



2010年 第4期  
总第42期  
9月29日出版

浙企准字第 J057 号

# 曙光报

顾问:王明生 总编:杨林辉 主编:应振武 新闻热线:0576-86208606 投稿邮箱:shuguangbao@163.com

曙光控股集团主办 浙江省温岭市三星大道 158 号 <http://www.shuguangjituan.com>

## 董事长江夫友 赴京参加国庆招待会

本报讯 9月29日晚,全国政协、中共中央统战部、国务院侨办、国务院港澳办和国务院台办在北京人民大会堂联合举行国庆招待会,庆祝中华人民共和国成立61周年。中共中央政治局常委、全国政协主席贾庆林,中共中央政治局常委、国家副主席习近平,中共中央政治局常委、国务院副总理李克强等国家领导人出席晚宴。我控股集团董事长江夫友、地产集团董事长江丹琴应邀参加。

## 国侨办副主任赵阳 视察我集团公司



赵阳副主任(左)与刘北亮社长与公司领导座谈

本报讯 8月10日,国务院侨务办公室副主任赵阳在中国新闻社社长刘北亮的陪同下,莅临我集团公司视察工作。

座谈会上,总经理王明生向赵阳副主任详细汇报了公司发展现状。王总在汇报中表示,下一阶段企业将着重做好四个方面的工作,一是突出主业,不断扩大市场规模。建筑主业要突出品牌战略,抓住东北老工业基地、环渤海区、长三角、西部大开发、海西区、江苏沿海经济带等区域振兴规划的机会,全力做好青岛、黑龙江、山东、河北、安徽、天津等地的市场拓展,一、二年内完成集团国内区域市场的战略布局;继续加大投资力度,积极拓展上下游产业链条,积极参与新兴产业;加快六安、黄山、温岭等酒店的建设 and 改造工作,不断创新酒店集团的管理模式,扩大酒店连锁经营规模。二是加快走出去发展步伐。启动加纳共和国黄金海岸项目的开发,积极洽谈安哥拉项目,在防范风险的同时,取得海外市场突破,分享WTO带来的发展机遇。三是积极寻找机会,加快上市步伐。积极准备房地产板块的借壳上市和两家高科技企业在中小板或创业板上市,做好

酒店集团上市的相关准备工作,优化调整产业结构,促进企业转型升级。四是着力企业体制机制创新。加强企业文化建设,不断完善现代企业制度。以宽广、包容、和谐的心态,奉行客户第一、敬天爱人、永怀感恩的理念,做大曙光、做强曙光、做美曙光。

董事长江夫友就与中新社合作开发的“世界华文传媒国际交流中心”项目作了介绍。他说,文化创意产业是曙光拓展经营领域、推动产业升级的一次重大实践,十分感谢国务院侨办对该项目的大力支持,有中新社这样强有力的后盾,曙光有信心也有能力把该项目打造成国内一流的世界级华文传媒文化产业基地,不负社会的期望,不负领导的嘱托。

听取汇报后,赵阳副主任充分肯定了曙光的骄人业绩和远见卓识,他希望曙光继续发挥民营企业集团的优势,抢抓机遇,奋勇拼搏,力争企业发展再上新台阶。

当天下午,赵副主任一行在江董事长、王总经理等陪同下参观了我集团公司施工的温岭市创业大厦等工程。

本报讯(上海分公司 王慧惠)7月16日,由我集团上海分公司与上海市吴淞口长途客运公司合作开发的三水国际广场项目奠基仪式隆重举行。集团公司江夫友董事长、江辉平、钟犇、杨金莲、张玲富及上海市宝山区有关领导出席了仪式。

三水国际广场项目位于上海市宝山区淞滨路,紧邻上海港吴淞客运中心,面朝长江、黄浦江、蕴藻浜,“三水国际广场”也因此而得名。

三水国际广场建筑面积3.3万平方米,分两幢17层高层,由上海分公司负责承建,工程计划于2011年12月完工,预期销售收入可达10亿元。该项目集商业、办公功能于一体,依托于吴淞巨大的地理优势,远期结合整个淞宝地块,周边配套以现代商业、航运服务、金融等相关产业,建成后将成为宝山地区重要的滨江景观和商业项目,具有巨大的升值空间。

近两年,上海分公司依托总部,立足上海,不断强化企业管理,提升团队整体素质,取得了一定的成绩,先后承建了上海轨道交通12号线天潼路站、京沪高铁虹桥枢纽部分桩基、上海电气电站临港工厂轮槽铣设备基础及曙光太阳能新建厂房等工程。为进一步开拓新市场,延伸业务面,增强企业发展后劲,分公司与吴淞口长途客运公司合作,共同开发三水国际广场项目。该项目的成功实施,既是上海分公司实施资本运作,壮大企业实力的一次重大实践,也为集团公司进一步突破上海市场提供了良好的契机。

## 我集团公司开发的上海淞滨路 三水国际广场项目隆重奠基



集团公司总经理助理江辉平(左一)在典礼上致辞,右一为集团公司董事长江夫友,左二为集团公司副总经理、上海分公司经理钟犇

## 壮大酒店产业规模 增强企业综合实力 提高曙光品牌效应 淮安曙光国际大酒店盛大开业

本报讯 金风送爽,硕果飘香,9月7日,我集团公司投资3亿多元建设的四星级淮安曙光国际大酒店开业典礼隆重举行,江苏省旅游局副局长周旭,淮安市委副书记、市长高

雪坤,政协主席王维凯,市委常委、宣传部长刘希平,人大副主任李冰,副市长戚寿余,政协副主席雍树标,清河区委书记肖本明,区长王海平,温岭市委副书记、市长周先苗,政协主席王福生,人大副主任胡晨钟,政协秘书长王金德,市府办主任陈维立,市建筑工程管理局局长黄诚土,市风景旅游局局长吕志令,中国煤炭科工集团有限公司副总经理田金华,我集团公司董事长江夫友等出席典礼。



图为嘉宾启动地球仪,宣告酒店正式开业(左至右分别为江夫友、周先苗、高雪坤、周旭、王维凯、肖本明)。

场以来,立足淮安、扎根淮安、服务淮安,先后投资了大运河文化广场、淮海花园小区、翠景美墅、博泰化工、淮海第一城、空港产业园BT工程等众多项目,投资总额达50亿元,建筑面积近百万平方米,成绩得益于淮安市招商引资的新思想、新观念,得益于淮安市各级领导和社会各界对曙光的厚爱和大力支持。淮安曙光国际大酒店作为集团公司多元化经营的又一重要举措,对于壮大酒店产业规模、增强企业综合实力、提高曙光品牌效应,具有十分重要的意义,因此希望酒店全体同仁强化管理、规范运作、热忱服务,尽心尽力把淮安曙光国际大酒店打造成一个理念新、品位高、服务优、影响大的一流酒店,为淮安的经济社会发展作出积极贡献。

周先苗市长发表讲话,他希望曙光继续发挥民营企业资金实力雄厚、运营机制灵活、敢想敢为、善于创新的优势,在淮安市委市政府的大力支持下,高标准、高要求地做好酒店服务管理工作,为淮安的旅游经济发展作出应有的贡献,同时进一步加快企业转型升级

的步伐,进一步提高在外温岭企业的知名度和美誉度。

戚寿余副市长代表淮安政府对酒店的开业表示热烈祝贺。他说,淮安曙光国际大酒店作为曙光酒店集团的又一精品力作,位置独特、风格别致、设计新颖、功能齐全,无论是主体建筑,还是装饰装修,都构思独特、气势恢宏,处处彰显出大气魄、大手笔,它的成功开业,对改善我市中心商业区的周边环境,提高我市高档酒店的品位,提升我市餐饮服务行业的水平,有着十分重要的意义。

庆典仪式上,曙光酒店集团总经理李建平,淮安市台商协会会长、华立曙光置业有限公司总经理黄建群分别作了发言。

淮安曙光国际大酒店总投资近4亿元人民币,总建筑面积3万多平方米,主楼高20层,位于淮安市市中心区,地处我集团公司开发的淮安市最繁华的淮海第一城商业区,交通便捷,地理位置十分优越。酒店拥有温馨舒适的精致客房170套(间)、豪华宽敞的曙光宴会厅、淮悦缘精品中餐厅、金凯悦港式特色餐厅,另有白金翰官夜总会、健身中心、足浴棋牌等各式高档娱乐设施。

我集团公司江丹琴、江辉平、林德叶、陈春明、陈灵康、钟犇、林华清、杨林辉等领导出席典礼。

# 传承石文化 共谋新发展 我集团公司协办“曙光之夜”大型文艺晚会



本报讯 9月27日晚7时许,由温岭市委市政府主办,市委宣传部、市文广新局承办,我集团公司协办的2010中国(温岭)石文化旅游节“曙光之夜”大型文艺晚会在市行政中心大会堂隆重开幕。

国土资源部地质环境司副司长陶庆法,省海洋与渔业局副局长刘向东,省旅游局副局长朱红炜,台州市领导陈铁雄、肖培生、马世宙、张正煜,温岭市四套班子领导出席晚会。杭州电视台美女主持臧锦宜受邀主持晚会。

晚会舞台背景如诗如画,灯光效果如梦如幻,节目紧紧围绕温岭石文化的主题,以浪漫传说和旅游景点为主线,《传说·石夫人》、《神迹·长屿洞天》、《聆听·美丽的传说》、《时尚·美丽的神话》、《脚步·温岭人》、《曙光·太阳升起》……歌伴舞、童声合唱、情景舞剧、民乐重奏、杂技、朗诵等各种表演形式相互穿插,表达出温岭人民热爱家乡、向往美好生活的真挚情感,赢得了观众的阵阵掌声。

晚会中,主办方还特地邀请了由吴

奇隆首次担任制片人、在温岭长屿洞天开机的电视剧《完美丈夫》主演吕颂贤、潘仪君等知名演员到场助兴,便引得现场观众热情高涨。随后著名歌手孙悦的到来,更是令晚会的气氛涌向高潮,当熟悉的曲子《祝你平安》相隔十年后再度在耳畔响起时,观众们纷纷报以最热烈的掌声。

最后,晚会在大型歌舞《祈福·千年吉祥》的氛围中落下帷幕。

## 温岭国际大酒店改造工程进展顺利

紧锣密鼓 有序推进

本报讯(温岭国大周巧燕)随着温岭国际大酒店改造工程的顺利推进,9月下旬,人事招聘、物资采购等酒店开业的前期筹备工作已逐步展开。

温岭国际大酒店是我集团公司投资兴建的第一家高星级酒店,于2000年4月29日开业,走过了十年的风风雨雨。十年来,酒店在激烈的市场竞争中内强管理,外树形象,勇立潮头,奋发进取,成绩斐然,连年被评为温岭市纳税大户、温岭市服务业行业龙头企业和温岭市服务业重点企业。

为更新设施设备,进一步提高服务档次,继续保持市场竞争的优势,今年5月起,集团公司斥资5000万元,按四星级标准对酒店进行改造装修。

样板房装修始于4月份,酒店通过征集多方意见,反复修改设计方案,最终确定了样板房,保证了样板房的舒适性、美观性和智能化;5-6月份为拆除期,1楼到16楼原有的室内建筑、装饰全部拆除;7月份开始,对各个空间的功能设施进行重新布局分配,铺设管道,预装设备;接下来是对前台、餐饮、客房、KTV进行结构定型,重新砌砖;8月份起,开始拆除铝合金门窗,全部替换上坚固性更好的钢结构门窗,所有玻璃全部采用具有隔音效果的双层玻璃,与此同时,室内装饰也同步展开,目前,各区域已初具雏形;9月份至今,酒店前厅、楼层所有房间、餐饮包厢俱已经完成吊顶,墙面木工也已完成,电梯厅的墙面及地面地砖均铺设完成,新增设的客用电梯井已通,厨房的通风管道开始铺架。

在施工过程中,酒店工程部严格督工,对于拆除的建筑垃圾等做到每日清除,指派专人监督全场安全生产工作,所有进出工地人员必须佩戴安全帽,并严禁在施工现场吸烟;项目经理遵循规矩,严把预算关,对于在施工过程中难免存在的变动修改,都参照原始项目单做好过程纪录,以便决算中清理增减项目;酒店总经理每日16:30召集所有工程相关负责人、各班组长召开工程小结会,对每天的工程进展和存在的问题进行监督,做到岗位明确,责任到人,杜绝了施工过程中的推诿扯皮现象。

在各方的通力合作下,目前酒店改造工程正按着原定计划有条不紊地推进,预计到2011年元旦,一个全新的温岭国际大酒店将掀开美丽的面纱展示在众人面前。



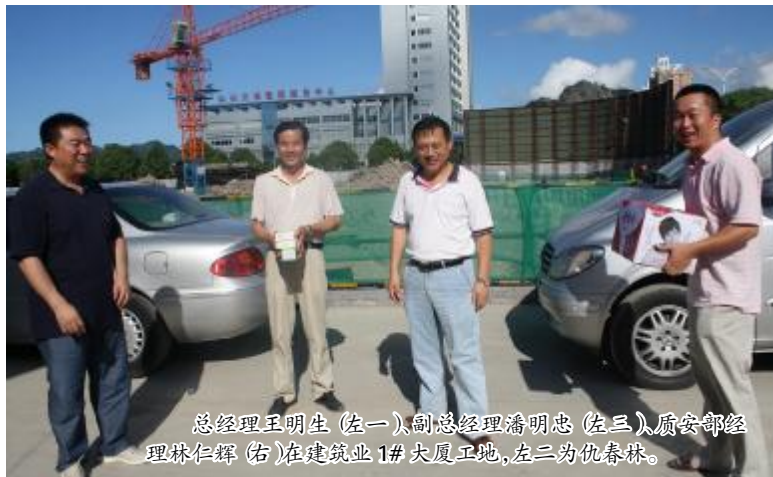
## 一份清凉 一种关怀 总经理王明生送水送药慰问项目部

本报讯 今夏入伏以来,高温天气持续不断,给建筑工地上广大工人的工作和生活带来了严峻的考验。为践行公司“敬天爱人、永怀感恩”的企业理念,切实维护广大一线工人的职业健康,构建和谐的企业文化,8月20日,我集团公司总经理王明生在副总经理潘明忠、质安部经理林仁辉的陪同下,带着矿泉水及藿香正气水、仁丹等消暑药物,前往温岭市区建筑业1#大厦、创业大厦、开元四期等工地进行慰问。

在建筑业1#大厦工地,王总与项目总指挥仇春林亲切交谈,关切地询问工程建设的相关情况,当得知项目进展顺利后,王总感到十分欣慰,他要求项目部继续发扬艰苦奋斗的工作作风,尤其是要充分发挥项目部现有共产党员的先锋模范作用,带好头、把好关,抓质量、赶进度,力争项目早日完工,力争创温岭建筑史上首个“鲁班奖”工程。

仇总表示,十分感谢集团公司领导的关怀,项目部全体人员必定全力以赴,尽心尽责,保质保量完成工程建设,绝不辜负集团公司的厚望。

小小的一瓶矿泉水也许无法满足一个工人半天的饮水所需,



总经理王明生(左一)、副总经理潘明忠(左三)、质安部经理林仁辉(右)在建筑业1#大厦工地,左二为仇春林。

但礼物虽小,情义乃重,一份清凉体现了一种关怀,相信广大一线工人定能感受到集团公司对他们的关心和倚重,定能更加努力地为公司创建优质工程而辛勤工作。

## 南京分公司党支部重视开展组织活动



分公司部分党员和入党积极分子在总理故居前合影

本报讯(南京分公司林德华)我集团公司南京分公司党支部自2008年3月成立以来,十分重视党建工作,积极组织党员开展党日活动。两年来,支部组织全体党员和入党积极分子先后参观了黄花塘新四军军部纪念馆和革命圣地

怀一代伟人。

通过一系列的组织活动和思想教育活动,分公司党支部更加团结,党员素质得到了进一步的提高,他们充分发挥了党员的先锋模范作用,带动广大员工为公司的生产经营活动作出积极的贡献。

嘉兴南湖革命纪念馆等爱国主义教育基地,接受革命传统教育,通过了解革命历史,缅怀革命先烈,给党员们上了一堂堂生动的思想教育课。

今年的“七一”期间,在党支部书记张云连带领下,支部全体党员和入党积极分子,又前往周恩来总理的故乡——江苏省淮安市,瞻仰总理纪念馆和故居,緬

本报讯(南京分公司林德华)为体现企业关怀,保障员工身体健康,8月23日,我集团南京分公司出资为全体员工办理健康体检手续,安排他们统一体检,赢得了广大员工的一致赞誉。

9月2日上午,项目经理朱德友拿着分公司发的体检通知单,来到南京

市市级机关医院体检中心参加了一次共有19个项目的体检。检查结束后,他动情地说:“分公司组织全体员工免费体检,是想员工所想、急员工所急,是对我们的真正关爱,为我们办了一件大好事!今后我们一定会更加努力工作,创造更高的效益来回报公司”



图为朱德友等员工正在体检中心接受血压项目检查。(林德华摄)

## 南京分公司为全体员工免费体检

# 南京曙光国际大酒店台州地区团队推介会顺利召开



酒店董事长王卫星在推介会上讲话

本报讯(南京国大)8月27日上午,南京曙光国际大酒店“走进台州——2010年团队推介会”在台州顺利召开。台州市旅游局规划市场处处长叶飞及台州市主理华东线大中型旅行社负责人参加了此次活动。推介会由酒店营销部经理崔征主持。

南京曙光国际大酒店坐落在历史悠久的六朝古都南京,是我集团公司精心打造的四星级旅游饭店,也是目前集团旗下规模最大的一家酒店。为进一步扩大台州地区的旅游团队市场,让台州人更深入地了解本酒店,在台州市旅游局的组织下,酒店举办了此次“走进台州——2010年团队推介会”。

叶飞处长对酒店举办的此次推介会给予了高度评价,对酒店走进台州表示欢迎。他在致辞中指出:“南京国大是我们台州人自己的酒店,走进南京国大就能体会到家乡的温暖,各大旅行社应该与南京国大作更深层次的接触,共建台州地区可持续发展的旅游团队市

场。”

酒店董事长王卫星发表了热情洋溢的讲话。他说,南京国大在台州商会的大力支持下荣幸地成为了“台州人首选下榻酒店”,近期在成功接待台州市市委书记陈铁雄一行和温岭市四套班子领导一行后,也广受赞誉、深受好评。他表示,成绩来之不易,南京国大定会继续努力,以最优惠的价格、更超值的服务满足各大旅行社的需求,回报家乡人民的厚爱。

最后,南京国大营销部经理崔征以宣传片形式向与会人员详细介绍了南京国大的地理位置优势、酒店概况及特别针对台州地区旅行社制定的相关团队优惠政策,均深受各大旅行社的欢迎。

此次推介会旨在让南京曙光国际大酒店走进台州,吸引台州地区团队资源,为台州地区旅行社提供更优质、更便捷的服务,共建和谐发展的旅游团队市场。台州地区近30家中大型主理华东线的旅行社参加了活动。

## 海上生明月 天涯共此时

# 淮安曙光国际大酒店中秋联谊晚会欢乐举行

本报讯(淮安国大刘群侠)9月21日,淮安曙光国际大酒店首届“迎中秋、贺国庆”员工联谊晚会在豪华气派的五楼曙光厅欢乐举行,华立曙光置业有限

公司总经理黄建胜及酒店常务副总经理吴东携各部门经理出席晚会。

当晚7:30,伴随着悠扬的音乐,四位由员工推选出来的主持人盛装亮相,依次登上舞台,掀开了中秋联谊晚会的序幕。

在热情洋溢的晚会致辞中,吴总对在酒店筹备期、试营业期及开业期间默默付出辛勤劳动的全体员工表示感谢和问候,并送上了诚挚的节日祝福。

在接下来的晚会节目中,演出内容始终紧扣温暖、和谐、激情、奋进的主题,推陈

出新,精彩纷呈。其中,客房部实习生彝族女孩洛古阿支以一支柔美欢快的彝族舞蹈吸引了全场观众的目光;前厅部小帅哥韩文模仿周杰伦的歌曲更是惟妙惟肖,赢得了台下阵阵掌声;晚会中,主持人特别安排的“亲情连线”环节,更是让全场的观众热泪盈眶——电话那头,传来一位内蒙古籍员工的母亲对异乡孩子的节日问候,殷殷思念,意切情真,一时感动了现场所有的同事……

晚会还设置了令人兴奋的抽奖环节,虽然奖项不大,但当幸运者们抽到一份奖品时,总能引来一片欢乐的掌声。

在员工们的热情邀请下,黄总和吴总分别上台献唱,两位老总深情演绎,将现场的气氛推向了高潮。

最后,晚会在欢快、和谐、温馨的气氛中完美落幕。



## 图片新闻



“贴身管家”合影

### 贴身管家有特色

本报讯 近日,句容某公司大型会议在句容曙光国际大酒店举行,为更好地提供个性化服务,满足宾客的服务诉求,酒店特从各个岗位挑选出优秀员工6名担任“贴身管家”,组成代表酒店特色服务的管家团队,为宾客提供了全程跟踪和周到的个性化服务。

“贴身管家”规范、贴心、全面的服务赢得了宾客的一致好评,给宾客留下了深刻的印象。(句容国大谭苏南)



流动筵席

### 流动服务更高效

本报讯 近日,句容曙光国际大酒店突破传统的店内宴请服务模式,采用“流动服务”的方法,将服务送到了顾客指定的地点。酒店提前将店内的桌面、椅子、餐具及摆台用品发送到位,并将厨师和服务人员安排妥当,在人力、物力兼备的情况下按时将顾客的筵席准备无误。

此次全面高效的“流动服务”,得到了顾客的高度赞扬。(句容国大谭苏南)



部分酒店生日员工合影

### 生日活动显真情

本报讯 7月24、25两日,句容曙光国际大酒店迎来了本年度员工生日活动,活动地点设在有“江苏九寨沟”之称的九龙山。在总经理室和人力资源部的组织下,员工们参加了游宝藏禅寺、机桃园摘桃、品尝农家菜等系列活动。

员工生日活动不仅体现了酒店“以人为本”、“关爱员工”的管理理念,也增进了酒店与员工、部门与部门之间的感情,得到了全体员工的高度评价,两年来,酒店一直坚持举办该项活动。(句容国大苏书倩)

## 团结就是力量 拼搏才能成功

### ——记句容曙光国际大酒店第一届技术比武大赛

□句容国大余叶

6月22日-7月2日,句容曙光国际大酒店隆重举办了第一届技术比武大赛,酒店各部门共70位选手参加比赛。经过激烈的角逐,张远美、樊迎春、屈芹、陈伟、王义明、张方瑶分获中式铺床、工程技术、中餐摆台、消防技术、本地菜、创新菜六项比赛的第一名,工程部赵大春、孟玲峰、梁传栋获知识竞赛团队第一名。

在赛程中,酒店领导及各部门负责人均到现场指导慰问,鼓舞干劲,及时协调和解决临时性问题。大赛工作人员则坚守岗位,悉心服务,使选手们得以专心比赛,赛出了水平,赛出了风格。

最让人回味的是大赛的最后一项——知识竞赛,这是一个全员参加的赛程,酒店领导和各部门负责人及非当班员工悉数到场观摩。比赛项目分别为必答题、抢答题、手写题和风险题四类,酒店九个部门分成八队进行角逐。必答题是各部门的专业题,所以一场下来,分数拉开的距离不是很大;下一个环节是抢答题,也是最精彩激烈的一轮赛事。按照比赛规定,在主持人读完题目,说“开始”之后才能按抢答器。这本是一个拉开比分的好机会,但有的部门因太过心急,提前按抢答器,结果得不偿失,反被倒扣十分,于是



现场立刻一片唏嘘声,气氛十分热烈。抢答题是个艰难而痛苦的过程,必须耳疾手快,稍微一不慎,就会被别的部门抢走,一旦不留神按错了灯,又会被倒扣十分。观众的眼睛是雪亮的,凡是提前按灯的一律被“揪”出来,进行残酷而公正的扣分处理。而抢答题的力量也是强大的,一圈下来,比分很快拉大——人力资源队和工程部名列前茅;但在接下来的手

写题中,人力资源部屡次出错,比分大大拉高,虽有风险题还能一拼,但终回天乏力。比赛的结果是:工程部稳坐冠军宝座,人力资源部获亚军,营销公关部位列第三。

此次技术比武大赛极大地活跃了酒店的工作气氛,丰富了员工的业余生活,使广大员工热情高涨。在长达11日的赛程中,每位大赛参与者均切身感受到了团结的力量:所有的工作布置下去,无需多作协调,工作人员按时到位;在客情繁忙时需要临时调整比赛时间的,各团队自发协调,秩序井然,没有推诿、没有埋怨,总是互相支持和理解着。这是一种良好的团队作风,有了这种作风,“小我”即升华为“大我”,再大的困难也就迎刃而解。

令人难忘的还有选手们不骄不躁、顽强拼搏的执着精神;裁判员们一视同仁,摒弃“门户”之见,秉公裁判的作风;工作人员尽职尽责的奉献精神;以及萦绕在赛场内外的欢快、友爱的氛围……

比赛都是残酷的,冠军永远只有一个。但无论是成功还是失败,比赛激发了全体员工勇于拼搏的奋斗精神,形成了一股团结的力量,相信这份精神和力量将会给他们留下美好的回忆,同时,也必将转化为促进酒店蓬勃发展的强大动力!

上海世博归来已经一个多月了,想写点什么,却又说不上来。就随便说说罢。

上海世博会就开在家门口,之前的两年里,世博宣传铺天盖地,这场盛会期待已久。公司领导善解人意,今年的旅游就定为上海世博两日游,特地放在了天气稍凉的五月,还挑了周三周四两天,以避免双休高峰期。

即便如此,走进世博园浦东区,白花花的太阳和各场馆门口长长的队伍就让我开始发晕。手边的地图也懒得研究了,跟着同事,走哪算哪,哪个场馆不排队,就进哪个馆,纯粹是“脚踩西瓜皮——‘游’到哪里算哪里”。有个朋友曾说她晕车、不晕机、不晕船,就晕人,这次,我也终于体会到了“晕人”的滋味。

想想1999年的五月,我曾经不远千里去了昆明世界园艺博览园(世博园),在园内整整走了一天,几乎每个场馆都走了个遍,至今记忆犹新。当时是第一次看到这样大型的展览,不知是不是因为年轻,我竟一点也不觉得累。

世博园和世博会相比,真是小巫见大巫,高下立判。参观世博会可是一个重体力活,排队是重头大戏,交通基本靠走,尽管我事前做了充足的准备,比如穿上最合脚的平底鞋、拖鞋,带上淘宝网上淘来的折叠凳,但两天下来,却也两腿发软,迈不开步了。

小馆可看的东较少,于是发发狠,排队进一些热门场馆。正午刚过,顶着烈日排了一个多小时的队,在法国馆门口不知“徘徊”了多少个“N”字型,总算是进了馆。好不容易进

宁波分公司 林丽芳

## 世博归来

了馆,20分钟不到,却又被人流冲出了馆外。其实就算你想稍作停留以便看得仔细点,也根本不可能,总会有敬业的安保人员耐心地劝说着:“请不要停留,请不要停留,请往前走……”至于沙特馆这个超级热门馆,想都不要想了,看到那长长的队伍和拥挤的人群,腿就直打哆嗦。

世博园里还盛行着盖世博章,小小通行证竟早早地卖到断货,于是我们就就地取材,在地图上盖章。在世博园里走得晕晕沉沉不辨东西南北时,盖章便也成了提神的乐趣,套句时髦的话来说:姐盖的不是章,是无奈!

两天下来,先后参观了中国馆、法国馆、澳大利亚馆、联合国馆、世界气象馆、红十字馆、太平洋联合馆、非洲联合馆(导游告诉我们,如果你觉得你盖的章不够多,就到这两个

联合馆去吧,一下子就能盖上50个,呵呵)、航空馆、城市足迹馆和世博会博物馆,我们都把自己的体能发挥到了极限。

如果你抱着游山玩水的心态来世博会,你会很失望,这里不同于黄山和庐山,也不是西安和洛阳。如果只是来随便看看,说不会你会收获不少。就好比同样一场比赛,在电视机前看转播和亲临现场是完全不同的感受。比如中国馆的《清明上河图》,虽然之前曾在电视上看过介绍,但站在巨幅的、流动的《清明上河图》前,内心只有两个字:震撼!

上海世博园实在是太“热”了,入园人数不断刷新。如果能借我一辆自行车,或是一双滑轮,那我就能“周游世界”,但这可能吗?所以,我只能蜻蜓点水、走马观花。不能不说这是一种遗憾。

## 微蓝博客

### 《多么不容易》

集团公司 汪旭微

和一个小男孩共用一张桌子,他玩橡皮泥,我整理东西。不知道什么时候他拿了我的一本笔记本,鉴于他几乎是个文盲,我并不介意他“看”我的笔记本,但他那被橡皮泥染色的手指那么用力地翻着纸页,说不出是什么颜色的指印就东一个西一个地戳在雪白的纸页上了,这让我有点受不了。

我好言好语的对他说道:“把笔记本给我好不好?”

他没理我,这也是意料中的事。

于是,我把声音提高了一点,但也更加有“礼貌”,我说:“请-把笔记本给我好不好?”

他还是没理我。相当认真地盯着上面的字看,专注的神情就像在凶案现场的探长。

既然他用实际行动公然地无视我,那么,我就用心理活动在心里默默地还击他,心想:“巴斗大的字识不了几箩筐,你就是把纸盯出两窟窿来,也还是看不

懂那上面写的东西。”

可惜,我错了,他并没有要把纸盯出两窟窿来的打算,看样子却是要把纸抠出洞来,只见他用手指像掐虱子一样掐着上面的字。

我有走过去把笔记本夺过来的冲动,但又担心他会撒泼哭闹起来。陷入两难境地。

每当他不听话的时候,我就想像揭狗皮膏药一样把他的样子从脑子里扒下来,人到中年,我的心里杂草丛生,满脑门子的官司,没心情照顾他的弱小。而有的时候,他被拾掇得干干净净又漂漂亮亮的,也挺懂规矩的样子,就像蛋青色的天空在晚照里一碧如洗那般打动人心,也就不介意看他一眼两眼的。

他那么乖地坐着,却让我一筹莫展。

真是吉星高照,在这紧要关头,我想起某一段很久以前看过的文字来。

是杨绛先生写的,说她的父

亲为了培养她的学习兴趣,故意把书藏起来,当然是留了足够明显又不露破绽的马脚给她,她就不自觉的上当了,把书一本一本地找出来看了,还以为自己赢了,颇为得意。

想到这里,我决定把“主动权”交给他。

我说:“我现在要休息一下,有什么看不懂的地方,你可以问我。”

我的话音刚落,他马上就把笔记本拿给我,速度快得让人一下子就明白这个决定根本没经过大脑。

我接过笔记本,“啪”的一声合上,一把塞进坐着的沙发里,然后微笑着看着他。

他吃了一惊,先是疑惑地瞪着我,接着是有点恼怒地瞪着我,再后来是有点泄气地瞪着我。

天佑我,以微弱的优势险胜,还要动用小小的计谋,多么不容易!

## 餐饮服务心得

杜小娟

餐厅是一个人际交往集中发生的场所,每一个服务员每天都会与大量的客人进行广泛的接触,并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系。是否能够妥善地处理好这种关系,将决定着是否会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人的肯定又必将会为酒店经营的持续兴旺和餐厅的宣传起到不可估量的作用。

对客服务,我的体会是,必须要注意语气的自然流畅、和蔼可亲,音量和语速都要保持适中,要在任何时候都是心平气和、礼貌有加的。那些表示尊重、谦虚的语言词汇应该时刻挂在嘴边,同时,要始终保持微笑,微笑是服务和沟通过程中必要且最好的工具。另外,服务员还要注意表达时机和表达对象,根据不同场合和不同客人的具体情况进行适当得体的表达,在运用语言表达的同时也要配以合适的身体语言,如恰当的手势、动作等,两者并举才能营造出让客人易于接受的氛围。

服务中的突发性事件是屡见不鲜的,这也曾发生在我的身上。处理这类事,我觉得应当秉承“客人永远是对的”的宗旨,善于站在客人的立场上,设身处地的为客人着想,多用宽容的语言以及适当的让步,如果责任是在服务员一方,那就更要敢于承认错误,做好及时可行的补救措施,诚恳的道歉必不可少,幽默得体的语言同样可为自己赢得客人的谅解和尊重。

在对客推销方面,我认为这是充分挖掘服务空间和利用潜力的重要方法。善于把握时机向客人推销餐厅的各种消费产品、服务设施,可以充分挖掘客人的消费潜力。为此,服务员应当对各项服务有全面的了解,并善于观察、分析客人的消费需求和心理,在客人感兴趣的情况下,使产品得到充分的知悉和销售。

我认为要成为一名优秀的服务员,至少应具备三个“力”:一是动力,即热忱的服务态度;二是实力,即良好的服务技能;三是变通力,即睿智的应变能力。



句容国大 封小平

## 别忘了夕阳

我们第一次学步、第一次学话、第一次学吃饭、第一次学系鞋带、第一次跌倒、第一次上学、第一次……

是啊,在我们的一生中有无数个第一次,是谁在我们第一次的时候给了我们鼓励的眼神、温暖的怀抱、温馨的微笑?又是谁教会我们走路、说话、吃饭、系鞋带、从失败中站起?是谁不厌其烦地在我们叛逆时,一次次把我们十字路口带回?又是谁在人生的长河中给我们支持、勇气、启迪和永不气馁的精神?——是我们的父母,只有他们愿意为我们做出如此的牺牲,不图回报、无需言语,不计成本、无需感激,只为一个字便付出一生,那便是——爱。

是的,父母爱我们。

我们是否想过,当我们在幸福中长大、成熟时,他们却在岁月中逐渐老去、脆弱?

当他们吃饭时不小心把饭撒落时,请不要责备他们,拿出手帕轻轻地为老人拭去嘴角和衣服上沾着的饭菜吧,因为此刻的他们和我们小时一样;当他们不记得系鞋带时,请别说烦,蹲下去,给老人系上吧,这是你此刻给他们最好的回报;当他们动不了时,请别让他们呆在孤独的小屋里,带着他们去公园走走,去呼吸清晨新鲜的空气,去看阳光下美丽的城市,去欣赏夕阳中山峦叠嶂的青山绿水吧。

我们是不是也会感叹:“夕阳无限好,只是近黄昏”?

请不要去感叹,夕阳就在你身边。珍惜身边的老人,爱身边的老人,莫待百年留憾事。

千万,别忘了夕阳。

居安思危是指思则有备、有备无患、常备不懈、安不忘危、防患未然。随着社会的不断发展,高星级酒店在全国范围内如春笋般不断崛起,酒店既是一个区域的经济象征,更是对外招商引资的一个重要窗口。酒店造价昂贵,少则一两个亿,多则十亿八亿的酒店已屡见不鲜。作为酒店行业,不但装修精美,更是人员密集型场所,易燃品多,消防安全管理的难度大。如何做好酒店的消防安全管理,已成为酒店管理的一个中心工作。

其实在酒店的日常管理中,有很多酒店都对安全工作不予重视,常常抱着只要过得去或是马马虎虎过得去就行了。殊不知安全也是服务,安全也是质量,安全也是市场,安全更是品牌和效益,没有安全就没有宾客,没有安全就没有酒店的生存和发展。

酒店的安全管理工作是一切工作的重中之重,也是一项系统工程,作为饭店人,我们决不能马虎,应随时做好应付意外事件的思想准备。虽然处在平安的环境里,也要随时、随地想到有出现危险的可能。“生于忧患,死于安乐”,“安危相易,祸福相生”,这是自然界和

历史发展的辩证法。曾经有人做了一个有趣的试验,把一只青蛙扔进一锅开水里,这只青蛙很快的就跳了出来,同时把另一只青蛙放在温水中,然后再慢慢加热,这只青蛙在浑然不觉中,舒舒服服地被烫死了,这叫作“青蛙效应”,这个事例表明生物在安逸舒适的环境下都容易麻痹大意。这也警示人们,居安思危则存,贪图安逸则亡。自然发展规律如此,人类历史发展规律同样如此。唯有我们严格把好安全关,让全体员工在思想上高度重视,在行动上马上落实,形成群抓共管的良好局面,确保在安全这个环节上不出任何差错,才能使企业取得更好更快的发展!才能稳定社会,使之文明和进步。

居安思危是一种清醒的预见意识和防范意识,是一种危机感、紧迫感、责任感和使命感。只有充分地认识到这点,让这种观念在脑海中根深蒂固,才能产生一种强烈的冲动和压力。有了这种冲动和压力,才能提高工作积极性,有了工作积极性才能把我们的工作做得更好。



## 树立居安思危意识 做好酒店安全管理

句容国大 冷锋