



曙光报



新春快乐

集团公司董事长 江夫友
祝全体员工

鼠年吉祥 万事如意

2008 年第 1 期 总第 25 期 曙光控股集团主办

http://www.shuguangjituan.com E-mail:shuguangbao@163.com

陈伟义视察我宁波和义大道滨江休闲项目



图为温岭市四套班子领导视察我宁波和义大道滨江休闲项目工地，左二为市委书记陈伟义，左三为我集团公司董事长江夫友。

本报讯（记者周海云）“在甬的温岭建筑企业拼搏创业，扩大了温岭的知名度，打响了温岭的品牌，为家乡作出了巨大的贡献，我代表市委市政

府感谢你们……”温岭市委书记陈伟义说。2008年1月20日至21日，温岭市市委书记陈伟义率市四套班子和相关部门领导到宁波

成施工产值达 31.1 亿元，上缴温岭地税 1900 多万元。

慰问团还听取了华太、五建、新宇等公司所

慰问在甬创业的温岭建筑企业，与各企业代表进行了座谈，并视察我集团公司宁波分公司和义大道滨江休闲项目 2# 地块施工现场，送上了新春的祝福和节日的问候。

陈书记在座谈会上说，此行有两个目的，一是给各企业拜个早年，表达温岭市委市政府对在甬建筑企业的谢意；二是希望在座企业家总结先进经验，对家乡的发展和建设提出好的建议。陈书记特别强调，各企业在发展中有什么困难，市政府一定会给予最大的支持和帮助。

我集团公司董事长江夫友汇报说，2007 年，集团公司充分整合集团资源，重组优势，将建筑业、投资置业、房地产业、酒店服务业、设备租赁业等五大支柱产业划分成建筑施工、投资置业、酒店旅业三大经营区块，分别组建了曙光建筑、曙光置业、曙光旅业三大产业集团，各业相互扶持、相得益彰，凸现了企业结构的合理布局。去年以来，集团公司进一步加大了开拓建筑市场的力度，台州、宁波、南京、淮安、连云港、厦门等各地分公司相继承接了一大批的“高、大、难、新”工程，为继续做大做强企业提供了有力的保障。集团公司全年承接施工业务 36 亿元，完

作的汇报。陈书记充分肯定了各企业在 2007 年度取得的突出成绩。他指出，在宁波这个建筑企业比较集中的地方，温岭的建筑企业所取得的成绩是有目共睹的，尤其是曙光控股集团，这几年的发展速度很快，战略目标非常前卫，与中国经济发展的趋势相吻合，树立了很好的企业品牌形象，在当地的影响力和美誉度极高。他说，各企业也要不断创新思路，要继续多承接一些“高、大、难、新”的工程施工项目，以促进企业的进一步发展。

陈书记表示，建筑业是温岭市的支柱产业之一，他希望各建筑企业在新形势、新条件下更好地发展，与时俱进、鼓足干劲、立足实际、开拓创新，为家乡做更大贡献，让“建筑之乡”这个称号名副其实。他说，市里将研究出台进一步发展建筑业的政策意见，要像扶持工业一样做大做强建筑业，对于企业发展中面临的困难，我们将给予帮助和扶持，并督促相关单位落实，逐步为建筑业营造更好的创业环境。

随后，陈书记一行前往我宁波分公司和义大道滨江休闲项目施工现场视察，集团公司董事长江夫友，副总经理谢焯、陈春明等陪同前往。该项目是宁波市至今单体最大的一个标的，建筑面积 12 万多平方米，工程预算造价约 5 亿元。作为宁波市“中提升”的重要板块之一，该项目建成后将成为宁波市最高端的消费中心。陈书记在现场了解了工程建设进度和职工的生活情况，对奋战在建筑第一线的广大职工表示了亲切的慰问。他对工地安全文明施工给予了充分肯定和高度评价，要求我集团公司紧抓当前难得的历史机遇，继续加强科学管理和自主创新，继续加快发展步伐，最终实现做大做强。

南京分公司开发的名都花苑项目隆重开工

本报讯（记者林德华）2007 年 12 月 21 日，由我集团公司南京分公司投资开发的镇江“恒基·名都花苑”项目开工典礼奠基仪式在镇江市丹徒新区工地现场隆重举行。

上午 10 点，开工庆典仪式正式开始，我集团公司副总经理兼南京分公司经理、恒基置业董事长林德叶，中外合资南京金海设计有限公司总经理刘长来，镇江市诚信监理有限公司总经理顾网，南京台州经济促进会秘书长李光华，我南京分公司

副经理张云连、厉丹阳，办公室主任李荣等出席仪式并剪彩。各有关单位领导和企业嘉宾及媒体记者、工程施工人员共计 200 多人出席了此次开工典礼。

林德叶在开工典礼上发表了热情洋溢的讲话，他说，今天，我很荣幸能在这个辞旧迎新的季节里，同大家相聚在这块充满热情和希望的的土地上，一起分享项目开工的喜悦。我们曙光控股集团南京分公司在经营好建筑主业的同时，紧跟集团公司二次创业的步伐，搞多元化（下转第 2 版）



图为集团公司副总经理、南京分公司经理林德叶在开工典礼上发言，左二为南京分公司副经理厉丹阳。

再接蚂蚁岛 2.8 亿元大单 宁波分公司二〇〇七年完美收官

本报记者 周海云

2007 年 11 月 30 日 11 时整，随着老总陈春明在蚂蚁岛造船基地联合厂房工程的合同书上签字后，该 2.8 亿元的施工项目终于被宁波分公司成功揽入怀中，历时近半年的竞标也终于画上了圆满的句号。

拟建的蚂蚁岛造船基地联合厂房工程，由浙江东海岸船业有限公司开发，位于浙江省舟山市普陀区蚂蚁岛。工程主要为分段装焊车间、切割加工车间、预处理与钢材堆场，其桩基采用管桩、沉管灌注桩（为地坪处理）。

业主浙江东海岸船业有限公司为舟山沈家门扬帆集团的子公司，是一家中外合资企业。扬帆集团为当地龙头企业，以造船业为公司业务主项。预计该项目投产后，仅浙江东海岸船业有限公司年产值就将达到 50 个亿。

能够与实力雄厚、声誉良好的业主建立合作关系，对于我们建筑施工企业而言，不仅仅是利润的收益，更是一项社会声誉的无形投资。但是，回望整个竞标过程，并非是那么轻松与容易。

2007 年中，业主对宁波市所

有建筑业施工企业进行了详细而又全面的考察分析，最终锁定我公司及其他四家单位为邀请投标单位。在一系列的接触谈判后，最终与我方进入实质性协商阶段。

2007 年 11 月 28 日，业主一行专程从舟山沈家门赶到宁波进行最后一轮的考察。下午到和义大道滨江休闲项目 2# 地块考察后，晚上八点准时开始合同细节的最后协商。名为合同谈判，实则为二次报价，业主希望我方能够再次让利。由陈总领衔的谈判小

组通过巧妙的谈判技巧，据理力争，直到晚上十一点三十分，在保证企业利益的前提下与业主达成共识，双方当即握手拍板！

分公司自年初成功竞得和义大道滨江休闲项目 2# 地块后，于 2007 年岁末再度竞得大标，缘于一直倡导“稳健、务实、有效”的企业发展理念，在宁波本区取得良好业绩的前提下，勇于开拓，积极延伸周边地区，致力于寻找一条建筑施工企业可持续发展的道路，以便取得更宽、更大、更广的企业生存空间！

2007 年，宁波分公司良好开局，完美收官，正所谓“猪报平安随腊去，鼠年更上百步楼！”



林德叶当选 2007 年度 江苏浙商十大杰出人物

本报讯(记者林德华)最近,我集团公司副总经理、南京分公司经理林德叶光荣当选为 2007 年度江苏浙商十大杰出人物。该评选活动由江苏省发改委、江苏省文明办、江苏省工商局、江苏省工商联、共青团江苏省委、江苏省浙商协会共 6 家单位联合组织开展,林德叶同志在建设南京、成就南京中,作为一名温岭籍在宁经商办企业的浙商,为南京

乃至江苏城市建设做出了杰出的贡献。林德叶同志自 1997 年带领“曙光人”闯入南京建筑市场以来,积极开拓市场,承接了大量的“高、大、难、新”工程,并多次获得江苏省建筑业企业优秀项目经理、南京市建筑业企业优秀项目经理、台州市建筑业十佳开拓能手、温岭市十大项目经理等荣誉称号。

2007 年 6 月份,林德叶积极组织

在宁经商办企业的同乡们,在“第二故乡”南京成立了南京台州经济促进会,实现了他多年来的一大心愿,他本人则光荣地当选为首届会长。协会成立后,他积极带领广大会员开展经贸活动,为会员提供各种信息及商贸洽谈等服务,为南京和台州两地的经济发展作出了贡献。

黄岩商业街区 BT 项目 二标段工程年内全部封顶



本报讯(记者王云祥)我集团公司承建的黄岩商业街区 BT 建设项目二标段工程自 6 月 1 开工,在条件复杂的情况下,克服各种困难,已于 12 月份开始陆续结构封顶,并将于年内全部封顶。

二标段工程共由 6 个自然幢组成,附带商业街区商铺,预应力管桩基础,全框架结构。目前三幢已通过结构中间验收,同时进入装修和安装阶段。

黄岩商业街区 BT 项目为黄岩区政府安置房

工程,由黄岩区商业街指挥部管理,浙江五洲管理公司负责代建,我集团公司全资承建。本项目全部按照 BT 模式进入程序管理和操作,当地安置户自发组织对施工全过程的监督和检查。

黄岩商业街区 BT 项目共由三个标段组成,其中一、三标段桩基已完成并进入基坑围护和挖土施工。截至发稿为止,整个 BT 项目已完成投资额度约 6000 万元。

图为施工中的黄岩商业街区 BT 项目工程。



曙光设备租赁受 省建材协会表彰

本报讯(通讯员艾春兰)近日,浙江省建筑材料管理协会通报表彰了 2007 年度用户“信得过”诚信企业、用户“信得过”建材产品、建材管理服务明星、第六届协会工作积极分子等单位和个人,我台州曙光设备租赁有限公司的钢管和扣件再次被评为“用户‘信得过’建材产品”,公司总经理杨峰被评为“第六届协会工作积极分子”。

金奥大厦项目部 重视安全生产教育

本报讯(记者林德华)我集团公司南京分公司金奥大厦项目部十分重视工程的安全生产教育工作。

最近,项目部在工地会议室里添置了一台 29 寸彩电和一台 DVD 播放器,购买若干套安全生产宣传光盘,利用每次召开项目部工程例会的时间,在会前组织全体工程管理人员及各分包单位负责人集中观看安全生产事故案例宣传教育片,让他们通过案例片的播讲,吸取事故的教训,重视工程安全生产,提高安全生产管理水平,确保工程无安全事故发生,争创省级安全文明标化工地。



图为陈伟义(前排左二)、叶海燕(前排左三)在工地现场,前排左一为时代广场项目总指挥陈灵秋,右一为我集团党委书记杨金莲。

12 月 20 日,温岭市委书记陈伟义、市长叶海燕等领导一行来我集团公司承建的市重点工程——温岭时代广场工地视察,陈伟义要求我集团公司继续重视安全生产管理,继续加快施工进度,争取保质保量早日完工。

目前,该工程主体已基本完工,现正处于装修阶段,预计将于 2008 年 6 月完成全部施工。(刘军华摄/文)



砌砖比试现场。图为建筑技能

12 月 7 日,由黄岩区总工会和黄岩区建设局联合举办的建筑业技能大赛,在我集团公司黄岩商业街区项目部二标段举行。(王云祥摄/文)

图片新闻

南京分公司开发的名都花园项目隆重开工

(上接第 1 版)发展,积累资金,积极开展房地产项目开发,最终实现把企业做大做强。我们于 2005 年成功地收购了镇江恒基置业有限公司,并获得了镇江丹徒新区“名都花园”这个项目的开发权,为了增强恒基公司的综合实力,我们将该公司的注册资本金从 1000 万元增资到现在的 3000 万元人民币。在经过两年多时间,多次对项目原设计方案进行优化调整后,今天终于正式开工了!在此要感谢各界朋友的大力支持和友情相助!我们计划用三年左右的时间完成项目的整体开发,在镇江市丹

徒新区精心打造一个大型高档生活小区,把精品工程奉献给镇江人民,为镇江市的城市建设做出应有的贡献。林德叶还说,这个项目的开发建设是我们曙光控股集团南京分公司进入镇江市的首个商业地产项目,我们既是开发商,又是施工企业,在打造“恒基置业”这个地产品牌,争取成为江苏省优秀地产品牌的同时,还要打响“曙光建设”这个品牌,以提高我们集团公司的知名度和美誉度。

南京分公司副经理厉丹阳代表施工总承包单位在庆典仪式上发言,他说,南京

分公司在镇江地区已有多年的施工经验,名都花园项目的开工建设,标志着我们曙光建设的品牌将再次在镇江丹徒新区打响!作为全国民营企业 500 强的曙光控股集团将有能力、有信心也有责任为镇江人民建设一个精品工程、满意工程。他要求全体施工人员发扬“曙光人”敢于走天下、勇于闯世界的吃苦耐劳精神,精心组织、精心施工、保质保量、安全高效、圆满、顺利地完成任务。为镇江地区的城市建设贡献我们的力量,向镇江人民及广大业主们交上一份满意的答卷。随后,工程设

计和监理等单位的代表分别作了发言,对我南京分公司名都花园项目的开工表示热烈的祝贺。

“恒基·名都花园”项目位于镇江市丹徒新区开发区内,与新区政府办公楼隔街相望,地理位置十分优越。项目占地近 240 亩,总用地面积 148928 平方米,总建筑面积 215588.6 平方米,共有住宅 952 户,总绿化率达 40%。项目分为别墅区、多层住宅、高层住宅、综合性酒店、酒店式公寓及商住楼等,属于综合性商业复合体,总投资约 6 亿元人民币,预计三年内建成。

服务意识是指饭店全体员工在与一切饭店利益相关的人或组织的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。

我曾有这样的亲身经历:在一家饭店用餐,享受到了美味餐食和热情周到的服务。由于饭菜有剩余,我只好打包带回家,谁知刚出店门,脚下打滑,餐盒落地。菜汁溅到了皮鞋和裤腿上,正在我懊恼不已,希望有人帮助之际,却看到饭店门口的服务人员非但毫无出手相帮的意向,反倒一片嬉笑,分明是在取笑于我。我愤而质问他们,谁知他们却说:您出了酒店,就不再是我们的客人,我们并无帮助您的义务。我一时无语。

一位在饭店工作的朋友曾经讲过这样一件事:在上班途中的公交车上,他因为琐事与一位乘客发生了争执,两人争得面红耳赤、很不愉快。下午,他正在班上工作时,却恰巧遇到那位乘客前来为朋友预订客房。那天,他真正体会到了什么叫做“尴尬”,并且几乎因为自己在公交车上的所作所为而失去了一桩生意。

通过上面两件事,我们不得不思考,我们通常对饭店服务意识的认识是正确的吗?

谈到服务意识,大多数人会想到这样一个概念:“饭店从业人员在与宾客交往中内心存在的一种为宾客提供服务的欲望”。这里的饭店员工,一般被理解为饭店当中直接为客人提供服务的员工,即通常所说的一线部门的员工。而宾客则指以货币为代价享受饭店服务的人,即消费者。由于上面的两件事,我对这样一个一直被广泛认可和接受的概念,却不得不产生一些不同的看法,主要有以下几点:一是宾客所指,不应仅限于购买饭店服务的现实消费者,而应泛

服务意识:酒店行业的命脉

□南京国大 马燕

指与饭店员工直接或间接交往的一切与饭店利益相关的人或组织;二是饭店服务意识,不仅是前台、客房、餐厅、商场等传统的一线员工理所当然应该具备的基本素质,也应该是财务、采购、人力资源、工程维修、安全等职能部门甚至高层管理者必备的。换句话说,饭店的全部员工都应具有强烈的服务意识,而这恰恰是大多数时候被大多数饭店员工所忽略的,其中包括为数不少的饭店管理人员,甚至决策者;三是饭店服务意识的范围应该延长,它不仅是工作时间必须恪守的准则,也应该是饭店员工8小时以外理应承担的。因此,综合以上几点,对饭店服务意识的概念,不妨做这样的概括:服务意识是指饭店全体员工在与一切饭店利益相关的人或组织的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。它不仅表现在酒店内,也表现在酒店外;不仅表现在工作时间内,也表现在工作时间外。以下分而述之。

宾客是个大概概念

我们不应该仅重视那些为我们送来钞票的人,他们当然有理由让我们为其提供服务。但是,我们的眼光应该更长远、更广大。因此,所谓宾客,不仅是那些你正在为之服务的人,还应该包括因同事缺位而需要服务的客人,甚至还有所有与饭店有业务关系的供货商、代理商(如旅

行社),对饭店依法行使管理权的行政机关,有接触的过往行人(如向门卫问路者),饭店所处社区的居民,甚至包括同事等等。

对待上述个人和组织一样要有服务意识的原因在于:他们虽然不是现实的消费者,却是饭店潜在的“财神爷”;所有与饭店有接触的人,都是饭店服务的判断者和宣传者,如果要他们对饭店有正面的评价和宣传,就必须让他们感受到我们的热情、周到和主动;而对于我们的供货商、行政执法机关和销售代理商(如旅行社和预订网络等)而言,对我们的优质服务的切身体验,一定会转变为更好、更长远合作意愿。

服务意识对职能部门同样重要

要使职能部门树立服务意识,关键在于从思想上改变“职能部门是二线,要求可以低一点”,以及“职能部门面对的不是客人”等错误观念,树立整个饭店都是一线的思想。饭店管理层首先要完成这一转变,使职能部门认识到树立服务意识的重要性。如在员工中开展“假如我是……”的主题演讲活动,可以让员工进行换位思考,对加强不同部门和岗位之间的沟通,强化员工特别是职能部门的服务意识,能起到很好的作用。

其次,像在一一线部门那样在职能部门中推行标准化管理。对每一个部门和岗位的工作都

做出明确的、量化的要求。有一家饭店就做了这项工作,比如交通班车司机就被要求做到车内卫生、行车准点、定点候客、门前迎候、统一工装,而且来有迎声、去有送语。真正让乘车的员工感受到了宾客一般的享受。

第三,严格对职能部门的现场管理和控制。饭店高层领导巡视一线营业部门是司空见惯的,但巡视职能部门的却不多见,即使巡视也要求不高。

另外,还应该开展对职能部门工作的评价活动,就像鼓励消费者评价餐厅、客房等一线员工那样,让一线员工、有业务关系的单位对职能部门工作开展评议,发现问题,改进服务。

总经理同样需要服务意识

总经理也要具备服务意识,这是一个过分的不要求吗?回答是,一点也不过分,而且恰如其分。试想,一个行为粗俗的总经理,怎么能带出优秀的饭店员工呢?一个对待属下粗鲁、蛮横的总经理,怎能令饭店员工们在工作生活中心情舒畅、充满热情呢?一个趾高气扬、目中无“客”的总经理,又会使客人对饭店留下怎样的印象呢?其实,具备良好服务意识的领导本身就是员工们学习与效仿的最好榜样。

如果全体员工都能做到上面所说的那样。我们面对他人的微笑将不再是“职业性”的,而是发自内心的,是与人为善、为他人服务的真情流露。我们饭店的形象就会受到社会公众的极高赞誉,我们的员工将不仅仅是优秀的饭店从业者,也将是社会主义精神文明的倡导者和传播者。

生日

□设备租赁 艾春兰

那是一个很静的夜晚,静静的夜,可月光却是皎洁的,它把我拉回到了19年前,那是我5岁生日的时候,爷爷给我煮了好多鸡蛋。家乡的风俗是讲:鸡蛋是圆的,过生日吃了可以圆圆满满。当我看着从开水里捞出热气腾腾的鸡蛋时,心里高兴极了!于是连忙扒掉壳,看着那白白的蛋清,一口咬下去,咬到了黄黄的蛋黄,除了鸡蛋味之外没有别的味道了,我问爷爷,为什么不加盐什么的。爷爷说:“因为你现在就像这白水煮的鸡蛋,原汁原味,这是人生的本味,你还小,不明白,等你长

大了就可以体会到了,而加盐加糖也可以自己做主的。”我满眼疑惑的望着爷爷,嘴里不停的吃着那白水鸡蛋。现在回想起来,爷爷可是我心目中的哲学家。我也多多少少体会出了一些奥妙。

2003年的生日是爷爷陪我过的最后一个生日,原本打算就一家人吃个团圆饭的,爷爷说要我过热闹些,于是我打电话叫了我单位所有的同事和院里的邻居来庆祝。爷爷很开心,我也很开心。然而就在我生日后的11天,爷爷离开了我,永远的离开了我。爷爷走之前给我说的最后一句话是:春兰,你一定要好好读书。是啊,虽然工作了,但是还是要不断的努力学习,才不会落伍。我记着爷爷的话,也是这样做的。我相信爷爷一定可以感受到我的努

力,也一定会很欣慰的。

当我还沉浸在失去爷爷的悲痛中时,20岁生日悄然到来了,我没有邀请朋友和同事,甚至家人,而自己一个人独自过了自己认为长大的年龄。我穿着新衣服,新鞋子,买了新背包,装满了吃的东西,一个人不停地向前走着,感受着都市生活的节奏,于是我的梦想不再是做一名教师了。

2004年我来到了浙江,可我当时常在梦里见到爷爷,让我在异乡也感受到家乡的味道。大概是因为和爷爷一起生活了19年的原故吧。在浙江过的第一个生日,醉得像一团泥,也是我第一次这样子过生日,同时我是幸福的。后来的生日就是和亲人一起过了,对生日也没有什么特别的要求了,因为那一种幸福的感觉已注入到了每一个日子里。

翻开日历一看,生日又快到了。

我吃好中饭,从小咸亨酒店出来,想去我此行的另一个目的地——沈园,但又有些犹豫,怕一个人去那里会被那爱的凄婉击倒,由此还生出些许伤感,于是在街边踟蹰徘徊。

“坐我的三轮车,去看看绍兴的老街吧。你看这老屋,这小桥,只有绍兴才有啊!”三轮车夫?我眼前立即浮现出鲁迅笔下的那个善良、木讷的人力车夫。可随着话音出现在我眼前的却是一位在黑红脸庞上架了副金边眼镜的中年大汉,头戴毡帽,壮实的身躯上一件棉袄敞开着。初一看有点滑稽,滑稽来自那副金边眼镜,但细一想也许正是那副眼镜透出了一种与现代社会、与绍兴文化的融洽。三轮车夫似乎看出我的心思,一边向我展示老街的相册,一边执意地向我发出邀请。于是,我坐上了他的三轮车,任由他把我带向那条古老、深长,写满了历史,夹裹着文化,也雕刻着沧桑的老街。

“这里是鲁迅故居的二期工程”,三轮车夫话音刚落,两堵白色镶黑边的围墙就呈现在三轮车的两侧。“从这里进去就是鲁迅故里,你带相机了吗?我在这喜欢你照个像”,我特别喜欢拍照留影,于是欣然拿出相机,戴着他顺手递给我的毡帽,在这次绍兴之行中留了第一个影。

“在鲁迅的《呐喊》中,提到一个当铺,里面有一个相对于少年鲁迅太高,使他够不着的柜台就在这里。”“鲁迅写的社戏,就是在这个戏台上演出的,这些乌篷船当年就是沿着这条河把看戏的人运来载去。这里也留个影吧。”三轮车夫娓娓

道来,如数家珍,既当导游,又兼摄影,甚是忙碌。

当我们来到古越龙山酒博物馆的门口时,三轮车夫就帮我拿起行李,热情地邀我下车参观,并向我讲述了酿酒的过程和工具,还详细地讲解了门口那坛百年陈酿的故事。

当然,当路过一家他熟识的小商店时,他也热情地邀我进去,并向我力荐里面的商品。

就这样,三轮车“咯噔、咯噔”地踏着老街的青石板路,驶过一座座拱形石桥,沿着窄小河道的河床上的老街向前行驶。老街,足以让人感受到绍兴的“三山万户巷盘曲,百桥千街水纵横”啊!

一个在三轮车夫的策划下,比较仓促的旅程结束了。但就在这走马观花当中,我却对绍兴的老街产生了一种想要细细了解,想去认真解读那些文化符号、那些历史遗迹的浓烈情怀。因此,当道别车夫时,我由衷地说了声“谢谢!”

是啊,“车夫”这个名称,在由鲁迅笔下的“人力车夫”演变为“三轮车夫”的过程中,除了运输工具的驱动方式由人力变为机械外,这种职业本身,由单一靠出卖体力谋生,到凭借知识赚钱;从简单的担当运输职能,到担任导游、摄影、运输等多重复合职能。“车夫”的形象在提升,他们象架在这个三轮车夫鼻梁上的那副眼镜一样,初看会有些滑稽,但细想却很自然,他们的精明,他们的聪慧,都来自于渊源流长的绍兴文化的孕育和熏陶。他们不辞辛劳,向游客们介绍绍兴,推荐绍兴,当之无愧是绍兴的一道靓丽的风景线。

三轮车夫

□上海分公司 杜建平

学徒胡小伍的幸福生活

□温岭国大 王精丽



早上5:30起床洗漱,穿上厨师工作服,准时出现在餐饮部面点房,开始跟着师傅学做面点。

上午10:00到员工食堂吃饭,回寝

室休息。

下午3:00换上保安工作服,到酒店消防中心上班。

晚上11:00下班睡觉。

以上是保安胡小伍给自己订的日常作息表,每天乐此不疲。

咦,怎么又是做厨师又是当保安的?有点看不懂了吧?

在听了胡小伍的话后,您就明白了。

上午8:10,我在面点房找到保安胡小伍时,他正穿着厨师服戴着口罩在切一大堆洋葱(如左图),听说我要采访他,他一下子涨红了脸。但提到做厨师的事,他的话又慢慢多起来。

“我利用业余时间到餐饮部面点房当学徒已经一个多月了。我记得来的第一天是07的12月12日。目前,我已经初步掌握了面包、饺子、叉烧包、蛋糕等面点的配方了。现在正开始练刀功。”小伍说得不无自豪,还主动拿出一本笔记本翻给我看,里面工工整整地写着一些面点的配方,让人不由得佩服他的用心。我注意到,他有个手指上包着创口贴,大概是切到了吧?一问,果然不其然,

小伍乐呵呵的承认是当学徒付出的代价。

“一开始,师傅做我就在旁边看。过些日子师傅让我动手学着做,他在旁边看,哪里做得不对的就指给我,纠正我。那时我只想学着怎么做,现在我想着怎么做好。只是,刚开始,还有一点浪费。”小伍边擀边烧包面皮边说,有点不好意思。

“客人早餐时间是7点钟开始,面点房每天早上5:30就要开工,早上的几个小时是最忙的,学的东西也多。为此,我特意请了保安部和厨房的领导,他们都支持我,批准我在保安部专门上中班(下午3点到晚上11点),其余时间可以到面点房学习。我一般在面点房做到10点钟,吃完饭赶紧休息,下午3:00到消防中心上班。不过,我还是以保安本职工作为重,比如在面点房一接到保安部什么电话,我都会马上赶过去。这也是我事先和领导和师傅们说好了的。”

这时,面点房又进来几位厨师,有一位在案板上“笃笃笃笃”的切着什么,“他的刀功好!”小伍指指他,羡慕地插了一句。

“每天5点多起床,是有点辛苦。可学做面点,是好事呀。多学点东西,以后可以派用场。”

“是不是想以后自己开个店啊?”我追问。

“开店需要资金哪。不过,还是想啊,以后要开的话,就在浙江开。”说这话时,小伍眼眸亮晶晶的,充满对生活的憧憬。

来自湖北省蕲春县的胡小伍,中专毕业,写得一手好字,自2006年2月份进国大保安部工作,后来被提拔为领班。07年3月,妻子也跟随他进入国大工作。

南京曙光国际大酒店总经理 周云福光荣当选人大代表



右二为我南京曙光国际大酒店总经理周云福。

本报讯(记者卢钰)在今年的人大代表换届选举中,南京曙光国际大酒店总经理周云福高票当选为南京市玄武区人大代表。

据悉,此次人大代表换届选举经过了选民登记、核对、提名推荐和协商确定候选人等阶段,严格按照选举程序依法进行,公开、公正、公平。周云福总经理是南京曙光国际大酒店所在选区的三名候选人之一,其他两位候选人分别是南京商厦工会主席曲音和新世纪大酒店总经理徐健。在2007年11月17日举行的选民见面会上,周云福总经理发表了激情洋溢的竞选宣言,他向全体选民郑重承诺:作为南京酒店业的新生力量,南京曙光国际大酒店将秉承“以人为本,感恩为怀”的经营理念,充分发挥窗口地带的模范带头作用,以精致、精心、精到、精确的贴心服务,回报社会,回报广大消费者,为区域经济发展贡献一份力,燃烧一份情。而他本人将满怀感恩的心,深入实际、深入基层、深

入群众,倾听选民心声,当好民意代表,做好为民服务工作,为酒店行业科学发展和地方经济建设献计献策。

周云福总经理丰富的人生阅历,良好的个人魅力,诚恳认真的竞选态度,实实在在的公开承诺以及对人民代表工作理解的深刻透彻,给选民们留下了深刻印象,打动了他们的心,赢得了他们的掌声和信任。在2007年11月22日举行的投票选举中,他以1655票的高票当选为玄武区第十六届人大代表。

“当选人大代表,不仅是我个人的荣誉,更是南京曙光国际大酒店和曙光控股集团的荣誉。这充分说明了我们的曙光酒店进军南京市场不到一年时间,就赢得了当地政府和广大消费者的充分信任,这是诚信所致、声誉所致、口碑所致。选民既给我投了信任的一票,也给我们酒店投了信任的一票。我将竭尽全力,不辜负大家的信任和重托。”周云福如是说。

酒店行业不同的行业工作性质不一样,都是铁打的营盘流水的兵。经常会看到走一批老员工,来一批新员工。其实这样对酒店损失很大,许多国际知名酒店都把员工看得比客人还重要。要想留住老员工,酒店就必须了解员工需要什么。作为酒店的管理层,你是否了解你的员工需要什么?“更高的薪酬、更好的待遇”是员工在工作中进一步追求的目标,是公司激励员工的手段,但这并不是唯一的,领导要知道员工还需要什么,员工也要知道自己到底需要什么。所以,针对酒店员工的需求,我做了一些了解,简单归纳如下:

一、稳定的工作、稳定的收入。员工都需要有一份适合自己的工作,工作环境良好,劳动不复杂,有趣、不单调;需要酒店所作的承诺都能兑现,使他们有安全感,觉得酒店可以信赖,让他们可以安心地在这里工作;酒店可以提供很好的福利待遇和丰厚的薪金,这使他们更加地竭尽全力。

二、假期的需求。餐饮业是个非常特殊的行业,别人休息我们上班,我们休息时别人在上班,在酒店工作的员工很多都是外地员工,每逢过年过节想家也是正常的,但因为工作需要回不了家,所以希望酒店能在淡季时提供假期,让他们可以回家看看,一解思乡之苦,家中亲人平平安安、身体健康,他们也就没有了后顾之忧,对工作也就充满了激情,对酒店也就充满了感恩。

三、文化的需要。每个人都需要用学习和培训来不断充实自己,这样可以更快地掌握服务技能,在工作中创造自我的价值,让自己能在工作中不断摸索不断成长。

四、有晋升空间。能施展自己才能的机会。不想当将军的兵不是好兵,每个人都想追求更好的发展,都想爬到高层,酒店如果可以给积极上进的员工一些上升和发展的空间,给他们一些希望,他们会为了目标心甘情愿地努力工作。

五、生活的需要。包括住宿环境、人际关系、业余生活等。有些员工希望有个很舒适的休息环境,因为本身工作很累,下班回去后希望可以好好休息一下,睡个好觉,不被人打扰。但许多酒店往往把不同岗位、不同楼层的员工安排在一起住,员工由于上下班时间不同,刚刚睡着可能又被吵醒,长期如此就不会有很子的精神去工作。另外在工作之余,员

工希望业余生活可以丰富一些,比如集体聚餐、爬山比赛、唱歌比赛等,如果每天都是(酒店——宿舍——超市)三点一线的话,生活将变得非常枯燥、无聊,员工会时常想到回家也就不足为奇了。

现代企业都提倡“以人为本”,可真正做到的并不多,很多企业领导把“以人为本”都曲解成“以人为成本”,从而忽略了人力资源的合理分配和利用。每月拿工资后或年末都会有员工跳槽风波,这是为什么?在工作中员工感觉不到家的温馨,因为他们没有发言权,只是打工者,不是主人公,导致的后果是:员工对企业提出的目标没有感觉,往往都是管理者雄心壮志,一厢情愿往前冲,员工在后面置之不理,目标变得可有可无。不少企业只问客人的满意度,却很少询问员工的满意度。员工不满意,一肚子苦水,当然不会好好工作了。所以除了部分员工的一些想法外,我个人觉得员工更需要的是激励和参与。员工每做好一件事都需要领导对他们能力的肯定,因为领导表扬他们说明他们的工作被酒店重视了,他们的付出是可以得到回报的,从而激发他们的斗志。作为管理层,就算员工做错事,千万不可对员工张口就骂,怒目以对,因为你的坏情绪会传染给下属,直接影响他们对客户服务时的情绪。另外,要让员工参与部门或各楼层每月的组织计划工作,营造积极向上的团队工作氛围。比如每个月餐饮部各楼层都会向部门上交下月的工作计划或培训计划,这时可让员工试着自己进行计划和总结,如果他们的意见被采纳,下月实施该计划时他们就会加倍努力工作,信心十足。所有领导都是从基层员工走过来的,大家都应知道其实员工真正的心声是:请不要扼杀我的能力,请不要对我的意见不理睬,关于工作中的一些计划我也想参与,我希望融入一个好的团队尽情施展自己的能力。如果企业真能做到“员工的生活是我的,请你们安心工作;我的公司是员工的,请你们放手去做。”那么,这个企业能不兴盛吗?

酒店员工需要什么

南京国大 吴艳

12月18日早上8点30分,大堂副理马焘在执台期间接到2317房的电话,电话中一位外籍客人上不了网在寻求帮助。马焘听着客人的描述并查询电脑,原来是一位印度客人Mr.SHETTY DINE SHGOPAL,他说的英文带有浓重的口音,好在马焘曾经作过品牌酒店,他的部门领导一任是马来西亚人,另一任是巴基斯坦人,所以听这位客人的英文不太费力。根据相关操作协调流程并在弱电部李琛的帮助下,很快客人自带的电脑就能上网了。客人非常高兴,对马焘和李琛的服务态度和娴熟技能大为赞

赏。当马焘习惯性地问候客人还有什么需要帮助的时候,只见那位客人脸上微露难色。在马焘又重复了一遍“我们很愿意为您服务”之后,客人才告诉他:他今天上午入住我店,但要尽快赶去张家港一趟,晚上赶回南京休息,第二天就要离开南京。今天是他第一次来南京,也不知道长途车站在哪,因为他不会说中文。

马焘知道提供超值服务的时机到了,于是告诉他:曙光酒店是五星级国际酒店,我身为大堂副理,定会全力照顾您的。客人听后连声感谢,并约定马焘准备一小时后出发。马焘

留了名片给客人并告知他,自己的手机号在名片上,有任何事可以直接拨打或发信息给他。

在接下来的一个小时内,马焘向上级经理做了汇报,并通过商务中心提供的汽车站巴士信息,记录下几个车次后告知了Mr.SHETTY DINE SHGOPAL,这更使得他备受感动。马焘考虑到可入选的车次是10点半的,赶车的时间十分宽松,于是计划坐公交车前往,既方便也实惠。本着客人至上的原则,在Mr.SHETTY DINE SHGOPAL来到大堂时,马焘给了他两个建议:一是坐1路或33路

个性化服务案例

南京国大 丁惠

公交车前往,但路程稍长;二是坐出租车前往,只是起步价。两者都肯定能赶上去张家港的巴士。于是客人选择了坐公交车。

马焘陪着Mr.SHETTY DINE SHGOPAL坐上了33路公交车并在车上询问他晚上回来后想去什么地方玩,客人说想去市中心。马焘便告诉他:坐地铁可到市中心,坐33路车

也可到市中心,都很方便。客人高兴地接受了坐地铁去市中心玩的建议。

到站后马焘陪着Mr.SHETTY DINE SHGOPAL买了去张家港的车票,此时已经10:22分了。马焘继续指引去候车室的路并一直将他送过检票口。道别后,看到他的身影朝张家港巴士走去,马焘这才舒了一口气,返回酒店。



▲ 2008年1月16日,江苏省代省长罗志军莅临南京曙光国际大酒店,参加全省财政工作会议,会后,会议主办方对此次会议接待给予了高度的评价。

图为曙光国际集团总经理程新友(左一)欢送罗省长(右一)离店。(钟文明摄/卢钰文)

图片新闻



▲ 为加强酒店管理意识,2008年1月22日,南京曙光国际大酒店精心组织了一场题为《酒店管理新思维》的培训会,曙光旅业集团总经理程新友百忙之中抽出时间亲自授课。

图为程总经理正在授课。

(简一清摄/卢钰文)



▲ 从2008年1月8日起,温岭国际大酒店重新聘用了一批保安人员承担酒店的安全保卫工作。连日来,他们以过硬的业务素质赢得了酒店上下和宾客们的交口称赞。

图为保安人员在酒店大门口列队和交接班。(王精丽摄/文)



▲ 1月23-28日,江淮大地普降大到暴雪,给当地人民的生活、经营带来很大不便。

图为南京国大安保部员工冒着大雪清理车道。(钟文明摄/卢钰文)

热烈祝贺我曙光旅业集团成立！

本期感谢以下
各位供稿

周海云 林德华
王文祥 马精丽
艾春兰 王钰惠
杜建平 卢钰惠
吴 燕 丁 惠

总顾问：江夫友
顾问：王明生
总编：杨林辉
主编：应振武
电话：0576-86208606
邮箱：shuguangbao@163.com
地址：浙江省温岭市三星大道158号

2008年1月30日出版

《曙光报》感谢集团公司各部门、各单位领导多年来对本报的关注和支持！感谢各位记者、通讯员多年来的不吝赐稿！值此新春佳节之际，《曙光报》恭祝各位：

心想事成！
幸福安康！