



集团总战略

凝心聚力强化企业  
制度建设管好企业  
科技创新振兴企业

2015年9月 <http://www.mingcrown.com> 主办：广东名冠集团 广东名冠金凯悦酒店集团 总第52期 电话：(86-769)86188328 传真：(86-769)86183288

## 热烈祝贺名冠集团荣获广东省企业500强等5项大奖

2015年7月31日由广东省企业联合会、广东省企业家协会、羊城晚报报业集团主办的“2015年广东省企业500强、2014年度优秀自主品牌”发布大会于广州市白云国际会议中心广东大会堂举行。此次、邀请的还有省相关领导、广东省各行业协会、各地市经信部门、各市企联、百强企业及优秀自主品牌企业代表出席活动。并特邀省知名经济学家与企业代表共同探讨广东企业如何适应新常态、抓住新机遇，赢得新发展。

广东名冠集团自1997年创立以来，在莫董事长的带领下，经过时近廿年艰苦创业，成功打造了属于自己的品牌。在集团“以人为本，务事求真，开拓创新，与时俱进”优秀企业文化的指引下，不断地创新经营模式，创新发展思路，做到了持续发展，稳中求进，创造了辉煌的业绩。现在的名冠集团，生产规模不断扩大、技术研发能力不断增强、经营管理水平不断提高，企业整体竞争力和品牌影响力全面提升。目前已发展成多元化的四大板块企业——名冠金凯悦酒店、名冠地产建筑、名冠港口物流、名冠钢铁。公司在经营和

发展中积极营造奉献、和谐、创新的文化氛围、树立良好的社会形象，产业链规模、产品品牌、科技创新等方面均处于行业前列。

此次荣获，“2014年度广东省优秀自主品牌”、“2015年广东省企业500强”、“广东省民营企业100强”、“广东省制造业100强”、“广东省服务业100强”，这既是对过去的一种总结，也是对我公司的一种肯定。过去、我们历经风雨，不断超越自我；未来、我们将一如既往，不断超越自我，再创新的辉煌。



## 《广东名冠集团经营管理手册》

### 五、集团企业市场竞争：质量取胜、打造品牌、诚信经营、合作双赢。

#### <一>集团企业必须提高市场核心竞争力、提高企业产品市场占有率。

质量是企业生命线、质量是企业信誉的保证，任何企业没有精益求精的产品质量和优质服务质量都无法占有市场。品牌是企业开拓市场的法宝，更是企业产品的含金量，它会给企业带来丰厚的利润，这是企业市场核心竞争力之一。

市场是企业的追求。好的客户会给企业带来源源不断的生意，还会是企业义务宣传员、推销员。好的客户越多，企业市场占有率越大，给企业带来低成本利润的供应商更是企业竞争的支撑者。所以企业

应诚信经营，善待好的供应商客户，必须为提供生意利润的消费客户，提供低成本利润的供应商提供优质服务。

集团认为“市场竞争难求第一，但可以追求最好。”企业核心竞争力：一要有精益求精的产品质量打造品牌，发挥品牌在市场竞争开拓力。二要牢牢抓住带给企业低成本利润的供应商、带给企业生意的重点客户，结成市场竞争的三层业务链“供应商——企业——客户”长期合作共赢。

#### <二>集团企业必须实施品牌战略，打造优质、高效、特色企业品牌，提高市场开拓力。

思路决定出路。实施品牌战略、打造优质、高效、特色的企业品牌就是名冠集团的最佳出路。今天你不打造自己的企业品牌，明天你将会被别人的品牌打败。一个优质、高效、特色的品牌可以托起一个企业。企业没有自己的品牌和专利等于没有灵魂。品牌是企业的生命，它会为企业更具价值。品牌和专利又是市场的保证，企业的名牌、专利产品具有市场的开拓力，提高市场占有率。企业只有打造品牌才能提高产品的附加值，提高企业的效益。

让集团、企业全员参与、形成统一思想、统一行动、打造出属于名冠集团自己的品牌，用品牌托起名冠再上一个台阶。这就是名冠集团的品牌战略。也是名冠集团要创造竞争优势和核心竞争力的赢利模式。

优质、高效、特色品牌：  
优质——就是要求集团下属企业产品质量精益求精、服务优质、提高市场核心竞争力。  
高效——就是要求集团下属企业管理运作高效率，品牌高效益，用品牌支撑企

业赢利。  
特色——就是要求集团下属企业打造

属于自己独特性的品牌或技术专利产品、开发市场、拓展业务。

#### <三>集团企业如何打造优质、高效、特色品牌。

1、企业管理高层要有为企业打造品牌而拼搏的思想。

企业总经理首先要确立品牌思想，把打造企业品牌作为己任。按集团要求，召开管理干部会议，作打造品牌专项报告。将本企业打造品牌规划公布，让全体管理干部都知道。进而召开企业员工大会动员，形成企业全员参与、统一思想、统一行动、在总经理为首的管理高层带动下，共同为打造企业品牌而拼搏。

2、集团企业要培养打造品牌的氛围、提高企业创新能力。

企业总经理在抓好思想动员的基础上，逐步实施打造品牌的计划。企业围绕打造品牌为中心，经营达标为目的，推动各项工作。鼓动员工创新、奖励员工创新、不断地提高企业员工的创新能力。提高企业产品质量，提高企业和产品的知名度。

3、集团企业要抓好产品本身的文化内涵做好宣传广告，提高产品市场占有率。

4、集团企业用品牌产品来宣传企业，为集团、企业造名气。

企业靠品牌成名、品牌靠产品质量支撑。因此，企业品牌，产品质量紧密连在一起，集团、企业在做品牌产品广告宣传

的同时。要宣传企业，为企业造名气。企业成名也会带动品牌的推广。

集团、企业在努力打造优质、高效、特色品牌的同时，要特别注意根据自己产品的特有的文化内涵设计广告宣传。从“三人成虎”的成语故事中吸取经验，不断地推广产品，让用户家喻户晓。企业每年要安排一定的广告费反复宣传，提高产品市场占有率。

5、集团企业要做好著名商标、驰名商标、中国星级品牌的申报工作。

集团、企业在做好以上工作的基础上，不断向当地政府、职能部门推广自己的名牌产品。争取他们的支持。还要争取著名商标、驰名商标的认证单位的支持。做好各方面工作，才能取得著名商标和驰名商标、中国星级品牌的申报成功。

6、生产型的企业，成立科研小组，每年拨出一定百分比资金作科研经费。

各科研小组要选定研究课题，生产型企业主要是研究技术创新、产品创新、专利发明，结合本企业打造品牌进行开展科研活动。服务型企业主要是研究如何提高服务质量开拓市场。

▶ 接第一版

#### 〈四〉集团企业根据行业特性，打造“广东省著名商标”、“中国驰名商标”、“中国星级品牌”十年规划（2010年—2020年）。

- 1、名冠金凯悦酒店  
广东省著名商标  
中国驰名商标
- 2、广东华冠钢铁有限公司  
广东省著名商标  
中国驰名商标  
中国星级品牌  
省民营科技企业  
省高新技术企业  
国家级技术专利
- 3、广东华宇钢结构工程有限公司  
广东省著名商标
- 4、广东华宇建筑工程有限公司  
市全优工程奖  
省全优工程奖  
中国鲁班工程奖
- 5、广东新会港国际货运码头有限公司  
港口俄罗斯世界认证  
港口ISO国际质量管理认证
- 6、广东名冠房地产开发有限公司  
广东省著名商标  
房地产行业著名品牌

## 六、集团企业发展思路：核心竞争、目标管控、持续发展、稳中求进。

### 〈一〉培育企业综合核心竞争能力，支撑集团长期持续发展、稳中求进。

综合核心竞争力是企业扩张发展的基础，企业的发展只有建立在核心竞争力的基础上，才有持续发展的可能。市场优势、品牌优势、资源优势、地域优势这些都是比较竞争优势。建立把这些比较竞争优势和核心竞争能力融为一体的竞争性赢利模式十分重要。只有做到这一点才能支撑集团持续发展、稳中求进。

集团应在下面几方面提高企业综合核心竞争能力：

- 1、企业文化、核心战略、管理机制。
- 2、企业核心业务能力和三层业务链（供应商、企业、客户）的建立。
- 3、企业干部、员工为企业创造价值的的能力。
- 4、企业干部、员工集体学习能力。
- 5、企业干部、员工经营管理能力。
- 6、企业为客户创造价值及提供优质服务的的能力。

### 〈二〉为保障集团持续发展、稳中求进，集团企业实施企业年经营指标管控，企业的营收指标、成本指标、费用指标、毛利指标、资金回收指标由总经理、财务总监、销售总监（业务副总）经营团队责任制。

企业经营在于追求利润。而利润的产生又与企业的营收、成本、费用、资金回收息息相关，只有资金回收才有真正的利润。这就证明营收、成本、费用、毛利、资金回收是企业经营应抓好的五大指标。

“在其职思其责”是集团对管理干部的基本要求。有职有权、权责分明是集团使用管理干部的基本原则。目前集团推行“高职问责”就是要享受高工资、高福利、高待遇的高层管理干部，要对企业的经营管理负上不可推卸的责任。

作为企业的总经理接受集团董事会委任，去经营管理一个企业。他应对本企业营收指标、成本指标、费用指标、毛利指标、资金回收指标均负有不可推卸的责任。而被董事会派到企业，协助总经理、负责财务运作和监督的财务总监同样负有责任。销售总监（业务副总）是企业主要管理干部，其主要职责是协助总经理完成年营收指标。因此，集团董事会决定，企业总经理、财务总监、销售总监（业务副总）对企业经营五大指标承担责任制。具体分工总经理全面负责经营管理。销售总监（业务副总）协助总经理完成年营收指标。财务总监负责监督成本指标、费用指标、毛利指标、资金回收指标。

#### 1、名词解释

营收指标——集团与企业核定每年的经营总收入，即不含营业税总金额。

成本指标——集团与企业核定每年完成营收指标所用直接成本金额的百分率。

费用指标——集团与企业核定每年完成营收指标所需费用金额的百分率。

毛利指标——集团与企业核定每年完成营收指标总金额减除直接成本金额和费用金额，完税后毛利占营收总金额的百分率。

资金回收指标——集团与企业核定每

年完成经营指标总金额中，能按时回收的金额占总金额的百分率。

企业经营指标——集团与企业核定每年完成“营收指标、成本指标、费用指标、毛利指标、资金回收指标”的总称。

2、集团董事会每年年尾将与下属企业反复协商。审定各企业下一年的营收指标、成本指标、费用指标、毛利指标、资金回收指标，并在集团新春年会舞台上签定，立下军令状。企业总经理和财务总监、销售总监（业务副总）对企业经营五大指标负直接责任。

3、企业总经理、财务总监、销售总监（业务副总）于每年12月份结束。根据上年经营指标完成情况，作新一年经营指标的调整计划，报请集团董事会审批。

4、集团董事会根据上年各企业完成经营指标的情况，考虑新一年的经营环境、经营成本，调整集团、企业的经营五大指标，审定集团、企业新一年的经营计划。经董事会讨论通过后执行。

5、各企业财务总监于每月中旬将上月完成经营指标的数据上报集团财务管控中心。集团财务总监审核后报集团董事会。

6、集团财务总监将各企业每月完成的经营五大指标列表上报，让董事会了解各企业经营指标执行情况。

7、集团将根据企业每月经营指标执行情况。委派集团三大管控中心到企业调研，总结成功的经验，在《家园》报上刊登及时鼓励、或帮助找出部分企业未能经营达标的原因与企业管理高层一起，寻找解决问题的办法，争取下月能完成经营指标。

8、集团管理中心、董事每季度分企业召开经营管理会议，对各企业完成经营指标情况进行绩效考评，将每季度经营达标企业在集团《家园》报表彰。

9、集团管理中心、人力资源管控中心要经常了解各企业的消防设备维修保养技术人员是否到位或称职。为企业及时提供称职的消防设备维修保养人才。确保消防设备正常运转。

10、集团企业每年可举行员工安全生产知识问答有奖比赛，由集团人力资源中心或企业人事部或行政部编写一些有关安全生产知识的问答。发给员工阅读，目的是通过比赛让员工增强安全生产意识，懂得如何保护自己生命安全和企业财产安全。各企业每年都要进行一次消防演习，训练员工安全反应意识。

集团企业财务总监必须要十分重视在源头上控制成本。

为适应激烈的市场竞争需要，培育集团企业竞争优势。集团董事会决定推行集团企业主要设备、原材料实施中央采购制度。加强集团对企业投资成本和经营成本的监控力度。保证企业经营达标。

1、集团成立中央采购中心。由集团董事会直接领导，审定中央采购程序，各企业财务总监负责监督。派出董事负责审批主要设备、原材料采购价格、企业维修或新建工程项目投/议标价格。金额在10万元以上采购或工程项目由集团董事会审批。

2、中央采购中心设中央采购总监主持日常中央采购工作。下设采购经理、采购主任、文员、按集团董事会审定的各企业中央采购物料清单进行采购。各企业中央采购物料清单及工程项目发包由集团文件另行规定。中央采购人员必须廉洁自律、不贪污、不舞弊、不受贿、不收回扣。

3、中央采购中心执行集团规定的“货比三家，质优价平者优先”的采购方针进行采购。选定供应商后报集团有关董事审批，按制度管理、按程序做事。中央采购人员采购的项目原则上要跟踪到质量合格收货。

4、凡属中央采购物品，各企业采购部不准未经中央采购中心同意自行采购。各企业采购部有比中央采购中心更为质优价平的供应商，可提供给中央采购中心，中央采购中心审核后委托企业采购部代采购。日后采购价格发生变化，报中央采购中心重新审批。

5、凡属各企业自行采购物品，应按集团规定的“货比三家，质优价平者优先”的采购方针。应有三家以上供应商上报财务总监审批和中央采购中心审批，若中央采购中心有更加质优价平的供应商，可指定给企业采购部采购。报价的供应商原则上是集团评估合格的供应商。

6、集团采购中心负责查处各企业违规

### 〈四〉为保障集团持续发展、稳中求进，集团企业必须抓好安全生产、确保集团企业财产和员工生命安全。

保护员工生命是企业经营管理者的神圣职责，维护企业财产安全又是企业员工的重要义务。而两者的最终利益是一致的。要保护双方的利益关键是抓好安全生产。企业只有抓好安全生产，才能确保员工的生命安全。才能保证企业财产不受损失，才能保证企业正常生产，完成企业经营指标，离开安全生产什么指标都是一句空话。而安全生产来不得半点马虎。重要的是人员落实，措施落实。贵在领导重视抓、自觉抓、坚持抓。形成企业全员一齐抓，消除不安全生产的各种隐患，企业才可以避免损失，员工生命安全才有保障。

1、集团下属企业总经理是企业安全生产的总负责人。企业的安全生产是绩效考评的重要方面。总经理负责对企业管理工进行安全生产教育。编制安全生产管理计划，落实安全生产措施。抓安全生产检查、总结、评比、确保安全生产常抓不懈。

2、集团的企业管控中心总监、下属酒店、企业的工程部经理和保安部经理；华宇建筑企业工地项目经理；华宇钢构企业生产副总和安装副总；华冠钢铁企业的生产厂长；新会港码头企业生产副总；我凯豪庭地产企业的总工程师都是集团企业安全生产的直接责任者。负有不可推卸的安全生产责任。他们必须在管理中时刻保持安全生产意识，把安全生产摆在第一位。

3、集团下属企业总经理每年年会要与集团董事会签定安全生产协议条款（经营指标责任书）中部分内容。确保企业安全生产指标的落实，有效地控制企业安全生产，减少企业伤亡事故的发生，保障企业财产和员工生命安全。该项指标是对总经理个人绩效考评重要条件。

4、集团各企业安全生产的直接责任者每年要和企业总经理签定一份安全生产保证书。落实安全生产各项措施。有效地控

采购项目，违反采购流程或与供应商勾结，故意干扰中央采购行为。查处各种贪污、受贿、舞弊、有意抬高价格收回扣的行为。严格查处围标采购行为，发现即报集团董事会处理，严重者追究刑事责任。

7、中央采购中心要与企业使用部门紧密联系。由使用部门主管核定中央物品质量或提供物品品牌。

8、中央采购中心为企业采购之物品。由企业收货部按中央采购质量标准要求收货、如来货不符、各企业应立即通知中央采购中心派人查核。或拒收货不对板的物品。

9、集团中央采购中心为企业采购部直线管理部门。各企业采购部接受本企业财务部和集团中央采购中心双重管理。

10、集团下属企业投资固定资产（生产线或大型设备工程贵重零配件）和各种新建或维修工程或大宗原材料采购，均由集团董事会指派专门董事负责采用投标和议标方式、发包工程和签定合同。各企业管理干部均不能私自发包或变相发包工程，也不能干扰集团的投/议标工作，一经查出严肃处理追究责任。

11、每项工程投标（议标）均有三个队以上，由集团企管中心评审合格的供应商或各企业推荐或集团企业董事推荐合格的供应商参加投标（议标）。

12、投标程序：

（1）先审核各参投队伍资质是否达到集团要求。有否做此项目的经验，做过工程的质量和信誉如何。

（2）参与投标者按集团要求做出预算，在规定时间内把标书密封上交集团指定董事。如没有密封的标书一律作废。

（3）集团董事会统一开标，选择合理的1-3名进行议标。

（4）议标后，选择质量和价钱最佳投标者作中标方。不一定价低者中标。

（5）中标方与集团或企业签定工程或采购合同。

发生，保障企业财产和员工生命安全。

5、集团董事会或集团的企业管控中心每年要召开一次安全生产工作会。传达当地政府有关安全生产会议精神，检查各企业安全生产情况，进行总结评比。每年新春年会会对安全生产好的企业给予“安全生产企业奖”，对于安全生产抓得好的管理干部给予“安全生产先进奖”。

6、各企业总经理每季度主持安全生产会议一次，检查各部门对安全生产的执行情况。总结先进经验，批评忽视安全生产思想、通过检查、总结、评比、将安全生产的措施更加落实。将员工安全生产意识增强。各企业及时把避免事故发生的先进人物上报，在《家园》报表彰。

7、集团企业安全生产领导（总经理）每季度经营管理会议上向集团董事会汇报安全生产情况。

8、集团企业总经理要特别重视企业的生产设备维修保养，这是抓好安全生产重要工作，也是消除安全隐患重要工作。企业设备要有专职人员维修、保养、人员编制要保证，维修保养工作要检查，设备维修保养好了。除了保障安全生产外，还能有效地降低企业经营成本。

9、集团企业管控中心、人力资源管控中心要经常了解各企业的消防设备维修保养技术人员是否到位或称职。为企业及时提供称职的消防设备维修保养人才。确保消防设备正常运转。

10、集团企业每年可举行员工安全生产知识问答有奖比赛，由集团人力资源中心或企业人事部或行政部编写一些有关安全生产知识的问答。发给员工阅读，目的是通过比赛让员工增强安全生产意识，懂得如何保护自己生命安全和企业财产安全。各企业每年都要进行一次消防演习，训练员工安全反应意识。

### 〈三〉为保障集团持续发展、稳中求进，集团推行企业主要设备、原材料实施中央采购制度，企业工程项目实施投/议标制度，加强集团对企业经营成本和投资成本的目标管控力度。

企业的竞争，除了人才竞争、企业文化竞争、企业品牌竞争之外、而成本的竞

# 贺骏凯豪庭米兰暖冬交楼之喜

■ 骏凯豪庭 何小霞



米兰春天、米兰夏日、米兰秋天的童话、米兰暖冬，名冠骏凯豪庭的米兰系列洋房已经陪着大家走过了春夏秋冬。在这里，每一个系列的洋房开售，都受到了市民的追捧，深受业主们的喜爱。这两三年里，春、夏、秋系列的洋房已经顺利交付业主，入住的业主也已过半，米兰街的入住氛围越来越好了。时光匆匆，转眼又到米兰暖冬系列的收楼之时。

2015年7月30日，在这如火如荼的夏日里，骏凯豪庭-米兰暖冬精装洋房迎来了一百多名业主收楼之喜！

这些年，经过开发商的努力和建设，骏凯豪庭的配套也越来越成熟，除了免费楼巴、小区内穿梭的接送车、幼儿园的接送车外，新增的配套还有：去年底开张的骏凯豪庭美宜佳超市，占地面积近两百平方米，店面宽敞、货物品种齐全，环境舒适；还有近两个月，位于美宜佳超市旁边的一排临街商铺也在火热招商中，超过九成的商铺已经“名花有主”，招商工作取得很大的进展，可以说，米兰暖冬的这一批业主真的是十分幸运啊。在这一排商铺前走一圈，发现很多商铺已经在如火如

茶地装修中，如“沙县小吃”的饮食招牌已经高高挂在墙；从一些店铺门口张贴的装修许可上，可以发现，这些商铺的经营范围有：咖啡、冷饮、水果、甜品、快餐等等，看见这些，我想吃货们该流口水了吧！

销售中心二

楼的会所开放已经快了一年了，棋牌室、乒乓球室、桌球室、健身室已经成为业主们休闲娱乐的一个好去处。每逢周末或是节假日，业主们约上三五知己或是亲朋好友，来到会所，畅谈家常、谈笑风生。

米兰暖冬的业主，作为米兰系列的最后一批入住业主，尽享更多的配套和利好。入住即能感受到浓浓的生活氛围，前三期的业主入住已过半，生活气息也越来越浓厚，在米兰街的首层架空层花园处处能见到父母带着小孩，祖辈带着孙儿孙女散步的身影。夜幕降临时，三三两两散步的人群；健身器材上老人家的身影；儿童游乐设施上小孩的嬉笑吵闹声；家家户户飘来的饭菜香味；还有那窗户上透出来的温暖的熨黄灯光……这一切，都

那么平常，又那么温暖，那么幸福！

幸福就是春天里偶然闻到的路边阵阵花香，看见风中翩翩起舞的彩蝶；夏天里穿着颜色鲜艳的长裙坐在银洲湖边看日出日落，看风中飞舞的裙摆印在落日的余晖里，看初夏里那漫天飞舞的蒲公英；秋天里走在铺满落叶的威尼斯大道上，细细倾听着脚下传来的沙沙之音，犹如天籁之音；冬天里晒着暖洋洋的阳光，躺在草地上看云舒云卷。

幸福就是我来，你在暖冬等我！



## 第51期《家园报》 优秀稿件：



- 一、骏凯豪庭  
《认知自我 改革创新》
- 二、新会港操作部  
《在挑战与机遇中发展》
- 三、温莎堡物业——彭雄  
《转变思路，奋发图强》
- 四、凤岗酒店——朱婷婷  
《不一样的夏天》
- 五、骏凯豪庭——尹芳  
《同舟共济，与企业共发展》
- 六、家园·编辑部  
《工作从修正态度开始》

# 成为优秀酒店人的习惯

■ 石龙酒店

酒店管理优质服务的根本，是铸造一支优秀的服务人员队伍。酒店开展一系列培训工作的最终目的，就是要培养员工形成良好的行为习惯、管理意识、服务行为、思维观念、道德品质。酒店的经营目标、企业文化是要靠全体员工共同努力才能够实现的。任何一家成功的企业，首先是服务人员观念与意识的领先和成功，服务人员观念意识与企业文化的一致。

## 1、服从

酒店有着复杂的组织结构体系，层层负责、逐级管理。管理人员和服务人员必须以服务为天职，以工作指令为行动准绳。服从观念的树立是做好对客服务工作，以及优秀服务人员应具备的首要条件。

## 2、纪律

酒店服务人员要有严谨踏实的工作作风，同时更需要树立严格且严肃的组织纪律观念。酒店就像一部大型机器，要保证其正常运转，同时保证机器所生产的产品是优质合格的。要树立强烈的遵章守纪观念，以严格的劳动纪律、规章制度、奖罚条例来约束行为。

## 3、自律

酒店服务人员，还应具备高度的自律观念，在日常服务工作中，做到自觉、自愿、自律地做好服务工作、守纪工作。做到管理人员在场和不在场一个样，服务质量、工作质量督导和不督导一个样，检查与不检查一个样。服务人员的自律行为，主要表现在以下方面：行为规范的自律，

仪容仪表的自律、言谈举止的自律、工作及生活小节的自律，工作质量、劳动纪律的自律。

## 4、服务

“干一行，爱一行”是古人的古训。酒店管理无大事，但服务工作件件是小事，要做好每一次对客服务工作，必须全身心投入，把做好服务、客人满意贯穿于年复一年、日复一日的服务工作之中去。

## 5、礼貌

法国文学家卢梭曾说过一句名言“生活里最重要的是礼貌，它比最高智慧和一切学识都重要”。作为酒店行业的从业人员，礼貌是我们待人接物、文化素养、行为规范、服务优劣、管理水平高低的一面镜子。服务人员见到客人微笑、问好、谦让、彬彬有礼，客人会感到有回家的温暖感。否则其他工作做得再好，也将是失败的。礼貌观念的树立与强化，并贯穿于日常服务工作的始终，是酒店管理经营成功与否的关键，也是一个服务人员是否合格和职业水准高低的体现。

## 6、技能

酒店管理看似简单，但要做好、成为一名优秀服务人员，还必须练就一身过硬的本领，熟悉自己的工作职责、工作程序、优质服务标准。良好的职业技能是给客人提供优质服务、高效服务、周到服务的基础。业务技能不熟练、不精通，要想做到优质、快捷的服务，只能是一句空话。

## 7、团队

酒店是一个需要各部门相互配合、协调，讲究群体合作、部门协作的现代企业，虽然各部分分工不同，每个员工的职责不同、岗位不同、任务不同，但酒店有两大核心任务是全体员工从上到下、从内到外齐心协力才能够完成的。一是营造100%的顾客满意率和优质服务；二是创造良好的经济效益和社会效益。所以，酒店中每个员工树立高度的团队观念、集体观念、协作配合观念是十分重要和必要的一项工作。只有每个成员的团队观念强烈了，企业文化、凝聚力才会强大，整体核心竞争力才会更高、更强。

## 8、吃苦

酒店许多部门如礼宾、客房、保洁等，有时是十分辛苦的，所以优秀员工要树立吃苦的观念。

## 9、学习

文化知识是21世纪企业核心竞争的基础，作为一名高素质的酒店管理人员，必须树立强烈的学习观念，惟有“学习、学习、再学习，提高、提高、再提高”才能做好本职工作，提高业务技能，提高服务水平，提高个人综合文化素质的根本。

## 10、诚信

诚信是企业长远发展的根本，也是服务人员能赢得宾客尊敬，建立友好客户关系，培养忠诚客源的基础。目前，国内各行业都在为建立一个诚信的社会环境而努力，酒店行业更是服务于人、感动于心的行业。作为一名服务人员应自觉树立良好的诚信观念。对客的承诺一定要守信，给客人代办的服务一定要认真、可靠，给客人提供的服务一定要准确及时，给客人的各项的服务收费一定要明码实价。

## 11、竞争

市场经济就是竞争淘汰经济。酒店人必须懂得入职竞争、岗位竞争、服务竞争以及市场竞争。生存竞争是无处不在，无处不有的。作为当代酒店服务人员，必须具有强烈的竞争观念，有了竞争观念，员工才会有危机感、紧迫感、压力感、责任感。

## 12、节约

酒店行业服务人员一定要注意节约一滴水、一度电、一方气、一张纸，努力把自己培养成懂得环保、节能、节约，设备设施维护保养的新型管理服务人才。“节约一分钱就是百分之百的利润”。

## 13、创新

创新是企业发展的灵魂。服务人员除了扎实地掌握好服务的规范化、标准化以外，还要因人、因时、因地的做好个性化服务、特殊服务、超值服务。在工作中有创新意识，不能死搬教条和书本知识，创新是延伸服务和发展的生命。现代企业需要树立变革和创新观念，去创造新的服务、新的企业文化、新的营销理念，广大员工都能树立不断创新的服务观念、经营观念，那么这个企业的经营一定会是蓬勃发展、长盛不衰的。



# 你们是酒店的骄傲

■ 凤岗酒店 韦彬润

他们是酒店基层的员工，过着平凡的生活，做着平凡工作，但有着不平凡的人生，高尚的道德品格。

They are hotel junior employees, live an ordinary life, do ordinary work, but have extraordinary life, the noble moral character.

他们在意外之财面前不为所动，主动把客人遗掉的金钱物品上交给酒店，及时的还给客人，不昧良心去占有不属于自己的东西。

They stayed out of windfall profit, hand over guests' money and other items to hotel or give to guests timely, instead of occupying what does not belong to them without conscience.

他们用行动告诉我们，财富是靠自己双手辛勤获得，不是牺牲别人的财富。

They told us with actions, wealth is to get with their own hands, not to take from others.



洗衣房 余琴  
在522房的洗衣里发现有人民币  
480.1元



管家部 李跃玉  
在中餐1楼男洗手间拾获钱包一个  
(内含人民币1600元，身份证一张)



中餐厅 王绍军  
于宴会厅拾获索尼照相机两台



前厅部 刘华林  
在大堂沙发上拾获白色苹果手机一部

## 拥有一颗感恩宽容的心

■ 集团总部 张立静

每次听到《感恩的心》这首歌内心都无比的柔软，一触即化。一个无比感性的人活在自己的精神世界里，一句话，一首歌，一句诗，一个场景，突然的呈现，总是有股前世今生的感觉，不过现实的世界纷繁复杂，我们努力过着属于自己的生活，现实的欲望总是把生活洗刷的体无完肤，但越是这样拥有一颗感恩的心就越发的弥足珍贵，以一种傲娇的姿态体验着人生的苦与乐。

生活中我们每个人或多或少都得到过别人的帮助，经常发生这样的事，两人彼此关系一直很好，有时就为一件琐碎的小事，或者是一次没按自己的意愿办事就会结怨，各自站在自己的角度，诉说着自己的理由，唯一改变的是从此萧瑟变陌路。也许我们每个人都会犯同样的毛病，就是别人对我们有十次好，有一次不好，前面的十次好就被我们全部抹杀。

别人扶了你一把，也许你很快就忘记；别人踩了你一脚，也许你会永记心中。我

们记住了别人的缺点和错误，记住了别人慢待我们的地方，于是便耿耿于怀，越看这个人越满身缺点，越看这个人越不可理喻，而别人恰恰是一面镜子，我们对它凝眉瞪眼，镜子反射回来的也是瞪眼凝眉，原本小的缺点在我们眼中无限放大了，我们看这个人简直是眼中钉，肉中刺，必先拔出而后快。

当别人对你不敬的时候，你总是记住别人的好处，哪怕别人点点滴滴对你的好处，你都默默记在心中，慢慢地，你心中的怒气就会烟消云散了，心胸也自然开阔了，量小失友，度大聚朋。有了宽阔的胸襟、宽宏的肚量，才能赢得朋友间的信任，增进团结，密切友谊。

记住别人的好，可以培养自己谦虚的品质，人无完人，对人宽容就是对自己宽容；善待别人，其实就是善待自己！专挑别人缺点，不能容人的人，必然自我感觉良好，看不到自己身上的缺点，从而丧失改进提高的机会；记住别人“滴水之恩”

的人，则往往能见贤思齐，虚心学习他人身上的优点，因此自己身上的“好处”也会越来越多，人际吸引力就会越来越强，无形中就拥有了更多的精神财富。

朋友之间，记住别人的好，就会拥有更多的朋友，家庭成员亲属之间，记住别人的好，这个家庭一定会其乐融融。记住别人的好，拥有一颗感恩的心生活，远比记住别人的缺点、毛病，怀着一颗怨恨之心痛苦地生活要强上一万倍。既然如此，我们为什么不记住别人的好呢？

有的人得到的还不止是“滴水之恩”，如父母的养育之恩，师长的谆谆教诲，亲戚朋友的关心，同事的热情帮助，领导的信任等，这些都是我们成长进步的重要因素。难的是在受到帮助之后，你是否有感激之情，有没有涌泉相报之举？

记住别人的“滴水之恩”，要具有一颗宽容的心和崇高的境界。记住人生历程中曾经帮助过你的人，也记住生活给予你的每一缕善意的微笑，或者每一份源于心底的感动，用一颗感恩的心去对待别人，你将会发现，生活中具有了感恩的心而多了欢笑、快乐、真诚，少了虚伪、欺骗、伤害！

曾经有个小国的人到中国来，进贡了三个一模一样的金人，金壁辉煌，把皇帝高兴坏了。可是这小国的人不厚道，同时出一道题目：这三个金人哪个最有价值？皇帝想了许多的办法，请来珠宝匠检查，称重量，看做工，都是一模一样的。

怎么办？使者还等着回去汇报呢。泱泱大国，不会连这个小事都不懂吧？最后，有一位退位的老大臣说他有办法。皇帝将使者请到大殿，老臣胸有成足地拿着三根稻草，插入第一个金人的耳朵里，这稻草从另一边耳朵出来了。第二个金人的稻草从嘴巴里直接掉出来，而第三个金人，稻草进去后掉进了肚子，什么响动也没有。老臣说：第三个金人最有价值！使者默默无语，答案正确。

小故事大道理：最有价值的人，不一定是最能说的人。老天给我们两只耳朵一个嘴巴，本来就是让我们多听少说的。善于倾听，才是成熟的人最基本的素质。

## 读故事 品人生

——三个金人

## 夏季保健二三说

■ 石龙酒店 蒋丽芸

炎热的夏季，气温高，暑气入侵，特别是在我们广东地区，不但热而且湿，人们经常会出现上火，喉咙肿痛，皮肤出油，神思倦怠等问题。所以在夏季，养生保健知识是不可少的，那么夏季养生保健知识有哪些呢？下面就给大家带来了一些夏季保健的小知识，希望能为大家排忧解难。

一、夏季要降火祛暑  
夏天气温高，天气热。很多人会出现上火的情况，在饮食方面，大家可选择多些苦味的蔬果来降火哦。比如：苦瓜、苦菜……都有非常好的清热降火，消炎解毒的作用。苦瓜可以做成凉拌苦瓜、冰镇苦瓜、苦瓜黄豆龙骨汤等等。也

可以选择冬瓜来降火祛暑，冬瓜可以做成冬瓜汤、冬瓜盅、冬瓜羹，也可以加入瘦肉炒熟，无论怎样搭配，冬瓜都是一款降火良品，建议夏天可以多吃……

另外，我们酒店有很多需要户外工作的同事，比如保安部的同事，PA部的同事……也可以自行煲凉茶来解暑。夏枯草、五花茶或者茅根竹蔗水还有绿豆金银花水都对解暑祛暑降火非常有效。

当然，防暑降火的根本还是要注意饮食，尽量少吃煎炸的食品或者辛辣刺激的食物。每一餐都尽量要吃得清淡，少盐少油应该是现代人的饮食标准，这样才会有健康的身体。

二、补充营养物质  
夏天要注意补充蛋白质、维生素、以及水分、无机盐。要多吃富含蛋白质的食物。比如鱼类、蛋类、白肉类、奶制品和豆制品。

维生素方面要注意多摄取维生素C，多吃蔬菜和水果，尤其是西红柿、杨梅、西瓜、橙等维生素B方面，则应多吃谷类比如

早餐我们可以选择麦片、玉米、小米粥等等，也可以适量吃些动物肝脏。还有一样不要忘了，就是要补充钾，多吃海带、紫菜等海产品。

三、健康饮水  
夏天高温，我们会大量的排汗，随着汗液的大量排出，往往会将体内的电解质成分特别是盐分随着汗液的排泄而大量蒸发，此时，如果不能及时补充水分，往往会造成体内正常代谢发生紊乱，因此，在夏日里我们要科学的饮水。

首先白开水是最好的最健康的补水选择。白开水进入体内后最容易吸收，白开水最好选择40度左右的温开水，尽量不要喝冰水，你们试想一下：当你把0度的冰水或者冰冻的饮料倒进37度的胃里，可小便却是热的，是谁把0度的冰水转化成37度是尿液呢？是脾胃，是肾转出热能把它煮成了37度。所以，老爱冰水，你的脾胃肾肯定不会好。

还有一个，是给爱美的女性朋友的，就是糖水护肤，夏天皮肤容易出油，导



致痘痘生长。大家可以每天起床后喝一杯蜂蜜与醋调成的蜂蜜水，醋可以根据自己的喜好加入果醋或白醋，一点点就可以了。蜂蜜可以改善人体内血液成分，促进心脑血管功能的运作，并补充体力，消除人体疲劳。

以上就是夏季养生保健小知识，大家记住了吗？