



SHUGUANG

曙光报

2008 年第 8 期 总第 32 期 浙企准字第 J057 号 (内部刊物, 免费交流)

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

我集团公司技术中心 晋升为省级技术中心

本报讯 根据《浙江省企业技术中心管理办法》和《浙江省企业技术中心(建设)管理办法》,经公司申报,地市初审,专家综合评审,省经贸委和省建设厅审核,省经贸委、省财政厅、省国税局和杭州海关认定,浙江省经贸技术(2008)658 号文件批准,我集团公司技术中心为省级企业技术中心。

这标志着集团公司在建立企业创新战略体系,健全企业技术创新机制上有了新的突破,不断加大的科技投入和不断形成的创新成果,是企业可持续发展的动力,将使企业真正实现从大向强的跨越。

(林应国)

温岭市建筑企业座谈会在甬召开

四套班子领导视察我宁波分公司工地

本报讯(宁波分公司李彬彬)12月11日,温岭市建筑企业座谈会在宁波召开,会议回顾总结我市建筑业的发展,谋划建筑业的发展。市委副书记、市长叶海燕,市人大常委会主任张学明,市政协主席王福生出席会议并讲话。会议由市委常委张永兵主持,建工、财税等政府相关部门主要领导及银行负责人出席。

与会的建筑业企业家各抒己见,畅谈了企业进一步发展的想法,并表达了对市领导联系建筑企业领导制度,获得金融机构资金支持,以及改进我市现行工程招投标规则的强烈愿望。

集团公司总经理王明生在汇报中表示,面对当前的经济形势,我们不能被困难所吓倒。危机再可怕,总要过去,冬天再寒冷,春天总会到来;形势虽严峻,政策最宽松;挑战虽巨大,机遇最难得。他说,今年以来,集团公司在建筑领域取得了较好的成绩,完成建筑总产值 34.8 亿元,新签合同额 27.5 亿元。其中已开工的埃塞俄比亚输变电项目是我集团公司进军海外市场的试点,洽谈中的安哥拉项目更是在海外市场的一次突破。此外,集团公司在新能源、新材料、新技术领域的投资今年也取得了重大的突破。目前,我们正迅速调整战略,通过整合,壮大企业实力;通过转型,促进各业兴旺;通过创新,实现永续发展。

会上,王总还向在座的建筑企业家们发出倡议,一是要坚持不懈地提高企业的自主创新能力,加快产业产品的转型升级;二是要坚持不懈地提高企业的管理能力,苦练内功,压缩费用,向管理的细节要效益;三是要坚持不懈地提高企业的市场开拓能力,抓住和利用国家扩大内需的政策和“三个温岭”建设的契机,优化产业结构,提升产品质量,进一步扩大市场份额。

市领导、政府部门和银行负责人认真听取企业家的想法,积极为企业规避风险出谋划策。市人大主任张学明、市政协主席王福生希望与会企业家坚定发展信心,面对当前的金融危机,要捕捉危机中建筑业难得的发展机遇,提升管理水平,促进建筑业进一步发展。

叶市长表示,企业家在座谈会上提出来的想法和意见,都将为市里修改建筑业发展的相关政策提供参考。她要求各企业进一步增强责任意识、科技意识和品牌意识,企业家进一步加强学习,提高自身素质,注重创新。要求金融部门进一步加大对建筑企业的金融支持,建立银企合作机制,政府部门立足本职,积极为建筑企业的发展提供服务。

会后,市领导一行在王总及陈总的陪同下参观了宁波分公司在建的宁波市鄞州区人才公寓项目与和义大道滨江休闲 2# 地块项目。



图为叶海燕(左三)、张学明(左一)、王福生(左五)、张永兵(左四)在我集团公司副总经理、宁波分公司经理陈春明(左二)的陪同下视察工地。谢兰摄

句容曙光国大高标准 做好高层论坛接待工作

本报讯(句容曙光国大王军)

12月11日,江苏农林职业技术学院 85 周年华诞校庆暨中国林、草、农职教三个高层论坛活动在我句容曙光国际大酒店举行。全国政协副主席罗富和,农业部副部长张桃林,中国草学会名誉理事长、农业部老部长洪绂曾出席会议。各相关省市领导、100 余所省内外农林相关院校、60 家校企合作单位及 600 余名校友代表参加了本次活动,大家欢聚一堂,就农林职业教育的改革与发展进行探讨。

针对此次接待工作高标准、高规格的特点,为确保接待工作的顺利进行,酒店及时与主办单位进行沟通,并多次召开相关的接待专题会议,就接待工作及要求进行布置,同时积极配合卫生、公安等部门,就接待中的卫生与安全工作做好一系列的预防工作,并制定出针对性预案。酒店各部门积极准备,制定相关个性化的



宋雪娇摄

VIP 接待等程序,力争将此次接待工作臻于完美。

会议举办期间,全国政协副主席罗富和对我酒店的软硬件设施表示赞赏,在与我曙光旅业集团总经理程新友的亲切交谈中,他表示,希望酒店不断提升服务质量与接待能力,争取越办越兴旺,成为全国优秀旅游城市句容的一张新名片。

图为全国政协副主席罗富和(左)与我曙光旅业集团总经理程新友合影留念。

温岭市长叶海燕视察我厦门分公司

本报讯(厦门分公司李素清)11月23日,温岭市市委副书记、市长叶海燕,市建工局局长黄诚土,市财税局副局长彭夏璋一行视察我集团公司厦门分公司。

在集团公司总经理王明生及厦门分公司经理潘建平的陪同下,叶市长一行参观考察了厦门分公司承建的云顶至尊(原名“世界山庄”)项目。云顶至尊东临厦航生活区,南临云顶岩山麓,依山望

海,风光奇美,蔚为壮观的中西式风格,极尽奢华,是目前厦门乃至福建最高档的纯豪宅顶级社区。小区总用地面积 10 万多平方米,建筑面积近 50 万平方米,由 25 幢高层住宅(27-32 层)组成,我厦门分公司承建部分于 2006 年 11 月 18 日开工,目前已进入扫尾工程。

叶市长在视察中对我分公司的工作给予了充分肯定和高度评价,要求我集

团公司积极应对当前的金融危机,坚定信心,鼓足干劲,紧抓当前危机中建筑业难得的发展机遇,进一步开拓市场,创业创新,打响温岭建筑品牌,为“市外温岭”建设作出更大的贡献。

图为叶海燕(前排中)、黄诚土(后左二)、彭夏璋(后左三)与我集团公司总经理王明生(前左二)、厦门分公司经理潘建平(前左一)合影留念。



鸡西市政府领导考察我集团公司

本报讯 12月24日,黑龙江省鸡西市副市长朱效利带领鸡冠区、城建局、规划局、国土局等职能部门主要领导,来我集团公司考察,总经理王明生主持召开座谈会,双方就鸡西市棚户区改造、行政办公中心、西山森林公园、动物园、儿童公园改造、体育馆、会议中心、会展中心等项目合作事宜

进行了交流。朱副市长介绍了鸡西市经济发展形势,他说,鸡西是座新兴的旅游城市,近年来基础设施建设不断加大,各项社会事业全面发展,投资环境十分良好。同时,处于经济转型发展时期的鸡西,也亟需融入新的思想和路子,希望像曙光这样充满活力的民营企业,能够带着先进的管理理念和模式,积极投身到鸡西的建设中去。

王总向与会者介绍了我集团公司的产业格局,尤其是建筑、投资集团的发展情况。王总说,目前集团公司正在逐步加大科技投入的力度,尤其是加大在新能源、新材料、新技术方面的投入,以转变企业

增长方式,促进企业转型升级。对鸡西市政府给予我公司的信任和厚爱,王总表示感谢,他希望在本次沟通的基础上,双方能进一步开展交流与合作。会后,朱副市长一行在王总的陪同下参观了我集团公司承建的国家级示范小区锦园小区春水苑等项目。(应振武)



左二为鸡西市副市长朱效利,左一为鸡冠区委书记冯立宏,左三为我集团公司总经理王明生。应振武摄

确保“钱江杯” 争创“鲁班奖”

北仑出入境检验检疫局综合实验楼隆重开工

本报讯(宁波分公司李彬彬)12月2日,由我集团公司宁波分公司承建的北仑出入境检验检疫局综合实验楼工程举行隆重的开工典礼。宁波市北仑区政府领导陈利率、华伟、王银泽、刘新华、王志明、沈恩东、宁波及北仑出入境检验检疫局领导王松青、李忠榜、陈孟裕、鲁国苗,我集团公司总经理王明生,集团公司副总经理、宁波分公司经理陈春明以及设计、施工、监理单位的有关领导出席开工典礼。

宁波出入境检验检疫局副局长王松青主持仪式,北仑局局长鲁国苗致欢迎词。鲁国苗介绍,位于长江路和泰山路交叉口东南侧的北仑检验检疫综合实验楼项目占地面积2万

平方米,总投资1.3亿元,总建筑面积3.25万平方米。该大楼内设置的矿产品和原油化工两大国家级检测中心,直接配套服务于区域钢铁、石化、能源等临港大产业,服务于宁波港矿石、原油等资源性物资进口和中转。

宁波市市长助理、北仑区委书记陈利率代表地方政府对综合实验楼的开工表示祝贺。他强调,北仑出入境检验检疫局综合实验楼地处北仑核心商务区,交通便利、环境优美,是完善和提升北仑检验检疫局综合功能的重要基础设施,是北仑区推进“中提升”战略的重点项目,更是泰山路景观带沿线新开工的第一座高层建筑。希望该工程在保质创优的前提

下,与周边环境保持协调性和相融性,力争体现建筑的特色和风格,建成北仑城区又一个新的标志性建筑。

集团公司总经理王明生代表施工单位发言表态,承诺在今后的建设施工过程中,将严格遵守工程项目施工合同的约定,按照工程设计的要求进行施工,投入先进的设备,抽调优秀的项目管理班子,选派精干的施工队伍,对整个工程实行全方位、系统化的管理,以高起点、高标准、高品质,全力以赴地完成本工程项目的施工任务,要确保“钱江杯”,争创“鲁班奖”,将我们曙光人敬业、勤奋、务实的团队精神融入整个施工过程的每个环节。随后,主席台上领导和嘉宾共同挥铲为综合实验楼奠基培土。



图为我集团公司总经理王明生在开工典礼上致辞。谢兰摄

中商万豪中心公寓综合楼工程顺利封顶

本报讯(南京分公司林德华)2008年10月26日,我集团公司南京分公司承建的南京中商万豪中心公寓综合楼工程主体结构顺利封顶,集团公司副总经理、南京分公司经理林德华出席业主举行的封顶仪式。

中商万豪中心公寓综合楼工程位于南京中山北路繁华商业区,总建筑面积124650平方米,为钢筋砼框剪结构,

地上54层,塔楼4层,地下2层,建筑总高度为200米。整个建筑物内部功能为高档住宅,堪称“亚洲第一高住宅工程”。

该工程建筑等级为特级,桩基础采用800-1000mm直径的钻孔灌注桩,主楼基础底板最厚处达3米。分公司一直把该工程作为一个形象工程和重点工程来组织施工。主体结构的顺利封顶,只是一个阶段性成果,在今后的施工过程中,分公司不仅要保质保量完成施工任务,更要充分体现一个特级总承包企业施工组织管理的水平,交付给业主和社会一座满意优质工程,让大楼交付后成为该地区一座新的城市标志性建筑。

今年10月份以来南京分公司两座超高层工程(另一为金奥大厦主塔楼)的相继封顶,充分显示了我集团公司的企业实力,体现了我集团公司超高层工程的施工能力和先进施工管理水平,为今后承建更高、更多超高层工程提供了宝贵的经验。

目前,该工程正处于紧张的内部装修阶段,预计将于2010年竣工。

黄岩商业街多层BT项目将完工

本报讯(台州分公司王云祥)我集团公司承建的第一个政府BT项目——黄岩商业街区安置房工程,其多层部分,春节前将基本完工。

该BT项目根据合同和现场布局情况组织施工,其多层部分分两次开工,目前即将全部完成,相应的配套工程正在紧锣密鼓地进行。



图为施工中的黄岩商业街区多层项目。王云祥摄

该项目共有多层65246平方米,高层113304平方米,其中第二批多层施工时间仅为6个月,高层项目上部施工部分已经开始,目前正在紧张施工中。

时代广场工程获省标化称号

本报讯(质安部蒋明持)近日,由我集团公司台州分公司承建的温岭市时代广场工程被评为浙江省建筑施工安全文明施工样板标准化工地。

该工程是温岭市的标志性建筑,位于市九龙大道南侧,总建筑面积89138平方



图为时代广场外景实拍。蒋明持摄

米,造价1亿多元,由住宅楼(34层)办公楼(17层)商场三部分组成。工程于2008年9月24日竣工。

(上接第4版)不好,就可能直接影响到整个酒店的服务质量和社会声誉。正因服务都是琐碎的“小事”,故而才会使人产生疲惫、厌倦情绪,一旦有了这样的情绪,服务就会被否定。所以,我们要根深蒂固地树立“服务无小事”的意识。或许这样的工作很平淡、枯燥、单调,毕竟这就是生活、工作,是成就大事的基础。

100-1=0,这个服务公式,众所周知。服务是整体的,一个环节或细节出错都会让客人不满意,导致整个服务被否定。就像F1一级方程式赛车比赛,当赛车进入维护站作业时,工作人员手忙脚乱的话,这个赛车手是不大可能拿到奖杯的。事实上当赛车进入维护站时,几名甚至十几名工作人员在几秒钟的时间里,动作协调、娴熟地换轮胎、加油、清理进气口等,每个环节或细节都会让人折服。这正好也说明了:小环节或细节都可决定成败。注重细节是走向成功的基础,也是决定成败的关键。

对于服务的礼貌用语,如:早上好、您好、再见、谢谢等等,早上见到客人时,面带微笑和客人说:“早上好,××先生/小姐”等似乎无新奇之处,但却给客人喜出望外的感觉,感到自己被重视、肯定,同时让服务员拥有了一份愉快的工作心情。礼貌用语并非只

是客套话,也体现了自己的道德修养,让自己充满人格魅力。

微笑,她使人充满活力,她使人更加自信,她使人变得年轻,她使人发现真善美,小小的微笑还会使棘手的问题迎刃而解。所以,酒店业把微笑服务纳入服务的程序、规范中,让服务充满激情、阳光,更能打动客人的心。

对于管理制度,也需要注重细节,如:职业道德、规章制度,每个人都要无条件遵守,每个人都应该认真执行。俗话说,“无规矩不成方圆”,还有所谓的“万丈高楼平地起”,说的其实是同一个道理:大事都是由小事构成的。处在竞争激烈的社会里,分秒必争是获胜的关键。此次席卷全球的经济危机导致关门的企业和失业的人员越来越多,企业间竞争也达到了白热化,试问,没有竞争的资本行吗?!孔子感叹:“逝者如斯夫,不舍昼夜”,就是要求人们把有限的时间用在工作、学习和有价值的事情上。

要想展示完美的自己很难,Nobody Is Perfect。但要想毁坏自己却很容易,只要一个细节没做好,就会带来难以估量的影响和损失。因而要注重细节,将小事养成一种习惯,从小事做起,这样才会“手可摘星辰”。

细节决定成败。

台州商界精英再聚家乡 畅叙乡情共谋台州发展

林德叶当选“第二届风云台州商人”

南京分公司 林德华

2008年11月5日下午,第二届台州商人大会在椒江隆重举行。我集团公司副总经理、南京分公司经理林德叶与近千名来自世界16个国家(地区)和国内40多个城市的台州籍在外创业多年的台州工商界精英们一起胸前戴鲜花,脚踏红毯,迈着自信的步伐走入会场。台州市委书记张鸿铭,市委副书记、市长陈铁雄,台州市人大常委会主任薛小仙等市四套班子领导在会场门口列队迎接代表们的到来,和大家一一握手致意。

张鸿铭书记在会上发表了热情洋溢的讲话。他说,台州商人是改革开放的先行者,是台州发展的真英雄,是民营经济的推动者。广大在外台州人是“市外台州”建设的主力军,市委、市政府和570万台州人民寄予深切期望,希望广大在外台州人为家乡的发展不断作出新的贡献。林德叶等15位同志作为新当选的“第二届风云台州商人”受到了大会的隆重表彰。

林德叶同志积极拥护党的领导,爱国敬业,热爱家乡,关注家乡发展,在台州市内外具有很高知名度和美誉度。2006年,林德叶光荣地当选为首

届南京市台州商会会长,团结广大在宁台商,为促进“第二故乡”的发展,作出了卓越的贡献,在他的带领下,南京市台州商会被南京市委、市政府授予“2007年度建设新南京有功单位”。2007年9月24日,林德叶应邀参加了在南京东郊宾馆举行的浙江省党政代表团与在苏浙商代表见面会,受到了中共浙江省委书记赵洪祝、中共江苏省委委书记李源潮等江浙两省领导的亲切接见。2007年12月,林德叶又光荣地当选为“2007年度江苏浙商十大杰出人物”。

林德叶所领导的曙光控股集团南京分公司,近几年来企业资产、销售收入、利润、税收等主要经济指标均居南京当地同行业前列,连续六年被南京市建工局评为“先进单位”和“南京市建筑业信用管理优秀企业”,并被南京市劳动和社会保障局评为“在宁建筑企业民工工资支付先进单位”。自1997年以来,南京分公司先后创江苏省优质工程“扬子杯”5项,江苏省文明工地4项,地市级优质工程和文明工地多项。林德叶本人多次获得“温岭市建筑业十大项目经理”、“温岭市建

筑业十大市场开拓能手”、“台州市建筑业十佳开拓能手”、“南京市建筑业优秀企业经理”和“浙江省建筑业优秀项目经理”等荣誉称号。

林德叶情系故乡,热爱家乡,关注家乡发展,积极回报家乡。南京分公司在每年招收大量台州籍员工的同时,每年还向台州市财政贡献企业所得税,用实际行动为家乡经济社会的发展做出了较大贡献。

林德叶坚持以人为本,关爱员工,积极创建和谐企业。他热心社会慈善公益事业,在支持中国青少年事业发展,扶持贫困人口等方面做出了较大的贡献。2008年5月的抗震救灾募捐活动中,他代表南京分公司集体捐赠人民币15万元,此外还个人带头捐赠人民币5万元。他还积极响应集团公司党委的号召,为四川地震灾区献爱心,积极缴纳“特殊党费”。林德叶同志上述的先进事迹感动着各位评委,在评选委员会推选的30名候选人中,他以高票光荣当选为“第二届风云台州商人”。

会后,林德叶接受了浙江卫视记者的采访。记者问,这次全球金融危机

对中国民营企业特别是建筑业发展带来的影响,你们将如何应对?林德叶回答说,面对这次金融风暴,我们将敢于迎难而上,化挑战为机遇,练好内功,我们有信心也有能力应对这场金融危机,更加管理好建设好自己的企业。

据悉,此次评选活动是由中共台州市委宣传部、市委统战部、《台州日报》社、台州广播电视台总台、市经委、市工商联、市新台商研究会7家单位联合开展的,共评选出市内10名、市外5名台州商人为“第二届风云台州商人”。林德叶的当选,不但是在宁创业八万多名台州籍商人的骄傲,更是我

全体“曙光人”的骄傲。《台州商报》、《新台商》、台州广播电视台等新闻媒体对林德叶当选的先进事迹进行了全面宣传,宣传他为发展好“青藤经济”和“市外台州”建设,推进台州经济又好又快发展作出重要贡献。

笔者按:首届台州商人大会议于2005年11月在椒江成功召开。据统计,目前在外创业的台州籍大小“老板”共有120多万人(其中有10多万台州籍华人、华侨、港澳台同胞,分布在世界16个国家和地区),创办企业3万多家,个体工商户25万户,年销售总额2700多亿元。这串数字相当于“再造一个台州”。



右一为台州市市委书记张鸿铭,左为林德叶。

第三次中国道教宫观生态保护论坛在句容曙光国大胜利召开

联合国官员、国家宗教局、省政协、市领导和全国各地道长百余人出席

本报讯(句容曙光国大王军 宋雪娇)2008 年 10 月 27 日,探索道教人与自然和谐、科学发展的第三次中国道教宫观生态保护论坛在江苏省句容市胜利召开。作为当地第一家四星级旅游酒店,我句容曙光国际大酒店有幸接待了此次具有世界性影响的大型会议。来自联合国的官员及英国、丹麦、荷兰的代表,全国各地道观道长,有关社会科学专家学者 120 多人参加了此次论坛。国家、省宗教局有关领导,中国道教协会会长任法融以及句容市主要领导出席了此次论坛。

论坛为期三天,对于酒店来说,此次接待任务重、时间紧、范围广、影响面大。接待前程总就多次召开了此次接待的专门会议,布置相关工作,并与各部门负责人签订相关的责任书,制定了一系列的突发事件应急方案,与当地供水、供电、供气企业及公安部门及时沟通,保证此次接待保质、保量、按时地完成。并与卫生部门一起,对原材料的采购到客房床单、座便器的卫生,甚至话筒消毒等工作都做出了一系列的明确规定。酒店方也及时与会务组人员进行沟通,对此次宗教接待中不同客人制

定了各种个性化的服务,每天都有针对性地推出各种不同菜肴,包括全素菜肴,并根据此次具有世界性影响的接待,对酒店内各种物品及时地进行了中英文翻译的查缺补漏工作。

此次论坛接待工作,得到了中外方朋友的一致赞同,对酒店提供的食物及住宿表达了深深的谢意。此外,此次接待对于酒店全体上下也是一次重大的考验,使酒店这个新团队有了一次实质性的演练与操作的机会,为今后的大型接待工作打下了良好的实践基础。



王军摄

句容曙光国大喜迎“金钥匙”新员工

句容曙光国大 王军

现在,当您走进句容曙光国际大酒店的大堂,您就会发现酒店里多了一道靓丽的风景:一位身着黑西装,胸前戴一个金钥匙标识牌的优雅女子出现在眼前。她,就是酒店近期新引进的优秀人才,“金钥匙”——李萍。

其实很多人都或多或少听说过“金钥匙”,在报纸媒体上,经常能看到某某酒店以又增加了多少把“金钥匙”为荣的报道。

那“金钥匙”究竟是什么人呢?他们究竟能带给我们怎样的满意和惊喜?国际金钥匙组织中国区主席孙东先生曾用一个十分生动的例子来解

释:“在酒店里,如果客人向服务人员要地图,服务人员不满足于把地图交给客人,而是进一步征询其意见,问客人想到什么地方,他帮忙在地图上找到,并画出最佳路线图,需要的话,他还为客人预定一辆车,这就是‘金钥匙’的工作。他的特别之处,就在于不仅做好一般的分内事,而且做客人认为是分外的事,不但要想客人之所想,而且想客人所未想,不仅让客人满意,而且使客人喜出望外。”

“金钥匙”发展到今天,它已不仅仅是某一个人、一个称呼、一种职业、一个品牌,更重要的是它是一种服务

理念,一种崭新的、先进的酒店文化。

句容曙光国际大酒店以此次引进的金钥匙为契机,深入开展各种金钥匙理念学习,使广大员工树立“服务宾客,到我为止”意识,现在酒店为客人提供个性化服务的已不仅仅只有“金钥匙”在做,酒店的每一位员工都在做。小到为客人准备各具特色的座位卡,告诉客人哪有卖药、补衣服的地方,大到宴会活动的整体策划与设计,为客人安排最佳交通旅游线路等等,酒店都可以帮客人——做到。

这种代表国际酒店业服务最高水平之一的金钥匙服务将会对镇江酒店

业的服务水平起到很好的推动作用,推动当地酒店业做起以“金钥匙”为标准的贴心服务。

曙光旅业集团总经理程新友认为,看待“金钥匙”的理性观念应该是,无论是叫金钥匙还是银钥匙,它都是提升酒店服务理念为载体。它是酒店管理水平和服务水平成熟的标志。而酒店不应该只在硬件上、口号上追求所谓的四星、五星,毕竟能给酒店评星的还是客人本身。初步了解到,句容曙光国际大酒店是镇江地区目前唯一一家拥有金钥匙员工的酒店。

笔者按:国际金钥匙组织最早于 1929 年在法国成立,中国于 1997 年 1 月正式成为国际金钥匙组织第 31 个成员国。目前中国金钥匙组织在全国 150 个城市 780 家星级酒店拥有 1300

多名“金钥匙”。

“金钥匙”之所以难能可贵,是因为除了要具备服务意识强、敬业等素质外,还要经过严格的考核。如只有在饭店大堂柜台前工作的前厅部或礼宾部高级职员才能考虑接纳为“金钥匙”组织的会员;而且要从事饭店业 5 年以上,其中 3 年在大堂工作,人品优良,相貌端庄;要有两位正式“金钥匙”组织会员的推荐信和一封申请人所在饭店总经理的推荐信。此外,还要掌握一门以上外语,并已经通过国际金钥匙组织中国区会员的资格培训,在满足以上条件后,国际金钥匙组织中国区的调查人员还会对其进行实地暗访、综合审评,合格后才予以通过,正式授徽成为中国饭店金钥匙组织中的一员。

句容市天然气建设工程通气典礼在曙光国际大酒店隆重举行



句容市委书记童国祥为通气仪式点火。宋雪娇摄

本报讯(句容曙光国大王军、宋雪娇)12 月 22 日 10:58 分,句容市 2008 年十大为民办实事工程之一的天然气建设工程通气典礼在我句容曙光国际大酒店隆重举行。

镇江市领导陈杰、尹名年、鄂金书,句容市领导童国祥、尹卫东、王远根、吴小香等出席典礼。典礼后,童国祥书记走进酒店

西餐厅厨房,在那里点燃了象征天然气建设工程的火焰,共同见证了这件全市 60 万人民翘首以盼的大喜事。

将句容这种有着历史意义的一刻放在我曙光国际大酒店举办,再一次体现了句容市政府对我酒店各项工作的认同,而我酒店也有幸成为本次天然气惠民工程的首批客户。

句容、南京曙光国大相互交流促发展

本报讯(句容曙光国大王军)11 月 22 日,南京曙光国际大酒店周云福董事长、王卫星总经理等酒店高层领导一行 10 人,抵达句容曙光国际大酒店进行考察与交流,并参观了句容曙光国际大酒店客房、餐饮、保安等部门的设施设备及服务质量情况。

曙光旅业集团总经理程新友及

句容曙光国际大酒店主要负责人盛情接待了此次兄弟单位的考察活动。程总指出,希望句容、南京曙光国际大酒店以此次考察与交流为起点,以不断促进酒店间的相互沟通、提升员工服务技能,扩大曙光连锁品牌为目标,以创建和谐曙光、百年曙光,服务宾客、回报社会、员工满意为己任,积极开展促进曙光

旅业发展的相互交流活动,为进一步提高曙光旅业集团的知名度、发扬曙光品牌做出更大的贡献!

此次考察与交流,旨在进一步增进兄弟连锁酒店的友谊和感情,实现资源和经验共享、优势互补和共同进步,为打造百年曙光奠定扎实的基础,得到双方酒店的一致称颂。

消防演习提高酒店员工安全意识

本报讯(句容曙光国大宋雪娇)句容曙光国际大酒店切实采取措施普及消防安全知识,让员工掌握消防技能,提高安全意识。

11 月 8 日早上八点,句容曙光国际大酒店西门外缓缓驶来四辆消防车,他们是为了协助酒店消防演习而来的句容消防大队的武警官

兵。尽管当时天气状况不是良好,但酒店西门广场还是很快聚集起了人流,不当班的员工很早就来到酒店门外等候,曙光旅业集团总经理程新友及酒店高层管理人员一同观看了演习。

作为一家按四星级标准建设的酒店,保证客人安全消费是服务质

量的一个重要组成部分,酒店员工要能及时发现安全隐患并将其消除,若遇到重大安全事故,还要具备相应的处事能力,切实保证客人使用酒店设施设备的安全有效性。

通过此次演习,酒店员工的消防技能和安全意识都得到了进一步加强。

句容曙光国大与南京、镇江各大旅行社开展合作

本报讯(句容曙光国大宋雪娇)为进一步发挥和提升句容曙光国际大酒店在句容及镇江、南京旅游业中的作用,11 月 6 日下午,镇江市旅游局领导、各大旅行社老总齐聚一堂,就与我句容曙光国际大酒店合作事宜展开座谈,曙光旅业集团总经理程新友亲自主持会议,取得圆满成功。

程新友就句容曙光国际大酒店的概况及合作意向作了介绍。他说,酒店自今年 7 月 28 日试营业以来,

接待了全国性、地方性、行业性等各类大型会议达 29 场之多,接待质量受到了社会各界的一致好评。目前,酒店已与上海、杭州及句容本地 11 家旅行社开展了密切合作,互惠互利效果明显,但与镇江的各大旅行社尚未开始接触。程总表示,希望借助今天这个契机,与在座各位老总在合作方面达成一些共识。

座谈会上,双方就合作项目展开了热烈的交流,会场气氛融洽。与会的旅行社老总们纷纷表示,对本

次合作很感兴趣,希望酒店方面能提供更多详细和专业的可操作方案,以便于进一步磋商。

11 月 26 日,酒店又召开了一次与南京主要旅行社老总的合作座谈会,就南京与句容旅游资源共同分享的问题达成共识,促进了双方的进一步合作。

这两次的座谈会拉近了句容曙光国际大酒店与镇江及南京旅游界的距离,为今后打开市场营销新局面打下了良好的基础。



阎一清摄

本报讯(南京曙光国大阎一清)11 月 11 日,中国基督教神学思想建设十周年纪念大会在我南京曙光国际大酒店隆重举行,94 岁高龄的全国政协原副主席、中国基督教“两会”名誉主席、名誉会长丁光训主教,江苏省人民政府何权副省长,中

央统战部二局周宁局长,国家宗教事务局王作安副局长等领导到会并作重要讲话。会后,何权副省长对酒店的接待工作给予了高度评价。

图为南京曙光国际大酒店董事长周云福亲自为丁光训主教扶轮椅。

本 报

讯(温岭国大周巧燕)为进一步弘扬中华餐饮文化,突出温岭传统餐饮特色,11 月 8 日,由温岭市贸易与粮食局、温岭市风景旅游管理局、温岭市餐饮行业协会联合举办的“温岭市新十大名菜名点”评选活动在市体育馆举



图为厨师伍贵平正在制作精美菜点。周巧燕摄

突出,分别被评为名菜和名点。活动期间正值美食节,吸引了众多观众现场现场品尝。

本报讯(南京曙

光国大史志强)安全就是质量、安全就是市场、安全就是品牌、安全就是效益。饭店安全管理是一切工作的重中之重,为把安全意识灌输到员工的思想深处,11 月 9 日,南京曙光国际大酒店专门邀请了南京消防支队特勤中队到酒店对员工



进行消防培训。图为消防官兵与酒店员工正在举行消防演练。

圣莎拉会议的感触

南京曙光国大 马焘

圣莎拉会议开始的时候,我在大厅巡视时看到这么一个细节:本来大厅旋转门(对开门)内侧站着一个穿着“福娃”衣服的女孩,她主要负责对来宾进行欢迎。这时一位被他们尊称为“总助”的男人走了过来,要那个“福娃”做个欢迎的姿势给他看。他看后开始手把手地重新演示,欢迎时的手位、身体姿势和幅度等都一一给予示范,然后让那个“福娃”把他当成宾客来欢迎,看后仍不满意,于是这位总助抓着“福娃”的手,不厌其烦地一次次教她欢迎的姿势,直到满意为止。接着总助开始要求迎宾队伍将欢迎问候和手势一一示范给他看,他再一一指点。当时的情况为:对开门

一打开,冷气逼人。“福娃”已经冻得发抖,第一排迎宾也在抖,但是没有人提出异议。总助是公司的高管,他却带着部门经理在巡视时当场指出“细节”,后来我看到总助去签到台后,那些圣莎拉的经理们重新开始梳理各自负责的接待流程并一一重新规范和演练了一遍。通过此事我们可以看出:领导关注细节的程度与中层干部的工作动力成正比。

由此我想到了南京皇冠假日酒店的总经理刘慧诗女士。在2003年酒店筹备圣诞大餐的讨论会上,她听取了种种方案、流程后问了房务部这样一个问题:你们装饰圣诞老人的胡须是什么样式的?左右分别

配上多少根胡须?高度、宽度和胡须的大小都必须符合比例才会美观。“看来我们做管理层的必须将每一处细节都落实好了再向刘总汇报”——这家酒店的高级大堂经理参会后感慨道。

凭感觉我认为,圣莎拉的总助应该也做过酒店业的高管,否则不会这么注重服务细节的。后来我了解到,这位总助之前曾是维景国际酒店(2006年中国饭店业国际品牌10强)的总经理助理,现在他跳槽到圣莎拉做总助了。在和总助的交流中,他告诉我:服务行业的运作管理不同于制造业,酒店业运营部门就是每日重复着简单、单调的纯手工工序,但是管理人员尽可能不停地巡视,才能确保服务质量的统一;不要总觉得做部门管理人员,就应坐办公室搞什么“市场规划、部门战略安排”,反而对于日常部

门运转中的“琐屑小事”视而不见。我在做酒店时就算做到总助,我的工作理念也没有改变。“酒店没大事,件件是小事”。每日运转中出现的“不合拍”问题和宾客的意见就是我管理工作的重点,必须理顺运营部门各岗位之间的协作才能够向宾客提供完备而快捷的服务。

对此我深有感触,如果酒店一线营运部门连细节小事都做不好,就不要谈什么服务质量、部门管理之类的言论了。细节小事应从硬件的使用和维保上开始,正所谓“一屋不扫,何以扫天下”,部门物资都管不好,那么,提高团队竞争力和对客服务质量又从何谈起呢?

现在很多新员工在进酒店的时候都带着这样一种心态:希望能分配到重要的岗位上,承担重要的工作,好做出引人注目的成绩,展示自己的价值,提前加薪、晋升。作为



年轻人,有做大事的抱负是好事。但是,如果只想做大事,不屑于做小事,那就不见得是一件好事了。

同样,作为部门的管理人员,如果连部门内部的联系沟通和服务规范都管理不到位,那么就无须去讨论“部门规划、战略定位”这些决策性的事务了。因为最基本的服务规范没有打好基础,再好的市场定位和战略规划终究是白忙。

酒店万花筒

南京曙光国大 午水

各行各业都有自己的酸甜苦辣,酒店业可以说包容了三大产业的特点。它既有第一支柱产业的严谨与逻辑,也有第二产业的庞大规模,更具备第三产业的所有特点。所以说酒店人是万能的,酒店人是待人接物的高手,他们可以在琐碎繁忙中分清事情的轻、重、缓、急,也可以在宾客最需要的时候给予他们最想得到的信息,故酒店人也是雪中送炭的标兵。

酒店也是企业,任何企业都有基层、中层和高层,每个人都想做得越高越好。随着时代的变迁和社会的进步,人们的思想进步已经远远超过了综合素质提升的速度,所以现代的社会风气越来越

越倾向于浮躁。浮躁的宾客往往暴露出脾气的不耐烦和服务过程

中的任性与不通情理;同样作为酒店从业人员,没有人会看重眼前的服务角色,总是把抬头得很高,盯着督导层和中层的职位,这是明显的“眼高手低”,因为基础不打好,随着职位的升迁,到了一定的时候,处理事务时便会觉得束手无策,最终难逃淘汰的命运。

改变这一浮躁氛围的方法其实也很简单:重复着做正确的事情。所谓正确的事情就是在基层工作中完成自己的分内事,具有较高的责任心完成督导层临时交代的事情,并切实把它当作最重要的事情去办好。无条件执行就是锻炼人的耐心,同时也能够获得领导的器重。当领导器重你时,他便会在日常工作中有意无意地

教你他的工作经验。这才是无价之宝,你获得这份经验后可以少奋斗一两年或者少走一两段弯路,同时,在你做到督导层后也可以随心所欲地处理周遭的事情而不觉得心有余而力不足。

酒店万花筒就是说明:做酒店的人很多,但是真正能够静下心来做五年、八年的人很少,其中真正用心去做,去执行领导的指令并将这些一一落实到日常工作中并总结出经验的人就更少了。社会的风气我们应有选择地去跟风,好与不好我们成年后应有最基本的判断,毕竟工作事业是几十年的事业,若一开始走错了或者走歪了,后悔是来不及的。

万花筒虽然好看,但是一切都是过眼云烟,我们应对自己负责、对企业负责、对社会负责,最后以我们取得的成绩回报自己的家人。

21世纪的到来,随着我们物质生活的丰富,星级酒店豪华程度感在人们心目中慢慢地淡化了,同时服务行业也渐渐地不被现代人所看好,所以酒店业正面临着重重压力。在市场竞争激烈的当前,只有创新才能够将酒店的特色打造出来并吸引宾客前来消费。所以创新是酒店的命脉,同样创新也是把双刃剑,过犹不及、过刚则断,其意思是:创新一定要有度,要掌握好创新的基础和创新的时间。

我们通常将人才分解为:先成人再成才。若将创新用在酒店经理人身上,就是必须在严格地执行《标准和程序》的前提下再进行创新:作为一个合格的领导者,不是在问题出现之后才领导人

们共渡难关,而是在问题未出现之前,就指出更美好的前程,并拿出成套变革现实的方案,有胆略、有才干地在千变万化之中,坚持正确的思想原则,领导人们一步一步一个脚印地为实现美好的明天而奋斗。

我们不要把朝令夕改说成创新,因为创新是必须在现阶段已经取得较好的成绩且还没有在走下坡路或者已经感到没有突破的可能时,立即将之前的功劳和辉煌忘却,再重新设计下一个目标;我们也不要将在现阶段已没有竞争力时再寻求发展,命名为创新,因为这已经是酒店经理人的失败。毕竟市场是残酷的,机遇稍纵即逝。

总而言之,掌握准确的创新时机,才可立足市场而不败。

酒店创新时机的把握

南京曙光国大 文明

细节决定成败

句容曙光国大 刘冬

细节因其细小往往被人忽视,但往往易被忽视的细节决定着成败。

“江海不择细流,故能成其大;泰山不拒细壤,故能就其高”。大礼不辞小让,细节决定成败,所以,无论做人、做事,都要注重细节,从小做起。细节不但反映一个人的专业水准,更能突出一个人的内在

特质。正如一滴水可映出太阳的光辉,同样,一个很小的环节往往决定了成败。

老子说:“天下难事必做于易,天下大事必做于细”。从而指出,想成就一番事业,必须从小事做起,从细微的地方着手。成功源于细节的日积月累。如何做好服务让宾客满意是酒店服务业永恒的话题,很多酒店提倡

个性化服务,更注重细节服务,怎样做好细节服务?诸如,对客服务的礼貌用语、微笑等等,细节服务看似简单、举手之劳,但真正做好并举一反三,这和员工自身的素质、涵养和服务意识有关。服务意识是酒店在平时的工作中不断形成的,“酒店无大事,件件是小事”,可只要有一件小事做(下转第2版)

只能陪你一程路

句容曙光国大 滕璐



转眼间,来句容曙光已经大半年多了。依旧记得来面试的时候还是冬天,随着天气渐渐变暖,我们陪着酒店走过了筹备、走过了试营业期,走到了现在……而这期间,周围的同事有熟悉的,有陌生的,有人离开,有人进来。人来人往,让在这里工作的人们都已渐渐麻木。

只是有一天,送走部门的某同事时,在车站里,帮她放好行李,她对着我伸开双臂,说:“抱下吧!”一霎那我的鼻子有点酸,我回抱住她,一句话也没有说……此刻回想起那个情景,都让我有种难以言表的忧伤。

送君千里,终需一别,她的生活中,我只能陪她一段路。也许多年以后她依然会记得曾经的我,记得曾经相处过的短短几个月的生活片段,只是对她来说,我也仅仅是她生命中的一个过客而已。

细细想来,人的一生其实都只可以陪人一程。

我们爱自己的父母,希望他们长命百岁,但是你再孝顺他们,他们也会走在我们前面。你只能陪父母一程;你拥有一段完美的爱情,愿意为这份爱情付出自己的一切,但你的爱人前面二十多年属于父母,后面几十年会被儿女、被命运、被生活分割,你只能陪爱人一程;你珍惜

友谊,然而,你的朋友会有自己的生活,总有一天不是先你而去就是你永远离开朋友,你只能陪朋友一程……你永远只能陪人一程,永远只能参与到他人少数的人生片段中。因为只能陪人一程,我们更加应该珍惜每一个来到自己身边的人,珍惜与他们在一起的分分秒秒,我们要学会去爱我们的亲人,朋友甚至陌生人。他们伤心时,你的关心会成为最好的抚慰;他们开心时,你的认同会让他们更加开心;他们需要帮助时,你伸出的双手会让他们觉得温暖;也许,他们曾经对你有过一些或轻或重的伤害,可你永远不要报复他们,生活会反复证明着一个道理,黑夜可以因为点点星光的加入变得明亮,冰雪却无法因为寒风的参与化做温暖。

因为只能陪人一程,我们还要学会放弃;父母只能抚养你长大,不要期望他们是你永远的拐杖,支撑你全部的人生;你的爱人向你奉献了爱情,但他的生命不是爱情的抵押品,你应该给他必要的独立的空间;你的朋友可以温暖你,但这种温暖必须覆盖到你之外的更多的人,你不能独占他的友谊。

没有一个人不梦想永远有人风雨相依,没有一个人不渴盼总是有人肝胆相照,但时间的流逝注定了我们每个人都只是别人生命中的过客,只可以与人共一段生活的路。

只能陪你一程路,珍惜已经拥有的一切!

今天又翻看起《飘》,这是我在大学里读的第一本名著,其实我读过的书确实不多,尤其是名著。让我数数看哦,《飘》、《红楼梦》、《三国演义》、《基督山伯爵》,好像就这么多了吧,最喜欢的还是《飘》,总觉得自己身上依稀斯嘉丽的影子。

其实斯嘉丽并不是传统意义上的好女人,她有着迷人的外表、聪慧的头脑、坚强的内心,同时,她也骄傲、贪婪、虚荣、现实,甚至曾经为了达到目的而不择手段。她渴望爱情,不顾一切世俗观念,勇敢地追求自己的爱。但是我还是喜欢斯嘉丽,因为她真实,具备人的善和恶。她一生中爱了两个男人,而没有一个男人是她了解的。如果她了解阿希礼,那她就不会爱上他;如果她了解瑞特,那她就不会失去她。而当她了解阿希礼时,她便决定不再爱了;当她了解瑞特时,她却已经永远失去了她的真爱。

斯嘉丽一直以来是辜负瑞特的,她只是不停地追寻着自己梦中的爱情——阿希礼。她把自己爱的特点虚心地强加在阿希礼身上,并且固执地认为阿希礼就是她的所爱,她只是做了一件华丽的衣服,让阿希礼穿上,而后爱上她。而事实是,她爱的只是那件衣服。

斯嘉丽就像个孩子一样,对自己想要的东西异常执着,而对自己所拥有的东西却一屑不顾。一面在拼命想得到幸福,一面又在不断地把幸福推离,把爱人推向深渊。其实作为女人,我也希望有个像瑞特一样的男人来爱我,他勇敢、执着,深深爱着斯嘉丽十几年不变,他想保护斯嘉丽、宠爱斯嘉丽、照顾斯嘉丽,让她事事称心,但斯嘉丽却拒绝了。他说过,再永恒的爱也会有磨光的时候,而他的爱,是被斯嘉丽、被

我喜欢斯嘉丽

上海分公司 王慧惠

阿希礼、被斯嘉丽愚蠢的固执磨光的。他的心,死了。当他女儿离开他时,他的心,再也回不来了。看到这里,我看到一个男人受的伤,隐隐作痛,他累了……

斯嘉丽,在困难面前,她像个男人一样坚强,选择担负责任,哪怕那个责任是如此沉重,在爱情面前,她却选择蒙蔽自己,当她终于鼓起勇气勇敢面对时,却为时已晚……这是她的悲哀,也是她的宿命。

“Tomorrow is another day!”斯嘉丽会去找瑞特吗?找回自己的真爱,也许到那个时候,她的悲哀才算是真正结束了。

斯嘉丽,你一定会去找瑞特,对吧?你一定会收敛你的骄傲,开始对他吐露你对他的爱,你一定会牢牢抓住他的爱。

在我的世界里,斯嘉丽和瑞特已经在一起了,我不愿一个有着自己影子的人以那样悲惨的结局去结束自己的人生,因为我害怕,害怕我就是下一个……



春节将至，曙光控股集团向一年来关心和支持我
公司发展的社会各界人士致以节日的问候，恭祝各位

合家欢乐
生活愉快
万事如意
工作顺利

本期感谢
以下各位供稿
林应国 李彬彬
谢 兰 王 军
李素清 宋雪娇
林德华 王云祥
蒋明持 阎一清
周巧燕 史志强
马 焘 午 水
文 明 滕 璐
王慧惠

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：shuguangbao@163.com
地 址：浙江省温岭市三星大道 158 号
出版日期：2009 年 1 月 5 日