整个开幕式推向高潮。这也标志本次力嘉分会场开幕式圆满成功。

开幕式结束后，嘉宾们参观了创印节准备的十多项富有创意的文化活动，体验“创艺文化之旅”。



市职业技术学院副院长柏子游授牌于我集团马楚邦副总经理



曹崇恩、杨大名与我集团马楚力副总经理签约





“潮汕英歌舞”亮相文博会力嘉分会场

——表演者系汕头市潮阳区南侨中学分校力嘉中学的学生



第十二届文博会力嘉创意文化产业园分会场，开幕式第一个表演就是由来自汕头市潮阳南侨中学分校力嘉中学青年英歌队带来的潮汕特色英歌舞。

“潮汕英歌舞”于2006年被列为首批国家级非物质文化遗产，同时也是潮阳民间艺术三瑰宝之一。民间舞蹈是中华民族舞蹈艺术的根，岭南民间舞蹈艺术更是异彩纷呈。在众多的舞蹈种类中，潮汕英歌舞独具风格，具有鲜明的特色，是我国民间舞蹈的一种稀有舞蹈。英歌舞流行于潮汕地区，阳刚而恢宏，融汇了戏剧、舞蹈、武术等成分，是潮汕地区人民表达喜庆的一种方式。

今天为我们表演英歌舞的是来自于汕头市潮阳南侨中学力嘉中学的青年英歌队。潮阳南侨中学的分校区力嘉中学，是由汕头市荣誉市民、我集团董事长马伟武和董事总经理马馥雄共同捐资，至今累计捐资已达6000万元兴建的。力嘉中学作为新校区，依旧传承着南侨中学的历史文化，秉承先辈

的优良传统，在上级的领导和支持下，已发展成为一所校风严谨、管理规范、师资优良、设施较完备、质量较高、环境整洁的高级中学。力嘉中学以“团结、笃行、求知、创新”为校训，秉承优秀的传统，以严谨科学的方法教导学生，鼓舞学生积极向上，不断奋斗进取，成为一所学风优良的学校。

说起这个青年英歌队，虽然年龄不大，但表演经验确实很丰富。在近几年也进行过多次表演并获得了不俗的成绩，青年英歌队除了常规日常排练、校内纪念五四运动、元旦文艺汇演外，于2015年10月参加第四届潮阳区中小学生艺术展演并荣获一等奖。2015年12月应邀出席第六届潮阳区学生田径运动会开幕式表演，获得与会领导、师生的好评。学校青年英歌队演出图片还被选为《广东教育》综合版2016年第2期封面，演出视频也多次被潮阳电视台作为新闻背景素材编。



你能想像，这些都是“纸”做出来的吗？

文博会力嘉分会场暨创印节活动吸引了大批游客前来参观，络绎不绝。其中曹崇恩杨大名当代雕塑水墨联展、创客连线四地互通等精彩活动展览受到了游客的喜爱。

这期，小编要为大家详细介绍的是瓦楞纸创意展。创意展上，仿佛让自己回到了童年；而孩子们，也看到了一个色彩斑斓的童年。

在文博会主会场，瓦楞纸创意展同样备受瞩目，活泼可爱的毛毛虫造型的凳子吸引了大批游客的参观，对我们的瓦楞纸制品表示赞叹。对此，游客们也有许多疑问，例如，

问：瓦楞纸纸品的防水效果如何？

答：如果不用水浸泡，是不会变形的。

问：瓦楞纸纸品的接触面是否危险？

答：游客当场实验了，用手直接接触瓦楞纸纸品，得到

的反馈是，摸着很滑，并没有想象中的刺手。

问：瓦楞纸纸品是否容易损坏？

答：如果不是人为损坏，瓦楞纸的寿命是很长的。

也有大批游客，有意向订购我们的产品。除此之外，瓦楞纸做的人形广告牌，可以将客户需要推广的信息，标志在上面，吸引人眼球的同时，为客户带去可观的盈利。

瓦楞纸纸品的特点：强度高，不变形，刚性好，缓冲性能强，隔音、隔热效果好等。材料可100%回收再利用，符合资源循环利用的环保要求。随着国内人文生活水平的日益提高，人们对于生活中的环保要求越发重视。

在此呼吁大家，保护环境，从身边点滴做起。



游客坐的是毛毛虫造型的凳子



瓦楞纸做的拖拉机



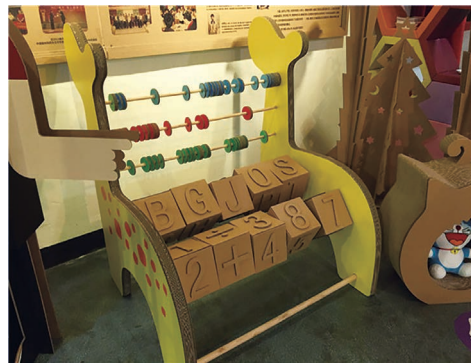
可爱的跷跷板



瓦楞纸做的摩天轮



瓦楞纸做的滑滑梯



智力游戏





力嘉纸“智”创意小课堂走进省级重点小学

提要：4月8日，力嘉受深圳市福田区省重点小学荔园小学西校区的邀请，组织团队到校给同学们开展了一堂生动有趣的“纸‘智’创意小课堂”课外活动。此次活动丰富了荔园小学课堂的多样性，同时也受到了同学们的喜爱。



4月8日下午，由力嘉创意文化产业园数码中心业务部经理叶坤带领的市场组一行5人，前往福田区荔园小学西校区，为二年级三班开展“纸‘智’创意小课堂”课外活动。

在活动现场，数码中心业务部叶经理化身“叶子老师”拉近了与同学间的距离，以中国四大发明的互动式提问为切入点，很快就有学生用洪亮的声音喊出：“指南针、火药、印刷术、造纸术。”

叶子老师顺势提出“纸”是怎么演变来的？引起了同学们的浓厚兴趣，由此叶子老师开始娓娓道来。

回归源头，探寻纸张发展始末

叶子老师以从力嘉博物馆借出的龟壳、牛骨、竹筒和帛书等实物加互动的方式，简述从殷商时期、西周时期到春秋时期当时古人记录文字的不易，层层递进纸的演变过程。在播放完蔡伦造纸的视频后，以课本为例介绍了现代造纸工艺，使同学们体会到纸张的来之不易，以培养他们珍惜纸张的意识，激发他们强烈的爱国之心和民族自豪感。

当手工遇上照片，编织别样的友谊画册

作为本次活动的高潮环节，也是同学们最迫不及待的动手环节。叶子老师把装有班级35名同学的力嘉个性编织画册信封随机分给同学。

在指导下，同学们拆开信封把横排和竖排的画册拼凑成两张完整的照片，再将纵排的画册依次一上一下错落的编织，构成一张完整的编织画。有的同学抢先完成，看到自己亲手制成的力嘉个性编织画即惊奇又高兴。叶子老师引导说：帮助同学就是帮助整个班级快速完成。话音刚落，已完成的同学立马上前协助他人。这时力嘉编织画环节的价值体现出来，原来这个环节是在帮助同学们之间搭起友谊的桥梁，一片片画条也将同学们的心紧紧地串联在一起。

交换相册的环节，兴奋和期待的笑声装满了整间教室，同学们之间的感情愈发深厚了。

在满满的收获和欢声笑语中，随着“咔嚓”一声，本次课外活动圆满落幕。力嘉此次携手荔园小学活动的成功，势必会与其他更多学校的合作埋下契机，实现企业、学校、学生与社会多赢！

后记：

课后叶小姐对为什么设计力嘉编织画环节的问题，这样回答“首先编织画的色彩丰富，可以定制照片，对孩子来说有极大的吸引力；其次8岁左右的孩子并不是每个人都可以独立完成，这时同学们就需要相互协作，这样既可以锻炼同学们的动手能力，又可以增进友谊；最后在互换编织画的环节，也让同学们懂得感恩他人。”

班主任王老师表示：智+趣，让同学和自己一起兴奋了一回，在动手中既能快乐地学习，也很有意义。

产业园：黄娜





2016 政府工作报告

关乎你我的这些数字

国务院客户端
WWW.GOV.CN

中国政府网
WWW.GOV.CN 微博 微信

资讯
共享

从印刷业的角度解读2016“政府工作报告”

(紧接上期)

解读六：环境保护新突破，绿色印刷发展新动力

李克强指出，治理污染、保护环境，事关人民群众健康和可持续发展，必须强力推进，下决心走出一条经济发展与环境改善双赢之路。要进一步扩大绿色环保标准覆盖面。支持推广节能环保先进技术装备，广泛开展合同能源管理和环境污染第三方治理。加大建筑节能改造力度，加快传统制造业绿色改造。

现阶段，环境污染问题获得了前所未有的关注目光，环境保护刻不容缓。值得关注的是，印刷业是较早开始实施绿色环保标准的行业之一。自2010年印刷业正式推进实施绿色印刷以来，绿色印刷在中国成绩显著。绿色印刷作为“十二五”期间我国印刷业的一项基本发展战略，成效显著。

随着国家治理环境污染进程的不断加快，绿色印刷在我国也将继续保持快速的发展势头。同时，随着全国各地印刷业VOCs排放收费细则的陆续出台，印刷企业可能会面临更严峻的环保形势。

解读七：文化产业继续深入发展，印刷业继续受利好政策影响

李克强指出，要推进文化改革发展，促进传统媒体与新兴媒体融合发展。他强调说，实施哲学社会科学创新工程，发展文学艺术、新闻出版、广播影视、档案等事业。建设中国特色新型智库。加强文化遗产保护利用。深化群众性精神文明创建活动，倡导全民阅读，普及科学知识，提高国民素质和社会文明程度。

2012年十八大特别提出文化产业要成为国民经济支柱性产业，并在国民经济中的地位已经不容动摇，作为文化产业的重要组成部分，印刷业也迎来了良好的发展机遇。受文化产业继续深入发展影响，印刷业也将继续受利好政策影响，不少印刷企业已经尝到了发展文化产业的甜头。广大印刷企业要积极将自己定位为文化产业，争取国家更多的支持。

解读八：推进新型城镇化发展，带动印刷产业迎来发展良机

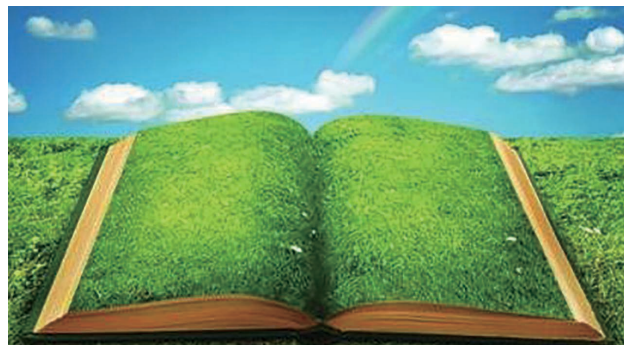
李克强指出，要深入推进新型城镇化。城镇化是解决城乡差距的根本途径，也是最大的内需所在。他也强调，深入推进“一带一路”建设，落实京津冀协同发展规划纲要，加快长江经济带发展。制定实施西部大开发“十三五”规划，实施新一轮东北地区等老工业基地振兴战略，出台促进中部地区崛起新十年规划，支持东部地区在体制创新、陆海统筹等方面率先突破。促进资源型地区经济转型升级。

印刷业与工业化和城镇化息息相关。印刷业依托于城市生存和发展，而在推进城市化、工业化过程中，印刷业又以其加工制造和文化产业两重属性的特质带动经济发展和社会进步，是典型的都市产业。随着我国城镇化进程的不断优化，以及我国“一带一路”政策的落实和全国各地的协同发展战略实施，2016年我国印刷业也会继续迎来发展良机。

解读九：生命安全重于泰山，坚持抓好印企生产安全

李克强指出，必须坚持不懈抓好安全生产和公共安全，加强安全基础设施和防灾减灾能力建设。完善和落实安全生产责任、管理制度和考核机制，实行党政同责、一岗双责、失职追责，严格监管执法，坚决遏制重特大事故发生，切实保障人民生命财产安全。

安全生产是每个企业首先要强化的工作，但我们周围偶尔也会发生一些因大意而酿造的“印刷事故”。目前，很多印刷企业都有关于安全生产方面的规章制度和对安全生产的要求，2016年，希望企业进一步落实制度，将事故发生率降到最低，保证企业的安全、健康发展。来源：科印网





我们是一家人

——力嘉创意文化产业园数码中心拓展训练体验之旅



3月20号清晨八点，力嘉创意文化产业园数码中心共40人从产业园出发，前往深圳大鹏半岛科普特生态园进行拓展训练。趁着周末，我们数码中心这个大家庭有幸到此体验融合之旅。

一个小时的车程，业务部经理叶坤带领我们在车内组织游戏，有说有笑，热闹非凡，转眼我们就到达了本次目的地。此次西点融合体验之旅正式拉开帷幕。

整场拓展有四个游戏环节：破冰分组、外贸业务模拟、急速60秒和穿越黑洞。让我印象深刻的两个游戏环节就是“外贸业务模拟”和“穿越黑洞”。

破冰之后，我们进入第二个游戏环节：外贸业务模拟。三个小组每组由3人扮演非洲土著客户，1人扮演业务员，剩下9到10人扮演设计生产人员（每个小组的生产、设计、业务人员都非本色出演）。将教练提前准备好的乐高模型通过语言和肢体由客户传递给业务员，业务员反馈给生产设计人员，看哪个小组能还原乐高模型。整轮环节还原了力嘉数码

中心三个部门的工作流程。三个小组最后出现了三种不同结果：第一组百分百复原了乐高样本；第二组模型复原百分之三十；第三组还原百分之八十。通过这个结果，我们看到了我们不同岗位的员工注意的重点完全不同——业务员侧重还原客户要求，设计人员侧重产品图样构思，生产人员侧重产品材料和产品质量，所以导致每个人传达的重点不一样，出来的结果也有差别。最后每个组的代表上台发表感想，大家都互相交流了不同岗位的不易与压力，体会了每个岗位所考虑的重点不同，触及真实工作中的反思，互相理解了对方的难处，在工作过程中，我们往往没有站在对方的角度想问题，我想我们在生活和工作中，都会遇到这样的问题。

在傍晚时分，我们迎来了今天的终极挑战：穿越黑洞。团队自愿产生一名领导带领团队成员冲出重围，生产部经理水哥挑起了这个重任。所有学员在规定时间内穿越一个离地面1.2米高长宽各80公分的网洞，游戏过程中，不能借助任何外界的工具，不能讲话，不能触绳，否则一切从零开始，并





全体做俯卧撑，俯卧撑数量会逐次增加。虽然在前几次摸索中不断失败（有讲话、有触网）不断地被惩罚做俯卧撑，但我们没有互相责怪，我们的激情也没有因此消减，因为每个人都在全力以赴。最后一个穿越学员吴顺更是困难重重，他的身边已无任何支撑，只能依靠对面39名学员为他呐喊。后果可想而知，一次次触网，一次次惩罚俯卧撑，他即使大汗淋漓、体力透支，也选择一人承担面对，否则对面的39名学员都要重新来过，所以每一次选择他都毫不犹豫。在我们一次次呐喊和吴顺的不断受罚中，教练被我们的诚意所感动，伸出援助之手，我们40个人终于集合在一起。超乎所有人想象，仅用28分钟完成了全员穿越（不到原计划三分之一的时间）。在教练宣布完成挑战的那一刻，所有的男学员都是汗流浹背、气喘吁吁。最后我们相拥而流泪，为感动、为集体、也为自己。这是开心的泪，是自豪的泪，是感人心脾的泪。我们的潜能是有待被激发的，只有整个团队在面对困难与挑战时激发出团队的斗志，提升士气，才能屡败屡战，越挫越勇。

这次拓展训练时间虽然短暂，但大家的体会是深刻的，回忆是隽永的。我作为力嘉数码中心的一个新员工，更是感触颇多，通过这次拓展，感觉自己真正与力嘉融为一体，与各位兄弟姐妹融为一体。遇到困难和挑战谁也无法独善其身，我们整个团队在这次体验中真正做到了不抛弃、不放弃。We are family!!!

数码中心业务部：杨杏



图为“急速60秒”游戏环节



参训学员感动流泪，相互拥抱打气



学员们在进行终极挑战——穿越黑洞



图为参训学员“破冰环节”





办公室里的“弥勒佛”，员工心目中的标哥

——记印刷部生产副经理程之标



图为印刷部副经理程之标正在为办公室文员分析报表上出现的问题

身影未现笑声来 幽默风趣乐开怀

团队融洽氛围暖 赢得大家好口碑

这是对印刷部生产副经理程之标的真实写照。程生性格开朗、乐观，在工作中不论做什么事，遇到什么样的难题，和什么人打交道，都是笑脸相迎、勇于面对，直至把难题解决好，让大家满意为止。

程副经理像极了寺庙里的弥勒佛，给人一种亲切和蔼、轻松愉悦的感觉，他和员工们在一起从不摆架子，很随和，这样大家就没有拘束感，觉得他就像自己的兄长一样，久而久之，员工们很少称呼他为程经理，大家都习惯尊称他为标哥。

标哥工作认真、尽心尽责，有很强的使命感，积极协助谢经理完成公司下达给印刷部的各项工作。他善于管理，巧妙利用PDCA（P--计划，D--执行，C--检查，A—反馈）循环理论作为工作中的指导；在处理千头万绪的问题时，又

充分利用艾森豪威尔十字法则，对事件进行分类汇总，巧用工作技巧将这些问题迎刃而解。

标哥工作很忙，大部分时间都是在机台处理技艺方面的问题。在工作间隙才上办公室喝口水以及处理一下电邮。他经常向文员们灌输对工作的热爱、责任意识和团队配合的重要性。

公司为了加强对未来市场的掌控权，一直注重对人才的培养，去年委派三位管理人员到德国去培训，标哥也在其中，当他得知有学习的机会时非常兴奋，他说对一个打工者来说，能有学习的机会非常不易，这次还是出国深造，对自己来说真是梦寐以求，一定要充分利用这次机会，努力学习，回来更好的服务公司。

标哥学成归来后，不仅掌握了大量的高堡机械等印刷技术，还观察到德国公司对生产车间的科学规划、空间的充分利用等。在日后的管理中，他首先提出“工欲善其事，必先利其器。”要求机台主管及下面的员工，首先要做的就是把机器保养做到位，只有机器正常，后面的人为问题才好控制；其次要学习德国工人的严谨敬业的工作态度，在问题面前要有敢于担当，要勇于开展自我批评，找出原因，避免下次再走弯路；另外还要注意团队间的紧密配合，让员工们明白团队精神的重要性。

印刷部在谢经理的领导下，在标哥的大力协助配合和全体员工的努力下，取得长足的发展，基本上满足PMC一下单就可生产的短时高效的排单任务。个人利益服从于群体利益的意识已在加强，团队之间的配合也取得了很大的进步，标哥在和员工们的互动中赢得了尊重，“标哥”这个名字已融入到员工们的心坎里。

印刷部 杨海



以服务获得肯定

以专业赢得尊重

以创新获得进步



如何处理顾客投诉



客户投诉是办公室经常遇到的问题，因此，如何有效的处理客户投诉有着重要的意义。处理客户投诉必须要掌握方法，无论受到责难或是批评都应该虚心受教，诚心对待，即使是严厉的责备也是如此，绝对要避免的就是与顾客发生争吵。

面对客户的投诉要做到以下几点：

1、接到投诉的时候，首先应该说谢谢，大多数人不会对客户的抱怨表示谢意，但是优秀的处理方法就是像接到一份礼物那样真诚的表示谢意，同时，说谢谢的时候要注意自己的身体语言。

2、解释为什么要感谢客户的投诉。单纯的说谢谢，会让人觉得不真实，当告诉他们，他们的投诉会方便以后的改进时，顾客会感觉到诚意。

3、对发生的错误表示道歉，无论谁是谁非，给客户带来方便或者不悦，都需要道歉。负责处理客户投诉的人必须要及时平复客户的情绪，要先解决心情再解决事情，心平气和才能做出适当的解释，才能更好的解决问题。

4、表现对出现问题的高度关心，承诺立即着手处理该问题。

5、紧接上一步，为立即着手解决问题，还需要询问客户必要的信息。尽管客户已经在前面提出了问题，但是仍然需要从职业的角度再问一些问题确认情况。此外，还要问客户，如何才能满足他的要求，或者提出自己准备这样做他是否满意。

6、解决问题要快速，按照自己说的去做，紧急的感觉会令客户心理有所平衡，舒缓他们的情绪，此外，还有跟进，检查客户是否满意，并感谢他们的投诉，公司可以避免今后发生类似的事情。

7、避免以后出现同样的错误，要让公司上下知道这个问题，并从系统上解决它，要真正找到问题的根源，把客户的投诉当作是改进的礼物，要在分享礼物的同时使礼物发挥其最大的效果。

以上是一些处理客户投诉的做法。目前在市场竞争这么激烈的情况下，售后服务是非常关键的一步，如何赢得市场，产品的质量、品牌是一方面，服务是另外一方面，都不可忽视。





这辈子感谢与您相遇

——在母亲节到来之际，谨以此文献给我的母亲



本文作者与母亲、小孩在深圳留影

窗外一片乌黑，雨点打在头顶上的瓦房，黄泥混着水从墙角涌下，破烂的厨灶晃动着一个矮小佝偻的身影，您还在忙碌着。

父亲外出干活已经好几天了，全家的杂活和年幼的六个小孩都需要您一人照料。白天蒙蒙亮的时候您已经外出锄地回来，急忙给我们姐妹六人弄点早饭，让我们去上学。

家里大大小小的事都是您在打点，即使父亲外出回家也不例外，每天傍晚都是天昏昏暗的时候才回家喂猪做饭烧水洗澡。您就像一枚陀螺，没有一刻消停。

我不知道从什么时候开始，您的眼角已经起皱得像一朵晒干了的菊花；不知道从什么时候开始，您光滑的肌肤变得黝黑粗糙；不知道从什么时候开始，您婀娜多姿的身段变得粗壮。我知道，这都是因为生活。曾经多少次，我想上前拥抱你，我的母亲。您似那柔情的水，教会我们做人要宽容，教育我们凡事要坚强。

有一件事也许您忘记了，可是我深深的记得。大概是我六岁那年，那天家里破天荒有人送来十斤面条和一斤猪肉，所有孩子都欢喜得不得了，满屋子的跑，高兴得像过年一样。您和父亲坐在昏黑的屋里头，脸上也乐开了花。作为长女，我主动要求去下面条给全家吃。我一边哼着歌一边和在一旁摊睡的母猪嬉戏，一想到接下来丰盛的晚餐心里便美滋滋的。就在一切都准备就绪的时候，我调皮的外出溜达了一会，等我再回到灶台时看到的那一幕我却傻眼了，身体僵硬不知如何是好——面条被母猪吃了！盛面的大脸盆翻到在地，倒扣着，面条的残渣散落在四周，我急得眼泪哗啦啦直流，感觉像天塌下来了，这可是咱家用半个月伙食才买来的呀。这时，您也进了厨房，一下子就明白了发生的事，就在我等着您的责备时，您却没有对我生气，反而轻轻的抚摸着我的额头安慰我。您说了很多很多，我已记不太清了，可是我永远记得您那温柔慈祥的眼神。

后来我嫁人成家，您的爱依然沐浴着我，让我感受到这个世界依然还有属于我的温暖。母亲，您是一个让我骄傲敬佩的女人。感谢上天让我们相遇，让我成为您的女儿！时光您慢些吧，让我和我的母亲多相处一点。

一生坚强勤劳的母亲，遇见您是我这辈子最幸福的事！

加工精品手工部：钟凤蓝





也许女人的身体注定柔弱
那就让内心更加强大



女人，得靠自己

今年过完春节，在外务工者也陆陆续续的返工了，男女老少，一拨又一拨的涌出车站，而我，也在其中。

爸爸妈妈只生了我一个，家里虽然谈不上锦衣玉食，但也总算衣食无忧，从小到大，其实我都像公主般的生活着。在很多人眼里，我大可不必出来工作，在家帮助爸妈经营他们苦心经营多年的小杂货铺，虽然没有大富大贵，但也能过着小康水平的生活。出行前，老妈也劝我，别出去工作了，在家待着就好。可是，我还是毅然地背起了行囊远行。

外出，能挣钱是好事，但更重要的是，我想独立(生活独立，思想独立，人格独立)。我想有一份独立的工作，不管钱多钱少，至少我能养活自己，有自己的朋友圈。

在家待着，做做家务，上上网，看看电视，每天都重复过着这样的日子。这些年在家，我越来越觉得失去自我，越来越和这个社会脱节。年龄越来越大了，我反而没有变得更成熟稳重，却是越来越浮躁，不能保持平常心了。我总是反思：我这是怎么了？一开始，我并不觉得自己有多糟糕，可是有一天，朋友对我说，你快28岁生日了。我才明白，啊，原来，我28了，再也不是十八妹了。想想，同学朋友都有了各自的房子车子，拥有了自己的事业，而我。我终于顿悟！



我想，我应该要有一份独立的工作，一份独立的经济来源。哪怕有一天，父母离我而去，或者全世界都抛弃了我，至少我的事业不会抛弃。独立工作，会让我经历更多，也会懂得更多，会让我更坚强，增长智慧。书上不是也常说嘛，智慧能让人更美丽！

天气渐渐变暖了，神清气爽的，我也正常上班了。带着梦想工作，所以每天都斗志昂扬的。

如今，我有了自己的生活圈子，朋友圈子，同事圈子，生活过得很充实，也很有意义。不要觉得自己老了做不了什么事，更不要觉得谁谁谁可以养活自己，我们不能看扁了自己。每个舍得付出、有梦想去努力的女人，才是最美的女人！

我觉得，女人得靠自己，不要荒废了自己的一生。

加工精品手工部：十八妹

微信公众号“力嘉新天地”开通啦！

力嘉广大工友们，为了顺应当今网络时代的发展潮流，搭建一个更为简单、便捷、高效的沟通与互动平台，推进我司升级转型发展，我公司于2016年1月11日正式开通了公众号“力嘉新天地”（微信号为：i-lukka）。“力嘉新天地”公众号的开通，对我们了解公司运营动态、构筑沟通与互动平台、分享相关资讯以及传播企业文化等方面，将会起着非常重要的作用。

欢迎大家对“力嘉新天地”公众号平台，多提宝贵意见。因为有您的参与和支持，我们的“力嘉新天地”公众号平台才更接地气、出精彩、有实效，才能发挥积极的作用。

敬请大家相互转告并关注我们，右图为“力嘉新天地”微信信号的二维码。

关注方法：1、微信搜索公众号：i-lukka 后找到我们的公众号并关注；2、微信扫描右图“力嘉新天地”微信信号的二维码。





春天，草儿绿，花儿香，油菜花满地满地的开，一大片一大片的暖黄藏进了人们的视野，躲进了人们的心窝窝。吹面不寒杨柳风，不错，它轻轻柔柔地吹过，带来些许新翻的泥土的气息，裹挟着青草的香味儿，三三两两的雨下个不停，滴答滴答的，仿佛一首首雨的舞曲在每个夜幕谱写，这便是春赋予我的最美好的感触。中国有句俗语，叫：“一年之计在于春，一日之计在于晨”，是的，春天是万物复苏的季节，同样也是生机勃勃的季节，当然更是一年计划开始的好时节。

早晨，我带着欢快的好心情走向工作岗位，打开电脑，看邮件，然后放电影似的将一天要做的事情在头脑中过一遍，捋顺事情的轻重缓急，接下来，去接一杯白开水，趁机跟同事打声招呼，然后带着愉悦的心情投入到忙碌而又充实的工作中去。有的时候，我会厌倦这样的生活，因为我觉得

这样的生活好像缺乏新鲜，它似乎一成不变。但是有时候我又很享受这样的生活，因为它让我的生活井井有条，收获颇丰，并且也让我知道了生活的本真面目——平淡是真。而每一天是否新鲜，其实只关乎心态！都说春天是播种的季节，播下什么样的种，就会收获什么样的果，而我想说，其实春天不止是播种的好时节，更是灌溉和除虫去杂的好时节。春天的空气是新鲜的，春天的绿叶是可爱的，春天的人们是乐观向上的。在春天，人们会有很多想法和计划，关于生活，关于工作，关于理想。企业也会有更新的目标，关于发展，关于管理，关于生产。

每次当我走在厂区的时候，我都喜欢看看力嘉这群可爱而又勤奋的同事们，也许我们并不相识，也从未打过招呼，但是我们同在力嘉的庇护下成长，实现自我价值，这其实就是一种缘分。缘分这件事情真的很奇妙，它可以让你我穿着同样的工服，带着不同的幸福笑容走在同一条工作的道路上，在同一个饭堂吃饭，讨论同一个话题，享受春风的抚摸，而这春风，从力嘉路起，一直吹进力嘉的每一个部门，每一个生产车间，每一条生产线，每一个力嘉人的心坎！

生活，从来都是不易的，特别是对我们这些远离家乡的来深建设者而言。但是我们在力嘉这个大家庭，照样能感受到春的生机和温暖，能播下希望和收获梦想。这些，就足够让我们享受每一天，感谢每一天！

拓展B组：唐琳

关于将本刊调整为双月刊的通知

广大力嘉职工朋友们：

为了更好地推进我司企业文化建设，顺应当今媒体潮流，让员工享受最时尚、便捷的阅读方式，公司于3月初推行了“力嘉新天地”微信公众号，为员工搭建了一个愉悦、高效的互动平台，深受广大员工的关注和喜爱。

同时，为了更好地做好企业内刊——《力嘉新天地》的办刊工作，秉着将内刊做实、做深、做精的目标，经公司高层批准，从今年4月份起，将《力嘉新天地》由原来的月刊改为现在的双月刊，将页面由原来的16P增加到现在的20P，

并将栏目改设为集团要闻、生产管理、安全生产、员工风采、工会生活、党建风采、员工心声、资讯共享、文苑漫步、力嘉百科十个栏目。

特此告知各位，并希望力嘉广大职工对本刊（包括“力嘉新天地”微信公众号）的办刊工作提出宝贵意见和建议，衷心感谢大家对公司企业文化建设工作的支持！

本刊编辑部
2016年5月13日





厂区观音山公园“换新装”

近期，公司对观音山公园进行了重新修葺和功能完善，包括对观音山观景台地面的平整、坡道护栏的修建、休闲凉亭和石桌石凳的增设等。经过重新修葺和功能完善后的观音山公园景致更显亮丽，功能配套更显人性化，真不愧为力嘉人业余时间休闲观光的好去处。

集团高层一直非常重视员工的生活配套和业余文化生活，横岗力嘉自成立以来，累计投入数千万元用来完善员工的生活配套设施，并荣获深圳市颁发的“花园式工业园区”荣誉称号，真正体现了公司“以人为本”的企业文化。



夏天防蚊妙招



又进入了炎炎夏日，晚上睡觉最恐怖的敌人就是蚊子了，今天小编就教大家夏日防蚊攻略，让夏日的睡眠来的更安静些吧。

方法一、用空酒瓶装上糖水或啤酒放在阴暗处，蚊子闻到甜味就会往瓶子里钻，会被啤酒或糖水黏住致死。

方法二、沸过的醋用碟装，放到房间里不用关门，整夜都不会被蚊子打扰。

方法三、避免在花纹蚊出没的时段(上午7-9时，下午4时到黄昏)在树荫、树丛、

凉亭等阴暗处逗留。

方法四、在室内点燃柑橘皮，既能驱蚊又能消除屋内异味。

方法五、关上门窗，窗前放一个盆子，盆子加混合洗衣粉的水，第二天水盆中就会有死去的蚊子。

方法六、房间里拜访驱蚊草。

方法七、到登隔热流行区旅行，应穿上长袖衣服及长裤，并外露皮肤及衣服上涂蚊虫趋避药物。

方法八、3到5天刷洗水缸、换水一次，并翻盆倒罐、清除花盆、废气罐子等积水。

方法九、房间里放几盒开着的风油精。



人民日报青年观：

自甘平庸惹了谁？



春节到一个朋友家做客，正赶上朋友和上高中的儿子拌嘴。朋友嫌儿子不努力，期末没有考好，说这样下去会平庸一辈子。谁知儿子毫不示弱，当即回嘴：“平庸咋了？平庸招谁惹谁了？平庸也是人生的权利！”

看着小家伙理直气壮的样子，我很吃惊！回来在朋友圈里聊起此事，大家怪我少见多怪，说现在“自甘平庸”在年轻人中很时髦呢。上网一查：还真如此！

惊诧之余，心里颇不是滋味！我的单位正对着杭州少年宫，每天晚上8点半钟，少年宫门口便围满了接孩子的父母。无论刮风下雨，酷暑严寒，莫不如此。他们大多是劳累了一整天啊！有的可能天麻麻亮就得挤公车去上班；有的也许在单位食堂买一份荤菜都会踌躇再三，却拿着汉堡、饮料翘首静候着孩子下课……

眼前情景，总让我想起在报社住筒子楼时的邻居大李。那时候住房都紧张，即使三口之家也只有十几平方米的一小间。为了让孩子安心做作业，大李在房子里用隔音板为儿子单独隔出一个“作业间”。他给孩子安排了“特长班”，大李和妻子还分了工：周六由他接送孩子去学习，周日则由妻子全天候候。

可怜天下父母心！如果大李听到了文章开头那段父子的对话，他心里该会是什么滋味？

对孩子尽责的父母，总是让人充满敬意：他们在对孩子倾注满腔爱的同时，也是在为整个社会作贡献。你想想，如果我们的周围象爱因斯坦、托尔斯泰、巴赫那样的人物一批批涌现，对社会的进步与发展会起什么作用？对我们所有

人来说，都是幸事！

相反，如果每个人都自甘平庸，都不去努力，那又会是怎样？

当然，做一个对社会有用的人，不一定要要求大家都往官场挤——社会精英集中到官场未必不是一件好事！问题是未必人人都适合当官。不适合当官，那么就去当科学家、音乐家、艺术家；即使这些都无缘达到，当个出色的钳工、车工也不错啊，争取当个八级的。如果你自甘平庸，给自己定位永远是学徒工的水平，那么经你手生产的产品谁还敢买？

在网上的论坛里我发现，有的年轻人为了“自甘平庸”寻找理论根据，说老子在《道德经》里就提倡“无为”。如果认真研究了《道德经》的真髓，你会发现：老子所说的“无为”，绝不是无所作为，而是说不做无效的事情，而该干的事情就必须干好。

有位哲人说过：“以出世的态度做人，以入世的态度做事。”这句话很中肯。

其实，不思进取无所事事，未必就会很惬意！西欧有个国家是世界知名的高福利国家：从念小学到大学，全部免费；病了，医疗费用大部分由国家负担；失业了，有高额救济金，足可以衣食无忧。人们形容，在这个国家，人一生下来就进入“保险箱”。可这个国家却又是世界上自杀率最高的国家之一。专家分析自杀的原因认为：无需奋斗而让生活变得没有目的，因为安逸而让人生变得无聊无趣，找不到生命的意义而让人悲观厌世。

责任是生命的滋补剂，拼搏是前进的动力源。可以说，自甘平庸不仅是对父母不负责任，对社会不负责任，更是对自己不负责任。

那么，再来回答开头提到的问题：平庸招谁惹谁了？我会义正辞严地回答：你招惹了我、招惹了你的父母、也招惹了周围很多人——大家都一颗汗珠子摔八瓣努力为社会作贡献，你凭什么坐享其成混吃混喝？没有责任的人，我们这个社会不欢迎。

如果我的子侄辈敢在我面前张口闭口“自甘平庸”，我就忍不住会在他后脑勺上狠狠给一巴掌！

《人民日报》（2016年03月22日 19版）



本刊稿费标准

新闻报道类：

500字以下，稿费为30元—50元；

500—1000字（或以上），稿费为50元—100元。

原创散文、小说类：

500字以下，稿费为30元—50元；

500—1000字（或以上），稿费为50元—100元。

诗词类：视文字行数或字数定，稿费30元—80元。

书画类：30元—50元/幅。

摄影图片类：15元/张。

注：新闻类与原创散文、小说及诗词类的稿费标准，除
以字数为参照依据外，还将作品质量纳入综合评定之中。

报料相关事宜

为了拓宽本刊采稿素材的渠道，丰富和平衡本刊各版块内容，我编辑部希望大家积极及时报料（包括生产管理新举措、控制损耗新途径、技术改进新成果、提高质量新方法、服务客户新事迹、好学上进新典型以及爱岗敬业、团队精神、部门活动、好人好事等方面的素材），以持续提高本刊的办刊质量，希望大家踊跃报料（即报料者因写作水平有限而不擅写稿者，只要将上述有价值的新闻线索告知我编辑部即可，如果一经核实并采用报道，就可获得报料费）。如果发现新闻线索并亲自写稿者，则以付稿酬方式作为回报。

联系方式：663272（短号）；272（分机）

外部邮箱：luxuhui@szlukka.com

内部邮箱：xh.lv@lukka.com

报料规则：

- 1、报料须是新近发生的事件，且真实有效；
- 2、报料一经采用报道，将视报料价值付报料者20—50元的报料费（本刊每月发行后的一周内即付报料费）。
- 3、报料时需说明本人真实姓名、所属部门和联系方式。

力嘉新天地

www.lukka.com.cn



编委会主任 马伟武

顾问 马馥雄 马家慧 马楚邦 马楚力

编委 马泽勇 戴忠平 龙秀云 陈镇南
郭民乐 贝宇 吕旭辉

总编 马伟武

主编 吕旭辉

副主编 贝宇

封面设计 设计组

版面设计 吕旭辉

责任校对 马泽勇 戴忠平 龙秀云 贝宇

发行 李美花

主办 力嘉国际集团有限公司
(公司内部刊物)

地址 深圳市龙岗区横岗街道力嘉路98号

电话 0755—28868161

传真 0755—28863216

外部投稿邮箱：luxuhui@szlukka.com

内部投稿邮箱：xh.lv@lukka.com

本刊网址：http://www.lkccc.com

本刊QQ群：275930153（申请加入时请注明本人的真实姓名和所属部门）

本刊声明

1、凡向本刊编辑部投稿，请作者务必自留底稿。本刊收到的所有稿件不予退还。

2、稿件一经采用，本刊编辑部按稿件的内容、质量付相应稿酬。

3、作者文责自负，对于侵犯他人版权或其他权利的稿件（本刊反对抄袭），本刊不承担任何责任。

4、因本刊编辑部成员水平有限，错误之处难免，敬请公司领导、各位管理员及广大员工读者提出批评和意见。