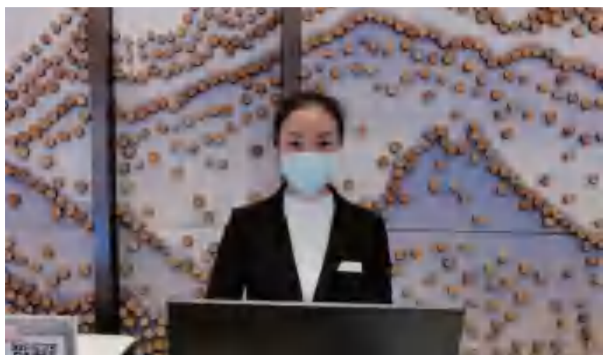


服务的“境界”

——温泉酒店 GRO 主任辜蓬英访谈录



酒店前台办公室内，客户关系（GRO）主任辜蓬英正在电脑前专心致志地做着客情记录。聊起近期客人给她和她的伙伴们送锦旗的事，小辜赫然一笑，说：“真没多大事啊，说实话，收到锦旗的那一刻，我们都感到有些突然咧。”随后她便将事情经过娓娓道来。

那位送锦旗的客人，7月30日曾入住酒店。当时，他是通过平台预订的，一行人想体验一下我们养心苑和华美达酒店的服务。华美达在咱景区入口旁，而养心苑是在咱们的景区里面，两家酒店相隔还是有一段距离，去养心苑是需要乘坐咱们的摆渡车。预订咱们华美达的客人是不包含景区门票的，由于客人还有一间预订是养心苑，我们为客人赠送了景区门票，同时也安排专人帮忙接送。在送客人等车的同时，我向客人介绍我们四季花海景区游玩建议，以免客人来回折腾，造成不好印象。

此次接待，客人离开时表示相当满意。

8月22日，客人再次光临我们酒店，此次是由营销同事引领到前台办理入住的。当时也是我在接待，一见面我就准确叫出了客人的姓氏，客人脸上瞬间布满了笑容，看得出来，对于过了这么久我还能记得他，客人是非常高兴的。看见我们安保经理，客人还主动与他打招呼，说：“我上次来就是坐你的车，你们酒店的服务真的很好，很热情、负责。”看来，仅来过一次酒店的客人，对我们的印象还是比较深刻的。这次接待，在伙伴们的共同努力下完成得也很圆满，客人离开时竟特意做了面锦旗送过来，这令我和大家都挺惊讶，同时也非常感动、高兴。

事情果然并不复杂，但“不复杂”的背后却另有深意，那就是我们的服务人员与客人之间真心与真情的交流、细致与细节的沟通，比如一句亲切的问候、一声熟稔的称呼、一种贴心的照顾……正如小辜所言：“我觉得做好服务的关键，一是要热爱这份工作，二是要真心把客人当家人，我们为客人提供服务的一言一行、一举一动都是发自内心的，没有虚伪与做作，这一点客人是能感受到的。我们不是倡导说‘来了就是花海人’吗？来到花海的客

【上接第一版】态度决定高度，境界决定水平。推进二次创业，我们要坚持公司领导在一线指挥，部门领导在一线工作，业绩在一线创造，问题在一线解决。要认真查摆问题，查找不足，寻求切实可行的解决办法，彻底解决公司目前存在的各种问题。要认真落实工作任务，构建长期而有效的管理机制，确保活动持续深入开展。

在二次创业精神主题学习教育实践活动中，各级主要管理人员要精心谋划、精心准备，制定出切实可行的方案，认真抓好贯彻落实；所有管理人员要以身作则，带头行动，用实际行动将这次活动的措施要求落到实处。

通过这次活动，我们要在公司倡导一个全新的工作行为导向，打造全新的工作氛围，那就是践行一种精神，创业；培养一种思维，发展；树立一种意识，主人翁；保持一种状态，奋斗；倡导一种风气，

人，我们也应该把他们当自己的家人一样对待。在我眼里，每位客人都是我的家人。”看得出来，小辜说起这些都是那么质朴、自然，在服务行业干过多年的她，早已不把这份职业当成谋生的手段，而是一种与社会沟通、与心灵碰撞的通道。唯有热爱，才有付出与收获。聊起多年来处理宾客关系的体会，小辜说：“其实，作为按星级标准打造的酒店，我们面对的客户素质都很高，之所以会发生一些矛盾纠纷，主要还是我们服务人员缺乏换位思考意识，只要我们能站在客户角度考虑，很多问题都能迎刃而解。”接着，她又讲起了自己经历的另一件事。

那是去年十一期间的事儿了。十一是酒店的黄金周，几乎每天都是满房状态，我们酒店属于景区酒店，离县城还是有一段距离，自驾挺方便的，但对于打车出游的客人来讲就不是那么方便了。当时，有位客人入住我们的九龙湾温泉度假酒店，这是我们刚开业不久的一家酒店，很多设施条件相对还没有那么完善，而且当天下着大雨，客人在酒店大堂大发雷霆。（当时刚好空闲我们正在吃饭）我听见外面声音很大，就直接到大堂查看情况（在不清楚情况的状态下，我们是不会直接插话的），倾听客人与前台工作人员的对话（客人原话是投诉酒店设施条件不完善，同时还说如果有投诉本，她可以写三大页）。待了解大概情况后，开始主动与客人聊天（在与客人聊天的时候了解客人一家出游情况，她的先生是咱们英山医院请来的一位教授，想着孩子也放假就一家出行了）。由于先生要去医院参加座谈会就开车先去了，剩下女士和老人以及两位小朋友，当天又在下雨，出行很不方便，打车打了很久也没有车，给客人造成了很不好的印象，加上是疫情特殊时期，客人要考虑的因素较多就直接在前台发起了脾气）。大概了解情况和客人需求后，开始针对性解决；向领导说明情况后开车带客人去酒店接客人的父母和孩子，在行驶过程中一直在向客人解释酒店设施不完善的原因，同时消除客人对酒店的不满，安抚客人的情绪，一切都向努力的结果发展，最终此事由最初的客诉到最后客人表示不好意思，向我们致歉并表示感谢。

对于事情结果，小辜并没有表现得得意，她反复强调，在她看来，客人都是非常素质的人，只要我们服务人员学会换位思考，事情就变得简单了。大道至简，海尔张瑞敏说过一句话：“把每一件简单的事做好就不简单，把每一件平凡的事做好就不平凡。”提高服务质量，既需要我们在硬件方面不断投入，更需要我们服务人员真情实感、全心全意地投入，这就是服务的最高“境界”。

正向：强化一种能力，执行；坚定一种追求，绩效；营造一种氛围，向上。

面对百年未有之大变局，站在中国式现代化建设的新起点上，挑战与机遇并存，希望与困难同在。只有抢抓机遇，看到希望，才会有信心；只有看到挑战，重视困难，才会有动力。发展才是硬道理，问题只有在发展中去解决，困局只有通过发展去破局。

发展是永恒的主题，再出发是奋斗的号角。我们要把思想认识、工作措施统一到公司的发展战略部署上来，牢固树立危机意识、创业意识、奋斗意识，继续践行主人翁意识、大局意识、责任意识、服务意识，以只争朝夕、时不我待，努力拼搏、奋勇争先的精神，用实干加巧干不断取得新成就。

只要思想不滑坡，办法总比困难多。我们有

抓好抓实主题活动 蓄力赋能公司发展

全员二次创业精神主题学习教育实践活动是公司在新发展阶段提出出来的一项新的战略举措，我们要抓好抓实，千万不要只是草单应付、虎头蛇尾，千万不要让活动流于形式，千万不要只存于表面而没有深入实际。

为了更好地将这次活动推向深入，我们要注意弄清楚以下几个问题：

一要弄清楚活动中提到的二次创业是什么？二次创业不是让我们去投资干新的大项目，而是要在全体员工中倡导创业精神，立足现有平台发展，让每一个人都能够以饱满的精神、积极的状态、负责的态度全身心地投入到工作中，努力地把工作做好。

二要弄清楚为什么要开展二次创业精神主题学习教育实践活动？一是在当前不断变化的大环境下，我们要想继续保持好的发展势头，就必须付出比以前更多的努力，比别人更多的努力；二是公司发展壮大了，时间久了，难免会出现思想滑坡、作风涣散、管理落后等问题，需要整改。通过活动给大家敲敲警钟，提醒提醒大家，对错误的地方及时进行纠正。

三要弄清楚二次创业精神主题学习教育实践活动怎么搞？一是提高认识，主要领导重视，带头参加，以身作则，率先垂范，充分发挥示范带动作用；二是做好宣传发动，全面营造活动氛围，充分调动所有员工的积极性，要做到全员参与、全员行动；三是结合实际，将活动与各自的工作实际结合起来，从小事做起、从身边的事做起、从我做起，要从根本上解决实际问题；四是做好活动总结，在活动开展过程中要边开展边总结，对在活动中涌现出来的一些好方法好经验要及时做好总结推广。

四要弄清楚二次创业主题教育活动要搞到什么程度？我们深知创业是企业持续发展的不竭动力，创业精神是企业永葆蓬勃发展的动力源泉。我们要时刻保持一个创业的心态，去对待工作中的每一天，去对待工作上的每一个环节，要让创业精神植根于每个人的大脑，让大家时刻保持良好的工作状态，积极努力的心态，认真负责地把每一项工作做好！

大河无水小河干，大河无水小河干。我们每一个人有责任有义务为公司的发展贡献自己的力量。我们要立足本职工作，勤勤恳恳，兢兢业业，为公司发展努力奋斗；我们要坚守自己岗位，出谋划策，攻坚克难，为公司发展贡献聪明才智；我们要着眼公司未来，深耕当下，谋划未来，为公司长久发展蓄力赋能！

信心、有能力，依靠我们的头脑和智慧，用我们的双手和汗水，让公司迎来第二次大的发展。重任在肩，唯有“干”字当头，大局之下，人人担责。我们要振奋精神、坚定信心、鼓足干劲、扎实工作，以实实在在的行动践行二次创业精神，不辜负时代的使命，不辜负公司发展的初心，不辜负全体家人的期盼，在新的创业征程上不断创造新业绩。



中信仁和 通讯

顾客好评是我们的第一使命	
湖北中信仁和科技集团有限公司 主办	
2022年9月刊	
总第41期（内部刊物）	
2022年10月15日 出版	

【编者按】金秋十月，丹桂飘香。集团组织开展的全员二次创业精神主题学习教育实践活动已正式全面启动，各单位积极响应，迅速行动，纷纷作出了安排和部署，一场重燃创业激情的主题思想学习教育实践活动正在集团各单位全面展开。

重整行装再出发 奋斗开启新征程

本刊特约评论员

当前国际形势动荡不安，国内新冠疫情反复不断，中国经济增速大幅度放缓，国家产业布局出现重大调整，实体经济面临重新洗牌，一大批企业纷纷倒下，还有相当一部分企业处在倒闭的边缘，很多企业都处在水深火热之中。在我们身边，能够亲眼看到与我们密切相关的产业也都遭受沉重的打击，如房地产市场持续低迷，新建的房子卖不出去，建筑施工回款比以前更难；旅游市场直接跌到了谷底，与之配套的宾馆酒店业、餐饮服务业也一直在低位徘徊。在如此复杂的经济环境之下，我们也深受影响。为了应对当前的困难和挑战，尽快突出重围，公司决定实施开展二次创业精神主题学习教育实践活动，以提振士气，带领全体员工重整行装再出发，努力奋斗开启新的征程。

公司成立二十年来，总体来看，我们的发展是健康的，我们的发展质量是比较高的，我们取得了巨大的成就，创造了一番事业，在相关领域已经有了一定的影响力。

但我们要清醒地看到，最近几年，尤其是自2020年新冠疫情发生以来，我们的增速也明显放缓，年度经济总量增加大大减小，经济效益大幅度下滑，企业收益大不如以前，等等。公司的发展面临种种困难：新的好的政府项目接不到，已经竣工和在建施工的项目回款普遍较慢，开发的房子卖不动，景区客流受限，经营很受影响，公司各大产业板块发展受到阻碍。当然，这里面有大环境影响的因素，但公司内部也或多或少存在一些问题，像部分人出现主人翁意识、大局意识、责任意识不强，工作积极性不够高，缺少主动担当和主动作为，当年创业时的那种艰苦奋斗、团结向上的奋斗精神也在逐渐消退；有时还存在畏难情绪，遇到困难就退缩，不去克服，不去想办法；甚至还有人目标不够清晰、方向不够清晰、思路不够清晰，选择了躺平。这些问题的存在，在一定程度上影响到公司的发展，在某些领域甚至阻碍了发展。

开展二次创业精神主题学习教育实践活动，是推进公司稳健发展的迫切需要。开展二次创业主题活动，就是为了解决公司在发展中存在的这些问题：就是为了纠正工作中存在的一些错误思想，转变工作作风，改进工作方法，提升工作效率，创造更大的价值；就是为了努力营造风清气正、和谐共赢的工作氛围；就是为了打造勇于拼搏、敢于创新、主动担责的奋斗团队，更好地促进公司高质量的发展。

开展好二次创业精神主题学习教育实践活动，必须提高认识，加强领导，上下一心，真抓实干，迎难而上，开拓进取；必须全员参与，统一思想，统一行动，全力以赴做好补强各项工作。下一步，我们必须做好以下几个方面的工作：

第一、要加强思想建设。

解放思想，建立新思维，构建新阶段工作思想新体系。尤其是管理人员的思想要解放，要彻底放下已经不能适应新形势新发展要求的老经验老做法，重新去学习，重新去总结，重新去探索。我们要明白，管理人员思想解放的程度、视野开阔的宽度、目标确定的高度，直接决定着公司实现跨越发展的力度和速度。要积极推进思想大解放，用新理念、新思维审视新形势，把握新优势；要树立想干事、干成事的思想，以要干就干好事、要争就争一流的豪情，全力以赴地做好本职工作，在公司上下形成比、学、赶、帮、超的工作氛围；要充分利用好国家政策，在不断改革中找出路，寻求突破。要坚决去除说空话、评头论足、说三道四的不良习气，去除怕风险、怕负责任的心态。要增强创业再出发的紧迫感、使命感和责任感，积极转变思想，努力树立艰苦奋斗的作风，全力打造勇担当、愿付出、敢作为的团队风貌，这是我们实施二次创业能否取得成功的关键。

第二、要加强制度建设。

革故鼎新，立章建制，营造公平和谐的工作氛围。随着公司的不断发展

壮大，原有的管理体系、管理机制有许多地方不能适应新的发展形势，满足不了新的发展要求，这就需要我们重新去定位，重新去思考，重新去判断。对已经不能适应新发展思路的管理体系要打破、管理制度要废除，根据新的要求重新去塑造、重新去调整，形成一套新的管理制度和新的管理体系。要通过制度更新、体制创新等工作，充分激发团队工作活力，激发员工的创造性和主动性，给员工创造一个乐观向上、积极进取的工作环境。

要加大工作力度，组织大摸底、大排查，找出不适应新形势新要求规章制度，迅速组织修订；根据工作实际，建立切实可行的考核激励机制，既保证工作有序开展，又能很好地激发团队奋斗状态。

第三、要加强素雨建设。

敬业尽责，爱岗奉献，全面建树岗位新形象。面对新形势、新任务、新要求，全体员工要加强学习，全面树立主人翁意识、大局意识、责任意识和补位意识，做到责随职走、心随责走，常想肩负责任之重，常思岗位来之不易；要清醒地认识到当前的发展成就来之不易，当前的历史机遇不容错过；要切实做到在其位谋其政，谋其政尽其责，勤勤恳恳，兢兢业业，做好持续艰苦奋斗的思想准备。要主动确定更高的工作标准、更远的目标，以早启动、快推动、争主动的工作劲头，实现各项工作快落实。

要始终将公司的事当作自己的事，将公司二次创业作为自己的个人创业实践，积极行动，努力创新，不断实现新突破。

第四、要加强团队建设。

加强协调配合，形成合力，整体提升团队的凝聚力和战斗力。要加强沟通，增进了解，相互形成默契，相互支持，形成合力。转变工作作风，改进工作方法，提高工作效率。加强培训，提升员工素质，培养员工积极工作、主动作为的工作态度和工作精神。加强企业团队形象打造，树立企业品牌良好形象。要下定决心抓好工作落实，对在工作实际和工作检视中发现的问题，一件一件抓好落实，做到件件有结果。

要团结一心，奋力拼搏，再创辉煌。开展二次创业不是哪一个人的事，是公司全体员工共同的目标、共同的事业，需要我们每一个人的尽心竭力，需要我们每一个人的努力奋斗。只有这样，我们的思想教育才有意义，我们的实践活动才有成果，我们新的发展目标才能实现。

第五、要突出示范带动。

以身作则，率先垂范，充分发挥骨干分子的示范带动作用。各级管理干部、全体共产党员、共青团员和入党积极分子，要做好表率，勇挑重担，敢于担当，勇于负责；要以旺盛的精力、高昂的斗志，始终冲在公司各项工作的最前沿。

要加强典型示范带动，促进二次创业精神主题学习教育实践活动的顺利开展。骨干分子是企业发展的中坚力量，是公司发展的强力推手，每一位骨干分子要充分发挥自己的聪明才智，在公司二次创业征途上争先锋、当典型、做示范。

思路决定出路，格局决定结局。我们要在二次创业精神主题实践活动中，认真摸底，仔细研究，制定出符合客观实际的工作措施和方法，然后抓好贯彻落实。活动的效果怎么样，关键要看我们的思想是否统一，目标是否统一，方向是否统一，大家是否能够心往一处想，劲往一处使，是否具有持续吃苦耐劳、艰苦奋斗、无私奉献的敬业精神，是否能够保持持续的、旺盛的战斗力。

我们要站在全局的高度，充分认识到实施二次创业精神主题学习教育实践活动，是通过自我警醒、自我革新、自我创造，来战胜自我束缚、克服内部困难、战胜外部挑战的重大战略举措。搞好二次创业精神主题学习教育实践活动，事关公司发展大局，事关全体员工切身利益，我们必须要把这次活动扎实开展好。（下转第四版）

黄冈市政协聚焦“发展生态康养产业，推进大别山绿色生态经济带建设”协商建言



8月24日，黄冈市政协召开双月专题协商会议，聚焦“发展生态康养产业，推进大别山绿色生态经济带建设”进行协商建言。

市政协党组书记、主席洪再林，市委常委、副市长荣先国出席会议并讲话。

会上，市政协副主席何东英作主题发言，市生态环境局介绍全市生态康养产业发展情况，倪志勇、肖云丽、卢峰、杜勇、陈浩等委员围绕生态康养产业发展与生态环境保护、驱动生态康养产业内涵式发展、打造华中地区文旅康养核心区、强化政策支持、加快智慧旅游平台建设等议政建

言。秦媛、帅芳委员现场提问，市林业局、市卫健委积极回应。

会议认为，市委、市政府深入践行习近平生态文明思想，落实“健康中国”战略，不断放大黄冈生态优势，强化要素保障供给，推进产业融合发展，生态康养产业发展势头很好，前景广阔。

会议强调，要深入学习贯彻习近平生态文明思想和习近平总书记关于人民健康的重要论述，坚持目标导向，聚焦群众身体健康，持续推进生态惠民、生态利民、生态为民。要认真贯彻落实新发展理念，大力发展生态康养产业，坚持问题导向，聚焦产业发展现状，提升发展规划，探索“康养+”模式，加强品牌建设，推进文化赋能，打造红色文旅与绿色康养基地；坚持政府主导，聚焦要素保障供给，加大政策支持，加强资金保障，加快人才培养。要充分发挥政协组织的优势和作用，积极建言献策，广泛凝聚共识，充分知情明政，持续助推生态康养产业高质量发展。

市政协常委、中信仁和集团董事长杜勇做了题为《关于强化政策支持，扶持生态康养产业市场主体做大做强》的重要发言。

四季花海公司开展2022年新员工培训



为使新进员工迅速熟悉并适应公司环境，更好地了解公司发展历史和核心价值观念，掌握各项规章制度，顺利融入公司工作，在新岗位发挥个人优势，近日，四季花海公司开展了新入职员工岗位培训。

培训班上，来自公司内部的讲师们全方位地宣讲了公司的文化、规章制度，岗位操作规范、操作流程，服务技巧、技术要领等等，通过这次培训，帮助新进员工快速了解公司情况，迅速掌握岗位技能，更快地融入到公司大家庭中来，尽早在各自工作岗位上发挥各自的作用，放出更大的光芒。同时，鼓励大家跳出固有思维，要有改变和创新意识，在新的工作岗位上能够坚守底线，提升学习、思考和执行能力，在踏踏实实做好本职工作的同时，积极主动展示自己，做好“千里马”。

大家纷纷表示，在以后的工作中，一定继承和发扬好公司文化，遵守各项规章制度，提升业务能力，践行公司发展理念，为公司发展贡献自己的一份力量。

如“月”而至 情暖中秋 集团各公司为员工发放节日福利



秋光潋滟，莫不静好；凉风有信，花好月圆。9月8日，四季花海公司为全体员工发放了中秋节日福利，给广大员工送上了浓浓的节日关爱与佳节的美好祝愿，在公司内部进一步弘扬了中华民族传统文化，增强了企业凝聚力和员工的归属感，充分体现了“来了就是花山人”的企业文化。

在福利派发现场，四季花海公司总经理和各分公司经理分别为大家送上节日福利，一件件礼品，一阵阵欢声笑语，现场欢乐一片，洋溢着浓浓的节日氛围。接过沉甸甸的礼品，大家内心深深地感受到公司的关爱和温暖，纷纷表示，感谢公司的关怀，今后将继续做好本职工作，为推进四季花海事业再上新台阶贡献力量。

像四季花海公司一样，集团总部、建筑事业部、中泰地产公司在中秋节前统一给员工派发节日福利，送上节日的祝福。

中信仁和集团始终秉持“以人为本”的企业价值观，高度重视企业文化建设，一直传承着重大传统节日为员工送上节日的慰问和实实在在的福利礼品，给员工带来温暖与爱护。今后将采取更多的实际行动来彰显公司对员工的重视，传递公司对员工的关爱，打造令员工充满幸福感、归属感和获得感的公司文化氛围，让每一位员工都能体会到家的温暖！



热烈祝贺
湖北金港汽车公园
A区13#、17#楼被评为
2022年（上半年）
黄冈市建筑结构优质
工程和安全文明施工
现场。

用，促使公司项目建设管理上台阶。

三是抓后勤保障管理。通过召开座谈会、多方征求员工意见，制定了一批新的管理流程和新的管理办法，不断提升后勤管理质效，更好地为项目生产提供服务保障。

四是抓员工思想管理。结合集团组织的二次创业精神主题教育实践活动，深入开展员工思想教育，激发员工工作的积极性和创造性。

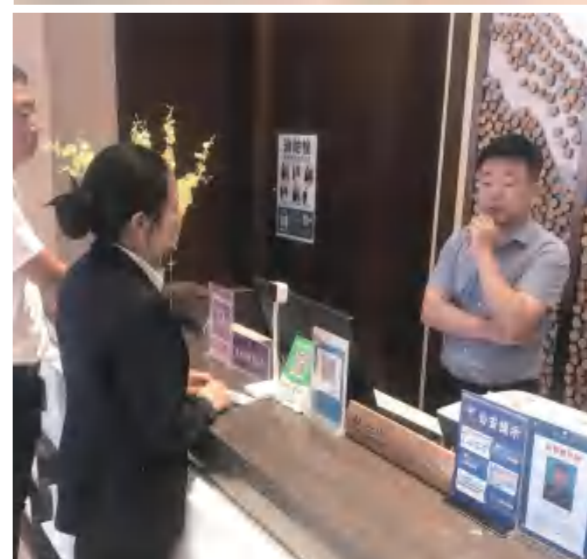
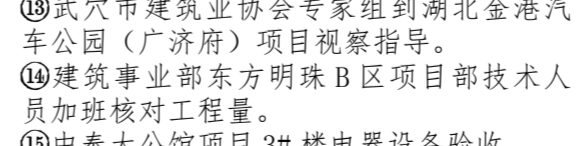
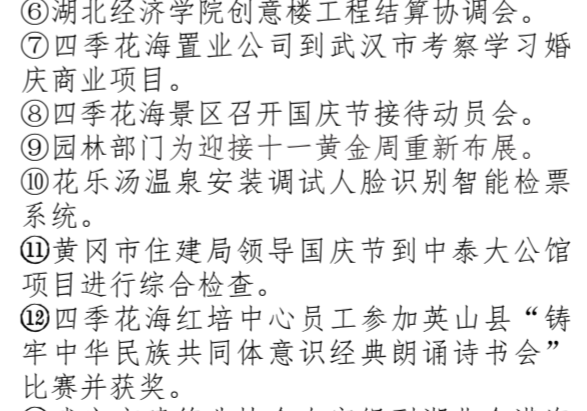
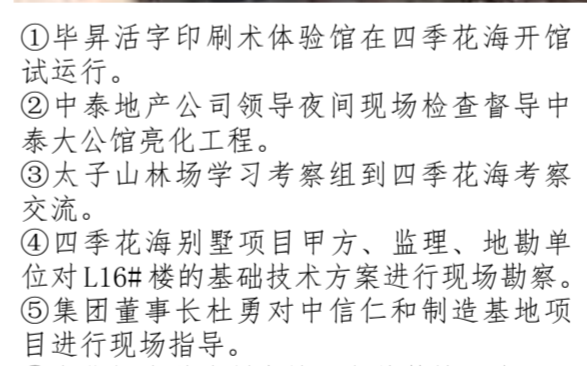


建筑事业部 加强管理促规范 简化流程提质效

今年以来，建筑事业部在加强经营运作的同时，强化质量管理、技术管理、安全管理、后勤保障管理，实行前勤后勤两手抓，做到管理质效两促进，确保完成全年任务目标。

工作中，首先抓管理人员素质提升。在落实好周会、月会制度的同时，加强专项培训，全面提升管理人员的综合素质能力，让每一位管理人员熟练掌握各自本职工作的要领，更好的指导管理实际工作；加强制度培训，熟悉公司的各项规章制度，更好地抓好制度落实；加强领导讲话精神培训，及时全面掌握公司的发展动态、领导的思想要求。

其次抓典型建设。投入大量的人力、财力，全力办好武穴金港汽车公园项目全市建设工程现场观摩会，为公司其他项目从技术、施工、管理、安全防范等方面树立了榜样，对提升公司整体形象，提高技术管理水平起到了很好的示范带动作用。



①	⑤	
②	⑥	⑪
③	⑦	⑫
④	⑧	⑬
	⑨	⑭
	⑩	⑮

