企业的人力资源服务帮手
个人的职业发展咨询顾问

天津市外国企业专家服务有限公司

FESCO-EAP服务通讯

TJ · FESCO

2013,13(总64期)

天津 FESCO-EAP 服务通讯

悦享“津”彩生活
——中银天津外服IC联名信用卡

有关卡具体详情请见：http://www.feesco.com.cn/data/cms/wqdt/113.html

天津 FESCO-EAP 服务通讯

1. 衣食住行
2. 朝九晚五
3. 健康休闲
4. 亲子天地

天津 FESCO-EAP 服务通讯

导 读

衣食住行

【1】手机配件损坏不给修 以换代修成售后“潜规则”
【2】车险没到期 推销频骚扰 个人信息被“共享”
【3】外媒称美国成垃圾邮件第一大国 中印位列前12名
【4】金融消费知情权被漠视 银行霸王条款成隐形陷阱

朝九晚五

【1】学会掌握职场的社交距离（上）
【2】学会掌握职场的社交距离（中）
【3】学会掌握职场的社交距离（下）
【4】面试过程中自我介绍的禁忌

健康休闲

【1】天津外企北戴河培训基地
【2】天津外企蓟县黄崖关培训基地
【3】认识强迫症
【4】熟女必备保养法

亲子天地

【1】六种行为容易让家长失去威信
【2】最让孩子伤心的三种行为（上）
【3】最让孩子伤心的三种行为（中）
【4】最让孩子伤心的三种行为（下）

手机配件损坏不给修 以换代修成售后“潜规则”

仅仅是手机扬声器损坏，维修商却表示手机只能换不能修。记者在采访中了解到，目前以换代修成为部分手机维修潜规则，且手机更换费用要价甚高。

消费者姜女士说，今年3月份，她花3000余元购买了一款品牌手机，但上周该手机扬声器突然“失音”，于是她来到本市该品牌特约维修店，要求维修人员维修。没想到在普通维修店花几百元就能修好的扬声器小毛病，维修人员却要求她交1700元钱重新更换一台新手机。几百元的维修费一下子变成了千余元，维修店这种“以换代修”的服务引来姜女士质疑。维修人员却表示，该手机是一体手机，主板、屏幕和按键都是封装的，不能拆卸维修，因此手机出现任何问题，只能换不能修。如果姜女士在非品牌维修店维修，维修后手机出现质量问题，后果将自负。

昨日，记者走访本市多家品牌维修店发现，手机一体机只换不修现象并不鲜见，小到按键受损，大到碎屏，维修店都会要求更换新机。他们称，由于一体机内部电路、配件集成化程度高，很多授权维修店没有达到相应技术要求，只能加价更换，加价价格在1000元—2000元不等。

对此，手机维修业内人士石先生表示，手机一体机以换代修存在较多隐患，目前市面上多数更换来的手机都会被厂商翻新后继续当新机出售，而消费者在不知情情况下会把翻新机当做新机购入。

对此，市手机商会秘书长杜海荣表示，手机售后要建立在双方自愿前提下，厂商不能单方面以更换手机方式剥夺消费者维修手机权利。而商家在未告知前提下，如果将翻新机当做新机出售，将视为剥夺消费者知情权，属违规行为。消费者如遇到此种情况可向消协等相关部门投诉。

信息来源：http://news.enorth.com.cn/system/2013/07/19/011158717.shtml)

车险没到期 推销频骚扰 个人信息被“共享”

家住南开区华苑新城的郭先生向本报反映，今年6月以来，他每天都会接到多家保险公司推销机动车保险的电话和短信，令他和家人不胜其烦。

郭先生说，他一年前购车后，在一家保险公司投保车险，今年9月车险将到期，但还没等他续保，多家保险公司的推销电话就纷至沓来，“6月底，自称是某某车险的工作人员给我来电推销车险，当时就被我婉言谢绝了。但没想到的是，从此以后，就有不同的车险公司工作人员，不分昼夜给我来电或发短信”。郭先生说：“我接推销车险的电话和短信最多时一天13个。起初，我很客气地表示会考虑，但他们没完没了地给我打电话，弄得我无法正常工作和生活，以至于我很多时候都得关掉手机。”

郭先生说，他并没有将个人、车辆信息在这几家保险公司进行登记，可他们的推销员却能详实地说出情况，因此他怀疑自己的个人信息被人透露了。一位车险业内人士说，保险公司的车险平台资料共享，车主在某一家保险公司投保后，私人信息就能被其他保险公司查询到，就因为车主和车辆信息的公开，车主才会频频遭到保险电话营销的骚扰。

记者了解到，针对推销保险电话的骚扰问题，中国保监会在2010年出台了《关于进一步加强财险保险公司电话营销专业产品管理的通知》，其中规定各保险公司对续保客户的呼出时间不得早于保单到期日前40天，应制定合理的呼叫时间，避免打扰接听客户的正常工作生活。一年内被投诉两次且查证属实的，将责令保险公司限制对新客户的呼出业务3个月等。市民如遭遇此类车险推销骚扰的，应向保险监督管理部门举报。

信息来源：http://news.enorth.com.cn/system/2013/07/19/011159881.shtml)

外媒称美国成垃圾邮件第一大国 中印位列前12名

美国是垃圾邮件第一大国

据国外媒体7月18日报道，英国网络安全公司索防士(Sophos)18日发布的报告称，美国目前仍是全球第一大垃圾邮件出产国，白俄罗斯紧随其后位居第二。全球人口最多的国家中国和印度也进入榜单前12名。

索防士新发布的2013年4月至6月“垃圾邮件国”排行榜显示，美国是全球垃圾邮件转发最多的国家。新加入榜单的国家有乌克兰、哈萨克斯坦以及阿根廷。法国、秘鲁、韩国已不再榜单之列。

在新兴IT市场中，中国和印度这两个网民人数最多的国家，已成为全球垃圾邮件转发最多的国家之一。索防士在报告中提到，中国和印度的人口都超过了10亿，随着人们对于网络的需求日益增大，中国和印度进入垃圾邮件转发国家前12名毫不令人意外。

（信息来源：http://economy.enorth.com.cn/system/2013/07/22/011162285.shtml）

衣食住行

返回首页

金融消费知情权被漠视 银行霸王条款成隐形陷阱

面对消费者“莫名”被收费的质疑，银行通常都会据理力争。比如，扬州邮储银行征收小额账户管理费的理由是为了减少“睡眠账户”的数量。该行表示，如果客户主动销卡，邮储银行可以退还相关费用。但客户认为，邮储银行没有在办卡协议中提到该项费用，现在无论是收取小额账户管理费，还是销卡都是不符合法律法规的。

李小亮告诉记者，在他据理维权中，他要求浦发银行信用卡中心提供当时他办卡时本人签名的申请表(复印件)竟然是伪造的。“最关键的是，在该申请表内容中，我没看到关于消费不到一定金额需缴纳180元年费的内容。”李小亮说。

事实上，对金融消费者“知情权”的漠视还存在于银行的格式条款中。比如，在中国建设银行《个人开户与电子银行服务申请表》中“客户签字”栏中写着，“本人同意贵行有权依据国家有关规定及业务需要对服务内容、收费项目或标准等内容进行调整，并同意该项调整将于正式对外公告一定时期后执行，无需另行通知本人，如有需要，贵行将在公告前报经有关金融监督部门核准或备案……”

不少消费者表示，“平时很少会逐字逐句研读这类格式性的条款，不知道银行竟然会如此表述。”也有消费者对此表示无奈，银行“嘴大”，它说什么就是什么，我们又能怎么样?

“银行的各类霸王条款多是伪装在隐蔽地带或是含糊不清”。业内人士感言，被“隐身”的霸王条款犹如被粉饰的卖身契，消费者签字的同时是“自愿”跳进了银行设计好的陷阱。

（信息来源：http://economy.enorth.com.cn/system/2013/07/22/011162134.shtml）

学会掌握职场的社交距离（上）

人与人在交际过程中，都需要保持一定的距离，这个距离直观是体现在空间上的，实质却反映在心理中。任何人在处于社交状态时，都需要在自己周围设立一个能够自我把握的空间，这样的社交的安全距离同样适用于职场中。通常情况下，我们在职场上所要保持的社交距离有三种，即与领导的距离、与同事的距离、与客户的距离。

与领导的距离

与领导的距离的掌握关乎到与其相处的好坏，很多时候也会影响到你的职场未来。那么，与领导应该保持哪些“距离”呢?

1、不要长时间与领导独处

在其他人眼里，与领导关系太过亲密总归是不合适的，长时间和领导独处更容易引发别人的猜疑，营造出你是领导心腹的形象，可能会卷进不必要的人事斗争当中。所以，尽量缩短这个时间。

2、玩笑话要适度

办公室幽默不可缺少，但一定要掌握分寸，尤其是与领导之间，开玩笑的尺度一定要格外谨慎，次数也不宜频繁，否则会造成不够尊重领导的印象，引发的不良后果还需要自己承担。

3、不和领导过于亲昵

尤其是与异性领导相处时，太过亲昵一定会招来别人的话柄，反倒给工作的开展带来不便，说不定还要领教办公室流言蜚语的杀伤力。与同性领导相处时，也绝不要称兄道弟，很多领导为了能笼络下属营造出与其“打成一片”的氛围，导致下属容易忽略身份作出不得当的行为。除此以外，对于领导的隐私也不要试着窥探，了解领导在工作中的作风是应该的，但私生活一定不能打听。

（信息来源：http://article.zhaopin.com/pub/view/211894.html）

学会掌握职场的社交距离（中）

与同事的距离

同事是职场上每天接触最多的人，与同事的距离是一定要把握好的，其中的关键就是管好自己嘴。

1、一定不要逢人诉苦

工作中的不满情绪要自己消化，职场上的磕磕碰碰是难免的，有些人受了委屈一定要说出来才痛快，于是，开始和自己认为可靠的同事倒苦水，而殊不知最有可能“出卖”你的那个人就在身边。

2、流言蜚语到你为止

办公室从不缺少八卦，不是因为八卦源太多，而是传播八卦的嘴巴太多。祸从口出和流言止于智者的道理相信大家都懂，可以留心八卦里的信息量，但没必要当真也不要再继续传递，这也是给自己留余地的方式。很多人想做坏事，但一个人无法完成，只好拖一群人下水，想和脏水保持距离，唯有对流言持以沉默。

3、同事不等于朋友

同事间最美的距离莫过于存在友谊但不做朋友。每天和你一起时间最长的人就是同事，相处上如是知趣相投、团结互助的，那么必然能为提高工作状态做贡献，但最好不要更进一步发展了，因为同事是不可以选择的，一旦相处出现问题则会给工作带来很多麻烦。

（信息来源：http://article.zhaopin.com/pub/view/211894.html）

学会掌握职场的社交距离（下）

与客户的距离

1、用专业知识进行社交

与新客户之间，要做的不是保持距离而是拉近距离，就是消除所谓的陌生感。唠家常的方式不提倡使用，而应从他们熟悉的专业领域进行突破并提出自己的观点，所以要有某一领域精深的专业知识和经验做基础。

2、以不冒犯为原则接触

其实，见面吃饭、社交场合上的见面并不多，也无需刻意营造这样的氛围。电话、短信和邮件等联系方式是最好的与客户沟通的方式，不显唐突也不会干扰别人的生活。可以把客户当朋友，但当工作关系存在时也必然会牵扯到利益问题，靠太近或许会令对方尴尬。与客户的关系最好的保持君子之交。

人际关系的距离没办法用尺子衡量，太近避免不了摩擦，太远又难以相互适应，如何将这个距离保持的最美，就要多学习人际交往的技巧，多观察身边的人和事，学习把握职场距离的微妙之处。

（信息来源：http://article.zhaopin.com/pub/view/211894.html）

面试过程中自我介绍的禁忌

掌握一些基本要领的同时，还要十分注意一些禁忌，不要因为一句不该说的话而影响到整个介绍的精彩。

第一、不要语言过于随意。职场就要职业化，尤其是初次见面，过于随意甚至世俗、讲话的语言会让面试官觉得你过于轻浮。眼光尽量直视面试官，表情不要过于丰富，切记举止端庄。

第二、不要内容过于简单。五分钟的自我介绍，只用一分钟就全部讲完，接下来就等面试官来问，那么主动权变为被动，如果面试官没有问到你最擅长的东西，你也就浪费了一次展现的机会。

第三、不要头重脚轻。把刚开始讲述的经历说的眉飞色舞，而发现时间不够用了，之后的介绍只能草草了事，面试官会对你刚开始的讲述印象深刻而之后的内容被忽略，也许会对你的能力判断有误。

第四、不要光介绍背景不介绍自己。把自己曾任职的公司介绍的头头是道却没有介绍自己，面试官会不但对你没有任何了解也不清楚你来是要做什么。

第五、不要主动介绍业余爱好。如果面试官不主动问，就没必要提及个人爱好，因为个人爱好不等于个人特长，对工作没有帮助的事情，有的面试官会觉得你不务正业。

面试前对自己进行深刻分析并多了解所面试的公司，学习小窍门的同时多加练习，相信每一个求职者都会表现出自己最精彩的一面。

（信息来源：http://article.zhaopin.com/pub/view/210557.html）

天津 FESCO-EAP 服务通讯

健康休闲

返回首页

天津外企北戴河培训基地

2013年度北戴河住宿报价单

	老年	对外
五月	60 / 每人每天	80 / 每人每天
六月	60 / 每人每天	80 / 每人每天
七月	100 / 每人每天	150 / 每人每天
八月	100 / 每人每天	150 / 每人每天
九月	60 / 每人每天	80 / 每人每天
十月	60 / 每人每天	80 / 每人每天

注：①老年人住宿需年龄达到60岁以上包含60岁，并有本人健康证。
②以上价格包含食宿。

详情介绍请点击：http://www.feesco.com.cn/data/cms/jkxx/118.html
联系人：王经理　13902092089

天津 FESCO-EAP 服务通讯

健 康 休 闲

返回首页

天津外企蓟县黄崖关培训基地

2013年度蓟县住宿报价单

	周一至周五	周六周日
六月	80 / 每人每天	120 / 每人每天
七月	80 / 每人每天	120 / 每人每天
八月	80 / 每人每天	120 / 每人每天
九月	120 / 每人每天	150 / 每人每天
十月	120 / 每人每天	150 / 每人每天

注：以上价格包含吃住，无另加费用。

详情介绍请点击：http://www.feesco.com.cn/data/cms/jkxx/119.html
联系人：王经理　**13902092089**

认识强迫症

事实上，我们每个人都或多或少有一些强迫行为，如最常见的有离家后忽然折回去看看门锁好了没有，老是洗手等，但是，当这类呆板、机械的行为保持长时间而且严重造成适应不良时，便应考虑是否是病理现象，即是否患了强迫症——一种较常见的神经官能症。

强迫症通常是自己觉察出来的，在此介绍几个判断的维度，但请大家千万不要盲目地对号入座，给自己造成不必要的困扰。

首先，看看自己是否有强迫的思想和观念，是否常穷思竭虑地持久、重复、无法自控地去想一些毫无意义的事情，如不停地回想电影或电视中的某个情节，脑中不由自主地唱歌，重复某人的一段话，出现希奇古怪的念头如"地球为什么是圆的"、"人为什么要活着"等等。

当然患者只是简单地重复这些问题，而并非理智地去思考。

此外，总把注意力放在细枝末节上，紧张不已，而把关键要置若罔闻，以至无法完成任务。

当然，强迫症主要还是体现在可见的、不由自主的重复的强迫性行为上，如反复地玩弄手指，反复摇头;反复地核对自己的作业，检查携带之物;对破旧的或毫无感情价值的东西也决不放弃;强迫自己每天要花费大量的时间搞清洁卫生;强迫性的偷盗，不偷点什么就会感到十分的焦虑;优柔寡断，总借故拖延、回避，常会表现出强迫性的犹豫不决，如买东西时买了红的觉得白的好，拿了白的又觉得不如红的，如此反复总也不放心作决定;总刻意地追求完美，结果把事情搞砸，如积极组织一次郊游，却严格要求每个人按照安排的几分几秒统一行动，弄得大家疲惫不堪，不欢而散。

当你发现自己经常有上述多种强迫观念行为时，请千万不要过分地担心和焦虑，这是治疗强迫症最忌讳的，请相信你一定能靠自己的力量来克服它。

（信息来源： http://health.pclady.com.cn/100/1003059.html）

健 康 休 闲

返回首页

熟女必备保养法

当女人到了三十岁，她们变得成熟、独立、宽容、风情，而她们最擅长、也最有资本的就是在轻描淡写间应对一切，能将最流行的东西不动声色地拿来为己所用!

轻熟女必备! 保养建议白皮书

1、改变健康观念

女性到30岁后要注意学习健康知识，改变健康观念;从关注疾病到关注健康。学会做健康自查和定期检查，从经验养生向科学养生转变。建立正确的健康观念：健康是责任(家庭、社会、父母、子女)、健康是态度(积极、预防、行动)、健康是观念(药物伤身、远离抗生素、自己是最好的医生)。

2、每晚按时睡觉

最好的睡眠是每天都有规律地睡7～8个小时。女性晚间最佳就寝(睡眠)时间为22:30。良好的睡眠对保持女性的容颜非常重要，奉劝广大姐妹们一定要重视睡眠。

3、做有氧运动

每天步行一小时或在短时间内做大运动量的锻炼，每周至少消耗3500卡的热量。运动以出汗为佳，不累为宜。

4、不急于起床

早晨醒来后，不要急于起床。伸伸懒腰，让脊柱也有“苏醒”的时间，这可以避免腰痛，保持良好的姿态。同样也可以让“心脑”有个准备时间。

（信息来源： http://health.pclady.com.cn/98/989403.html）

六种行为容易让家长失去威信

一是溺爱。

家长无节制地满足孩子的需要。不仅导致孩子的依赖性，而且易使孩子以自我为中心，养成自私贪心的恶习。

二是忍让。

家长对孩子宠爱有加，生怕孩子不顺心，惟恐家庭里发生不愉快，于是对孩子无原则地让步，结果往往适得其反。

三是收买。

对孩子取得的进步或成绩，家长予以表扬或奖赏是应该的，但若以金钱作奖励，其结果常常会刺激孩子滋生惟利是图的思想，引发孩子产生不诚实的意念。

四是自夸。

家长以自我夸耀来获得威信，这种威信往往不得久长，一旦孩子觉察到家长言过其实后，常常听不得家长的忠告和批评，反而有损家长威信的建立。

五是压制。

家长对孩子粗暴专制，只准孩子服服帖帖，俯首听命。殊不知，这种威信，伤害了孩子的身心健康，使孩子缺少自尊，造成孩子的逆反心理和恐惧心理。

六是说教。

一些家长惯于抓住一点，喋喋不休，好像孩子就真的一无是处。长此以往，孩子容易产生厌烦或不满情绪。

（信息来源：http://baby.sina.com.cn/edu/13/2705/2013-05-27/1007225388.shtml）

最让孩子伤心的三种行为（上）

问题一：父母溺爱

案例回放：古代有个人从小恣意妄为，他的父母从不加约束，结果他因杀人被判极刑。临刑前，他提出想再吮吸一次母亲的乳头。出人意料地是，母亲揭开衣襟后，他竟然狠狠地咬下了母亲的乳头，嚎啕大哭道："当初你们要是早些管教我，何至于有今日之死！"

这个故事看似极端，但却让人们看透了溺爱之祸。杨甫德接受采访时说，一味地溺爱轻则让孩子缺乏主见、不善与人沟通、没有能力应对危机，重则导致孩子放纵无度。

1.孩子自理能力差，情感脆弱

一方面，有些父母溺爱孩子，什么事情都包办代替。"竟然到学校帮孩子做卫生，这样的事情还挺多。"杨甫德说，这些事情虽不大，但却容易让孩子觉得一切事情都可以询问父母，甚至推给家长，以至于养成凡事不动脑筋、没有主见的习惯。而一旦这些孩子走进社会后，他们就会认为周围的人照顾自己理所应当，这会造交往上的障碍。更为严重的是，因为被呵护惯了，他们遇到困难就会异常脆弱。

2.孩子的自控能力有限

孩子在这种环境下心里想什么就会做什么，他们往往只顾满足自我欲望，而不懂得遵守规则。比如父母对孩子上幼儿园独占玩具的行为不加以约束，就会让孩子在一次次得逞后，体会到自己可以为所欲为，今后就极可能变得横行霸道、肆无忌惮。

（信息来源：http://baby.sina.com.cn/edu/13/2007/2013-07-20/1321230903.shtml）

最让孩子伤心的三种行为（中）

问题二：动辄相互埋怨

案例回放："你怎么当妈的？孩子老跟着一群小混混胡闹，你看不见啊？"赵明(化名)的父亲大声嚷嚷。"就知道说我，难道你当爸的不用负责任吗？你什么都不管，现在倒埋怨起我来了！"母亲也不甘示弱地反驳道。

而赵明则直勾勾地盯着电视节目。于他，这样的情景早已见怪不怪。母亲见到赵明这幅模样就来气，冲他吼道："不争气的东西！就是因为你！"赵明关掉电视，在一声高过一声"你不负责任"、"都是你的错"的相互谩骂声中摔门而出……

父母互相埋怨，孩子容易形成自卑心理

改正办法：

这种类型的教养方式可以说是最不负责任的，杨甫德建议，家长应该彻底反省一番。"换个角度看问题或许是比较有效的方式。"杨甫德说，父母不要急着从对方身上找原因，应该把焦点对准孩子，就是要仔细想想孩子最近的所作所为，分析他们为什么这样做。然后，跟孩子好好谈谈，旁敲侧击地问出他们的真实想法，如赵明的父母就可从"最近都常和哪些朋友在一起"、"他们是不是比以前的朋友更谈得来"等等，以此来判断孩子是不是真像自己所想的那样，结交了不良朋友。最后，才是要自我反省，并且和爱人交换一下想法，但千万不要过分埋怨对方或自己。

（信息来源：http://baby.sina.com.cn/edu/13/2007/2013-07-20/1321230903.shtml）

最让孩子伤心的三种行为（下）

问题三：一紧一松，孩子极端

案例回放：家长心情好，就对孩子溺爱得要命；而一旦心情糟糕，看见孩子就觉得不顺眼，少不了训斥打骂。在首都医科大学附属北京安定医院副院长郑毅看来，一紧一松的家庭教养方式实在有些糟糕。

"很多人都认为严厉教养不好，其实，父母时紧时松的方式更是弊端重重。"郑毅分析说，在孩子成长的关键期，家长对孩子严加管教是会起到正面效果的，能够帮助他们学会遵守既定规则，成长为合格的社会人，而一紧一松，最直接的后果就是导致孩子人格缺陷。

父母是孩子的第一任老师，他们的所作所为是孩子效仿的对象。父母情绪的起伏变化直接作用于孩子，这会使孩子也不能很好地控制自己的情绪，在成人之后，情绪也会起伏不定，忽冷忽热。轻则影响孩子的人际关系，重则可能会演变成边缘性人格，即看待事物非此即彼、非黑即白，容易走极端。

问题的关键是父母，"我建议，这样的父母先要学会控制自己的情绪。"家长在外面受了刺激，可以在回家前找个合适的途径进行排解，如找人倾诉、运动、转移注意力等，而找心理咨询师学习一下情绪控制则比较有效。退一步说，如果父母心情正不好，孩子还惹是生非，那么教育时要对事不对人，别伤孩子自尊，而是教他们为错误承担责任。

（信息来源：http://baby.sina.com.cn/edu/13/2007/2013-07-20/1321230903.shtml）

谢谢观看！

2013，13（总第64期）

联系人 ：信息管理部 范津
电　　话：022-83287616
邮　　箱：fanjin@feesco.com.cn