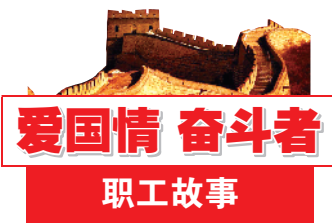


辉煌中国 奋斗有我

穿梭在书林中的“多面手”团队

——记台湖会贸中心团购馆配中心集体

□本报记者 盛丽



图书订购、配套数据、图书加工配送……在北京台湖出版物会展贸易中心有限责任公司有这样一个人忙碌在馆配业务上的集体——团购馆配中心团队。多年来，这个近百人的团队，以“一流的业绩、一流的管理、一流的服务、一流的人才”为工作目标，将馆配业务扩展到了北京、上海、天津等十余个省市，与数百家图书馆建立了业务关系，年销售额均超过亿元。

一岗多能 培养员工有高招

在团购馆配中心，员工们可以说都是“多面手”。中心常务副主任范嘉桐就是一位一岗多能的典范。她是一名善于经营管理和市场开拓的业务骨干，经过中心的考察和评定，决定对其进行全岗培训。通过轮岗和参加各种专业培训，她熟练掌握了中心内各个岗位的工作细节和相关技能，并获取了多项技能证书，如：出版物高级发行员证、CALIS中文三级编目员证、国家图书馆《中图法》培训结业证、国图联编中心中文图书及视听资源上传资格培训结业证。在后来的业务工作中业绩突出，并逐步走上管理岗位。

这位“多面手”养成记背后有着一套“秘籍”。“秘籍就是‘轮训制’。”馆配中心党支部书记武宇介绍道，“中心坚持实行岗位‘轮训制’的人员培训模式，让每个员工都能有机会熟悉并逐渐掌握部门内部各环节的工作流程、业务技能和岗位要求等，努力把员工培养成‘一岗多能’型的人才。”

馆配中心的“轮训制”并不是简单的轮岗学习，而是实质的参加不同岗位的工作，根据岗位

流程和制度参与相应考核。“通过各种专业培训，通过薪酬激励，让一个职工同时掌握多个岗位的流程、制度、要求和相关技术，以及考取相关专业的资质证书。”武宇说。

“一岗多能”是跨工种、跨专业的多能。从前期的市场开拓到客户接洽谈判，从使用计算机系统到图书的物理加工，从出版物的专业知识到图书馆资源建设专业以及Marc数据专业知识，无一不通、无一不精。“可以说，一岗多能不但解决专业岗位缺员的顶替问题，同时可以保证业务人员在与客户洽谈时能够把握全局。”武宇总结道。

销售旺季 集体奋战一线

如今已经进入全年的第四季度，每年这个时间都是全国的图书馆客户集中采购和结算的高峰期。这三个月的工作量几乎是前

三个季度总和的1.5倍，同时还要保证在年底前完成全部的工作。“每到这个时期，人手紧、任务重的矛盾就显得尤为突出。但是中心全体干部职工几乎是克服种种困难，集体奋战一线。”馆配中心主任陈垣介绍。

“肯吃苦，能奉献、勇钻研、不服输”这十二个字是对馆配中心贴切的概括。不论是在日常工作还是在销售旺季或者是招投标集中的时期，团队中的每个人都奋战在一线。在招投标高峰期，为了能中标更多的图书馆，业务员们有时一个月中有一半以上的时间都奔波在外地。经常是从一个城市投完标又马不停蹄的赶去另一个城市。没有卧铺买硬座、没有硬座就买站票，大家从不抱怨出差在外遇到的困难，想的都是怎么打开局面、怎么服务好客户、怎么为企业赢得更多的市场份额。

一次，范嘉桐在出差途中意外脚踝骨折。因为已经与客户确

定洽谈时间，她强忍疼痛完成走访任务后才到医院治疗。副主任沈萍年迈的母亲要做手术，但是他要参加图书馆的招标，这时，他让家人代替陪护，怀着对母亲的歉疚远赴东北参加招标。收发部的李月阳患有严重痛风，医生建议住院休养一个月，但他只住了一周就返回到工作岗位。

“每年我们举办大型图采会时，客户量大、集中服务需求多、接送车辆和服务人员严重不足。面对这些难题，大家没有抱怨，集思广益想办法解决。”陈垣说，“大家会使用自己的车辆接送客户，有的早上五六点钟就去接站，晚上十一二点还要去送站。”

五星服务 帮助客户解决难题

馆配中心把为客户服务当作经营工作的首要任务来抓，提高员工服务理念，以满足客户服务

需求为核心。“客户的需求就是我们努力的方向。”陈垣说道，“我们也在尽全力的为客户提供人性化和个性化服务内容，完善‘一条龙服务体系’”。陈垣所说的“一条龙服务体系”主要包括：为客户提供信息采集、数据查重、全程陪同采购、采集设备的保障、图书加工和数据加工服务、配送结算、餐饮住宿、信息交流反馈等全方位的服务。

馆配中心职工的“五星”服务体系体现在诚信服务、环境卫生、精神面貌、专业技能和创新特色。“急客户之所急，想客户之所想。”陈垣说，“有些图书馆客户购书时间紧、任务重，在短期内要对采购到馆的上万册图书完成加工上架等工作。我们调动大量人员在规定时间内进行到馆加工。大家早来晚走，放弃午休时间、加班加点。专业的技能和敬业的精神得到图书馆老师的一致好评。”

近两年，馆配中心与多所高校联合，举办了近百场“书香北京，书香校园”的新书进校园巡展活动，为北京、天津、廊坊和石家庄地区几十所高校图书馆和公共图书馆，提供新书样本30万种次。活动期间邀请周边高校师生共同参与，在现场提供便捷的师生荐购和图书采购服务，通过荐购和采购情况组织图书目录，供巡展的其他地区图书馆借鉴与参考。

由于公司馆配业务的迅猛发展，突出的业绩，优质的服务，良好的品牌形象在行业内得到高度的认可，连续多年荣获图书馆报评选的年度“全国优秀馆配商评选综合实力奖”，以及各重点出版社评选的“优秀馆配商称号”，同时在客户的满意度调查中也连续多年被评为优秀，为企业赢得荣誉。

李妮：两次受阅，一生荣耀

□本报记者 刘欣欣



似火，伏天里的知了肆无忌惮的叫着，不用走路，身上渗出的汗水就会把衣服打湿。每天上午9点，李妮准时来到陈经纶中学的操场。开始的基本队列训练枯燥乏味，每天都要拔军姿，就像木头一样的站在原地，一站最少30分钟，很快她的汗水就顺着脸颊流下来，打湿衣领。

李妮还要学习方阵的舞蹈动作。跳舞要讲究协调性和美感，举手投足要大方伸展，抬头看向主席台，同时脚下要踩着音乐往前走。为了达到整齐划一的效果，李妮和大家反反复复的跟着音乐走，一遍又一遍的练习行进间的动作。

随着时间的推移，离10月1日越来越近，自行训练的次数少了，更多的是各种合练。每次合练李妮都要深夜出发，第二天下午才能到家，身体疲惫不堪。家

在门头沟，就意味着比别人都要出来的早，夜里没有公交车和地铁，她就打出租车，午夜时分，独自一人心里直发慌。

更让她放心不下的是家里还有年幼的孩子，每每当她出门后，儿子夜里都要闹上半夜，一直喊：“我要找妈妈，我要找妈妈。”喊累了，才又睡下。

9月开始到天安门演练，从时间和精力上，对李妮都是更大的考验。每次都是下午集合，辗转回到联大，在联大训练到傍晚，再坐地铁到天安门广场。到了指定集结地已是夜深人静的时候，想合眼休息一下，她的胃突然疼了起来。

等到演练开始，李妮强忍着胃疼，依旧精神百倍走过天安门。过了天安门，大家要一直跑到复兴门坐地铁。胃疼难忍，体力不支，还时常岔气，这是对她

意志力极大的考验。一次演练完成，身体像散了架一样，当年训练留下的腰疼也再次找上来，回到家躺在床上动弹不得。

“不论训练多么辛苦，我心里一直有一个信念，那就是走过天安门，弥补我十年前的遗憾。”李妮坚定地说。

9月30日深夜集结完毕，10月1日凌晨到达指定位置候场。当游行的音乐响起，方阵步调一致，大家挥舞着手中的绸子，走到天安门城楼时，激动欢愉的气氛达到了顶峰，李妮用欢呼声和灿烂的笑容，祝福伟大的祖国，祝福祖国繁荣昌盛！

“两次受阅，一生荣耀，我要把这种顽强拼搏、勇往直前的精神，传递给我的下一代，传递给我身边的每一个人。”走过天安门，李妮终于完成了十年前的心愿。



“十年前，我有幸成为了由朝阳区抽组建女民兵方阵中的一员，亲身经历了国庆60周年阅兵，但由于身体原因，最后我被确定为替补人员。”为了弥补心中的缺憾，今年，儿研所药师李妮毅然报名参加朝外群众游行方阵，与朝外街道39名队友昂首走过天安门广场。走过天安门的那一刻，李妮激动地留下了眼泪。“再次受阅，少了当年的年轻靓丽，但留给自己的却是一份经历，一份财富。”

当得知儿研所要派人参加新中国成立70周年群众游行方阵时，李妮第一时间报名参加。十年后不比当年，不仅年龄增长了，家里还有了嗷嗷学语的孩子。从身体上和家庭上，她都要克服更多的困难。

训练正值北京的盛夏，骄阳