

兰海集团

LANHAI GROUP
—— 勤实智韧 和合精进 ——

兰海集团报

LANHAI GROUP NEWS

2018年第6期

(总第76期)

2018年8月20日出版

本期4版

主办:兰海集团

总编辑:赵友海

主 编:龙庆宏

网址:www.cnlanhait.com

邮箱:cnlhjt@163.com

内部资料

为社会创造价值

为客户满足需求

为企业增加效益

为员工搭建平台

甘肃首个城市候机厅亮相兰州新胜利宾馆 兰州市民“家门口的机场”正式投入运营



本报讯 (集团机关 龙庆宏报道)7月26日,甘肃省民航机场集团新胜利宾馆城市候机厅开业庆典暨新胜利宾馆——中川机场民航巴士发车仪式在新胜利宾馆西侧小广场隆重举行,这标志着甘肃首个城市候机厅——新胜利宾馆城市候机厅在省城兰州华丽亮相并正式投入运营。

兰州市人民政府副市长王镇莅出席当天的开业庆典并发表重要讲话,同时还郑重宣布新胜利宾馆——中川机场民航巴士正式发车。甘肃省民航机场集团有限公司党委副书记、工会主席王宁,副总经理田志君,财务总监张俊峰,总经理助理仲然,办公室副主任韩瑞龙,群宣部副部长杨仲平,兰州中川国际机场有限公司副总经理孙锡章,甘肃民航汽车运输维修有限责任公司党委书记、总经理张同晓,党委副书记、纪委书记邓明科,副总经理孙华等机场集团及机场运输公司领导出席并参加活动。兰海集团董事长赵友海、兰海集团副总经理徐晓祥、兰海集团党委副书记兼甘肃兰海物流股份有限公司总经理樊会录、兰海集团督查总监兼甘肃商行银典当有限公司总经理周晓良、兰海集团行政人事总监兼兰州新胜利宾馆有限责任公司总经理刘子兴等集团领导出席并参加活动。此外,还有来自社会各界的嘉宾和新闻媒体代表等近300人参加了当天的活动。

上午9时58分,新胜利宾馆西侧小广场彩旗猎猎,锣鼓声声,人头攒动,热闹非凡。甘肃省民航机场集团新胜利宾馆城市候机厅开业庆典暨新胜利宾馆——中川机场民航巴士发车仪式在一场精彩的舞狮表演中拉开序幕。舞狮表演兼具南北两种风格,既有北狮表演的灵活动作、敏捷身型,及又见南狮表演的造型威猛、呼啸生风。舞狮队或迎宾施礼,或惊跃奋起,或抓痒酣睡,或过山登台,惟妙惟肖的表演博得观众的阵阵喝彩。

10时38分,兰海集团董事长赵友海先生上台致欢迎辞。赵友海董事长在致辞中说:“为了将‘新胜利宾馆城市候机厅’这个省市共建的惠民项目打造好、建设好、发展好,兰海集团与省民航机场集团强强联合、通力打造甘肃首个城市候机厅,兰州新胜利宾馆有限责任公司和甘肃民航汽车运输维修有限责任公司精诚合作、携手开启‘新胜利宾馆——中川机场’这条核心线路,我们不仅要为市民及旅客提供航班信息查询、航空客票销售、值机手续办理、民航巴士换乘、候机餐饮住宿、旅游信息咨询等

一系列便民服务,也要更好地为服务地方社会经济发展、改善省城兰州的外商投资环境、升级广大市民和旅客的出行方式、满足人民群众日益增长的美好生活需要、扩大兰州中川国际机场的辐射范围、营造更加开放和务实的城市商务发展环境做出我们自己的努力。”

随后,甘肃省民航机场集团党委副书记、工会主席王宁先生在致辞中表示:“为满足更多旅客对航空服务的需求,甘肃省民航机场集团在切实发展好航空运输产业的同时,始终秉承‘把航空服务送到旅客家门口’的服务理念,使民航服务更加贴近百姓生活。我们与兰海集团携手在新胜利宾馆设立甘肃省首个城市候

中门户、西北地区的重要航空港、国际备降机场。近年来,随着兰州城市的高速发展和人民生活水平的不断提高,原来只在机场办理乘机手续这种单一的方式已经远远不能满足人民日益增长的美好生活需要。随着兰州中川国际机场旅客吞吐量的逐年上升,部分机场候机楼已接近饱和,旅客需要花费很长的时间才能完成登机流程,在城市繁华地段设置城市候机厅已刻不容缓。甘肃省民航机场集团新胜利宾馆城市候机厅的启用和新胜利宾馆——中川机场民航巴士线路的开通,除了服务地方社会经济发展、改善省城兰州的外商投资环境、升级广大市民和旅客的出行方式外,还将有利于实

着乘客的首趟民航巴士从新胜利宾馆站缓缓驶出前往中川机场,标志着新胜利宾馆至中川机场的巴士线路正式开通运营。

据了解,新胜利宾馆城市候机厅民航巴士逢整点发车,每小时1班,每日共计往返25班次。其中,新胜利宾馆——中川机场线路,由新胜利宾馆始发,途经南关十字、省政府、秦安路、静宁北路、亚太花园、北龙口、机场高速等路段后抵达中川机场,运营时段为每日6时—18时;中川机场——新胜利宾馆线路,由中川机场始发,途经机场高速、北龙口、亚太花园、市委、中山桥等路段后抵达新胜利宾馆,运营时段为每日10时—21时。

城市候机厅是机场航空服务及机场航站楼基本功能向城市的拓展和延伸,其基本功能包括机场航站楼登机前安检以外的全部功能。城市候机厅是民航客运发展到成熟阶段的产物,也是国内外的通行做法。新胜利宾馆城市候机厅启动运营后,直接将中川机场的航空服务前置送到兰州市民的家门口,一经亮相就被广大市民和旅客朋友亲切地誉为“家门口的机场”。据了解,新胜利宾馆城市候机厅可以使部分旅客在进机场之前就能提前完成除安检以外的全部手续,这不仅大大缩短了旅客在机场航站楼内的停留时间,而且还减缓了兰州中川国际机场航站楼内的客流压力;不仅为兰州市民和旅客提供便捷的机票预定购买及领取登机牌等值机服务,而且为旅客前往机场提供全封闭、一站式的便捷运输服务,为旅客节约去往机场的时间和交通周转费用,同时还可以依托与前方机场良好的实时信息连通,及时提供准确的航班信息和咨询服务。

乘坐新胜利宾馆城市候机厅首趟民航巴士的王女士激动地说:“在这里购买机票、办理值机都非常方便,我们不仅可以享受到实时、全方位的航空信息,而且还能享受到一站式、无缝隙的陆空中转服务,这为我们广大市民带来了全新的航空出行体验,同时也可以说完善了兰州中川机场的地面交通网络。”

甘肃省民航机场集团新胜利宾馆城市候机厅的启动和新胜利宾馆——中川机场民航巴士线路的开通,不仅将升级广大市民和旅客的出行方式、满足人民群众日益增长的美好生活需要,而且还扩大了兰州中川国际机场的辐射范围,对更好地服务地方社会经济发展、营造更加开放和务实的城市商务发展环境都具有重要意义。



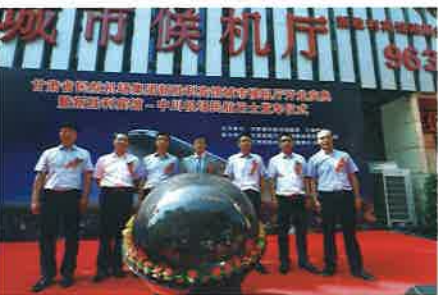
机厅,将机场巴士运行线路延伸至此,将机场的值机柜台搬到了市区,为广大旅客提供航班查询、机票购买、自助值机、旅客接送、物流商贸、民航旅游等一系列便民服务,彻底实现了航空与地面的无缝隙对接,这不仅方便了广大市民的航空出行,同时也进一步完善了兰州机场地面交通网络,有力提升了机场形象。希望甘肃民航汽车运输维修有限责任公司与兰州新胜利宾馆有限责任公司精诚合作,‘诚招天下客、信引四方宾’不断提升服务标准,努力优化服务流程,积极做好各项航空便民服务工作,更好地服务广大旅客。”

兰州市人民政府王镇副市长发表重要讲话。王镇副市长说:“兰州中川国际机场是西北地区主机场之一,是甘肃省省会兰州市的空

现国有资产的保值增值,同时还将为新胜利宾馆城市综合体二期、三期的建设发展汇集广泛的人气、商气和财气。”

紧接着,在激动人心的音乐声中,兰州市人民政府副市长王镇、甘肃省民航机场集团党委副书记王宁、兰海集团董事长赵友海、甘肃省民航机场集团副总经理田志君、兰海集团副总经理徐晓祥、甘肃民航汽车运输维修有限责任公司党委书记总经理张同晓、兰州新胜利宾馆有限责任公司总经理刘子兴等领导一起登台共同按下启动球,宣布甘肃省民航机场集团新胜利宾馆城市候机厅正式启动!

上午10时58分,兰州市人民政府王镇副市长郑重宣布:新胜利宾馆——中川机场民航巴士正式发车!随后,在隆隆的礼炮声中,满载



全城聚焦 媒体关注新胜利宾馆城市候机厅投运

本报讯 (集团机关 龙庆宏报道)7月26日,甘肃首个城市候机厅——新胜利宾馆城市候机厅在省城兰州华丽亮相并正式投运,新胜利宾馆至中川机场民航巴士线路正式开通,受到省、市新闻媒体的高度关注。新华社甘肃分社、中新社甘肃分社、每日甘肃网、中国甘肃网、甘肃经济日报、甘肃电视台公共频道《百姓

有话说》、甘肃电视台文化影视频道、甘肃交通广播、甘肃都市调频FM106.6、兰州人民广播电台、甘肃日报、兰州晨报、兰州日报、兰州晚报、兰州电视台《兰州新闻》、兰州电视台《兰州零距离》、兰州电视台《警花说交通》等数十家媒体连日来陆续进行了多种形式的采访报道。人民网、凤凰网、新浪网、搜狐网、腾讯网、神州网、

腾讯视频、百度百家号、东方头条、每日头条、甘肃省交通运输厅网、甘肃经济网、兰州新闻网、ZAKER 兰州等数十家网络媒体先后进行了转载报道。

媒体报道称,新胜利宾馆城市候机厅投运后,旅客在此可以享受到实时、全方位的航空信息,享受一站式无缝隙陆空中

转服务,为兰州市民带来全新的航空出行体验,同时也完善了兰州中川机场地面交通网络,这将对升级广大市民和旅客的出行方式、满足人民群众日益增长的美好生活需要、扩大兰州中川国际机场的辐射范围、营造更加开放和务实的城市商务发展环境具有重要意义。



新胜利宾馆城市候机厅 让兰州离世界的距离更近了一点

我们经常或有预谋或是匆匆奔赴一段梦想已久的旅程,让我们最难熬的时光也无非是在登机过程中漫长的等待,那拥挤的大厅、繁琐的乘机手续和如长龙般的候机队列,让本来那颗充满无限美感的心顿时产生了一丝莫名焦躁。

很多人讨厌等待,漫长的排队,急匆匆的赶赴行程,害怕错过不该错过的旅程,候机似乎变成了难熬的漫长时光。机场,从来就不是停留之地。人们或进或出,或出或进。等待,不可忍受。多数时候,候机是一件非常需要耐心的事情。

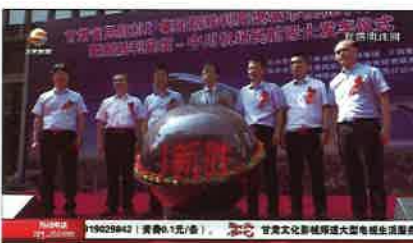
但就是在这等待过程中,寻一处休憩之地,看着身边来回穿梭的人们,你会发现候机厅就宛如古时的驿站。在这里,你可以同时结识全球各地的游客,遇见形形色色的文化。不同身份、不同目的的人在这里相遇,稍作停留之后又奔向各自的旅途。身边来往的人匆匆而过,或许就是告诉我们我们要珍惜每一刻,享受每一个当下的时光。那么何不将候机时光也当作一种享受生活的开始呢?

这个夏天,兰州离世界的距离,因为新胜利宾馆城市候机厅的登场,似乎更近了一点……坐在甘肃首个城市候机厅里,喝一杯咖啡、听一段

惬意的音乐、或是涂一页有趣的涂鸦,让等待变得更从容。将候机的时光当做这场旅行的美妙开始,这才是旅行真正意义上的开端。

兰州,离世界更近一点。新胜利宾馆城市候机厅,让等待更短一点、更惬意一点……等待会更加自在,不用再理会领取登机牌、机位预定、行李托运行李带来的繁琐,在新胜利宾馆城市候机厅,航班信息查询、航空客票销售、值机手续办理、民航巴士转乘、候机餐饮住宿、旅游信息咨询……一站式服务帮你将除登机前安检外的所有手续全部搞定。你只需要在这舒适明亮的候机厅中,寻一款柔软的沙发,就着这优雅的装饰、隐隐绰绰的灯光坐下,慢条斯理地查询航班,等待机场大巴的到来。也不用担心错过去机场的车次,新胜利宾馆至中川机场民航巴士每小时1班,逢整点准时发车,每日往返25班次。

作为旅途的中转站,新胜利宾馆城市候机厅就是尽最大努力满足你登机前的所有愿望。虽然最终留住不住你,但让你有充裕的时间能够享受最有腔调的候机时光!如果人生注定是需要等待,何不优雅面对。新胜利宾馆城市候机厅,让等待变得轻松自在、优雅惬意。



越勤奋越努力 越自律越优秀

胸中藏有大志的人,往往是一个很自律的人。

重庆谈判中,蒋介石曾对秘书陈布雷说:“毛泽东不可轻视。他嗜烟如命,但他知道我不吸烟后,在同我谈话期间,竟绝不抽一支。对他的决心和精神,不可小视!”

自律的人,既可怕,又可敬。如果是伙伴,你要跟他学会律己;如果是对手,你要做好足够的心理准备。

以前总觉得,人生苦短,应及时行乐。今朝有酒今朝醉,人不风流枉少年。直到后来,我渐渐发现:每一个不自律的行为,都会给你带来更大的痛苦。不要做欲望的奴隶,自律可以令我们活得更高级。

自由的本质不是放纵自己,不是无所不为,而是自律之后的舒畅,是有所为,有所不为!



01 人为什么要自律?

很多时候,我们只看到了别人优秀的样子,却往往忽略了他们为此付出了近乎自虐般的努力。

一个自律到骨子里的人,看上去大多是无趣的。

在别人出去玩乐的时候,一个人窝在那里看书;在别人享用着美食的时候,在健身房里挥汗如雨;周末的时光,很多人慵懒地睡到中午,他依旧雷打不动的早起、跑步、看书、工作……

这样的人,不仅看起来无趣,甚至感觉有自虐倾向,活得一点都不洒脱和自由。

但真实情况是,自律的人比不自律的人要自由得多。

如果你总是随心所欲,讲究及时行乐,不知道努力,别人玩你也玩,别人努力你还在玩,依旧放纵自己。

那么如此不自律的你,现在看似是自由的,但你会发现你越活越没有自由,没有选择的资本。

康德说,所谓自由,不是随心所欲,而是自我主宰。

越自律,越有话语权,身体和人生都是如此。

一天两天看不出来,一个月两个月也许还是看不出来,但是一年两年,甚至十年二十年,自律的人和不自律的人,终将走上截然不同的道路。

付出和回报是成正比的,量变足够后才可能促成质变。

这就是一个人为什么要自律的原因,和梦

想沾不上边,就是简简单单地为自己以后能真正自由一点,身体和人生都自由一点。

是啊。

越是自律的人越明白自己真正想要的是什么,所以才不会把时间和精力白白浪费在无意义的事情上,而是真的把碎片化时间都利用起来成长自己。

02 所有优秀 背后都有苦行僧般的自律

说要自律的人很多,可坚持自律的人很少,就像爬一座险峻的高山,越临近山顶,能够咬牙坚持往前走的人越少。

好的坚持,本身就是一种自律。

还记得去年的时候,一位名叫沈华的96岁老爷爷走红网络,健身26年的他体格健壮,完全不向一个近百岁的老人,大家都喊他“华仔”、“华叔”。

沈老每天的作息时间非常规律,从不超过晚上十点睡觉,早晨四点多就起床活动身体,每天下午到健身房报到。

他的同龄人很多都已经不在了,沈老说:“现在健身和运动是我最好的朋友”

七十多岁的沈华最初进健身房,总遭遇很多白眼,很多人都觉得他一把年纪,肯定坚持不了多久,可现实是,很多年轻人只是健身房的过客,沈华却用二十年变成了为人熟知的“肌肉爷爷”。

日本作家村上春树从30岁开始写作,至今已快有40个年头,创作出了大量的作品,经典又高产。村上春树写作有个习惯,他每天只写4000字,400字一页的纸,每天写到10页就停下来。

另外,他每天都会拿出一个小时出来跑步,雷打不动,正是这种高度自律,让他有精力能够持续产出优秀的作品出来。

商业大佬们的自律性更是可怕,李嘉诚那么成功的人士,依旧坚持每天晚饭后看英文电视,不仅看,还跟着大声说出来,怕自己落伍;每天临睡前坚持看书阅读。

同李嘉诚一样自律的商界大佬很多,世界首富比尔盖茨几十年来坚持每周至少看两本书。

很多时候,不是优秀才自律,而是你自律了,才会变得优秀。而那些自律的人,往往连老天爷都不忍心辜负他们。

03 越自律,越优秀

《认知突围》中有句话说:所有的懒惰、放纵、自制力不足,根源都在于认知能力受限。

越自律,认知能力越强,人和人的差距,就是这样逐渐拉开的。

一个人的自律中,藏着无限的可能性,你自律的程度,决定着人生的高度。

每个人都有权利选择怎样活着,有人认为人生苦短,要及时行乐,没有问题,但我想告诉你,自律的人生其实更加美好,因为当你知道自己想要去哪儿并且全力以赴奔跑的时候,全世界都会为你让路。真正能够登顶远眺的人,永远是那些心无旁骛,坚持着往前走的人。

愿我们真正成为自律的自己,活成自己喜欢样子,过上自己想要的生活。

人生没有近路可走,但你走的每一步,都算数。

越勤奋,越努力;越自律,越优秀。

租赁业务员的一天

“租赁业务员”这三个字,一年前对于我既陌生又遥远,完全是一个小白,可对现在的我来说,是压力山大,不是我夸大,因为我知道这三个字所蕴含的责任和分量。

“早上好魏彩英!”忙碌的一天从钉钉的问候开始了。

一进入办公室烧开水、打扫卫生、擦桌子,一切准备工作就绪后,也就真正进入了工作状态。早上先看看前一天余留的工作,先处理紧急重要的,然后是重要不紧急的和日常的工作。趁着一大早办公室相对比较安静,抓紧时间填写合同内容,看似简单的工作却需要高度的细心,合同期限、租金金额等每个项目都不容出现任何的错误,安静的办公室环境有助于减少错误的发生。十点左右,办公室便热闹起来,前来现场看房咨询价格的、办理合同续签手续的、需要开具租赁房屋产权证明的、商洽合同价格和条款的……,忙忙碌碌中一上午时间转瞬即逝。

下午在做好其他工作的间隙,有计划的攻克最难的工作任务——收租金。由于钢材总部都是商户,为了尊重他们的禁忌,我一般都是将催缴租金的任务有意识的放在下午进行。租赁房屋的客户形形色色,上门收缴租金的“待遇”便也多种多样:有的客户热情接待主动付款;有的客户各种借口和理由搪塞;有的客户不理不睬,仿佛上门收费的我才是真正欠费的人,各种滋味,也只有每天经历的人才能真正体会。

时间就在不知不觉中过去了,工作的一天即将结束,下班前梳理一天的工作后,把未完成的工作(填写的合同)带回家晚上继续加班。

租赁业务员的每一天既是枯燥的、忙碌的,却也是充实的、快乐的、富有挑战性的。虽然每天都会有新的情况发生,会有新的客户需要我热情、耐心的接洽,也可能面对冷言冷语和不配合的客户,但是经过一年多历练的我现在完全可以坦然面对,因为每天都希望通过自己的努力多出租闲置资源,多增加租赁收入,也希望明天会越来越好,因为我始终相信:幸福是通过努力奋斗出来的! 兰海物流 魏彩英/文

用心服务 做顾客的“贴心人”

服务,可能使客人在行程中的心情大相径庭。我们常说,顾客是上帝。但“上帝”也需要真真切切的感觉,而这感觉就来自我们所提供的实实在在的服务。作为一名酒店人,我深深的知道,服务的重要性,只有用心了才能做好服务。

那么,我们怎样才能做到真正“用心服务”呢?用心服务就是发自内心的服务,要设身处地地为顾客着想,尽可能去帮助他们,用自己的真心付出,全心全意为客人服务,用真诚来打动客人。首先,我们的服务必须发自内心。常会听到一些员工抱怨:为什么我要去伺候别人?为什么我要受顾客的气?这时候,我们不应该把思维停留在“为什么”上,应该集中在“怎么做”。其实,服务不需要这么多抱怨,与其抱着这么多不满和怨气去做你不乐意做而又不得不做的事,还不如放下这些抱怨和不满,快快乐乐地去为客人服务,发自内心的为客人服务。

其次,我们要站在客人的立场,从客人的角度去考虑问题,了解客人的想法和行为,用心去关怀他、理解他。酒店服务中往往会有一个误区,就是当客人利益和酒店利益发生冲突时,我们往往会过多的考虑酒店利益,甚至不惜牺牲客人利益。其实,客人利益和酒店利益

是一致的,维护客人利益,就是维护酒店利益。或许,由于客观原因,我们暂时解决不了客人的困难,但我们的真诚和热心也会给客人安慰,甚至会给客人留下难忘的回忆。

假如,我们真的成为客人的“贴心人”,会和客人的关系越来越近,客人对我们的好感会与日俱增,他会因为我们而多次入住酒店,也会向别人极力推荐酒店,客人会感觉酒店不仅仅是一个休息的地方,也有着美好的真情。只有真情服务,才能留住老顾客,进而吸引新顾客。

在现在网络信息飞速发展的时代,各大网站的评价成了判断酒店好坏的标准,一条显眼的差评就能使酒店好长时候接不到网站的订单,反之一条条好的评论不仅能让酒店有大把的订单,还能鼓励酒店员工再接再厉。新胜利商务酒店刚刚开业不久,还没有开拓出自己的市场,还在摸爬滚打中不断积累经验,酒店的每一位员工更要认真服务进店的每位顾客,在真诚的服务中,为客人排忧解难,赢得客人的尊重。增加商务酒店的知名度,为酒店树立良好的信誉,把“新胜利”这个品牌打响打亮。

让我们努力做客人的“贴心人”吧,让客人成为你的朋友,成为商务酒店的朋友。

新胜利商务酒店 高娟/文

不忘初心踏实做人 饮水思源认真做事

转眼之间宾馆改制已度过了十余个春秋,从国有企业到民营企业的过渡,相信所有员工都是深有感触。然而无论是什么类型的企业,无外乎两个主题:就是不忘初心踏实做人,饮水思源认真做事。

一、不忘初心踏实做人

近几年来,集团加大了培训力度,从国学精粹、商务礼仪、应急工作基础、消防安全以及不同岗位业务的培训,不仅加强了员工的业务技能,同时丰富了员工个人知识,提高了自身的文化修养。所谓“半部论语知天下”,管理者应将“仁、义、礼、智、信”融合于企业管理中,尤其是基层管理者,要做到“修己安人”,修己是管理好自我,其次才是安人,才能管理好其他人员。在企业价值观的塑造中,“诚”是企业聚心之魂,“信”是企业立足之本,通过讲座、培训、座谈等方式分批次、有计划对员工进行诚信理念教育,让员工养成以“诚实守信为荣、背信弃义为耻”的观念,自觉履行诺言,自觉形成诚信行为,不忘初心,将诚信贯彻、渗透到企业的方方面面。

二、饮水思源认真做事

有一句心灵鸡汤:你把工作当成事业做,你所做的就是自己的事业,你把事业当成工作做,你就永远无法成就自己的事业。足以见得认真做事的重要性。就我目前的岗位而言,每一天的经营数据的分析、人员的日常管理、设备巡查、安全管理、每日的水电抄表等等,看似琐碎繁杂,实则是搞好企业的基石,最有感触的是每日的水电抄表和应急工作的管理。以前

水电抄表一直是每月抄表比对,自从开始实行每日水电抄表,可以说是收获颇丰,从每日抄表中可以及时发现设备存在的问题,并立即进行维修,的确是降低了能耗,避免了因跑冒滴漏、设备故障引起的水电浪费。还有一点就是应急管理工作,宾馆的设备基本上已经运行了三十多年了,老化程度较为严重,在设备运行过程中,经常会发生一些意想不到的突发事件,如果不及时采取有效应对措施,会造成危机面进一步扩大,所以应把预防和应急准备放在优先位置,真正做到防患于未然。只有常备不懈的意识,逐步把握规律,主动采取防范措施,才能从根本上减少突发事件的发生。通过以前发生的案例,部门自下而上也是积极行动,加大日常设备的巡查,发现一丝一毫的异常及时解决,就像防汛工作,在暴风雨来临之前,提前做好对屋面、落水口、上下管井的清掏,确保畅通。对年久失修的防水层,自己动手修补,尽最大可能减少渗漏现象发生。虽然工作中还存在一些的问题,但是我相信,万事贵在坚持,相信在今后的的工作中,只要不断学习,提高发现问题和解决问题的能力,积极开展应急宣传、岗位练兵、实操培训等活动,狠抓基础,一定能够做好每一天的工作。

“道不同不相为谋”,经过企业改制十年的沉淀,全体员工的思想意识也正逐步的高度统一起来,从而达到了“道同则与之谋”,让大家饮水思源,在企业发展的平台上,朝着共同的目标前行!

新胜利宾馆 石晶/文

集团董事长莅临兰海物流检查指导工作

本报讯(兰海物流 金文婷报道)7月31日上午,兰海集团董事长赵友海在集团督察部副主任刘建喜的陪同下莅临兰海物流检查指导工作。

赵友海董事长在兰海物流总经理樊会录、

总经理助理金文婷及各部门负责人的陪同下,对兰海物流钢材总部公共区域配备擦鞋机和公共卫生间配备卷纸、洗手液、喷香机的情况进行了详细检查,对卫生间和公共通道的设施设备状况及卫生情况进行了抽查,并在现场与

部分业主进行交流,广泛听取了广大业主的意见和建议,同时对垃圾桶的定位管理和“满”或“空”标识的管理、更换情况进行了查看。通过全面的检查,董事长对兰海物流积极落实集团关于《公共区域环境卫生与设施设备管理规范》工作

给予了充分肯定,要求兰海物流要将此项工作认真、持续的贯彻落实下去,在做好保洁、秩序维护等物业基础性工作的同时,不断提升物业服务品质。最后,赵友海董事长还对优化服务环境和硬件设施方面提出了具体意见和建议。

用最好的环境和最优质的服务 让业主享受最高品质的物业服务!

本报讯(兰海物流 金文婷报道)对于物业服务,兰海集团董事长赵友海先生一直在强调:要用最好的环境、最优质的服务、让业主享受到最高品质的物业服务!他是这么说的,也是这么要求下属企业落实的。

从7月30日开始,兰海物流钢材总部的商户们意外的发现,每天频繁光顾的卫生间居然配备了卷纸,洗手台上摆上了洗手液,钢材总部每部电梯一楼门口还配备了擦鞋机,院落内的垃圾桶全部定位管理,还挂上了“满”或“空”的标牌!在等同与写字楼的钢材总部配备洗手液和卷纸,应该在兰州市也是少有,刚开始商户们以为是物业公司一时兴起,甚至还发生了商户的一位员工以为卫生间配备的洗手液是无主物品而拿走,又被物业员工上门礼貌追回的小插曲。不仅商户(业主)对物业公司坚持提供这项服务有点怀疑,就连我们兰海物流自己的员工也觉得有点奢侈,因为在处处提倡费用源头控制的情况下,在有近600户商户的钢材总部配备卷纸和洗手液,可能产生的费用可想而知,而且每个商户都有众多员工,人员素质参差不齐,如何将董事长的要求认真、持续的贯彻落实,也同时成为兰海物流从上到下面对一个“课题”。

既然董事长要求了,我们就要将此项工作认真做到,既要通过提供公共区域配备公共用品的措施让商户和业主感受到服务品质的提升,还要加强公共用品的日常配备和管理,对不文明使用的行为要及时制止,杜绝浪费。说干就干,兰海物流从上到下迅速行动起来,一是组织全体员工借助二季度规章制度培训的时机,在各部门班组分别组织培训学习的基础上,对集团关于公共区域环境卫生与设施设备管理规范重点内容和要求再次进行了认真学习和解读,让大家对此项工作做到思想认识上足够重视,对工作标准和日常管护要求更加清晰;二是对钢材总部和十九佳院落内的垃圾桶全部定位,管理责任到人,要求责任人每天随时根据垃圾的投放情况,更换“满”或“空”的标牌,每天要保持垃圾桶外观的干净、整洁;三是对钢材总部公共卫生间配备的公共用品管护责任到人,由每个卫生间清洁管护责任人随时观察和掌握配备用品的消耗情况,及时补充;四是对所有公共区域上设施设备管理责任到人,确保设施设备的正常运行和使用;五是建立和完善了公共设施与用品的管理台账、业主不文明行为处理登记台账,发现不文明行为或浪费行为及时当面制止,随时掌握公共用品的领用和消耗情况,做好基础数据统计。在做好以上基础性工作的同时,兰海物流在钢材总部公共通道口和十九佳园一楼电梯口张贴、公示了“给业主(商户)的一封信”,让业主(商户)知晓兰海物流物业服务方面增加的服务内容和项目,并号召业主(商户)与兰海物流员工一起,杜绝不文明和浪费行为,共同维护干净整洁、安全和谐的办公和生活环境。

从最初配备到现在已经一个多月的时间了,通过大家的共同努力,垃圾桶盖上、垃圾桶旁边随手丢弃垃圾的人少了,商户(业主)们开始慢慢习惯垃圾入箱,卫生间配备的洗手液被拿走的情况也慢慢销声匿迹,商户们从最初对公共卫生间配备的卷纸和洗手液不用或很少用,到现在的大家都开始用,而且在部分人员办公比较集中的区域,卷纸和洗手液的消耗量明显高于其他区域。为了持续的落实好这项工作,每天对公共区域用品补充配备情况成为兰海物流保洁班组长和质检员每天必查的项目,每周的配备和消耗情况统计与分析也成为兰海物流物业部的一项日常工作,在每周的公司例会上通报,目的只有一个,希望我们提供的服务努力让业主满意、提高服务品质的同时,也能有效的杜绝浪费,真正做到物尽其用。

提高优质服务、提高服务品质是没有终点、无止境的,服务没有最好,只有更好!路漫漫其修远兮,吾将上下而求索,在追求优质服务、不断提高服务品质的路上,兰海物流全体员工一直在努力!

外出“取经”学经验 借鉴“良方”促发展 新胜利宾馆内外兼修全面提升软实力



■ 相关新闻

本报讯(新胜利宾馆 唐丽报道)酒店品质的好坏,不仅取决于硬件设施的好坏,更取决于如何给客人提供更多的细节服务。因此,酒店首先需要解决的问题就是如何让客人在匆忙的旅途中感受到家的舒适与温馨,为他们带来更多细节服务上的惊喜。

新胜利宾馆作为一家老字号的星级酒店,从硬件设施上来讲,市场竞争能力相对较弱。2018年新胜利宾馆为提升服务质量和产品质量,陆续加大管理人员和一线重点岗位人员的培训力度。从二季度开始,宾馆分别组织客房部、商务酒店、餐厅员工每月到行业内

口碑较好的酒店进行外出体验学习,并提交学习体验报告,分析总结其他酒店的先进管理经验,总结改进目前宾馆两大质量存在的不足,并运用到实际工作中去。同时,还聘请专业老师对客房部、餐饮部、商务酒店、候机厅一线对客服务人员的服务礼仪培训,不断提升企业软实力。



宾馆客房部赴甘肃阳光大酒店考察学习

本报讯(新胜利宾馆 宣云凤报道)为提升宾馆的产品和服务两大质量,从8月份开始,新胜利宾馆陆续安排一线部门增加外出到同行知名酒店参观学习、交流体验的培训内容。8月9日,宾馆客房部安排前台班组和营销班组外出体验学习,让每一个人亲身体验做为宾客入住酒店的切身感受。

这次选择的酒店是甘肃阳光大酒店,也是兰州市第一家挂牌的五星级酒店,在兰州市属于老字号,久负盛名。到达酒店,首先映入眼帘的是气派宽敞的大厅,三名前台接待笑意盈盈,没有传统的房间价目表,取而代之的是平板电脑介绍语音介绍酒店及客房房型、图片、价格、房内配套设施等。客人可触屏更换挑选。直观而全面,无需前台人员的过多介绍,你已了解到该酒店都有什么样的房间和自己的所需。我们经过筛选,最终选择了一间商务双人间。办理入住手续很快,交代事项也和我们宾馆一样,出示身份证、人脸识别、交押金,但房卡不再收取押金。因房间卫生未做好,我们趁机仔细参观了大厅。大厅整体装饰豪华,宾客休憩区与前台相隔甚远,这样做的好处是互不干扰。会议展示牌是立式电子屏,醒目的标注着当日的会议信息。两位大堂经理走动式服务宾客。等待了大约七八分钟,前台告诉我们可以入住了。顺着指引标识,我们来到电梯入口。垃圾箱上的石米台盘是酒店的LOGO造型。上到八楼,走廊没有我们的宽。许多观赏器皿嵌入走廊墙中,雅致而赏心悦目。走廊层高较低,

个人高的手伸手就触到天花板,有点压抑。房门打开以后,房内屋顶挺高,宽敞明亮。不再压抑,清凉感扑面而来,暑意全消。问服务员得知恒温24度的中央空调在客人入住之前就是开着的,客人可根据自己感受自调。屋内装修风格古朴,全部是红木家具。一些小细节的设计,增添了人性化的服务内容:比如加湿器可改善房内湿度;小零食增加亲切感;两部电话方便在商务办公桌前和卧床时不必来回走动随手拨打;电话上覆贴酒店各服务部门的内线号码,直观而快捷,无需翻看服务指南。五星级酒店房内的标配一应俱全。护眼灯代替台灯。为了保护家具,家具的台面上都做了钢化玻璃膜,好看而耐磨。有偿商品区和无偿商品标识清楚。吹风在镜前侧面,洗漱完毕对镜就吹。两个卷纸盒和抽纸盒嵌入面盆台面侧面,充分考虑马桶和面盆位置设计,顺手方便。淋浴间小心地滑标识醒目,地巾摆放在门口,手持和花洒喷头互用,五秒出热水。换气扇和地漏运行顺畅。洗漱间地面无积水也不闷气。淋浴完抬脚测个体重。浴袍装在浴袋内是封口的,使用打开。床上放一个枕头和一个靠垫。有需要另一个枕头在衣柜中自取。不需要就不取,减少了污染和更换枕套次数。面巾纸盒容量够多,纯净水标配两瓶,但随要随给不限量。桌屉里还配置了尺子、橡皮、订书夹、胶带等,体现了商务房的特点。房内各种功能开关根据床位位置触手可及。真的是无需起身躺着操纵。

下午,我们参观了游泳馆、健身房、棋牌室

凭房卡免费使用。停车凭房卡免费随进随出。我们发现前台永远保持三人接待。团队、会议分好房后,无需发早餐券给客人。行李房专人负责,特殊需求大堂答疑解决,前台一点也不拥堵。说明来意后,大堂又让我们参观了面包房和消毒间。各种消毒抹布标识分的仔细而好记。消毒柜和器皿摆放齐全。多部电梯多功能用途不一,有效避免客与服的正面接触。消防、应急设施齐全,无论是客房内还是公共区域,标识指引到位。

第二天早上来到餐厅吃早餐。早餐也是凭房卡就餐,时间是6:30至10:00。自助餐厅人很多,水果区、凉菜区、西餐区、饮料区、中餐区各自分开。热菜区和凉菜区也相隔在牛肉拉面两侧。品种繁多,随意取餐。

一天的感受,设施设备齐全,服务项目齐全,没有烦心的热水不热,空调不凉需要客服来解决的问题。办理退房时前台可能在交接班,五个人接待。流程和我们也一样。大家出门后,大家都深有所感,酒店设施好,服务人员的解释和重复操作工作就能减少很多。所有的配套服务都是围绕客房优先,为住宿服务的。服务人员充足,营销拉来客源,各服务口衔接通畅,不用营销员去沟通。

非常感谢宾馆给我们创造这样好的学习机会,只有通过学习,才能提高认知,只有自己亲身体验了才能感受人家的好在哪里,从中又能借鉴到什么,以后改进在我们的日常接待工作中,把服务工作做得更出色。

以考促学 以学促用 兰海物流确保规章制度学习见实效

本报讯(兰海物流 金文婷报道)为进一步加深员工对集团下发的规章制度的理解,提高制度的执行力和执行效果,7月25日,兰海物流组织全体员工进行了二季度规章制度重点内容解读培训和考试,重点对集团新下发的《兰海集团公共区域环境卫生及设施管理规范》和《兰海集团“钉钉”软件考勤管理规定》在部门和班组已经组织学习的基础上进行了重温学习,并结合钉钉软件考勤过程中员工遇到的问题,对钉钉软件考勤过程中遇到的问题,对钉钉软件考勤过程中的重要内容进行了重点解读培训,进一步加深员工的认识和理解,让每天按照要求用钉钉进行规范打卡考勤成为一种习惯,发现考勤提示异常的时候能够及时向综合办反映并解决。

同时,对《兰海集团公共区域环境卫生及



相关设施管理规范》中涉及的公共卫生间、饮水机、擦鞋机、亮化照明、垃圾桶、绿植、电梯轿厢等设施设备的标准逐条进行了学习,重点对公共卫生间、擦鞋机、垃

圾桶、电梯轿厢的日常清洁管理标准进行了强调,结合钢材总部公共卫生间配备的卷纸、洗手液、喷香机的管理,责任到人,对日常物品的领用、台账的登记填写、使用情况的跟踪记录、业主不文明行为的及时有效制止等进行了指导和说明,力求能让大家清楚的知道该做什么、应该怎么做。

重点内容解读后,组织全体员工对以上制度的重点内容、其他制度应知应会的部分内容及结合各自的岗位如何做好优质服务,以开卷的形式进行了考试。每季度由综合办组织对全体员工进行规章制度重点内容解读培训和考试已经成为兰海物流员工培训的一项重要内容,对员工更好的掌握制度的内容,更好的遵守规章制度,进一步促进制度的执行和和执行效果起到了积极的辅助作用。