

做 工
到 作
极 致



2012演讲集



大连万达集团股份有限公司
DALIAN WANDA GROUP CO., LTD.



演讲比赛选手与评委集体合影



副总裁、万达学院院长陈平为特等奖获得者颁奖



集团专职党委副书记、审计部总经理高茜为一等奖获得者颁奖



二等奖获奖者与评委合影



三等奖获奖者与评委合影



优秀奖获得者与评委合影



优秀奖获得者与评委合影



优秀组织奖获奖单位代表与评委合影

目 录

特等奖

- 02 百年万达 极致人生 万达学院 / 曹忠波

一等奖

- 06 伟大的细节 呼和浩特万达百货 / 殷楷岳

二等奖

- 10 身边的极致工作 青岛万达百货 / 朴香兰
12 万达的极致 万达百货总部 / 王慧
14 做最好的执行者 呼和浩特大歌星 / 代爱锋
16 一颗螺丝钉成就万达梦 酒店管理公司 / 潘麒麟
18 度假航母从细节之处彰显品质 长白山国际度假区管理公司 / 韩婧

三等奖

- 22 在信念中绽放 酒店建设公司 / 李玥宜
24 做最好的自己 让生命闪光 呼和浩特大歌星 / 梁婧娴
26 像羚羊一样奔跑 合肥包河商管公司 / 李艺
28 美到极致 酒店建设公司 / 胡阳
30 极致绽放 上海江桥商管公司 / 谢谦

优秀奖

- 34 用心服务 用爱沟通 重庆万达百货 / 詹莉莎
- 36 做好小事 成就未来 丹东项目公司 / 李会鑫
- 38 热爱成就极致 股份公司人力资源部 / 田建礼
- 40 用心、用真诚、用热情把工作做到极致 三亚演艺公司 / 杨雪松
- 42 一粒沙中看世界 长白山国际度假区管理公司 / 金星
- 44 向“责任”致敬 呼和浩特万达影城 / 张帆
- 46 让极致永恒 哈尔滨香坊商管公司 / 徐铭圻
- 48 极致之美源于平凡 集团信息管理中心 / 刘曼欧
- 50 把平凡的工作做到极致就是成功 酒店管理公司 / 杨志鑫
- 52 小作为成就大梦想 北京石景山商管公司 / 王羽
- 54 追求极致 万事必达 影视传媒公司 / 宫淳
- 56 用心收获快乐 长春万达影城 / 李梦露
- 58 成功的秘诀 集团财务部 / 张志清
- 60 让坚持为成功摆渡 上海项目公司 / 王天骄

特等奖



百年万达 极致人生

万达学院 / 曹忠波



当我刚加入万达学院的时候，听到最多的词就是“有用”，开得最多的会就是研讨学院的角色和定位，一转眼，学院开学至今整整 180 天，我们还在不断开会研讨学院的角色和定位。自己被问到最多的问题就是什么样的“有用”才对得起集团对学院上亿的投入。为了

回答好这个问题，我们经历了创造、否定、再创造、再否定……一次次的壮士断腕，我们用万达的标准审视着自以为再熟悉不过的培训领域。

最终，我们放弃了走入传统企业大学的宽门，因为那看似好走实际将注定走投无路。我们选择了防御组织风险的窄门，尽管这窄门令众多企业大学望而却步，尽管这窄门意味着需要不断革自己的命，只因为一个声音高喊着：“在万达，要么行业第一，要么关停并转！”这就是万达，这就是万达的追求极致，帮助我们完成从优秀到卓越的飞跃！

你我皆因为万达的卓越而来到这里，万达的卓越来自于一群追求卓越的人，卓越与优秀的区别就在于追求极致。廊坊万

达广场开业的时候，市委领导问董事长：“我们所有人都认为广场不可能如期开业，万达究竟是怎么做到的呢？”董事长回答：“因为我们万达人有一种精神。”其实，何止廊坊万达广场，从上海五角场到北京石景山，从广州白云再到武汉楚河汉街，一个个万达奇迹早已让中国乃至世界同行望尘莫及。而一个个奇迹的背后，正是一幕幕追求极致的人生传奇。当万达的综合体在城市间闪耀，我们看到，万达人心中的综合体也随之屹立不倒。

那一刻，我突然意识到，在追求极致的道路上，原来我们自己才是最大的受益者。万达赋予我们的，是一种严父般的爱，是一种帮助我们坚强内心的大爱。在这种大爱的指引下，每个万达人都在学习着走出舒适区，不断发掘那曾被你我忽略的潜力，在这种大爱的关怀中，我们日渐成熟，没有表扬，斗志昂扬，批评训斥，不减斗志！

我们无法左右天气，但是可以选择心情，我们无法决定生命的长度，但是可以选择生命的宽度，雕琢生命的精度。我们也许没有多少个大机会让自己一展宏图，但我们却可以做好无数个眼前的小工作。造物主给了你我各种不同的能力，如何用好这些能力是人生的选择题。这张最终的答卷，或轻于鸿毛，或重于泰山。亲爱的朋友们，让我们珍惜万达这个机会，给自己一个机会，抓住每一天，抓住每一件任务，创造每一个极致的点滴，随着一个百年企业的成长，铸就我们自己的极致人生！

最后，请允许我用保尔·柯察金的名言结束今天的演讲，因为那是每一个追求极致的万达人的真实写照：“人，最宝贵的是生命；它，给予我们只有一次。人的一生，应当这样度过：当我回首往事的时候，不会因虚度年华而悔恨，也不会因碌碌无为而羞愧。”

当我回首往事的时候，不会因虚度年华而悔恨，也不会因碌碌无为而羞愧！

一等奖



伟大的细节

呼和浩特万达百货 / 殷楷岳



首先和各位分享一个我身边的故事，故事发生在 2012 年春节前夕。

内蒙古的冬天，天寒地冻，呼和浩特万达广场的卖场里却暖意洋洋，一切工作井井有条。

突然总值班的对讲机传来了呼叫声，几句沟通后总值班人员立刻起身匆匆走向了卖场，边走边拿起了手机紧急拨通了几个电话号码。

原来，在卖场的一层发生了一件事情，一位顾客的手机掉进了洗手间便池的下水道中，那事情的结果如何呢？

从导购员看到焦急的顾客开始，1 分钟楼层主管到达现场，2 分 20 秒物管部主管带着保洁员和设备来到现场，3 分 40 秒总值班到达了现场。不是客诉事件，不是安全事件，又是什么让反映如此迅速？我们只有一句话，关注每一个细节，把应急机制化解成每一个细节的坚持。

事情在延续，顾客的手机卡在了下水道回水弯处，带来的疏通设备不能使用，其他可以用来打捞的工具也无法进入。几

经努力不成，在顾客都说要放弃的时候，物管部的一名同事挽起了袖子，把他的整条手臂伸进了下水道，而他的脸却紧紧的贴在了便池旁的地砖上。最后，手机交回了顾客手中，随之一起的还有一个洁净的塑料袋做为包装。在连声称赞和感谢声中顾客满意而去。

三天后的清晨，当我们正在卖场为顾客送上一杯杯热水的时候，看到了一张熟悉的面孔，原来，那位手机失而复得的顾客送来了一封感谢信。

就是这样，因为很多的细节小事，许多顾客成为了我们的朋友，成为了我们的粉丝，为什么？因为，每一个细节我们持之以恒，这就是最好的顾客美誉度。

现在我们来做这样一个假设，如果 100 位顾客当中有 99 位对我们的服务满意，那我们的顾客满意度是多少呢？没错，99%，这是一个很高的数字了。但是，我们可曾这样想过，今天的满意度是 99%，也就意味着有一位顾客对我们的服务并不满意，明天又是 99%，又有一位顾客不满意，一年下来就会有 365 位顾客不满意。现在，满意度又是百分之多少呢？一年、两年、五年十年，又有多少顾客的信心我们可以损失？

反观我们自己，什么是优秀？是杰出？什么是追求梦想中的最完美动力？炎热的夏日，我们有没有为身边走过的顾客递上一张擦干汗水的纸巾？服务台前，我们有没有为嬉闹的孩童赠送一块甜美的糖果？巡场经过，我们有没有捡起顾客刚刚丢下的纸屑？一位顾客询问收银台，我们有没有认真的把他带到？本职工作忙，不是放弃细节的借口，匆忙走过的身影也绝不应该只是卖场穿行的过客！无论你是经理、主管、员工，也无论你是招商、营运、安防，无论是商管、院线，还是百货、大歌星，什么身份并不重要，因为在顾客眼中，我们只是一种人，万达人！

一个细节的忽略往往可以铸成人生大错，而正是一个又一个认真的细节，才让一座又一座宏伟的万达广场伫立在城市的中间，万达今天的成功，凝聚了成千上万的细节，万达明天的辉煌，必将由我们共同创造的无数细节铸造而成。

自信人生二百年，会当击水三千里！朋友们，让我们为了万达的强大和腾飞，从细节开始，从脚下做起，把工作做到极致，成就梦想与辉煌！

二
等
奖



身边的极致工作

青岛万达百货 / 朴香兰



我们经常感叹水滴石穿、绳锯木断；经常训诫千里之堤、溃于蚁穴；经常感慨山不辞土方能成其高，海不辞水方能成其深，那是因为，把一件事情做到极致，是那么地不容易。

把工作做到极致，就意味着要付出更多的努力，有着更高的追求，那么，

把工作做到极致对于我们，意味着什么？

那意味着对客服务中的一杯水，一颗糖，一本杂志，和一个会心的微笑；那意味着招商工作中的一份坚持，一份努力，一个精准的数据，和一次独特的供应商看场；那意味着收银工作中的三米起立、两米微笑、一米问候、15度鞠躬，直到目送顾客离开的专业精神。

极致并不遥远，它就在我们身边。在青岛区域百货 2012 年李沧筹建店中，我看到了这样一个身影。她每天浏览着数以百计的人员简历，顶着烈日参加各种人才招聘会，抱着沉重的材料奔走于高校间。她还另辟途径，主动与当地人力资源劳动局取得联系，请他们为促进就业，向所有待业人员发送万达的招

聘信息。起初，他们严词拒绝，并不理会，而她却依然坚持，从未放弃。办公室外，在连续3天24个小时的坚守和等待后，对方终于感动，并答应愿意为我们做一次尝试。

也许，您会觉得这只是一个招聘人员应该做的工作，而我们却看到了这样一串数字：45天，筛选简历4100份，面试人员870人，招聘主管级员工23人，基层员工65人，储备导购人员560人，签订劳动合同48份。这看似不可能完成的一切，却由我们的招聘主管独自完成了。而她，还有另一个身份，一个15个月大孩子的母亲。这，只是筹建工作中的一个掠影，却让我感受到了极致并不遥远，它就在我们身边。

把工作做到极致，是工作的终极目标，是身边团队精神的极致体现。请大家伸出双手配合我一下，用您双手的食指和中指来用力击打，是的，我们听到的是沉闷的响声。现在请大家双手合十，用力鼓掌，我们听到的是十指相合的声声震耳；同样是用力击打，两根手指产生的效果微乎其微，而十指相合的结果却清脆震耳。这离不开每根手指的拍和，缺少了哪根手指，都达不到预想的效果，因为这就是团队的力量。

人心齐则士气足，士气足则百事兴。万达的发展正验证了这句话！长久以来，万达集团一直以追求极致为目标，通过不断完善自身管理和承担社会责任，树立起了民营企业的榜样。恪守诚信法则，引领行业发展，是万达的追求，我们做到了；繁荣一座城市，构建城市商圈，是万达的目标，我们做到了；共创财富，公益社会，是万达的企业使命，我们做到了。所以我们六获中华慈善奖，所以我们创造了一个又一个发展速度的奇迹。

亲爱的同仁们，让我们从此刻开始，加油吧，努力吧，从细节做起，从一点一滴做起，共同把工作做到极致，创造万达更加辉煌的明天。

万达的极致

万达百货总部 / 王慧



对于宏观的事物，我们人类有着本能的关注。但是对于那些所谓的“小事”，我们的关注到底能有多少？

当今时代，总给人一种感觉：四处热气腾腾，一派欣欣向荣。无数的高楼林立，新兴的行业名词层出不穷。但如果你细心观察，不难发现：不少人的心浮气躁，不少事浅尝辄止。这似乎早已成为了我们这个时代的象征。

随着社会的快速发展，越来越接近百分百的本科入学率，越来越多的硕士、博士应届毕业生，让我们这些做招聘的，忍不住内心狂喜，想说：终于再也不会因为招不到人才而担忧了。但是，这些外表资优的高材生们，却在现实中给我们上了沉重的一课——在经历了层层的面试、PK、淘汰，从数以百计、千计的候选人里脱颖而出之后，他们却最终败倒在那毫不起眼的6个月入职实习里。是经验不足？是能力不够？都不是！他们是输在了心态！

随着社会的日新月异，我们的心态也早已随之发生了质变。

仿佛，不一夜成功就会被立即淘汰出局。于是，我们每个人都鼓足了全身的力气，希望能以最快的速度达到巅峰。但是，最终真正能够登上峰顶的人又能有几个呢？

观察中国不少民营企业的创业过程和发展轨迹，你会发现其中有着惊人的相似：迅速崛起、迅速衰落。从爱多的轰然倒塌到三株的迅速消亡；从小霸王学习机的销声匿迹到乐华的全军覆没。这些曾经风光一时的民营企业，无一不是在经历过短暂的辉煌之后便迅速地走向了衰落的边缘。

于是我们思考，我们回首，无论是对于人生还是工作，不论是对于企业还是个人，想要成功，谁都不可能一蹴而就！就算是奇迹，也是一个由量变引发质变的过程。我们不应该被别人的成功晃花自己的眼睛，而应该看到它背后付出的汗水和努力，更要看重它对细节的关注，和对那些小事的坚持。

有这样的一家企业，它坚持着用微笑迎接每一位顾客；有这样的一家企业，它坚持着用完美对待每一件工作；有这样的一家企业，它坚持着从不虚报一尺、一寸的建筑面积；有这样的一家企业，它坚持着执行那个被行业人士尊称为神话的筹建周期：“只要给我 18 个月，我就可以让一座新的万达广场矗立在城市中心！”

也许还会有人说这点坚持不算什么，但是低调的万达人却默默地用自己的实际行动，把这种坚持持续了 24 年，持续了 8791 天！

诗人鲁藜有这样的一首名作，叫做《泥土》，今天，我也想分享给在座的每一位，他是这样说的：

老是把自己当作珍珠，时时有被埋没的痛苦；

把自己当作泥土吧，让众人把你踩成一条道路。

泥土也许卑微，但它却成就了道路的高贵；泥土也许细小，但它却奠定了道路的坚实。我愿成为泥土，因为这是每个万达人的毕生夙愿；我愿成为泥土，因为这是每个万达人的极致追求。

做最好的执行者

呼和浩特大歌星 / 代爱锋



芸芸众生，究其大多数，都希望自己在职业生涯中实现自己的人生价值。那么，如何在竞争激励的职场中取得长足的进步呢？在本年度集团推荐的《把工作做得极致》这本书当中，我们可以看到这样一句话：成功最重要的特质：认真与专注。不管做什么事情，从事什么职位，都要尽职尽责，全力以赴，这样才不会辜负自己的才能以及他人的期望。只有做最好的执行者，在职业生涯的舞台上，我们才可以演绎绚丽多姿的角色！

2011年9月2日晚23点10分左右，热闹纷繁的呼和浩特万达广场渐渐收起它的华丽，慢慢安静了下来，大歌星的客人也都在各自的包房中尽情欢歌。又是一个慵懒平静的夜晚。安勤员王在有一直在忙碌着，他没有在监控室吹着空调，喝着茶水，悠闲地监视监控器，而是一丝不苟地检查着营业现场的每一个角落：从消防设备到电器设备，从防护用品到安全用品，甚至烟灰盅里有没有未熄灭的烟头他都一一查看。忽然，他隐隐闻到了淡淡的煤气味。餐饮商家不是早已下班了吗？他没有掉以

轻心，一路探究了下去。这时他发现，紧邻大歌星的餐饮商家，操作间冒出屡屡黑烟。眼见，浓烟愈冒愈烈，职业的敏感让他意识到这极有可能是煤气泄漏。他迅速用对讲机将这一紧急情况告知同事。同时，他毅然决定，抄起门前的灭火器砸向厚厚的玻璃。浓烈的煤气味儿、漆黑的操作间、滋滋作响的火苗以及没有关闭的阀门，不可想象的灾难一触即发。王在有毫不犹豫，迅速关掉阀门，熄灭火苗，艰难地将一个个巨大的煤气罐转移至安全地带。当紧急集合的其他工作人员赶到现场的时候，危险已经悄悄退却了。就是这位普通的万达人，就是这位平凡的安勤员，就是这位最好的执行者，在危难面前，义无反顾地履行了自己的职责，用坚韧的力量将一场灾难扼杀在摇篮中。没有华丽的语言，没有崇高的目标，甚至没有来得及思考，他用自己的行动诠释了执行力的伟大。

日常工作当中，想做大事的人很多，但愿意把小事做细的人很少，我们不缺少雄才伟略的战略家，缺少的是精益求精的执行者；我们不缺少各类管理规章制度，缺少的是不折不扣的执行力。作为一名基层的财务工作人员，一个果盘的配比、一张出品单据的使用、一笔日常费用的审核，无一不影响着最终的利润。因为分分两两而被供应商嘲笑过；因为严格要求而被同事抱怨过；也因为特殊节假日的加班而被家人责怪过，但岗位的严谨性要求我们必须严格的按照制度执行每一项细节。就是这些具体的事、就是这些琐碎的事，也许它过于平淡，过于普通，但这就是工作、是生活、是成就大事不可缺少的基础。也许我们永远不能成为伟人中的一位，但我们同样可以做到，在坚持执行中让人生迸发出耀眼的光芒。

一颗螺丝钉成就万达梦

酒店管理公司 / 潘麒麟



大家还记得自己儿时的梦想吗？有人说“我想成为科学家”；有人说“我想成为宇航员”；还有人说“我还想当总统呢”。但今天大家都坐在这里，很显然这些儿时的梦想并没有实现。这真是梦想很丰满，现实很骨感。虽然我们

都没有实现儿时虚无缥缈的梦想，但我们选择了万达却可以实现我们人生更高的价值。

我时常听到身边的朋友谈论万达集团是如何的成功，也时常看到报纸和新闻评论万达集团每一次大手笔投入而带来的轰动效应。做为万达酒店员工的我虽然感到无比的自豪，然而却不知道这自豪感从哪里来？直到参加了万达学院的培训才让我找到了答案。每日的早饭前、黄昏后我都能见到教学楼里万达同仁穿着整齐的制服在讨论着，学习着。在干净整洁的食堂里有一块留言板，上面写着许多温馨的话语：食堂的红烧茄子太好吃啦！今天的考核我通过啦！大家要加油呀！但在右下角很不起眼的位置却写着这么一句话，我愿做万达的一颗螺丝钉。这句朴实而平凡的话语就像一颗巨石在我的心里激起了层层的

波浪，这不正是我们万达企业成功的秘诀吗？我们5万万达人不喊口号，甘愿做一颗朴实的螺丝钉，紧紧地扣在一起为万达这艘商业航母保驾护航。在自己的工作岗位中尽心尽力地做好每一件小事，并把它做到极致，做一颗平凡而又闪闪发亮的螺丝钉。

全心投入保两会，确保两会零失误——2012年2月，万达铂尔曼宴会厅动员大会上传来的这让人热血沸腾的承诺，至今还让我的心情难以平复。作为万达集团唯一一家连续两年接待全国政协委员的酒店，我们感到无比的自豪与压力。两会接待，是酒店业接待服务中最高级别的挑战和荣誉，如何圆满完成两会的接待任务，这是摆在面前的一道严峻的课题。从万达集团到区政府再到市政府，我们每天都要迎接各级领导的指导和检查。各种关于两会的保障预案从无到有，从有到完善，从完善到演练。一遍遍地发现问题，解决问题，任何一个细小的环节我们也绝对不会放过。

在委员入住前，酒店接待组认真核实每位委员的信息，针对委员们不同的生活习惯，我们在房间内准备了荞麦枕头和硬板床，并完善各地方台的收视工作。为满足委员们的特殊需求，酒店还特地开设清真餐厅，准备了无糖菜肴、粗粮等健康食品。会议期间，酒店领导还主动向委员询问在店的生活需求，并即刻落实，力求为委员们创造舒适的生活氛围和良好的工作环境。3月8日，国际劳动妇女节，我们酒店管理层10多位男士站在酒店门口为开会归来的女委员们送上了一朵朵鲜艳的玫瑰花。心手相传，每一朵玫瑰花映衬着每一张笑脸，酒店里充满了幸福和温馨。

一封封诚挚的表扬信，一面面鲜红的锦旗，这些成绩的背后无一不在诉说着我们追求极致的工作。作为平凡的万达人，我们愿化作一颗颗朴实的螺丝钉，在我们平凡的岗位上奉献出全部的光芒和力量，为万达更加辉煌的明天，默默坚守。一颗螺丝钉成就万达梦！

度假航母 从细节之处彰品质

万达长白山国际度假区管理公司 / 韩婧



大家都知道长白山孕育的天然瑰宝是人参，具有起死回生的功效，被誉为生命的保护神。我们长白山国际度假区，就有这种“野山参”精神，工作环境艰苦没能征服我们，筹备时间紧迫没有压垮我们，工作流程繁多没有阻挡我们，万达员工在长白山这个山灵水秀之地，

更多了一份韧性，更多了一份坚强。

在刚刚过去的 7 月 28 日，战天斗地、誓保开业的万达长白山国际度假区终于成功和大家见面了。在隆重盛大的开业盛典背后，是几百人上千个日夜的艰苦奋战。在活动当天，我们共接待了 514 位来自政府及媒体的各界嘉宾，带领他们参观了酒店样板间、滑雪场及度假小镇等主要业态。殊不知，仅仅在开业的前二天，这里还是未完的工地，度假小镇有未装修完毕的商铺，超市的货架上没有商品，路面堆满了砂石土块，到处还是一片工地景象。就是凭着一股拼劲，同事们和工友们连续奋战了 48 个小时，加班加点热火朝天地硬是让这里发生了翻天

覆地的变化。麦当劳蒸出了第一个热乎的汉堡，超市里卖出了第一瓶冰镇饮料；帅气的朝族小伙抡起木槌，为大家做出了第一份香甜的打糕……为了这一切，辛苦工作的同事们连续几个昼夜不曾合眼，却没有一句怨言。

万达长白山国际度假区一直在与时间赛跑，除了要有敢为人先的勇气外，更要有精细的筹划，正是因为这些不起眼的小事保证了我们的工作可以顺利完成，练就了一只钢铁队伍，我不禁感叹把简单的事情做好已经不简单，把简单的工作做到完美却是真的不平凡。

对度假区而言，细节代表什么呢？我想细节代表质量，是产品质量、服务质量、经营质量、管理质量，是能够创造更多超额价值的质量。同时细节也代表形象，如果我们只是把自己的工作做好而不考虑能否达到良好的效果，那么就很有可能忽视掉顾客的感受，因此更是要求我们把工作做到极致。

度假区的工作，没有轰轰烈烈的事迹，没有跌宕起伏的剧情，有的只是平凡中锲而不舍的坚持，正如野山参一样默默扎根，却是人间奇宝。相信通过我们的共同努力，一定会给社会呈现更多惊喜的度假产品；相信通过我们的努力，一种全新的山地度假生活方式将呈现在大家面前；相信通过我们的努力，万达长白山国际度假区定能够乘风破浪，创造辉煌！

三等奖



在信念中绽放

酒店建设公司 / 李玥宣



您知道万达版图的最南端是在哪里吗？海南三亚。

2010年9月30日，台风康森席卷三亚，瓢泼大雨已经连续下了整整一个星期，红色警报连发，工地附近所有的村民都已撤离。这时，一个更大的考验在等待着三亚酒店项目部：董事长将于

10月3日陪同中央领导视察三亚项目。面对被遍地淤泥阻塞的主干道，面对被狂风吹倒的圆木，面对大量繁杂的接待准备工作，我们该怎么办？翻开日历，过去熟悉的片段一幕幕浮现：项目初期，我们在荒凉到连出租车都不愿意去的海棠湾开工了。2010年6月，我们在台风的肆虐下以最低的损失安全撤离了。这次，我们的同事再次用坚持证明了我们没有退缩。头戴安全帽，身披厚雨衣，脚踩防雨鞋，手拿对讲机，那一刻，我们不仅仅是万达员工，更是抗洪战士。雨越下越大，雨水灌进雨衣，黏在身上，才几个小时皮肤就被雨水浸泡出了褶。半夜三点，回到办公室的同事们疲惫的连雨衣雨鞋都来不及脱下，靠在椅子上一下就睡着了。

浑身泥水中，我们坚守现场；汗流浃背下，我们不离不弃；三天三夜后，我们圆满接待。

是什么在支撑我们？

是信念！是把工作做到极致的信念！信念，在最疲惫的时候给予我们支撑，信念，让我们义无反顾、勇往直前；信念，让我们在充满荆棘的道路上，开辟出康庄大道。

辞别天涯海角的海南三亚，一路向北，酒店建设团队又进发到了林海雪原的圣山——长白山。

2011年10月，我出差来到了长白山，见到项目部的男同事们不剪头发，不修边幅，我很诧异，经过了解，我才明白其中的缘由。

人间十月天，长白山地区已然进入寒冷的冬季。在这万达有史以来最艰难的施工条件下，每天十几个小时在工地现场指导，甚至亲自上阵的，是我们长白山项目这些最可爱的人。难得的休息时间都迫不及待地补充睡眠，哪里有时间顾得上发型？抽空下山买来一套理发工具，逼着大家修剪头发，摇滚大叔变成了小清新，大家精神抖擞地再次出发了。

从南至北，点点滴滴的感动汇聚成了海洋。三亚的精诚团结，长白山的奉献付出不正是万达人跨越发展的缩影吗？世界上本没有完美，有的是不断追求完美的脚步；世界上本没有极致，有的是不断追求极致的努力；中国民营企业发展史上本没有万达奇迹，有的是万达人不断超越自我、追求极致的信念。

我相信，万达是扬帆远航的船，纵然孤帆远影，也定能乘风破浪；我相信，万达是巍然屹立的劲草，即使疾风瑟瑟，也依旧傲然挺立。让我们乘着万达这艘巨轮，搏击风浪，再创辉煌！

做最好的自己 让生命闪光

呼和浩特大歌星 / 梁婧娴



“如果你是一滴水，你是否滋润了一块土地；如果你是一缕阳光，你是否照亮了一片天空；如果你只是一颗小小的螺丝钉，你是否还坚守在自己的岗位上，兢兢业业、一丝不苟呢？”这段话摘自雷锋日记，他告诉我们无论在什么样的岗位都要把工作做到极致，做到最好的自己，才能发挥出最大的能量，体现真正的人生价值，让生命闪光！

作为一名普普通通的人事行政工作人员，待人接物是我们工作中不可或缺的组成部分，当我们遇到来公司求职的应聘者时，一个小小的微笑，或许可以缓解他们紧张的心情；冬日里一杯温热的开水，或许能为他们带来一份发自内心的温暖。这些看似微不足道的小动作，对于那些也许会入职公司的员工来说，是一种企业人文精神的传递；对于那些没有入职公司的应聘者而言，则更是一种企业形象的宣传。

还记得，曾和一位经常光顾大歌星的客人聊天，我问他：“是什么吸引着你成为我们的回头客呢？”他当时只是笑笑，对我说：

“你看，我不左撇子嘛，第一次来大歌星的时候，你们的服务员挺细心周到的，发现了我左手习惯，就把我毛巾、酒杯等等都放在我的左手边。这个举动让我感觉挺受重视的，心里特舒服，所以就常来咯。”由此您会发现，赢得一个优质客户并不需要做多少事，需要的仅仅只是一个细节，一个用心把每件小事都做到最好的行为标准。把手边的事做好，把身边的事做细，只要我们重视，只要我们有意识，只要我们付诸行动，最好并不难。

作为一名万达的员工，我相信在座的各位一定都熟知公司的愿景“国际万达，百年企业”，我们要做到世界级一流企业，就必须追求“让一切工作成为精品”，每一个万达人，也一定要有“做到最好”的意识。最好并不是高精尖，它不是技术，而是一种观念，是一种态度，更是一种行为标准。它是我们日常工作中的点滴细微，是我们每个人随手可以做好的丁点小事。最好就是要把每一件小事都做到极致，让每一份工作都成为精品，只有这样，公司利益才能不受损害，集体荣誉才能永远保持，自我价值才能得到最大的体现。

是颗小小的石头，就不要去羡慕大山的巍峨；小小的雨花石，也能铺就星光大道。是棵柔弱的小草，就不要羡慕大树的茂盛；小小的青草，也能见证大地的春天。我们要相信，每一个人在这世界上都是独一无二的，只要我们努力进取，用心去做每一件事，我们的人生一定是成功的。

不要遗忘选择初衷的那份激情，远离日常工作的抱怨和牢骚，让每一次执行成为一趟心灵的旅程。不要再愧疚于过去的消极，重要的是，从现在做起，从身边的每一件小事做起，把工作做到极致。

沧海横流，方显英雄本色。让我们一起领悟、共同进步，怀着一颗感恩的心，做最好的自己，让生命闪光！

像羚羊一样奔跑

合肥包河商管公司 / 李艺



在古老的非洲大草原上，夕阳西下，落日的余晖洒满整个大地，静谧祥和。

然而此刻，一头狮子正在思索，明天当太阳升起，我要奔跑，追上最快的羚羊。同时一只羚羊也在沉思，明天当太阳升起，我要奔跑，逃脱最快的狮子。

突然，这头狮子发现了这只羚羊。他奋起直追，可似乎总是慢了一些。别的动物嘲笑狮子，狮子却说：“我奔跑不过是为了顿晚餐，而羚羊奔跑却是为了一条性命呐，它当然跑得快了。”

是的，无论你是狮子还是羚羊，无论你是为了晚餐还是生命，无论你是为了生活还是生存，让我们像羚羊一样奔跑。

奔跑，就要全力以赴！不仅要超越自己，也要超越别人。羚羊只有超越了狮子，才能得以存活；企业只有超越了对手，才能立于不败之地。2002年，百度遭遇重大危机，李彦宏亲自挂帅，带领大家竭尽全力，他说我们的企业只有战胜竞争对手才能存活下去。经过大家不懈的努力，最后他们成功了。“把

每件事做到极致”成为他的经典名言，全力以赴成为他的制胜法宝。

奔跑，就要脚踏实地！不仅注重小事，更要注重细节。千里之堤溃于蚁穴，千里之行始于足下。举个例子，有这样一位年轻人，自幼家境贫寒，15岁的时候谋求到人生第一份工作——打扫卫生间。对于这样一份职业，也许有些人不屑一顾，也许有些人耻于言说，但他却认为这是他人生事业最坚实的基础。于是，每日晨曦尚未破晓之时，偌大的餐厅中总有他一个人瘦削单薄的身影，但是在他的脸上却有着无比认真专注的神情。他除了在每日日常营业前后将卫生间彻底清扫干净，在日常营业期间也定期维持。时间长了，他不仅总结出快速清扫干净的规律，还在卫生间周围摆放了一些花草，张贴了一些名言警句。慢慢地餐厅的环境好多了，餐厅的顾客也自然增多了。本着这种把工作做到极致的态度，他19岁便成为澳大利亚最年轻的餐厅经理，这就是知名餐厅麦当劳与管理全球麦当劳事务的执行总经理查理·贝尔的故事。

是的，绳锯木断，水滴石穿，人生许许多多的成功都是从小事开始的，只要你愿意放低自己，不遗余力，相信成功一定会水到渠成。

如今万达已是一艘巨轮，带领着我们一步步驶向成功的彼岸。然而，大家一定还记得当年那个艰难扎根于西岗区的小公司，相信大家都懂得今日辉煌背后的那些艰辛，这是众多同仁全力以赴一步一个脚印走出来的道路，这是诸多同事精益求精一件件小事累积起来的极致。

生命不息，奋斗不止，让我们秉承着“国际万达，百年企业”的美好愿景，在每一个清晨来临的时候，对自己大声地说，让我们像羚羊一样奔跑！

美到极致

酒店建设公司 / 胡阳



你本是一个再平凡不过的百姓，那本是一趟再正常不过的出行。七十六秒的冷静你换回了生命的安宁，七十六秒的痛苦你谱写了人间的真情。5月29日、铁块击中腹部、忍痛停车、保证乘客安全、不治身亡……这些辞藻一时间传遍神州大地，让我们永远记住了这位最美

司机：吴斌。换挡、刹车、拉上手刹、开启双闪，这些对于普通司机再简单不过的动作对那时的吴斌来说几乎是不可能完成的任务，可就是有那么一种无形的力量让他将这份简单的工作做到了极致。当我们看到视频中吴斌艰难地握住方向盘，拉着的手刹，捂着胸口疼痛难忍的时候，我们不忍再看下去，铁块击碎车窗的一瞬间也击碎了每个人的心。生死瞬息弹指间，责任勇在先。谁说人情冷似铁，看吴斌，大爱光辉洒热血。

“把工作做到极致”，朴实无华的7个字，或许没有太多人去深挖其中的含义，可我想问，究竟什么才是极致。

一盆茉莉，在夏的光影中，婆娑地生长着，枝头上那些个白米粒似的花骨朵纷繁而至，她悄悄地送给我一窗清雅，也甜

蜜了我一夏的欢悦。这茉莉，它美到了极致。女人美到极致是自然，花儿美到极致是绽放。金戈铁马战沙场是血性的美，暴雨无情人有情是感人的美，万丈高楼平地起是城市的美，万达的一座座酒店绽放的则是这个企业的美。

2012年2月25日，中国东北区域最奢华酒店大连万达康莱德酒店绚丽绽放。其在项目建设初期便树立了力争“鲁班奖”的目标。正是怀着如此信念，每一个万达酒店人业精于勤，行成于思，为的就是将董事长那句“让一切成为精品”变成现实。步入酒店大堂，那尊价值上百万的施华洛水晶吊灯如此雍容华贵、夺人眼球，将酒店的奢华表现得淋漓尽致。可这盏灯在酒店人心中却有着不一样的涵义：2000颗水晶的逐个擦拭、20道工序的严格把关、14个日夜的艰苦奋战，这恰恰体现了万达人对完美品质的不断追求。正是如此，8类、53项质量安全检查，大连酒店从容应对，4类、41项、连续4轮消防验收，大连酒店轻松通过。一滴水中看世界，半瓣花上品人生，大连酒店从此开辟了万达自己书写而又无法被超越的品质之路。

有一种极致叫做速度，赛得过时间，拼得过节点，千里之行一路绝尘，工作理应如此；有一种极致叫做全面，把握住方向，紧抓住细节，全盘掌控了然于胸，工作本应如此；有一种极致叫做品质，担得起重任，经得住考验，无缺无漏无疵无暇，工作就应如此。

同仁们，世间自有公道，努力就有回报，说到不如做到，要做就做最好！

极致绽放

上海江桥商管公司 / 谢谦



小时候，常常谈及梦想，各种五彩斑斓，五光十色的梦想。可长大后，再谈梦想，竟成为一种奢望。因为我们终于懂得，人生有很多梦想是你穷尽一生也无法到达的地方。不再谈梦想，现实的工作就成了聊天的主旋律。可是，我发现几乎同龄人都在抱怨自己的工作。

似乎所有人都怀才不遇，而似乎所有公司都大材小用。

但是，现在我想给大家讲一个小故事。估计很多年轻的朋友都干过一份伟大的工作吧，那就是发传单。我要讲的就是一个女孩发传单的故事。女孩发传单的工资很低，从早上八点到晚上八点，一天的酬劳是 25 块钱。发传单是没有人盯着的，全凭自觉。所以大多数人都是随手乱发，敷衍了事。但是，女孩没这么做，她觉得无论干什么，哪怕是一件很小很小的事，如果要做就要做到极致。这是一家培训机构的宣传单。女孩首先了解了这家培训机构的背景。接着，她熟记了培训机构的课程设置和学费。临走前，她还专门向培训机构请教，每一个课程适合什么水平的人来学习。在认真准备好一切之后，她去了离

她很远的大学城。那也是一个骄阳似火的八月。她骑着从二手市场淘来的自行车，穿梭在大街小巷。正午时分的烈日，像一个巨大的火炉笼罩着她。40度的高温锤炼的不仅仅是她那小小的身躯，还有她年轻稚嫩却坚定的心。她一间一间地敲宿舍门，像个专家一样，向学生们认真介绍这个培训课程。有客客气气拒绝她的，也有对她不理不睬的，还有直接就冲她翻白眼然后一把把她推出门外的。耳边久久回荡着的关门声，像一把尖锐的刻刀，肆无忌惮地剥离着女孩的自尊。但女孩没有退缩，她顶着巨大的压力，坚持发完了整栋女生宿舍。出了宿舍门，已经是华灯初上，发传单的同伴早就不见踪影。虽然已经饥肠辘辘，身心疲惫，但是女孩觉得很踏实，哪怕只是发传单，哪怕一整天的付出只能换来25块钱，但如果这就是她的职责，她就要做到极致。

故事，还未完。后来女孩凭着自己的执着和运气进了国内首屈一指的大公司。褪去硕士研究生的光环，卸下学生干部的美丽过往。她开始从低做起，从最简单的事开始学。有可能大家已经猜到，没错，我就是那个发传单的女孩。今天的我，已经站在万达这个巨人的肩上，今天的我，已经可以眺望更远的地方。但，我还是我，和所有人一样满腔热血，雄心万丈，对未来对梦想的坚持从未放弃；我还是我，无论我身处何种位置，在什么岗位，只要是我的职责，我必全力以赴，做到极致。

小时候，我常常谈及梦想；长大了，我依然怀抱着梦想。而那些穷尽一生也无法企及的高度，倾其所有也无法到达的彼岸，不仅不会让我却步，反而会鞭策着我——认真地活在当下，把握生命中每一个瞬间，让一切工作成为永恒的极致。是山，就要有山的坚毅；是海，就要有海的浩瀚。相信经过时间的沉淀和岁月的打磨，总有一天，我会在属于我自己的人生舞台上，引吭高歌，翩翩起舞，带着光荣与梦想，怀揣着青春和热血，而极致绽放！

优秀
奖



用心服务 用爱沟通

重庆万达百货 / 詹莉莎



我所在的客服部是一个不容易被看到亮点和业绩的部门。我们客服的工作既是琐碎而重复的，又是充满压力与挑战的。身在这样一个基层对客服务部门，我们每天都面对着成千上万的顾客，做着细细碎碎的小事。工作做好了，大家认为很平常，没什么感觉，但要是一句

话说得不对，却可能带来一连串的连锁问题。

我曾经面对不小心在商场摔倒的顾客，即使她用拐杖打我，我也始终微笑道歉，虽然当时我已经怀孕 3 个多月。

我也曾面对因地面积水摔伤手臂的顾客，连续 3 天每天 11 点准时打电话给她，预约为行动不便的她上门做饭打扫卫生。每天 17：00 再打电话给她，询问当天的恢复情况以及第二天的复诊需求，用我们的真心服务得到她的谅解……

我还曾面对开着宝马豪车来投诉的顾客，即使她的投诉理由是在商场被蚊虫叮咬，即使她对着我发泄了 3 个多小时，即使她 4 天后才来投诉。我也坚持“分不清责任以我为主”，用诚挚的致歉和耐心的倾听化解她心中的怨气，最后我们还成为

了朋友。

这样的事儿，在我们客服工作中每天都有，我们唯有“用心服务，用爱沟通”，才能不断地趋近极致与完美。

还记得 2012 年 1 月，在红红火火的春节卖场，我发现了一个独自在扶梯口徘徊，与爸爸妈妈走失的小男孩。作为一个刚刚升级为妈妈的人，我实在太能体会此刻小孩父母该有多么焦急，孩子心里该有多么无助。而且，小孩现在一个人站在扶梯边上又是多么的危险。

我来到孩子身边，笑着问：“宝贝，怎么啦？你爸爸妈妈呢？找不到了吗？”孩子望着我，像心里有万般委屈一样，突然一下就哇哇地哭了出来。

我想象着是对着我自己的女儿一样，轻柔地说：“好了，宝贝，不哭不哭，阿姨帮你找他们，他们不乖把宝宝都弄丢了……”，一边就带着他向 VIP 中心走去。

五分钟不到，孩子的家长听到广播来领孩子，可小男孩儿却说什么也不肯走，非要留下来。当看到我们贴心地为孩子准备了暖暖的果汁，甜甜的糖果；VIP 中心年轻的客服专员一边陪孩子看着儿童画报，一边一脸认真地听着孩子讲话，不时一起手舞足蹈，引得小男孩一阵欢笑时，孩子的父亲很感动，不停地道谢说：“万达的员工真好，服务真好。” 听到这句话，我会心地笑了，因为我们的服务顾客满意了，我们的真心顾客感受到了！

这是我们客服忙忙碌碌一天中太不起眼的一件小事，小到大家都觉得它太普通，普通得谁都可以做，根本不值得去关注、去提起。但是对于顾客来说，却是一件大事，需要我们像对待自己的家人一样付出真心真情。

万达的今天，是由太多太多万达人用真心、真情构建的。用心服务，用爱沟通，付出你的真心就一定会收获爱的回报！这就是我们一群追逐梦想，追求完美的万达人！

做好小事 成就未来

丹东项目公司 / 李会鑫



能成就明天的未来。

浩瀚的大海是由涓涓细流汇聚而成，巍峨的群山是由块块岩石攀积而立。这世上所有的事物都是由微小的单元组成的。而我们的工作也是一样，在工作中没有任何一件小事小到可以被抛弃，没有任何一个细节细到应该被忽略。天下大事必先做细，做好眼前的小事，才能成就明天的未来。

这，就是《把工作做到极致》这本书告诉我们的道理。

海尔创始人张瑞敏曾说过：“什么是不简单，把每件简单的事做好就是不简单，什么是不平凡，把每件平凡的事做好就是不平凡。”一叶知秋，心中见大，正是这样的道理，每一个微小的细节，它不会在社会变革的大潮中风起云涌，也不会在个人职业生涯的书卷上画龙点睛。细节的竞争，更像是春雨润物，无声无息又潜移默化。在当今人力资源全面竞争的时代，一味蛮干只会导致失败，决定竞争胜利与否的因素往往就是工作中一点一滴的小事。一滴水能够折射太阳的光辉，一件小事能够展现一个人的品格优劣。世界汽车业巨子，美国福特公司的创

始人福特因为在面试时将地上的一团废纸弯腰捡起而当即宣布被录用，不久便名扬天下，使美国的汽车产业一度在世界上独占鳌头。相正所谓“细节决定成败”正是这样一个普通的道理。

一粒沙很细，但它堆成了沙漠；一块石很小，但它铺起了道路；生活中的一个动作也许很普遍，但它充满了爱。这都是人生中以小“见”大的必然过程。然而，很多人恰恰以追求大事为借口，忽略了小事的重要。

曾经我也这样。万达集团丹东项目公司刚组建，人员少，工作多，我便习惯性地去关注所谓的大事情、大问题，却常常忽略了一些小事。记得第一次安排月度会行程，因为我没有及时将巴士信息群发给领导，而导致领导在机场足足等了一个多小时。事后公司副总教育我说：“这样的小事都做不好又怎么有机去做大事呢，如果你不想在事业的征途中折戟沉沙，就不要小看任何小事，从小事做起，坚持不懈，才能取得事业上的成功。”

几乎所有的员工都曾胸怀大志，满腔抱负。诚然，“不想当将军的士兵不是好士兵。但是冰冻三尺非一日之寒，成功不是骤然而至，而是由点点滴滴细微的胜利汇聚而成。或许很多人所做的都只是一些琐碎的、具体的、单调的工作，它们也许简单，也许平淡，也许重复，但这就是工作，这就是成就团队创造利益的基础。只有这样，整个团队才会在风浪中不断前进。而我们万达今天的成就，也是由每一个万达人，在平凡的工作岗位上做出一点一滴的贡献积累而成。今天在这里演讲，有的是激情飞扬，有的是雄心壮志，有的是欲与天公试比高的豪情，然而我们每个人都不能忘记，在自己的工作岗位上，只有做好身边的每一件小事，才能不断去完善自己，诠释自己；只有不放弃每一个细节，才能让青春绽放，让未来辉煌！

同事们，朋友们！我们每天都在各自的岗位上履行着应尽的职责，我们做的每一件小事，都在为未来的事业铺路架桥。那么，让我们把每件小事都做得像花朵里的蓓蕾一样精致，像项链上的珍珠一样璀璨，像歌声中的音符一样饱满。成功永远属于那些坚韧不拔、兢兢业业的奋进者！

热爱成就极致

股份公司人力资源部／田建礼



我一直在思考一个问题：为什么有人可以做到极致，有人却不能？那些做到的人凭的究竟是什么？直到有人讲起这样一段故事。

在一个电影拍摄基地，正在拍摄一组大船沉没的镜头。随着一声“开始”，大船慢慢地断裂、倾覆。惊恐和杂乱充斥着镜头，哭泣声、呐喊声混成一片。随着一声“OK”，所有人都欢呼雀跃起来，为能重现这历史性的一刻而兴奋不已。突然传来一声“NO”，大家像被定住了一样，齐刷刷地望向导演。

“不像，不像！”

“哪里不像？很成功呀！”

“杯子不像！这艘船上的杯子是定制的，杯子的底部有独特的标志，杯子随着船一起翻了起来，我们的杯底竟然没有标志！”

“哦，算了吧导演，我们为此已经准备了一个月，在电影里只有几秒钟，谁会注意呀？”

“不！完美才是合格！电影对于别人只是一份工作，但对我，它是生命，全部生命！我爱它，所以每个细节都必须做到极致！”

说这句话的人，就是电影《泰坦尼克号》的导演詹姆斯·卡梅隆。

当别人感觉差不多时，热爱提醒他永不满足；当别人准备放弃时，热爱鼓励他再来一次；当别人以为到达终点时，热爱引领他开始新的超越。别人把工作当作生存工具，他把工作视为生命。终于，别人碌碌无为，而他已站在艺术之巅。

听到这里，你是否也找到了开始问题的答案？是的，那些把工作做到极致的人，凭的就是热爱！因为热爱所以专注，因为专注才会进步，正是因为不断进步才成就了极致。伟大的事业如此，平凡的工作也是一样。

有一个普通的售货员，在北京百货大楼的柜台后面一站就是30年。他接待顾客400多万人，没有红过一次脸，吵过一次嘴，没有怠慢过任何一个人。为减少顾客排队时间，更是练就了“一抓准”、“一口清”的绝技和“一团火”的服务精神。他就是全国劳模张秉贵，在平凡的岗位上也做到了极致。

一个是星光闪耀的好莱坞大腕，一个是普普通通的售货员，他们国籍不同，身份不同，工作内容也不同，但同样把工作做到了极致，因为他们追求极致的源动力相同，那就是热爱。

一棵树的生长离不开阳光、雨露和土壤，但能否成为参天大树，关键却在于开始的那粒种子；一个人的进步离不开坚持、细心和责任，但能否达到极致，关键就在于心中的热爱。因为热爱让你找到奋斗的目标，把按部就班变成全力以赴；热爱让你懂得坚持的意义，把半途而废变成持之以恒，热爱让你发现细节的价值，把平淡无奇变成精益求精。

心怀热爱，你将鼓起勇气追求极致；心怀热爱，你将坚定信念达到极致；心怀热爱，你将充满激情演绎极致。

朋友们，让我们唤起心中热爱，在通往“国际万达，百年企业”的路上，用热爱点燃激情、成就极致、共创辉煌！

用心、用真诚、用热情 把工作做到极致

三亚演艺公司 / 杨雪松



感谢公司，营造了一个绚丽的舞台，
让我们一起在这里演绎万达人的精彩。
加入万达不久的我，怀着一颗年轻憧憬
的心，和我的前辈一起用心、用真诚、
用热情，把工作做到极致。

用心、用真诚、用热情是做好工作
的基础，是把握工作细节的前提，是把
工作做到极致的动力之源。

在实际工作中，有很多细微的小事发生在左右，却深深地
感动着我。大家都知道，三亚的夏天炎热无比，烈日下的通勤
车里，更是闷热难耐。我们的司机师傅总比大家提前 10 分钟上
车，打开空调。小小的细节让每位同事都能在上下班途中感觉
到舒服和凉爽。此时的我们也能够放松一下，向司机师傅回以
感激的微笑。就是这么微不足道，看似简单的小事情，让我们
感受到来自同事的关爱。工作无小事，我们一起为共同的家服务。

大家看电影的时候，肯定都有这样的感触：如果进场迟到，

或者中途因为需要离开座位，那将是一件很痛苦的事情。因为里面一团漆黑，很可能会踩到别人或者摔着自己。可是，第一次来到海棠秀的现场，我看到的是这样的景象：当观众每一次离开座位或寻找座位的时候，我们现场接待人员都会拿起电筒，弯下腰，照亮观众前方的路面。此时，观众总会对我们的工作人员报以感谢的微笑。因为我们照出的不仅仅是一条路，而是一份关怀。工作无小事，我们一起为共同的家付出。

在海棠秀的排练中，导演要求十分严格，甚至一个简单的抬腿动作，也带着演员们不厌其烦，一遍又一遍重复。正是因为导演和演员精益求精的表演，海棠秀自开演以来，受到社会各界广泛的认可。在2012年春节，接待国家领导吴邦国、李长春同志的演出中，国家领导人给予了高度的评价。这评价不仅是对海棠秀的赞扬，更是对我们工作做到极致的肯定。这些数不胜数的细节，让我每天都在爱的世界被感动。因为舞台演艺是公司每一位同事都热爱的事业；因为“海棠秀”是公司每一位同事都珍视的心血；更因为万达是我们共同选择的家。演员的美丽表演让我们相聚在这里，因为我们的热爱，我们为之用心、用真诚、用热情。

用心、用真诚、用热情才会有积极的工作态度，才有可能取得卓越的结果。用心、用真诚、用热情，把工作做到极致，一句简单，却蕴含着无穷智慧的名言，它时刻回荡在我们耳边，像妈妈的温柔体贴，像老师的谆谆教导，像朋友的鼓舞勉励，不论它像什么，都是我们万达人的灯塔，必将照亮我们前进的道路。

一粒沙中看世界

万达长白山国际度假区管理公司／金星



在这朗朗乾坤、大千世界中怎样才能让自己拥有最多？很多人拼命的吸气，握紧了双拳，而手中的资源却越来越少。但当我们摊开双手，我们手中拥有的却是整个世界。抓与放，看似漫不经心的动作，却创造了一个奇迹。人们往往喜欢关注广博的宇宙，生命的意义，却忽略了那些细微的、隐蔽的小事。而凡成大事者必先从小事做起，做不好小事必将酿成大错。“千里之堤毁于蚁穴”，“差之毫厘谬以千里”就是告诉我们这样一个道理，要做好小事，更要把小事做到极致。

7.28这三个数字，对万达长白山国际度假区管理公司来说，意味着一切。在一群置身于深山中的万达人眼里，是使命，是责任，是一股豪情，更是一份坚若磐石的承诺。为了这一目标，我们迈出了登顶长白山的第一步——搬家，从松江河的临时办公地点，到山顶办公区的迁移工作。这是一项繁杂而艰巨的任务：在岗人数435名、大型电器设备38组、各类专业用具180套、办公家具500件、贵重电子设备800部，面对如此巨大的搬家

工程量，在一般的企业，没有一个星期是不可能完成的任务。但是在万达、在长白山，没有什么不可能。总经办领导一线指挥、行政部同时全部出动，每项工作落实到人、落实到物。7个小时，不到7个小时的时间里，完成了全部物资的转移以及全体员工的落户。我们搬家了！我们坐在宽敞明亮的办公室里，晚上睡在能用上热水的寝室中。我们搬家了！万达的奇迹在长白山演绎；万达的奇迹在长白山延续；万达的奇迹在长白山永驻。它需要的是敢为人先的勇气，开天辟地的魄力和每一项工作都追求极致的心态。

追求极致也并不难，就是复杂的事情简单做，简单的事情重复做，要做就要做到最好。一项工作，做三十年，人人都是第一名。

关注细节的心态，会让一个人把自己的优秀体现在每一个细节中，而极致的工作恰恰来自这些被关注的细节。一粒沙中看世界，一朵野花望天堂，奇迹就在身边，奇迹就在万达。让我们一起为活在拥有英雄的时代而感慨，让我们一起为活在拥有奇迹的时代而兴奋，让我们一起为活在拥有万达的时代而雀跃，让我们一起，把工作做到极致！

万达长白山国际度假航母 7.28 华丽起航，看天下万事豪情，还属长白山！

向“责任”致敬

呼和浩特万达影城 / 张帆



2012年5月29日中午，杭州司机吴斌驾驶大型客车从无锡返回杭州，车上载有24名乘客。11时40分左右，车行驶至锡宜高速公路宜兴方向阳山路段时，一块大铁片突然从天而降，击碎挡风玻璃后，砸在吴斌的腹部和手臂上。危急关头，他强忍剧痛将车辆缓缓停下，

向平日一样，拉上手刹、开启双闪灯，完成一系列完整安全停车措施。之后，他又从驾驶室艰难地站起来告知车上旅客注意安全，然后打开车门，安全疏散旅客。当做完这些以后，耗尽了最后一丝力气的他，瘫坐在座位上……因错过抢救最佳时机，2012年6月1日凌晨3点45分，吴斌因抢救无效逝世，享年48岁。什么是职业，这就是职业，什么是责任，这就是责任，正是责任感，让他生命的最后时刻，在那个平凡的不能再平凡的驾驶室里却做出了惊天动地的伟大事迹。让我们向吴斌致敬，让我们向责任致敬。

我们所有人都工作在平凡的岗位，也许我们做不到吴斌师傅这样临危不乱，也许我们做不到他那样高尚和无私，但我们

能够做到，每一天，都要尽心尽力的工作，每一件小事情，都力争高效地完成。

还记得在《泰坦尼克号》上映的第二天，影城迎来了复业以来的第一个大高峰。那一天，大堂里挤满了排队购票的顾客，那一天，本该休息的伙伴们都主动来到影城加班。市场部的伙伴在票房一线售票，行政的伙伴也戴起帽子走进了卖品，店经理主动承担起了影务指引的工作，全天超过18个小时都呆在营运一线岗位上。人流的高峰也激发了伙伴们的斗志，尽管忙碌，但大家依然不曾忘却微笑和问候。凌晨2点，员工还在清洗爆米花锅，工作了一天的店经理留下来跟我们一起擦拭3D眼镜，那份对待工作的热诚和积极让我们备受感动。尽管我们影城地理位置不优越，人次不算多，业绩也不算好，但所有的伙伴都坚守着我们不能放弃的信念，承担起了自己的那份责任。

放映伙伴基本每天都提前一小时到岗做晨检、对片表、核对排期。在炎炎夏日到来的时候，由于物业供给空调出现了问题，小小的放映间温度高达36度，放映机器不停地在高温报警，放映的伙伴把影城里的4台电风扇全部用来为放映机散热。每当我们走过放映间，看到大汗淋漓的放映伙伴，心里有着说不出的感动，他们说这就是他们作为一名放映员的责任。

工作中，票房伙伴在一句句欢迎光临中学会微笑；卖品伙伴在一笔笔点餐与配餐中逐渐成长；影务伙伴在一次次进场和散场中完善自我。只要是顾客需要的，哪怕只是一件小事，我们每一位伙伴都会认真对待，为了影城的任务和目标，每一位伙伴都积极的贡献着自己的力量。在工作中，我们学会了什么是责任。

我们很难想象没有责任感的人能把工作做到极致，责任是一种与生俱来的使命，责任是一种崇高的职业精神，就让我们选择责任、承担责任、坚守责任，让我们向“责任”致敬！

让极致永恒

哈尔滨香坊商管公司 / 徐铭圻



唐朝诗人窦庠曾写过一句诗：“时人莫小池中水，浅处无妨有卧龙。”什么意思呢，就是说世人不要小看小小的一池水，即使浅得可以一眼望穿却也无妨当中卧有一条可以上天入地的神龙。这句诗让我不禁想起了一个人，他叫曹祥云。被评为 2008 年全国劳动模范的

曹祥云只是一名普通的搬运工人。但他却曾经创造了用叉车在 3 分钟内开启 30 瓶啤酒的吉尼斯世界记录。其实开啤酒用开瓶器就可以了，但曹祥云却用这样的方式向世人证明了他这样一个普通的搬运工在叉车这项工作上做到了极致，站在了世界的顶端。他用从不间断的练习和不懈的努力向我们展示了一个搬运工别样的人生精彩和辉煌。由此可见，将一件小事坚持做到极致，这就是人生的极致。

而同样是把工作做到极致，有的人却用生命诠释了另一种极致，坚守。

大家都知道今年被称为“最美女教师”的张丽莉吧。就是今年 5 月 8 日的一场车祸中为救学生性命而将学生奋力推开，

自己却被车轮碾压而过，造成双腿截肢、骨盆粉碎性骨折的张丽莉。一次意外发生，让张丽莉成为了人民的英雄。然而在这光鲜的背后，很多人不知道的是，在意外成为“最美女教师”之前，张丽莉一直没拿到正式的教师编制，甚至她每月的薪水只有区区700元人民币。在这样一个物质经济飞速发展的年代，在这样一个有人可以按秒计算薪水的年代，在如此的经济条件之下张丽莉竟然坚守了整整六年之久。试问一个人的职业生涯又有多少个六年。也许是五个、也许是六个。但又有多少人愿意用自己这宝贵的六分之一的职业生涯去坚守这样的一份工作？但张丽莉做到了！在我看来，张丽莉将工作做到了极致，是因为她将生命融入了这份工作当中！这是一种自觉付出的行为，是一种忘我的精神境界。她用单薄羸弱的身体救护学生的义行壮举，绝非一时的偶然和冲动。这是平素良好的职业操守的瞬间迸发，这是经年积累职业道德的刹那展现。而我们呢，作为万达的一员，我们幸运地享受着万达所赋予我们的一切培养、收入和幸福生活。我们不是更加应该在通往工作极致的路上披荆斩棘、奋勇直前吗？

将工作做到极致，是要用心去做的。用什么心呢？像张丽莉一样用感恩的心和自己的良心去坚守。只有怀着感恩的心态去珍惜万达所赋予我们的一切，我们才能将工作中的点点滴滴都做到滴水不漏、严丝合缝。而只有凭着自己的良心去做事、做人，用自己良知的天平衡量每天工作完成的质量，这才是通往成功乃至极致唯一的途径。当我们有了这两种心，无论我们工作还是生活，无论我们做人还是做事，都将无往不利、无所不能、无坚不摧、无与伦比！到那时，把工作做到极致将不再只是一个梦想！到那时，就让所有的万达人一起将极致做到永恒！

极致之美源于平凡

集团信息管理中心 / 刘曼欧



2012年7月21日，一场61年不遇的特大暴雨袭击京城，而他的生命，永远地定格在了一户村民家的院墙外，手被紧紧“粘”在380伏的高压线上。他，就是在这场暴雨中触电牺牲的燕山分局向阳路派出所所长李方洪。在临终前最后几个小时里，他一共参与救出63名

村民，他在生命的最后一刻，仍在暴雨中呼喊：“你们抓紧绳子，我去前面趟路！”李方洪的工作是平凡的，但就是这平凡瞬间爆发出的极致能量，让他把生命中最后一刻的工作激越成极致的绝唱！他用自己的生命告诉我们，伟大源于平凡，把工作做到极致就是伟大！

亲爱的朋友们，你是否也曾抱怨自己的工作平凡无奇，你是否也曾厌倦朝九晚五的重复生活，你是否也曾渴望人生豪迈波澜壮阔！但是不积跬步何以至千里，不积小流何以汇江河？没有八十年代棚户区改造的深耕细作，何来今日万达世人敬仰的商业帝国？没有创业初期的艰苦付出和质量承诺，何来今日万达逆风飞扬的发展传说？正是几代万达人，二十年如一日，

在董事长卓越的领导下，把一件件平凡工作做到极致，才有了今天独秀神州，舍我其谁的万达！而今天的我能够工作在这样一个有着平凡本色和伟大基因的企业里，是何等的自豪与骄傲！

在万达有这样一群信息化工作者，他们用自己对工作的热情和专注努力把每一个项目做到极致！

为了做好数据中心 20 多项安全巡检，他们的手机里每天设置着多达 43 个提醒闹铃；为了做好资产租赁系统汇报材料，他们专题讨论了 12 次，把一套汇报材料竟修改了 58 个版本；为了确保模块化系统成功上线，他们昼夜兼程，反复测试，创下 62 个小时不离公司的记录。每一个信息化项目，都是他们在平凡的日日夜夜里，用一行行代码精心雕琢而成。正是这些看似平凡的日日夜夜，铸就起了一座企业信息化的丰碑，使万达信息化在速度与激情中高歌猛进，始终引领着中国企业管理创新的前进方向！

没有小草，大地仍是严冬；拥有绿叶，鲜花更加红艳！在每一个平凡的岗位上，把工作做到极致，把卓越工作当成分内之事，这就是我们，万达集团背后的建设者；这就是我们，万达集团快速发展的参与者；这就是我们，万达集团成绩的见证者。

极致之美源于平凡。正是平凡中的不平凡，推动着万达持续、快速、健康的发展；正是平凡中的不平凡，推动着万达成为国际万达，走向百年企业。

生命如花，就让我们平凡的青春在万达尽情绽放；生命如火，就让我们如火的青春在万达尽情燃烧！

把平凡的工作 做到极致就是成功

酒店管理公司 / 杨志鑫



“每一天，都要尽心尽力地工作，每一件小事情，都力争高效地完成，不是为了看到老板的笑脸，而是为了自身的不断进步。”读完《把工作做到极致》时，我对比尔·盖茨这句话有了更深的感悟。也许，成功就蕴于工作的细节里，是我们对工作的态度决定了自身成功与否。

这让我想起了十六世纪意大利文艺复兴时期最伟大的画家与雕刻家，1509年他受邀在西斯汀教堂屋顶上画下圣经故事。作此画作时，他必须平躺在悬吊的木架之上，并将手向上高举，十分地困难，因此作画的进度非常缓慢，高举的手不仅酸痛不已，而且只能弯着背在木架上移动，最后连背都驼了。有人曾经问他：“参观的人都只是远远的从地上仰着头看，你画得到底好不好，又有多少人会注意它的细节呢？”米开朗基罗却回答：“可是，我自己知道画得好不好啊！”有了这种态度的坚持，在历经十余年的努力后，作品不但成为举世闻名的代表作，更成为世人心目中永垂不朽的艺术，观赏者无不驻足惊叹、感动不已！

这让我联想到了我的工作，作为酒店宾客服务经理的我。服务工作看似很平凡，但如果要将服务做到极致的话，那就是成功的！

2012年，我回到了自己的家乡太原，非常高兴地加入到咱们万达集团第一家自主经营的国际豪华酒店——太原万达文华酒店。此时此刻，我的心情非常激动，因为今天是太原万达文华酒店正式开业的日子。为了万达文华酒店这个品牌，我们进行了大量的专业知识学习和技能培训，力争把每一个操作标准和服务细节都做到极致。酒店的每一位员工都能在各自平凡的岗位上倾尽自己的智慧和汗水，因为我们都只有一个共同的目标，那就是在酒店开业的时候展现在大家面前的是一个充满激情，服务一流的团队！

可见成功与平凡本身没有太大的界限，是我们人为地将它拉伸开了。成功本源于平凡，基于平凡，却又略高于平凡。平凡的人生只要通过努力同样可铸就成功的事例，因此我们不该问自己我们能不能成功，成功离我们有多远，而应问的是：我们为成功的到来做了哪些准备。

平凡的工作和生活就如同一只大熔炉，我们要在这个大熔炉中不断提炼自己，不断超越自我，这样才能成就一块好钢。而消极对待，自暴自弃，不思进取则最终会被钢炉所吞噬。

我的体会是：一不要轻视平凡，二不要把平凡工作做成平庸。平凡和平庸是两个概念，平凡是指工作岗位，平庸是指工作态度。任何岗位都能出成果、出人才、出奇迹，关键看你怎么干。目标要远大，工作却是平凡的。不要抽象地追求伟大，而要把平凡工作做成伟大。

作为集团第一家开业的自主经营的万达酒店，我们将自己平凡的工作中作出不平凡的事情，做好每一件小事，关注细节，细节产生效益，效益创造成功。朋友们，让我们共同努力奋斗，铸造出我们中国人自己的国际酒店品牌。

“国际万达，百年企业”，我们将与您一起开创万达酒店的新时代！

小作为成就大梦想

北京石景山商管公司 / 王羽



2012年6月5日，一年的1/365，也许只是许多生命中再普通不过的一天。然而就在这一天，一个平凡了48年，伟大了一分钟的人离我们而去。这一天，一个人牵动一座城，一座城送别一个人。高速公路上，铁块突然袭来，他用惊人的果敢和坚强诠释着极致的壮美。1分

16秒！曾经做过千万次的停车操作，这一回，他忍受着人生的十级痛，精准完成。

他是一位平凡的驾驶员，他是身受重伤的情况下，强忍巨痛牢牢地握住方向盘，减速拉手刹挽救整车乘客生命的一位不平凡的驾驶员。

“今天，整个杭州只有一位司机，所有的事情连同西湖的水光都只是乘客；今天，司机用生命把客车停靠在岁月的宁静里；今天，离开的是死亡，留下的责任、爱和伟大的平凡；今天，叫吴斌。”

时间倒转至2010年10月的一天，原任云南保山地委书记的杨善洲因病离开了我们。一个从事革命工作近40年，两袖清

风，清廉履职，忘我工作的人民公仆；一个退休后放弃进城安享晚年的机会，扎根深山，义务植树造林的绿色使者。22个春秋，植树造林5.6万亩，曾经山秃水枯的大亮山完全换了模样：森林郁郁葱葱，溪流四季不断，林下山珍遍地，枝头莺鸣燕歌。绿了荒山，白了头发，他旨在造福百姓；老骥伏枥，意气风发，他心向未来。清廉，自上任时起，奉献，直到最后一天。

作为一名司机，吴斌用生命诠释了他职业生涯的极致壮美。是什么让曾经如此平凡的他在瞬间光芒四射，迸发出超人一般的能量？是近十年职业生涯里，安全行驶100多万公里，零投诉、零违章的作为使然。

作为一位公职人员，杨善洲用一辈子书写了他人生履历的极致崇高。是什么让他六十年如一日，兢兢业业、恪守信念，尽显公仆本色？是扎根山区，坚持为人民办实事、谋福利的作为使然。

翻开生命的辞海，“梦想”无疑总是最扣人心弦的华丽辞藻。我们渴望建功立业，我们追求个人价值。工作的极致可以是丰功伟绩、功勋卓著，可以是名垂青史、流芳万古，亦可以是默默无闻、恪尽职守。危难时刻挺身而出，生死之间义无反顾。这样的人，是英雄。在自己的岗位上，能几年、十几年、几十年如一日，把一件件平凡的工作，做到极致的好。这样的人，也是英雄。梦想，从不以大小论优劣；工作，从不以分工论英雄。事无巨细，小事不小。以小搏大、以小创精、以小创强，这不正是中华民族“四两拨千斤”的大智慧吗？

身为万达人，我们追求共同的极致目标——让一切工作成为精品；身为万达人，我们心怀同样的梦想——国际万达、百年企业。亲爱的朋友，无论你身处何方，位居何处，让我们在自己的工作岗位上精益求精，追求卓越。无数个小作为必将汇聚成一股强大的力量，成就梦想、铸造辉煌。

追求极致 万事必达

影视传媒公司 / 宫淳



有这样一个平凡的石油工人，在他的工作岗位上，成功的将焊接工序中焊接剂的使用量减少了一滴，看似微不足道的一滴焊接剂，说起来也没什么了不起，却给那个石油公司带来了每年5亿美元的巨额利润。他凭借将平凡工作做到极致的追求，不断创造辉煌，最终建立了自己的石油帝国，他就是洛克菲勒。

由此可见，只要把平凡的小事做到极致，成功就一步步向你靠近。

极致取决于细节，伟大来源于平凡，这是个朴素的真理，但又有多少人用它来指导我们的实际工作呢？有些人认为自己出道就能成功，干事就要干大事，对一些基础工作很不屑，到头来一事无成怨天尤人。这些人的不成功并非是生不逢时天妒英才，而是自身对于成功的认识有误。成功其实并没有那么神秘，只要选对了公司，又有了和谐的团队，剩下最最重要的，就是把手头的每件小事做到极致，那就是成功的初始叠加，而叠加的有效集合就是成功的基础。

我初次认识万达，是在1996年。

当时中国的房地产行业质量低劣、面积短缺、欺诈销售的现象十分普遍，在广大消费者面对由钢筋水泥、砖瓦石料堆砌成的建筑物出现上述问题时，迷茫无力，他们期盼房企诚信经营，建造精品。就在这个时候，万达集团率先提出了“三项承诺”：保证房子不渗不漏，渗漏一处赔款3万元；保证面积不短缺，少一赔三；保证买房者在交工60天内随退随换。万达的“三项承诺”犹如一声惊雷，在地产界瞬间激起千层浪，她不仅带动了行业风气的转变，也赢得了全社会的充分肯定。而这三项承诺的出台，正是源于万达集团诚信经营的核心价值观，也是万达集团追求极致的直观体现。这需要从理念到设计、从图纸到施工、从施工到监理、从地下基础到上层建筑的各个环节的精细考量，也需要每个万达人将平凡的本职工作做到极致。

极致是万达的风格，极致是万达的追求，更是万达鞭策员工的座右铭。每一个平凡的万达人做着平凡的工作，但应把平凡的工作做到极致。万达是一艘正乘风破浪朝着“国际万达，百年企业”的目标行进的航母，我们就像是这艘航母上的螺丝钉，只要我们团结一致，齐心协力，定能确保这艘航母一帆风顺，早日实现世界一流企业的目标。我们和万达一起成长，我们坚信，追求极致，万事必达！

用心收获快乐

长春万达影城 / 李梦露



步入光影世界的我，工作已经有三年的时间了。朋友问我，每天都要重复同样的工作，不觉得乏味吗？我不加思索的说：“在这里的每一天我都会收获快乐。在这光影的世界里我们面对着形形色色的寻梦者，每当我看到影城中等待购票时那长长的队伍，看到散场时观众满意的微笑，每一次对客人服务后被道一声感谢，我的倦怠和疲劳都会一扫而空。因为每一天，我们都“用心”感受并分享他们的快乐。

记得刚来影城的时候，曾问过一位资深的同事，在服务顾客中应当遵照怎样的标准才能做到最好，才能让顾客满意让他们感觉到快乐。他半开玩笑的对我说：“顾客服务需要标准么？”之后很平静地告诉我两个字：用心。这让我陷入了深深的思考。

情人节，一个充满浪漫气息的季节。记得我过的第一个情人节是在大一的时候，那时候收到花，看电影，吃饭，感觉很开心，但今年的情人节要在工作中度过了。服务行业，需要另一半的理解与支持，我想如果相爱，那么每天都会是情人节。在这一

天影城的全体员工会用自己的一言一行祝福天下有情人终成眷属。这一天票房的伙伴们会为情侣们推荐 13 号和 14 号的座位，希望他们能一生一世天长地久。看着他们嘴角浅浅的笑容，我想我能够“用心”感受到他们的快乐。

在这光影的世界里我们是快乐的制造者，更是快乐的传播者。7月《摩尔庄园》影片上映时，影城都分到一些摩尔庄园的游戏卡，用来赠送给观影的小朋友。恰逢周末，影城的观影客人很多，票房排起了长长的队伍，一名排在前面的小朋友哭闹的要游戏卡，家长也无可奈何。我们拿了一些游戏卡出来走到他面前蹲下并轻声告诉他：“可以提前给到你，但是你只能拿一张并将其他的游戏卡分享给后面的小朋友才可以。”小朋友很开心，蹦蹦跳跑去发卡，其他的孩子笑了，家长笑了，会心的笑容在人群中逐渐扩散，我想我能够“用心”感受到他们的快乐。

工作中蕴藏着机遇、蕴藏着潜力、蕴藏着快乐。在现实工作中我们能给予每一位顾客发自内心的微笑，在票房岗位我们能细心地为顾客推荐优秀的影片；在卖品岗位我们能温馨地提示热饮烫小心拿放；在影务岗位我们用一声声热情的问候“您好，欢迎光临万达影城”而去感动着每一位顾客。我们用热情换回顾客会心的一笑，我们用真诚换回顾客再次光临的理由。这就是工作。

小事决定成败，一个不经意的细节往往能反映一个人深层次的素质修养。用十分的准备迎接三分的工作并非浪费，而以三分的态度来面对十分的工作，将会造成无法挽回的后果。“用心”是一切的基础。

从现在开始，让我们用心做好自己的本职工作，用心做好自己手中的每一件小事，因为我们将要收获快乐。

从今天起，不迷茫，不抱怨，不消极等待，从今天起，乐观、积极、充实，让今天的自己比昨天成熟。

懂得了用心，又怎么会有迷茫和徘徊呢？从今天起，让我们“用心”去制造快乐，“用心”为自己展开一个美好的人生！

成功的秘诀

集团财务部／张志清



有这样一家公司，它旗下产品寥寥无几，且颜色单调、样式单一，却在新产品发售当日，值得世界各地几十万粉丝彻夜排队守候。仅仅三天时间，专卖店便全线供货告急。是什么让一个5年前还依赖1.5亿美元投资才勉强得以生存的小企业，华丽转身瞬间成为全球市

值最大的公司？新产品研发会上有这样一段讲话：“我的产品整机只能有一个按键、所有零件缝隙不能超过0.1毫米、显示需要超越人眼分辨的极限、玻璃与磨砂外壳的契合必须舒适自然……”这些几近苛刻的条件，只不过是乔布斯对iphone设计师提出的最基本要求。中庸有云“行远自迩，登高自卑”，将每一个细节做到极致，或许这就是乔帮主成功的秘诀！

有这样一位职员，她在准备董事长签字的文件。为了便于定位，需要在签字页贴上便签条，可如此简单的工作她却足足做了五遍！

又一次被退回返工了，她的心中充满怨言“手中还有那么多活儿要干，只不过是个程序性的签字，有必要这样较真儿么？”

看出了她心中的不满，领导拿出一本书，让她回去好好看看。

带着心中的不甘与埋怨她开始阅读：原来，麦当劳一份炸薯条超过7分钟未售出就必须扔掉；POLO皮包一英寸之间必须缝满八针……这些公司之所以成功不是因为做了多少轰轰烈烈的大事，而是因为肯做竞争对手不屑一顾的小事。恰恰是这些小事提升了品质、感动了顾客，也成就了他们的卓越！

明白了这些，这位职员摒弃浮躁，重新再来！用尺子比量每一张便签条黏贴的位置，在每一张便签条上注明总页数和已签页数，再用不同颜色的便签条标识每一类文件……经过大半天的奋战，她终于上交了一份满意的答卷。各位同仁，这是一个真实的故事，就发生在我们身边。是的，这本书就是《将工作做到极致》，这位职员就是我。

“天下之难作于易，天下之大作于细”。只有对每一个细节都“举轻若重”，方能达到企业经营的“举重若轻”。一位一丝不苟的领导，带出十个精益求精的员工；十个精益求精的员工，突破百个至关重要的节点；百个至关重要的节点，达成千个难以企及的目标；千个难以企及的目标，确保万套产品收入的提前实现……正是这看似简单的放大效应，创造了1年开业20个广场的万达奇迹，缔造出24年红遍62座城市的万达神话！

亲爱的万达同仁，让我们，把这种信念，刻入脑海，植人心田，化成一生的执着与追求！让我们，像狂风一样舞蹈，用翅膀卷起风暴，飞得更高，走得更远……

让坚持为成功摆渡

上海项目公司 / 王天骄



少年时，有一个问题便常在我的脑海里萦回：是什么力量让司马迁在忍受牢狱之苦和身体残疾的双重折磨时依旧能够苦心孤诣十八年而做成千古巨作《史记》？是什么力量让成吉思汗一脉子孙经四十八年的努力三次西征终于奠定蒙古霸业的坚实基础？又是什么力量

让抗日时期的民族英雄敢于抵御敌军的洋枪大炮终于实现中华民族的光荣解放？而今，时间和阅历都让我越来越清晰地看到这股支撑着人们为了成功而不懈拼搏的力量，那就是“坚持”。

不动不变即为“坚”，不危不乱则为“持”。所谓坚持，就是对待无论多么艰险的事情都能锲而不舍、善始善终。坚持，才是把工作做到极致的根本。说到这里，我不禁想到了我们的一位员工。他的经历和表现让我更加深刻地理解到了什么叫做“坚持”。他就是我们上海项目公司工程部的员工，孟祥宇。

为了保证上海宝山万达广场的准时开业，盯工程、赶工期成了首要任务。2012年春节假期到四月底，孟翔宇一直盯在工地。盯玻璃生产，盯幕墙安装。为了避免一点点错误，他和生产厂商、

施工队伍一起加班。春节后连续严寒降雨天气，夜间冒雨加班高空作业，既要保证安全，又要争抢工期。从每天的早上七点到凌晨两三点，他撑着患有严重咽炎的身体硬是扛了两个多月的时间，没有休息过一天！我问他在那段时间里什么时候让他感觉最艰难？他笑着说是起床的时候。纵使外面是上海最难熬的冬天，是一次又一次艰难地抢工，是无比恶劣的施工环境，他却无法说服自己哪怕休息一天。

他说，这一场硬仗，让他付出了时间，付出了身体健康，可是得到了历练，得到了成长，得到了性格的升华，看到宝山万达的成长，更加感受到了身为万达员工的自豪！“在开业庆典剪彩，彩带喷出来的那一瞬间，我真的热泪盈眶。”在这次简短的聊天最后，他说出了这样一句话，依旧带着浓浓的鼻音，好像眼前浮现的还是曾经自己忙碌的身影。劳累，却始终坚持；辛苦，却义无反顾。

在万达，多少人都这样不计得失，心甘情愿。他们的付出支撑着万达，他们的精神鼓舞着万达，他们的成功带动着万达。君不见大江南北我万达遍布的足迹，君不见长城内外我万达发展的速率。是他们的坚持塑造了一座座万达的拔地而起，辉煌遍地！

这才叫坚持。是“千淘万漉虽辛苦，吹尽狂沙始到金”的毅力，是“千磨万击还坚劲，任尔东西南北风”的魄力，是“百二秦关终属楚，三千越甲可吞吴”的霸气！深渊何所惧，英雄敢渡津。无论前方是深渊还是高山，只要敢于坚持，义无反顾，最后一刻破茧成蝶的惊艳一定属于你！



地址：北京市朝阳区建国路93号万达广场B座

邮编：100022

电话：+86 (0)10 85853888

网址：<http://www.wanda.cn>

Add: Block B, Wanda Plaza, NO.93 jianguo Road,

Chaoyang District, Beijing, 100022

Tel: +86 (0)10 85853888

Web: <http://www.wanda.cn>