



SHUGUANG

曙光报

我集团公司一项技术 获国家科技进步奖

本报讯(市场部叶文思)近日,我集团公司与湖南大学、兰州大学合作研发的《新型装配整体式楼盖体系的关键技术及其应用》获 2008 年度国家科技进步奖。

成果鉴定专家认为,“研究成果具有重要的工程应用价值,其中肋上留孔穿筋而形成双向配筋叠合板属国内首创”,“双向密肋空心楼盖的综合技术处于国内领先水平,其中预制混凝土空心肋体在现浇楼盖中的应用处于国际先进水平。”

该项技术在建筑工程中具有广泛的应用前景。

2008 年第 7 期 总第 31 期 浙企准字第 J057 号 (内附刊物,免费交流)

曙光控股集团主办 <http://www.shuguangjitian.com>

楼阳生考察我创业大厦工程工地



浙江省统战部副部长楼阳生(前右)在温岭市委书记陈伟义(前左)等陪同下考察我创业大厦工程工地。 应振武摄

本报讯 10 月 9 日,浙江省政协常务副主席、省委统战部副部长楼阳生,在省委统战部常务副部长陈金彪,台州市政协副主席、市委统战部长周五来等陪同下,来我集团公司承建的温岭市总商会创业大厦工地考察。温岭市委书记陈伟义,市委副书记、市长叶海燕,市政协主席王福生,市委常委、市委统战部长陈辉陪同考察。

在创业大厦施工现场,楼阳生一行认真观看了现场施工情况,听取了温岭市领导关于建设温岭总部经济基地、提升城市综合实力的情况汇报,详细了解了温岭市发展总部经济的指导思想、基地供地方式、进驻条件以及税收优惠政策等方面的情况。在考察中,楼阳生要求我集团公司加快建设进度,保质保量完成工程建设,为温岭市总部经济基地建设作出贡献。

温岭市总部经济基地位于九龙大道和中心大道之间,东接泽太一级公路,南连九龙汇商业街,北邻汽车客运中心,地处城市商贸中心,总用地规模 143.5 亩,规划建设 10 幢 24 层以上的办公综合楼,总建筑面积 40 多万平方米(不含地下室),总投资约人民币 20 多亿元,可容纳 300 多家企业在此办公、研发和展销。根据规划,总部经济基地将在 5 年内完成建设任务。其中我集团公司承建的创业大厦 A、B 楼,位于市万昌路东侧,阳光大道南侧,建筑面积 129329 平方米(其中地上 96759 平方米,地下 32570 平方米),地下 2 层,地上 28 层,框架剪力墙结构,总投资 4.5 亿元,工程造价约 2.5 亿元。

市委办、市府办、市政协、市委统战部、市建设规划局、市建工局等单位领导陪同考察。(应振武)

本报讯(曙光太阳能杜崔洪)9 月 10 日下午,上海市南汇区委书记戴海波、副区长施小琳带领南汇工业园区、区经委、区规划局、区发改委、区环保局、区税务局等职能部门主要领导,来我曙光太阳能有限公司现场调研并指导工作。

戴书记一行在曙光负责人江辉平、李茂程、金小亮、安继荣、杜建平等人的陪同下,首先浏览了“公司沿革”、“产品介绍”、“中长期目标”等内容的展板介绍,随后认真听取了总经理李茂程关于太阳能光伏项目的工作进展汇报。听取汇报后,戴书记充分肯定了前期推进项目过程中所取得的成绩,特别是对曙光为下一步有效推进项目而提出的“示范工程”设想,不仅明确表态支持,并且提出了具体建议。南汇工业园区的奚自忠主任还归纳出了曙光项目“三条腿”并行的方针,即光伏整线设备、光伏电池组件和光伏发电示范工程三足鼎立并互为依托。他表示,南汇工业园区将与曙光成立联合工作小组,

戴海波调研我曙光太阳能项目

立即着手调研和策划。最后戴书记一行与曙光负责人一同到生产施工现场参观了设备安装的进展情况,并倾听了生产布局的工艺介绍。戴书记表示,这个高科技项目的起点很高,南汇区各级领导都非常重视,他要求曙光加快建设进度,又好又快地将产品投放市场,尽早为南汇和上海市的经济发展做出贡献。

曙光太阳能有限公司成立于 2008 年 4 月,公司注册资本 1.08 亿元,是一家专业从事设计、生产、销售硅薄膜太阳能电池生产线和整套工艺及其核心专有设备等离子强化型化学气相薄膜沉积 PECVD 系统和磁控溅射系统 PVD 的高科技企业,也是我集团公司旗下继浙江曙光科技有限公司之后成立的第二家高科技公司。公司的技术团队是由一批在太阳能和半导体集成

电路设备研发、设计、制造领域工作了 20 多年的国际顶尖级留美博士专家和国内精英组成,拥有硅薄膜光伏设备和组件生产的多项国际专利和核心技术。公司利用自身掌握的先进设备以及自主研发的核心技术,制造和研发新一代高性价比、高产能的薄膜光伏规模化生产线,在提高硅薄膜太阳能电池组件的光电转换效率、提高组件的成品率和质量稳定性、降低组件的生产成本、增大组件产品在国际市场的利润空间等方面具有无可比拟的竞争力。

曙光太阳能有限公司成立,将填补国内在该领域的空白,并将带领国内一大批前具有资金实力但缺乏太阳电池



上海市南汇区区委书记戴海波考察我曙光太阳能项目。

入门机会的企业迅速进入这个前景广阔的绿色产业,有力地推动我国太阳能光伏产业的发展,引领新一代“中国创造”走向辉煌。



句容市市长尹卫东在庆典仪式上致辞,左一为我集团公司董事长江夫友。 应振武摄

句容曙光国际大酒店盛大开业

本报讯 2008 年 9 月 25 日,我句容曙光国际大酒店在喜庆的气氛中盛大开业。句容市领导尹卫东、杨庆荣、彭良豪、王林,台州市领导赵跃进、杨云龙,温岭市领导王福生等出席开业庆典并剪彩。

在庆典仪式上,句容市市长尹卫东首先代表市委市政府对曙光国际大酒店的开业表示最诚挚的祝贺。他说,句容曙光国际大酒店的正式开业标志着酒店步入了一个新的发展阶段,同

时也为句容乃至镇江的旅游事业发展增添一道亮丽的风景,为句容第三产业的发展起到了很强的带动作用,希望她一如既往为句容经济的繁荣添砖加瓦,也祝愿她的事业蒸蒸日上!

我集团公司董事长江夫友在典礼上发表了热情洋溢的讲话,他说,句容曙光国际大酒店作为曙光旅业集团旗下的第三家酒店,既是句容市的标志性建筑,也是句容市目前唯一的一家四星涉外旅游宾馆,今天终于

迎来了她的盛大开业,这是我们曙光控股集团旅业产业发展的一个重要的里程碑。他希望酒店全体员工进一步强化管理、规范运作、热忱服务、爱岗敬业,尽心尽力把句容曙光国际大酒店做成一个高品味、高档次、高影响、高效益的一流酒店,将她打造成为句容市乃至镇江地区极具亮点的城市旅游名片。

曙光旅业集团总经理程新友、句容曙光国际大酒店董事长王依加分别作了讲话。(应振武)

宁波分公司喜中三标 预算造价逾 2.5 亿元

本报讯(宁波分公司李彬彬)近日,我集团公司宁波分公司捷报频传,于 9 月 4 日、9 月 19 日、10 月 8 日连中三标,分别承接了鄞州区综合活动中心工程、鄞州新城区董山东路菜场工程与北仑出入境检验检疫局综合实验楼工程,中标造价约 2.5 亿元。

鄞州区综合活动中心工程建筑面积约 30000 平方米,中标价 6293.7 万元,工期 480 日历天。工程的质量目标定位为争创“钱江

杯”,项目安全资质等级要求确保“市标化”、争创“省标化”;鄞州新城区董山东路菜场工程总建筑面积 33402 平方米(地上 25496 平方米,地下 7906 平方米),中标价 6414.4 万元,工期 630 日历天。该工程是继年初鄞州区人才公寓工程后,由鄞州区城市建设投资发展有限公司建设,我公司承建施工的第二项工程;北仑出入境检验检疫局综合实验楼工程建筑面积约 32535 平方米,中标价

12186.2 万元,工期 800 日历天。工程的质量目标确保省优,争创国优。

几年来,宁波分公司致力于公建项目的开拓,先后中标并出色完成了宁波市美术馆、鄞州区国税办公大楼、鄞州区人民法院办公大楼、宁波规划局海曙分局办公大楼、鄞州区人民医院病房改建工程、北仑夕阳红康复中心、北仑职高迁建工程一标段、宁波工程学院新校区等一系列项目工程,目前正

在施工建设的还有和义大道滨江休闲 2# 地块、鄞州区人才公寓工程等。正是由于这些项目的实施,为宁波分公司在宁波市场创造了良好的业绩和信誉,为不断开拓新项目奠定了坚实的基础,日前这三个项目的接连中标,更是标志着宁波分公司在公建项目市场上的又一次飞跃。在这几项工程的施工过程中,宁波分公司将会以先进的管理、优良的品质、良好的信誉,来证实自己优秀建筑企业的非凡实力。同时,宁波分公司也会乘胜追击,加强市场经营的拓展,力争取得更加骄人的业绩。

集团公司召开工程质量 安全会议部署相关工作

本报讯(集团办叶远望)为进一步抓好新形势下建筑安全生产工作,提高工程质量,9月26日下午,集团公司召集各分公司负责人及质量安全生产相关责任人,在江苏句容曙光国际大酒店组织召开质量安全生产工作会,总结上半年度质量安全生产工作情况,分析下半年工作形势,提出新的质量安全管理思路、工作重点,研究部署了公司今年第四季度相关工作。集团公司董事长江夫友出席会议并作重要讲话,会议由总经理王明生主持。

会议简要回顾了今年以来各项质量安全工作的落实情况及取得的成绩,提出了下一步工作计划和思路。与会者针对今年工程施工过程中出现的点多、面广、文明施工任务重等问题,各自发表了自己的看法和思路。

江董在会上表示,工程质量安全管理是企业的中心工作,关系到职工的生命和财产安全,大家必须提高认识,高度重视,把它当头等大事来抓,要把企业履行社会责任与创建质量安全品牌结合起来,牢固树立

“质量是效益、安全是品牌”的意识。他要求各单位负责人必须根据本单位特点和面临的问题拿出有针对性的措施和方案,切实把质量安全生产工作落到实处。他强调,今后要进一步做好建筑项目的品牌建设,确保每年有4-5个项目创省级优秀工程,争取在两年内再创“鲁班奖”工程。

此次会议达到了各分公司负责人在质量安全上交流学习的目的,扬长避短,将对公司的质量安全管理产生积极的推动作用。

集团公司财务管理培训会在句容召开

本报讯(集团办叶远望)为提高财务管理水平,降低企业经营成本,帮助企业在市场竞争中运用财务管理知识做好分析、管理和决策,9月26日下午,集团公司召集各分公司、子公司的财务人员,在句容曙光国际大酒店召开财务管理知识培训会。

集团公司董事长江夫友出席会议并作了动员讲话。江董充分肯定了今年上半年以来财务管理工作的成绩,对做好下一步财务管理工作提出了明确的要求,他要求公司财务人员一是要提高认识,加强财务业务学习,进一步固化财务分析和

预算的最新方法和有效技术,提高企业的财务管理水平;二是要按照现代企业制度要求,逐步完善企业的各项财务管理制度,通过责任明确、分工合理的财务管理制度体系,充分发挥财务管理的监督管理职能,为企业当好家、理好财;三是严格财务管理程序,加强各项费用控制力度,行使财务监督职能,健全项目财务结算的流程,严把项目招投标、项目施工及工程决算的资金审核关。他希望全体财务人员在各自的工作岗位上充分发挥自己的德、勤、能,当好领导决策参谋,为企业的再创辉煌而努力。

培训会由集团公司审计部经理江伟春主持并授课。江经理围绕公司目前财务管理的现状,从财务管理的外部环境、目标任务、控制体系及财务管理过程中需注意的事项和法律法规等进行了详细阐述,并现场和大家互动,详细解答了参训人员的有关问题。

此次培训,是落实集团公司下半年中层干部及管理人员培训计划的重要工作。通过培训,不仅拓宽了各分公司财务人员的眼界,强化了其实际业务的操作能力,而且增进了彼此间的了解与合作。

和义大道滨江休闲项目主体结顶

本报讯(宁波分公司李彬彬)10月2日,我集团公司宁波分公司承建的宁波市和义大道滨江休闲2#地块C区顺利结顶。该项目历时1年4个月,至此,主体工程宣告全面结顶。

作为宁波市“中提升”的重要项目之一的和义路大道滨江休闲2#地块项目,是宁波三江文化长廊重要的组成部分和三江核心片最后一块商务商贸开发资源。该项目由全球著名的商业建筑设计公司美国Jerde设计,意在打造宁波顶级休闲商业区,其主体建筑是一幢地下

2-3层、地上2-4层,建筑面积达12万平方米的大型购物广场。和义大道滨江休闲2#地块充分利用其优越的商业地理位置、周边商业建筑的形态以及滨水的特性,设计成一个由许多圆形、圆弧性的建筑、广场、水池和码头组成的建筑群,沿江分布高档餐饮与私人会所,并开辟文化展示和交流场所,到时将大量引进国际一流品牌,在提供舒适购物空间的同时,还结合滨水公共空间,配置大面积的绿化以及赏心悦目的景观,与1#地块的宁波万豪酒店形成多功能商务休闲区。考

虑到今后开车来购物的市民会越来越多,购物广场地下还配备了1000多个停车位。该项目建成后,与宁波现有的天一、万达等购物广场形成错位竞争,其整体定位趋向高端消费。

目前,该项目已进入设备安装、幕墙施工阶段,预计在今年年底竣工。相信不用多久,徜徉在和义大道的两旁,宁波人将见到路易威登、卡地亚等一批国际一线品牌的身影,一个集国际名品专卖店、时尚餐饮、高档会所于一体的高档滨江购物中心将在和义大道上崛起。

金奥大厦主塔楼荣耀封顶



南京分公司主要领导在封顶仪式上合影留念,左起分别为:林德超、张云连、林德叶、厉丹阳、张新寿。林德华摄

本报讯(南京分公司林德华)2008年10月11日上午,由我集团公司南京分公司承建的金奥大厦主塔楼顺利封顶,业主金地集团在大厦顶层举行隆重的封顶仪式,我集团公司副总经理、南京分公司经

理林德叶,分公司副经理张云连、林德超、厉丹阳,项目经理张新寿参加了封顶仪式。

林德叶在封顶仪式上表示,金奥大厦的封顶,是我集团公司承建首个超高层工程的成功范例,既显

示了我集团公司的企业实力,提高了曙光的知名度和影响力,又为集团公司积累了超高层工程施工管理的宝贵经验。作为浙江省进宁施工企业中首家承建超高层工程的金奥大厦,将以金奥大厦为起点,有能力也有信心在南京乃至全国各地承接更多更高的超高层,为现代城市建设作出“曙光人”的贡献。

金奥大厦是南京市目前最高建筑,社会影响力大,集团公司董事长江夫友十分关注工程的施工,曾多次亲临施工现场指导工作,江苏省及南京市、温岭市各级领导也多次前来工地考察指导。

金奥大厦项目由美国著名的建筑设计公司SOM倾力打造,主塔楼气宇不凡,232米高度,耸立云霄。大厦外部采用斜向钢支撑组合的结构体系,国际领先的双层可呼吸式幕墙系统,这在全国罕见。预计,该工程将于2010年竣工。

林德叶获南京市建筑业优秀企业经理称号

本报讯(南京分公司林德华)日前,由南京市建筑业协会组织的“2007年度南京市建筑业优秀企业”奖评选活动揭晓,我集团公司南京分公司榜上有名。集团

公司副总经理、南京分公司经理林德叶,获“2007年度南京市建筑业优秀企业经理”称号。

近年来,在集团公司副总经理、南京分公司经理林德叶的带

领下,分公司在南京承建了一大批高、大、难、新工程,为南京市的建筑业发展和城市发展作出了杰出贡献,已连续五年获此殊荣。

图片传真

温岭市建协会会长方福云 考察我南京分公司



林德华摄

本报讯(南京分公司林德华)9月25日,温岭市建筑业协会会长方福云带领温岭市建筑业协会会员单位代表来我集团公司南京分公司参观考察。在南京分公司经理林德叶、副经理张云连的陪同下,考察团分别参观了金奥大厦、万豪中心公寓综合楼、南京金鹰仙林天地等施工工地。

金鹰仙林天地工程总造价为人民币1.6亿元,总建筑面积为11万平方米(其中地下部分建筑面积为57000平方米),由6幢2-4层的单体组成,预计于2009年7月完工。

图为方福云会长(左)在林德叶(中)、张云连(右)的陪同下参观金鹰仙林天地工程工地。

南京分公司民工 与南京市民共度中秋



本报讯(南京分公司厉丹阳)2008年9月14日(农历8月15日),南京电视台1500平方米的演播大厅座无虚席,来自建工局、市政公用局、市容局以及几大城市重点工程的民工代表和民工子弟学校的同学们欢聚一堂,参加了由中共南京市委、市委宣传部、南京广电集团、南京日报报业集团联合主办的,以民工为主的“我们的节日·明月一家亲”2008南京市中秋文艺晚会。

晚会以在宁民工的朴实生活为主题,结合了南京争创全国文明城市卫生城市有关要求,精彩而富含寓意。我集团公司南京分公司万豪中心项目部150名民工受南京市建工局委托,作为全市1500家建筑企业40余万建筑工人的代表,参加了该晚会,享受了精彩的晚会过程,同时也与全南京市民一起,共同度过了一个难忘的中秋佳节。

党委书记杨金莲 赴南京宁波考察党建工作



叶远望摄

本报讯(集团办叶远望)创新是加强和改进企业党建工作的动力源泉,也是新时期企业党建工作挑战性的实践课题。近年来,集团公司党委不断融入企业文化底蕴,创新企业党建工作,使企业党建工作再次展现其促进企业发展的强劲动力,真正扮演影响企业发展、壮大的重要角色。为了更好地弘扬公司蓬勃发展的企业文化,进一步推动公司企业文化建设工作的不断深入,10月20-22日,公司党委特组织相关

人员赴南京、宁波等地的相关建筑企业参观交流企业文化建设经验。

通过走访参观企业的荣誉室、展厅、文化宣传墙,听取企业相关负责人对企业文化建设和党建工作的先进经验报告,为我们今后企业文化和党建工作地更好开展提供了许多富有建设性的意见。

图为集团公司党委书记杨金莲(左一)一行在江苏省建筑工程集团有限公司听取相关部门领导企业文化建设的先进经验报告。

句容曙光国际大酒店举办“强化管理,提升质量”专题讲座

本报讯(句容曙光国际大酒店)9月21日下午,由我曙光旅业集团总经理程新友主讲的“强化管理,提升质量”专题讲座在句容曙光国际大酒店隆重举行,酒店各部门领导与员工参加。

句容曙光国际大酒店于7月28日开始试营业,经过了近两个月的时间,各项工作都在逐步走上正轨。时值酒店正式开业在即,曙光旅业集团总经理程新友百忙中抽出时间,给酒店广大员工工作关于“强化管理,提升质量”的讲座。

程总结合句容曙光国际大酒店在试营业中出现的亟待改进的一系列问题,有针对性地给广大员工上了生动的一课。他在讲座中将这段时间的所见所闻、所感所爱,包括员工在工作中存在的一些细节,如黄金质量三大原则、仪容仪表等问题作了深刻的剖析。

此次讲座理论结合实际,案例详实,语言生动,不仅为员工提供了一次与高层领导面对面交流的机会,也对员工今后的工作提出了新的要求和希望。程总深入浅出、幽默风趣的授课风格也广为员工所喜爱。

温岭国际大酒店注重食品、消防安全

本报讯(温岭国际大酒店)10月4日,绍兴90多人在绍兴某酒店吃喜宴时“出事”,此事在街头巷尾,尤其在餐饮业引起不小震动,也成为业内人士谈论的热门话题。温岭国际大酒店领导层在听闻此消息后,专门召开了食品安全会议,会议强调,要继续加大对食品安全的检查力度,“尤其是喜宴,人多,一出事就不是小事。”会议要求餐饮部吸取教训,高度重视食品安

全,严查食品卫生的各个环节,防微杜渐,举一反三。

年关将至,为进一步抓好酒店消防安全工作,10月10日,酒店邀请了台州市防火教育中心的教官对酒店全体员工进行了一次消防知识讲座。通过这次讲座,大大提高了员工对消防安全的认识,增强了防火安全意识,对酒店的安全建设起到了积极的推进作用。

句容曙光国际大酒店召开动员大会

本报讯(句容曙光国际大酒店)9月21日下午,句容曙光国际大酒店隆重召开了“正式开业员工动员大会”,酒店中高层管理人员和广大员工参加此次会议。

距离9月25日正式开业只剩下四天时间,大家都在为这场即将到来的硬战而准备着、忙碌着,为使酒店员工更加鼓足干劲,打有准备之战、打有信心之战,酒店专门召开了这次动员大会。会上,曙光旅业集团总经理程新友作了热情洋溢的讲话。他表示,我们

曙光是一个集体,以店为家是我们全体员工的誓言,大家只有朝着一个方向努力,曙光才会更有希望。

经此会议,酒店所有员工都被程总所感染,对于25日的开业工作也信心倍增,对酒店的发展前景也更寄予了美好的企盼。俗话说厚积而薄发,相信经过了两个月时间的试营业,酒店不论从硬件设施还是软件服务方面都将迈向更高的台阶,全体员工都将在酒店领导的带领下,见证曙光新的历史。

句容曙光国际大酒店接待工作精益求精

本报讯(句容曙光国际大酒店)9月15日-16日,四川绵竹市党政代表团及重庆酉阳土家族自治县的党政代表团分批次抵达句容市考察、招商,下榻我句容曙光国际大酒店。句容市委、市政府在我店举办了隆重的招待晚宴。

针对这两次接待任务重、时间紧、影响面大的特点,酒店管理多次召开专题协调工作会议,制定了各项突发事件应对措施,以确保接待工作的顺利进行。对于接待工

作中出现的诸多临时性任务,酒店全体员工上下一心、通力合作,切实保证了接待工作的高质量完成。

作为句容市的对外宣传窗口、首家四星级酒店,句容曙光国际大酒店受到了句容市委、市政府的隆重推介,其精致的菜肴、细致的接待工作更受到了广大宾客的认可。创新服务,精益求精,相信不久的将来,句容曙光国际大酒店将更以全新的面目、全新的服务而广为人知。

微笑服务在酒店行业中的重要性

南京曙光国际大酒店 马焱

摘要: 本文简略地阐述了酒店行业产品——服务的特殊性和广泛性,论述了“微笑”是酒店的生命线这个至关重要的论据,总结并剖析了酒店服务业特性中微笑服务的不足。

二十一世纪的酒店业已成为现代经济中的“朝阳产业”,行业竞争日益激烈。酒店的产品就是服务,服务不单单从递送物品和单据入手,关键点还在于该产品的外包装——微笑。众所周知,“物品”的好坏取决于质量,但能否打开市场取决于包装,那么酒店能否开拓市场并在日趋激烈的竞争中生存与发展,至关重要的就是“微笑服务”。我们从中可以看出微笑服务在酒店行业中的重要性。微笑是不用翻译的世界语言,它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲,但它却能产生无穷魅力,受惠者成为富有,施予者并不变穷,它转瞬即逝,却往往留下永久的回忆。微笑服务在酒店行业中的重要性表现在以下两个方面:

一、酒店服务要使得宾客有家的感觉,“微笑服务”是开门的钥匙

酒店提出为宾客创建“家外之家”的口号,其意义在于使得宾客有回家的感受。我们都知道“家”给人们一种归属感,家庭成员是至亲的人。所以酒店提供的产品——服务也要给宾客一种家庭成员般温暖的感受。打开这种局面的钥匙就是“微笑”,它联系着宾客与酒店服务人员。服务人员通过微笑这个媒介表达了温馨和关心,使得宾客感

受到“家外之家”的归属感,于是宾客就会成为该酒店的忠实客源。真正使得酒店获利的是宾客,留住宾客的是服务,服务的灵魂是微笑。我曾住过一家五星级饭店,当天中午到小餐厅里就餐的时候,刚走到小餐厅门口,就有一位身穿旗袍的迎宾小姐,在用眼睛和我交流的时候,面带着真诚的微笑,接着轻轻的说了一句:“欢迎光临”。当时,给我的第一印象是,迎宾小姐的礼貌礼仪、微笑服务用心、专心,体现在她的有声语言和无声语言中。当我走进餐厅,就有一位服务员迎上来,微笑着问我:“先生,是您一位用餐吗?”我点点头。她接着说:“请到这里入座”。我尾随着她走到一张双人小餐桌前,她微笑着说:“先生,您在这里用餐,可以吗?”我很满意的点了点头。在就餐的一个小时里,她的服务不但规范而且娴熟,她的微笑始终穿插在各个环节中并恰到好处。因为她发自内心的微笑和符合高星级酒店标准的服务,赢得了我对饭店服务质量的口碑,不但我到这个城市洽谈生意时入住该饭店,而且和我的朋友聊天时,也极力向他们推荐该饭店。多年来,该饭店的入住率一直保持在90%以上,主要是服务员对客人的衷心微笑和忠诚服务,赢得了很多回头客。

但是目前我们酒店业中有不少酒店在前场服务过程中没有真正落实微笑服务的主动,就是“三步、五步”原则没有掌握好,在宾客到面前时还没有注意到,等宾客提醒

后才仓促发现,于是慌张地进行补救工作,一来不是很到位,二来给人以一种零乱的感觉。问题的根本在于我们酒店人没有把“家外之家”的中心意思搞懂!宾客就是亲人,我们为宾客营造家的温馨,自然而然的微笑就能显露出来,在日常工作中就能够时刻提醒自己时刻对宾客的关注。有了时刻的关注,才能时刻提供恰到好处的服务和必要的问询工作。看来微笑是开启服务工作的第一道门,也是时刻提醒自己保持工作状态的清醒剂。

二、微笑服务是酒店赖以生存和发展的基石

希尔顿认为,真诚的微笑不但可以使人们和睦相处,还能给人带来极大的成功。希尔顿饭店的宗旨是“为我们的顾客提供最好的住宿和服务”。希尔顿的品牌名称已经成为“出色”的代名词了。美国希尔顿饭店从1919年到1976年间从一家旅馆扩展到70多家,遍布世界五大洲的各个大都市,成为全球规模最大的旅馆之一。50多年来,希尔顿旅馆生意之好,财富增加得如此之快,其成功的秘诀之一就在于服务人员微笑的影响力。希尔顿旅馆的公司董事长唐纳·希尔顿在50多年里不断地到世界各地的希尔顿旅馆视察,他向各级员工问得最多的一句话就是:“你今天对客人微笑没有?”微笑的魅力就是希尔顿旅馆成功的秘诀之一。酒店服务人员既充当个人角色又代表单位,这两种角色彼此依赖又互为联系,也就是说单位的形象是通过每个

具体服务人员来体现的。如果每位酒店行业的员工都能做到微笑服务,宾客不仅会感到这位服务人员工作不错,而且会将这一具体的感受升华到对酒店整体形象的认可。反之,服务员不够主动、热情,宾客会认为该服务员态度不好,同样会影响到单位形象,使宾客与酒店之间产生距离。随着社会的发展,人们的思想观念有了很大的变化,宾客享受服务的意识越来越强,各酒店企业要想在竞争中求生存,求发展,就必须争取赢得更多宾客的青睐。所以微笑服务是非常重要的。从中我们可以看到:希尔顿饭店的成功是“微笑服务”贯穿整个流程并发挥得淋漓尽致而获得的。

微笑虽然说说简单,但是在实际工作中,它关键就是向宾客传达:我乐意为您服务,我已经准备好了,我知道您碰到疑惑需要我的帮助了。

微笑对宾客的情绪有着主动诱导的作用,宾客的情绪往往受到服务人员态度的影响。在服务交往中,由于微笑的表情,服务人员很自然地使用温和的语调和礼貌的语气,这不仅能引发宾客内心的好感,有时还可稳定宾客焦虑急躁的情绪。声音并非语言,可语言、语调、语速的变化却可以暗示出服务人员态度的好坏,而微笑可使人在不经意间修饰这些声音暗示,使宾客在整个交往中感到轻松和愉快。

同时,在服务交往中,微笑也容易给服务人员自身带来热情、主动、自信等良好的情绪氛围,处在这一氛围中的服务人员,他的工作效率也随之提高。酒店服务人员的微笑服务可以从情感上拉近与宾客的距离,当宾客遇到问题,碰见困难的时候,就会很自然、很及时地提出,这有助于服务工作有的放矢地展开。

随着社会的发展,人们的思想观念有了很大的变化,今天的宾客都是精明的、消息灵通的,并且对于自己所接受的服务具有很高的期望。他们对服务选择、服务速度和服务便利等有更多的要求,他们享受服务的意识越来越强,各酒店企业要想在竞争中求生存、求发展,就必须争取赢得更多宾客的青睐。所以微笑服务在酒店行业中是非常重要的,我们也清楚地认识到,没有将微笑服务灌输到员工脑海的酒店在日常运营的各个环节上都存在着缺陷和脱节,宾客的好感只能是靠一时的新鲜感来维持。而那些将微笑服务与日常运营中的标准和程序相结合后的成功的酒店,从其发展史中我们一眼可以看出:微笑服务贯穿始终。

参考文献:《饭店服务员培训教材》、《旅游心理学》、《欢迎惠顾》康拉德·希尔顿自传、《客户服务管理》。

员工关系管理的重要性

南京曙光国际大酒店 马焱

能者并不代表其就有较高的情商可以管理下属。因此,员工关系管理将排在绩效管理之后,成为酒店领导层关注的焦点。

从组织发展的角度来看,员工关系管理是实现“人与事”的最佳配合,保证组织目标顺利完成的重要手段。同时也是一个组织照顾员工各方面的合理需求,留住并激励优秀人才,鞭策或淘汰不合格员工的重要手段。从员工个人发展来看,员工关系管理是帮助员工实现其自我职业规划的必要措施。

首先,实行员工关系管理,应进行合理的组织设计,为员工提供积极发展的平台。我们都是从员工层慢慢的经过磨练而到达督导层和管理层的,结合自身的工作经验,我们在与员工的交流中可以随手举出鲜活的案例,设身处地地为员工着想和建议,这样的成效将非常显著。

其次,良好的员工关系管理能促进企业形成积极向上的企业文化。积极向上的企业文化蕴含着进取、诚信、合作、创新等因素,这些理念能教化人的心灵,使争先创优成为所有员工的共同目标。同时,知识经济时代,员工追求尊重和平等,畅通的沟通机制有助于员工和管理层及时交流信息、沟通思想,员工可以自由地表达自己的见解和情绪,满足社交的需要。所以在与员工谈话和搞员工建设时摒弃身份和职务,当做朋友一般地了解和做好必要的记录,并把记录下的问题一一落实和反馈。

再次,吸引员工留在企业的一

个非常重要的因素,是员工在企业中能够感觉到职业在不断发展和提升,这种发展和提升只有和企业文化的发展相一致时才能实现。根据调查,影响人才流动的各项因素,公平的晋升机会居第一位,比值是21.2%,从中可以看出,职业发展是员工关注的的第一要素。通过内部招聘的体制可以完全做到这一条。笔者之前从业的喜来登集团就是通过内部招聘的方法不断挖掘酒店内部潜力的,如第一批安全部某队员,三年后成为总台接待员;财务部的夜审因为爱好电脑,四年后成为电脑房经理助理;大堂经理两年后做到财务部的信用经理等等。流

动率高但离职率低的特点实际上意味着宾客满意度高的同时员工满意度也高。

最后,尊重和认同是员工情感管理中最重要的一部分。我们坚信一线员工对于宾客服务的流程和建议是最有发言权的,这是有着“亚洲最佳雇主”称号的上海波特曼酒店总经理的感言。该酒店之所以被评为最佳雇主,就是因为充分听取了员工意见,对于接待员工的反映、申诉、投诉或者求助等都保持较高的重视态度,使得员工们觉得企业的温暖,所以无论对外(客户)还是对内(员工),酒店都获得了双赢。

□南京曙光国大 弧度

爱

我们都是凡夫俗子,我们都抛弃不了七情六欲。

爱是挡不住的诱惑;恨,是挡不住爱的抛弃。爱有多深恨就有多切;人们一直都崇拜着:平淡才是真,但又谁能够真的做到呢?人们追求轰轰烈烈的爱,演绎着歇斯底里的恨。总是喜欢将自己麻痹,让疼痛梗住呼吸;总是喜欢将自己蜷缩在心灵的宝塔下面,节制着自己不见阳光,让日子像播放器里面的磁带一样一版一版地旋转划出节奏不一的旋律,此起彼伏……

如果爱,请深爱;如果爱,请用心爱。如果恨,请淡化;如果恨,请记得爱。很简单,但是却一直做不到。爱中,总以为被欺骗,爱中,



颜劲松摄

东院里有一个女孩,西院里有一个男孩。

女孩长得很清秀,常常抱着她的小猫说悄悄话。

男孩却是一员“闯将”,一放学便在院里踢足球,每隔几星期,家里就有一块玻璃成为男孩脚下的牺牲品。

东院和西院只隔着一堵矮墙,矮墙上装着一扇门,一扇关着的门。

总以为自己付出的是最多的。诚然,我们的经历甚少,我们不懂爱,所以我们没有恨,但是我们却有着一种与生俱来的那种感觉——去爱和被爱,爱萌芽时没有恨,一切皆因爱的演变而生恨。

又想起那首《折子戏》:“只不过是全局的几分之一/通常不会上演着开始和结局/正是多了一种残缺不全的魅力/才没有那么多含恨不如意/如果人人都是一出折子戏/把最璀璨的部分留在别人生命里/如果人间失去胭脂的艳丽/还会不会有动情的演绎/如果人间失去多彩的面具/是不是也会有人去留恋去惋惜……”

是的,我们演绎演绎的都不是自己,弦索胡琴不能免俗的是死别生离。夜幕下褪去心中的恨,黎明中留下爱的足迹,证明爱曾经来过,足以记得便可。

□句容曙光国大 刘冬

今天你微笑了吗

闲暇之余,拿起《杂志》翻翻,一篇名为《微笑》的文章引起了我的注意。瞬间,想起有人曾说过这样一句话:微笑是世界上最美丽的语言。因为在微笑中,有种叫友善的东西在潜滋暗长。当你送给别人一个微笑时,别人就会感到你是个有修养的人,仅仅一个微笑,就能树立一个文明礼貌的良好形象。

微笑像天上一道缤纷的彩虹;像空中一轮皎洁的明月;像竹林里一排排雨后的春笋;像春天里绵绵的细雨,轻轻地倾注在人们的心田。一位成功的人士道出自己成功的秘诀:“如果长相不好,就让你有才气;如果才气也没有,那就总是微笑”。像缤纷的彩虹、皎洁的明月、雨后的春笋、绵绵的细雨去微笑,不仅能够展示自己的自信,也传递了一种乐观积极的态度,可以显出一个人的思想、性格和感情。微笑是富有感染力的,一个微笑往往带来另一个微笑,能使双方得以沟通,建立友谊,融洽关系。这样人

与人之间的关系也许会单纯得多、轻松得多。对于服务行业来说,微笑更是必不可少。在与宾客、同事之间,微笑都是不可或缺的沟通工具。

微笑是一种无声的、亲切的语言,是一首动人的音乐,是一种高尚的表情,是生活、工作中明亮的阳光。没有照耀万物的太阳,便没有芸芸众生的生机勃勃;没有源自内心的真诚微笑,便没有世间汨汨流动的温度。用真诚的微笑去打动宾客、服务宾客,把一份真心的微笑献给宾客、同事。让烦恼永远消失在世界上,愿快乐与微笑永在心间。用世界上最美丽的语言——微笑,让曙光茁壮成长;用世界上最美丽的语言——微笑,让曙光在激烈的市场竞争中脱颖而出,成为句容的城市名片,乃至江苏、全国的名片和知名度,不断适应形势的创新做大做强,朝着更大的目标而前行。

亲爱的朋友!请你们不要吝惜微笑,让微笑时时在你我的脸上,让微笑永远在你我的生活、工作中,把今天的



颜劲松摄

微笑送给自己、宾客、同事吧。不管工作压力有多大,工作任务有多重,给自己一个充满自信的微笑,要坚信通过自己的努力,一切问题都会顺利解决,给自己一个好的心态,以饱满的精神状态投入到一天的工作中去。

微笑的力量是很神奇的,因此,今天你微笑了吗?

□集团办 叶远星

门,开了

门那边的男孩子敲了好一阵门,也不见东院把衬衫扔过来,这可是从未有过的事情啊!男孩正感到奇怪,墙那边伸过来一根竹竿上面挂着的正是那件白衬衫,男孩取下衬衫,那边的竹竿又飞快地缩回去。

男孩仔细看衬衫,不见一个脏点,凑近一闻,一股香肥皂味,男孩愣住了。

晚上,男孩躺在床上翻来覆去地睡不着,终于,他悄悄下了床,打开房门,溜到院子里去了,很快,男孩溜了回来,脸上挂着得意的笑容。

第二天早晨到院里刷牙的女孩发现矮墙上的那扇门竟然开着,透过开着的门,她看见男孩正坐在院

中看书,这时男孩抬起头,碰到女孩惊异的目光,一向大大咧咧的他竟突然红了脸,男孩喃喃地说:“我觉得关着不方便,便打开了。”

见女孩没说话,他又急急地补充说:“这样你就可以到这边捉小猫了。”女孩会心地笑了,男孩这才松了口气。

于是从此以后,这扇门就一直开着了,东西两院里多了谈笑声,多了交流,说不定将来还会多出一个美丽的故事呢!

□曙光太阳能 杜桂洪

访碑林

据说到西安有三件事必办:吃羊肉泡馍、游华清池、看兵马俑。我认为还应加上一件:访碑林。

西安碑林创建于公元1087年(北宋期间),是收藏我国古代碑石时间最早、数目最大的一座艺术宝库,陈列有从汉到清的各代碑石、墓志共一千多块。这里碑石如林,

故名碑林。

小时候,母亲经常带我们去西安碑林游玩。那时候政府对文物的管理开发不像现在,大人只要花5分钱,小孩不要钱就可以进去随便跑。母亲带我们去的目的主要是为了拓帖子回来让我们练毛笔字,每次拓完帖子我们就在石碑上爬上爬下,石林里捉迷藏,根本没有感受到这里的碑文和其它地方有什么不同。以后随着年龄的不断增长我又去过几次,一点点

地才感受了解到了其中的历史和文学价值。最让我流连忘返的是那些被无数人临摹欣赏备至的名帖,以及许多古老传说的诗经……

“十三经”刻石【《周易》、《尚书》、《诗经》、《周礼》、《礼记》、《春秋左氏传》、《春秋公羊传》、《尔雅》、《孝经》、《论语》、《石台孝经》、《开成石经》】,是我国目前仅存的一套最为完整的石头条书。《诗经》、《左传》、《周易》等书,古人必读,今人依然在读,后人也将永远地读下去。这部书是世界上最重要、最大的书;是古

人以顽强的毅力,一凿一鏊,历时七年,叮叮当当刻下的。成为当时知识分子必读之书,同时也是读者抄录校对的标准。它俨然是一座大型的石质书库,这在我国印刷术发明以前,对文化的保存和传播起了重要的作用。

西安碑林不仅是东方石质历史文化的宝库,更重要的是书法艺术的宝库,享有“书法艺术故乡”的美誉,令许多人向往。隶、楷、草、篆、无不藏有珍品、极品。这里可以了解中国文字五千年的发展、演变;

欣赏到历代书法大家的千古名作;感受到中华文化的辉煌积淀。在碑林收藏的1700多块各种石碑里,几乎每块碑都是书法史、文学史上大名鼎鼎的作品,许多如雷贯耳的名字王羲之、欧阳询、褚遂良、颜真卿、柳公权、张旭、苏东坡……以及他们挥洒自如的最典型、最原始的代表作,至今仍保存在那里被后人临摹传承,放射出永不泯灭的光辉。

所以有机会到西安碑林去感受、欣赏,真的很值得。

黄建胜: 贵不贵??? 值不值!!!

淮海第一城项目

从一期开盘以来,价格一直在淮安处于领先地位,无论是2005

年一期开盘时一下扫除了“国六条”带来的市场阴霾,还是2007年风荷苑价格逆势而上一举突破5000元的价格,价值的领先将淮海第一城推到了淮安房地产业的高峰,成为全城瞩目的楼盘,淮安人梦想的居住天堂,同时也得了“淮海第一贵”的歪名。

淮海第一城房子很贵,供不应求,能不能买到淮海第一城的房子是淮安购房者的一块心病。为什么在如此严峻的大环境下,淮海第一城能够保持旺销,保持价格的坚挺?除了曙光集团在建设淮海第一城项目时秉承的“品质、诚信、服务”的理念外,更重要的是我们将自身定位为“价值创造者”的角色。

淮海第一城的建设者们尽心倾力,不断完善规划项目,设计物业类型,精选材料、施工单位,严格监督工程质量,努力打造着有价值的楼盘,让淮海第一城从淮安众多项目之一,变成第一,最终打造成只可复制不能被超越的唯一楼盘。下面我们就来看看这个项目是怎样从“之一”变为“第一”、走向“唯一”的。

住宅品质的打造,项目规划方面,取消了沿杏园路几千平方的沿街商铺;花上千万聘请香港公司打造景观;严格按国家日照要求排布楼宇位置……这些措施都是希望将北区在尽享城中央繁华的同时更享受生活的宁静,让业主住得舒适、住得舒心、住得有品位。让住宅的居住意义充分体现。

建筑材料使用领先,例如首家采用节能保温外墙、断桥铝合金窗、中空玻璃的组合,减少了住宅采暖、制冷的能耗,人居其中,既舒适又节约。

施工单位,我们使用国家特级总包资质的曙光建设和浙江建工,已建成的北区春晓苑被评为江苏省金奖工程,这是淮安楼盘目前唯一的奖。

因为住宅的质量好、舒适度高,淮海第一城客户介绍客户再购房的非常多,很多客户的亲属、朋友先后在淮海第一城购房,希望以后在这个小区共同生活。

商业价值的打造:众所周知,沿街商铺是最易销售、成本最低的商业品种,但这种传统只有沿街散铺,无主题、无统一规划的商业项目随着城市的发展、市民眼

界的开阔、生活水平的提高,将逐步衰退,最终失去商业价值沦为建筑垃圾。

淮海第一城项目在规划时,充分认识到这一点,放弃了丰厚的商业利润,冒着较高的商业风险,将最具有商业价值的淮海路、交通路段设计成为主题商场、写字楼、百货商场、星级宾馆、大型超市等商业形式,并费尽周折将江苏省百货巨头“金鹰国际”和国内一流的超市“华润苏果”成功引进到项目中来。这些设计与努力,令淮海第一城的商业项目规格远远高于淮安现有的商业形式,可与国内一流城市的商业相比肩。

不同类型的大型商业的互补,加之于商业范围内小街铺的有机组合,全面开业后的淮海第一城商业中心百花齐放的业态,完全涵盖市民假日休闲的购物、用餐、休闲、娱乐等全部需求,市民可以一站式完成假日享受,这种一站式的商业凝聚力将吸引着大量消费者来此消费,使淮海第一城变成淮安新的商业中心。加之商务酒店和写字楼以及大量商住楼的存在,更为商业提供了大量的消

费人群,促进商业发展升级更新,其良性循环将推动淮海第一城成为淮安市新的城市核心,成为这个新都市的“原点”。

购买住宅的客户,居住在高端、时尚的都市原点中,节省着大量的生活成本,享受着都市生活的便利与惬意,带给他们的不仅仅是身体上的舒适,更是精神的愉悦、身份的彰显。

商铺的经营户和租赁者,享受着城市原点的消费人流,分享着周边高端居民的消费能力,获得的是巨大的商机和利润。

这些都是淮海第一城为客户创造的价值。业主在得到物业的同时也得到了更多的价值,与开发商的关系就不再是对立的买与卖,而转变为“双赢”的战略伙伴。

前五年的中国房地产市场,是“买了就会增值”,渐渐的,在消费者心里,房子已很少承载居住意义,而像传销物品一样成为了媒介,他们盲目地追求着所有的住宅,不论地段、不讲质量、不看开发商,在大环境下,这种盲目追求也获得了可观的利润,利益驱使促动了房价一轮轮的疯狂上涨。政府为了避免房市的泡沫,自

05年起不断出台调

控政策,尤其是07年

金融紧缩新政的调

控,像一盆冷水一样,

镇静了盲目的消费者。

盲目购房的气氛被消除后,

消费者开始思考,沸

腾的房市一下子变得理

智起来,冷清起来,持

币观望的消费者彷徨

了,手中的资金将何去何从呢?投向何处才能赚到钱呢?在这种思考中,物业的真实价值被剖析出来:居住舒适、身份体现、增值保值……而淮海第一城,正是这些实际价值的创造者,所以说这一轮的宏观调控,淮海第一城面对的是一次打击,而是一次机遇!消费者能从淮海第一城的物业上获得更多价值,这价值支撑着物业保值、增值,这一点,已购买的业主们深有体会,他们在享受生活时也成为价值的受益者。

当淮海第一城的物业承载了增值保值意义以后,其价格就如同黄金与古董一样,不能单以成本来衡量价格,而应是以市场为导向,以供求关系来确立。所以,当消费者考虑淮海第一城物业贵不贵的时候,我们应该对他们讲的是——值不值!!!

(本文系我华立曙光置业有限公司总经理黄建胜在“淮海第一城”项目营销培训会上的讲话稿)

热烈祝贺 容曙光国际大酒店盛大开业

本期感谢

以下各位供稿

叶文思 杜崔洪
李彬彬 叶远望
林德华 厉丹阳
宋雪娇 王 军
马 焘 孤 度
刘 冬 黄建胜
周巧燕 颜劲松

顾 问：王明生
总 编：杨林辉
主 编：应振武
校 对：叶远望
电 话：
0576-86208606
邮 箱：
shuquangbao@163.com
地 址：
浙江省温岭市三星大
道 158 号
出版日期：
2008 年 10 月 30 日