

兰海集团

LANHAI GROUP

—— 务实智初 和合精进 ——

兰海集团报

LANHAI GROUP NEWS

2018年第4期

(总第74期)

2018年6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.cnlanhaijt.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

费用源头控制实施一年成效显著

本报讯(集团机关 刘青 龙庆宏报道)去年以来,兰海集团上下全面贯彻赵友海董事长“经营效益为先挖潜增效 费用源头控制从我做起”精神,始终坚持经营效益为先的经营管理原则,努力挖掘现有资源潜力,提高资产利用效能,积极开展内部挖潜,有效降低成本。同时深入贯彻费用源头控制,提倡从现在做起、从我做起、从点滴做起,聚沙成塔、集腋成裘,靠全体员工共同努力构建费用源头控制的防护墙。从集团及各企业提供的数据和各方面的反映来看,“费用源头控制”措施实施一年来成效显著。

兰海物流
办公用品支出、用电量降幅明显

根据集团加强费用源头控制的工作要求,兰海物流精细管理、集思广益、多措并举,积极落实费用源头控制工作,一年来成效显著。兰海物流通过公司例会、部门与班组会等机会对员工进行费用源头控制工作的宣讲,强化员工“节约就是增效”的意识,并将费用源头控制工作与员工日常考核和绩效分配相结合,调动员工参与和践行节约、节能降耗的主动性和积极性。

在节能降耗减少浪费和支出方面:钢材总部地下停车场照明设备原为110支、每支20瓦的普通日光灯管,每月平均用电2560度,通过节能改造,将20瓦的普通灯管更换为18瓦LED雷达感应灯管,数量由原来的110支减少为50支。虽然数量减少了,但是照明亮度和效果却比原来有所提高。改造后2017年6月-12月平均每月用电量为1293度,与改造前相比平均每月下降1575度,节电率为55%。2018年1-4月总用电量为6088度,同比2017年1-4月总用电量12685度下降6597度,下降率为52%。2017年兰海物流各办公室共充电3480度,电费支出4002元,与上年同比充电量减少2220度,电费支出总

额减少2553元,降幅达39%。2017年办公用品费用支出(含物业)较2016减少了780223元,同比下降了29.52%;2018年1-4月办公用品支出302913元,较上年同比下降28%。

在挖潜增效、创收增收方面:2017年仓储业务停止后,兰海物流及时将原财务、储运部服务大厅、储运部办公室、物业经理办公室、市场部办公室、钢材总部2号楼楼前楼管员值班室、原储运部库房、东小二楼、西小二楼等闲置房屋进行整合优化后出租;2018年继续挖掘内部资源,有效利用闲置资源,将会议室、值班室、办公室、休息室、废旧物资室合并、优化后出租。经过不断的内部合并、优化,兰海物流钢材总部原自用房屋由2017年初的15间,缩减为4间,大大降低了房间的闲置和浪费。通过自用房屋、闲置房屋的整合、优化、出租,直接产生收益6355万元。

甘肃兰海物流股份有限公司总经理助理金文婷表示:“通过对数据的统计分析,费用源头控制的成效和重要性显而易见,也充分印证了我们常说的那句话‘节约就是增效’。在今后的工作中,费用源头控制工作将作为公司管理中不可缺少、常态化的工作,进一步细化完善数据统计、分析,继续推进和落实”。

新胜利宾馆
水电气用量下降、供暖面积核查成效显著

为进一步做好费用源头控制工作,从2017年3月开始,新胜利宾馆积极响应集团公司工作安排,在学习费用源头控制相关文件的同时,对员工进行宣传动员,并且在公共区域张贴标语、条幅,营造了良好的舆论氛围。同时,宾馆员工还就如何开展费用源头控制工作定期进行讨论,鼓励员工提合理化建议。

在节约热水方面,截止2018年4月底,共节约热水3954吨,节约热水费用1112万元。在节约用电、用水、用气方面,截止2018年4月底,仅客房部和餐

饮部两个主要经营部门共节约电费1042万元、共节约水费325万元;动力部共节约燃气费用392万元。

在节约原材料采购成本和其他费用开支方面:采购人员勤跑市场,增加网购途径,严格对原材料进行比价、审价后再购买,尽可能降低采购成本。并且在降低采购成本同时,做到货比三家,严把原材料质量关。餐饮部加大了原材料自购力度,部分原材料的采购价格有所降低。宽带费用和固话月租费全年节约费用36万元;垃圾清运费用由23万元/年降至1.5万元/年,节约费用8000元;此外还在方方面面通过开动脑筋、自己动手,想尽一切办法努力降低维修费用。

在加强日常巡检,降低费用开支方面:动力部对辖区所有供热区域供暖面积进行排摸,并与供暖面积存在差异的14家单位供暖面积逐一进行了复核与确认,新增外网核定供暖面积182万平方米/年,采暖收入增加60余万元/年。

兰州新胜利宾馆有限责任公司办公室主任唐丽表示:“在开展费用源头控制工作以来,宾馆仅目前直接可以计算出的费用节约就已达到了33.11万元之多,如果再加上动力部供暖面积核定后每年新增的采暖费收入,全年总的费用源头控制成果达到了100万元以上。试想如果全宾馆每人每月都节约一度电、一张纸、一滴水,每个员工都能把节约当成自己的责任,节省不必要的费用开支,杜绝一切浪费行为,全年积攒下来将是一笔不小的数目。今后,新胜利宾馆将继续加大管理力度,继续培养员工的节约意识,定期组织管理人员对经营成本进行分析,在合理的情况下做好费用源头控制工作,并把此项工作作为一项经常性的工作来抓。从日常工作一点一滴做起,逐步使费用源头工作具体化、制度化,全面降低企业各项运营成本,力争以最小的控制或管理成本获取经济效益最大化的目的。”

兰海集团赵友海董事长一行赴京与中煤资产洽谈临空经济项目合作



本报讯(集团机关 樊会录 龙庆宏报道)日前,兰海集团董事长赵友海、兰海集团董事赵彪、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一行赴北京与中煤资产集团洽谈“临空经济”项目合作。

董事长一行得到中煤资产集团总经理万祖安等领导的热情接待,双方就“临空经济”项目合作进行了积极、坦诚、友好的洽谈。合作项目用地规模约150亩,合作项目内容包括建设航空产业科技研发中心、综合培训基地、小微企业项目与创新创业示范基地、航空信息产业园(物联网信息技术航空物流应用开发、航空物流公共信息服务平台、航空碳排放信息交易平台、航空行李信息技术研发、航空服务与保障技术应用)及综合服务设施等。

据了解,洽谈中双方均认为合作基础良好,同时仍需进一步加强联系与沟通,积极推进项目对接工作有序开展,争取早日达成战略合作协议。

兰海家族再添新成员——兰州空港小镇国际物流有限公司成立

本报讯(集团机关 龙庆宏报道)日前,从兰州新区市场监督管理局传来好消息,我集团公司申请注册的兰州空港小镇国际物流有限公司于5月11日正式批准成立,这标志着兰海家族再添一位“新成员”。

据了解,自兰州西客站投运后,兰州货运中心柳家营站被撤销,我集团旗下甘肃兰海物流股份有限公司所拥有的648米铁路专用线随即停用,加上相关部门出台的大货车限行规定,兰海物流主营的仓储业务被迫全面停止。随后,甘肃兰海物流股份有限公司积极推进企业战略转型,于2017年底和甘肃省民航航空物流有限责任公司签订《战略合作框架协议》,拟在兰州新区投资12亿元建设“兰州空港国际物流园”项目,着力打造和发展临空经济。兰州空港小镇国际物流有限公司的成立,标志着兰海集团向实现“多业并举、跨越发展”的2018年度总目标又迈进了一步。据了解,“兰州国际空港物流园”项目目前已进入立项和选址阶段。

兰海集团组织员工观看《厉害了，我的国》



本报讯(集团机关 龙庆宏报道)6月9日上午,兰海集团组织集团机关及各所属企业员工70余人观看纪录片《厉害了,我的国》,一起见证祖国发展的辉煌成就,一同感受新时代的大国豪情。

大型记录电影《厉害了,我的国》是在央视纪录片《辉煌中国》的基础上改编而成的,影片全方位呈现了在中国这五年取得的伟大成就,展现了中国桥、中国路、中国车、中国港、中国网等超级工程,以及射电望远镜FAST、全球最大的海上钻井平台“蓝鲸2号”、磁悬浮列车研发、5G技术等引领人们走向新时代的里程碑般的科研成果,生动地诠释了十八大以来我国在新的历史起点上取得的辉煌成就,展现出震撼恢弘的场面,大国雄姿跃然眼前。当看到坚守梦想的工程师、科学家、拓荒者们,用辛勤的汗水谱写时代的巨制鸿篇时,当一幕幕壮观恢弘的大规模航拍镜头从眼前掠过,祖国的壮美山河、卓越的科技成就所带来的震撼与自豪感在同事们心中油然而生。影片激发了全体兰海人的爱国主义情怀,大家深受激励与鼓舞。观影结束后同事们纷纷表示,在今后的工作中,将进一步攻坚克难,砥砺前行,将爱国之心落实为爱岗敬业的责任之心,以更好的精神状态投入到兰海集团的各项工作中,在平凡的岗位上做出不平凡的成绩。

兰海物流沿街楼宇列入七里河区危旧楼改造

初步核批改造资金168万 项目预计9月启动

本报讯(兰海物流 金文婷报道)6月14日下午,七里河区物管办主任带领工程预算等人员再次到兰海物流现场调研、查看旧楼改造项目,对兰海物流西一、西二、综合楼及富民楼的公共设施维修改造项目及内容现场予以进一步明确,并对计划实施的污水管网改造、重新实施屋顶防水等进行现场测量,初步确定项目施工方式,按照核批的费用进行施工预算。

旧危楼改造项目是兰州市政府的一项惠民政策,由政府每年拿出一定的资金对符合条件的旧危楼公共部位、公共设施进行维修改造,用于改善居民的居住环境。2017年经过兰海物流与辖区街道、物管办多次对接、协调,兰海物流家属楼(含富民楼)被土门墩街道作为旧楼改造项目上报七里河区政府审批,经市房管局领导及相关人员多次查看现场后正式立项。据悉,七里河今年被

列入旧危楼改造项目的仅兰海物流一家,初步核批的改造资金168万元。目前项目正在进行项目实施手续报批,预计最快2018年9月份开始实施。此次对兰海物流西一、西二、综合楼以及富民楼公共设施的维修改造,是兰海物流对物业区域环境整治、优化美化的一项重要内容,也是兰海物流费用源头控制工作中积极开源节流的一项重要举措。期待兰海物流家属楼早日旧貌换新颜!

老书记肖振祥出版诗歌选集《岁月飞歌》传播诗意兰海

本报讯(集团机关 龙庆宏报道)日前,兰海集团原党委书记肖振祥先生历时10年创作的诗歌选集《岁月飞歌》正式出版。

《岁月飞歌》汇集了肖振祥先生从2006年-2017年间创作并发表、发表在《兰海集团报》、“兰海集团新春联欢会”上的30余篇诗歌作品。全书以过去十余年间兰海集团企业发展和迅速发展的过程为蓝本,以写实的笔触、真挚的情感,真实地记录和再现了兰海集团以企业改制为契机,以创新发展为动力,走过的极不平凡而又硕果累累的3000多个日日夜夜。据了解,这本诗歌选集《岁月飞歌》和肖振祥先生此前曾出版的《真情岁月》、《岁月真情》并列为《兰海三部曲》。

肖振祥先生生于1951年9月,甘肃皋兰人,大专学历,中国共产党党员,高级经济师。1971年参加工作至今,历任兰州建筑材料总公司工人队长、储运站站长、二类物资供应站站长、兰州物资贸易中心副总经理、兰州木材总公司总经理、兰州物资集团总公司副总经理、兰州木材总公司总经理兼党委书记、兰海集团有限公司常务副总经理兼甘肃兰海物流股份有限公司总经理、兰海集团有限公司党委书记。肖振祥同志深耕甘肃物资流通领域三十余载,造诣颇深、多有建树。1994年被皋兰县委县政府聘为皋兰县经济社会发展顾问;1995年被甘肃省物资局评为全省物资

系统先进个人;1995年-1997年连续3年被兰州市物资局评为全市物资系统先进个人;1996年被甘肃省物资信息市场理事会选举为首届理事;1999年被中国兰州信息数据库编委会聘为特邀委员;1999年被甘肃省人事厅、甘肃省职称改革工作领导小组评为高级经济师;2004年被兰州市七里河区商业联合会选举为常务理事;2004年被中国市场营销委员会评为中国商品交易市场优秀管理者;2005年被兰州市国有企业改革领导小组办公室评为兰州市国企改革攻坚战先进个人;2007年被兰州市委市政府评为兰州市国企改革攻坚战一等奖;2007年被兰州市人民政府评为“魅力兰州·年度经济人物”。

参观水电站聆听艰苦创业史 游览魏家坡尽享湖光山色美 ——兰海集团开展2018团队郊游活动



本报讯(集团机关 龙庆宏报道)为彰显“勤实智韧 和合精进”的兰海精神,增强集团员工的凝聚力和向心力,5月19日,兰海集团中高层管理团队、集团机关(含海天)、开发公司、典当行全体员工齐聚刘家峡,开展2018团队郊游活动。

作为兰海集团企业文化建设活动的“保留节目”,每年这个季节兰海集团都会组织员工拥抱自然,放飞心情。旅游巴士载着兰海人一路向西,在央视纪录片《新中国成就档案:1975年刘家峡水电站建成发电》的音频声中,大家来到了美丽的刘家峡。

黄河向西流是刘家峡的一个奇特景观,黄河之水天上来,到了刘家峡,却来了个大回转,向西流去。刘家峡水电站的拦河大坝就锁在这段河谷中,站在黄河单拱第一桥面上,电站主坝一览无余。主坝高147米,长100米,如同天门紧锁在悬崖峭壁之间,巨大的龙门吊矗立在坝上真是一夫当关万夫莫开。

这就是我们此行的第一站,参观刘家峡

水电站。据刘家峡水电站的导游老师介绍,刘家峡水电站是第一个五年计划(1953-1957)期间,我国自己设计、自己施工、自己建造的大型水电工程,也是中国首座百万千瓦级水电站。作为一个兼有防洪、灌溉、防凌、养殖等综合利用价值的大型水利枢纽,刘家峡水电站的建成产生了巨大的多方面的生产效应,有力地促进了西北地区经济社会发展。同时,刘家峡水电站也是在极其艰苦的条件和环境中建成的,充分体现了社会主义制度的优越性,体现了中华民族不畏艰难、自强不息的民族精神和我国工人阶级自力更生、艰苦奋斗的革命精神。1995年,水电站被省委、省政府命名为全省爱国主义教育基地。在刘家峡水电站导游老师的讲解和带领下,大家不仅全面了解了水电站建设发展的辉煌历史,也为一幕幕艰苦创业的场景所震撼,深受教育和激励。

参观完刘家峡水电站,我们又乘车前往此行的第二个目的地,游览魏家坡原生态风

景区,零距离欣赏刘家峡库区的自然风光。刘家峡库区又称炳灵湖,东起刘家峡大坝,西至炳灵寺峡口,呈西南-东北走向,南接东乡、临夏县,北连永靖县,湖岸线长55公里,水面最宽处6公里,水域面积达130多平方公里,蓄水量约57亿多立方米。魏家坡原生态风景区是整个库区水面最宽处之一。乘坐农家乐的小船溯流而行,湖水清冽,浪花飞舞,两岸山势平缓,格调统一,有一种“船在湖面走,人在画中游”的感觉。活动过程中,大家情绪高昂,谈笑风生。有的乘船游湖、悠闲惬意;有的三两结伴、沙滩信步;有的麻将双扣、不亦乐乎。大家躺在农家乐里的长椅上,沏壶山泉水泡出的香茶,聆听着鸟儿的叫声,看着迷人的湖光山色,品味着当地新鲜的黄河鲤鱼和农家小菜,推杯换盏,顿觉身处世外桃源。

此次活动对推动集团公司企业文化建设、丰富员工业余文化生活、加强员工间的沟通和交流、增进团队意识和集体荣誉感起到了积极作用。



相关新闻

本报讯(新胜利商务酒店 郑淑娟报道)为彰显“勤实智韧、和合精进”的兰海精神,增强企业的凝聚力、向心力。新胜利宾馆有限公司组织宾馆及商务酒店工作人员于6月5日、6月6日参观刘家峡水库大坝。

6月6日早晨8点我们还未参观的部分人员从宾馆院内分乘2辆大巴车出发,车辆一路行驶在干涸的山谷中,山涧内少有树木,零星的村落紧挨公路布设,经过一个半小时的路程我们到达了刘家峡。

下了车,一行人来到水库,远远望去,水库的水像一面镜子,很清、很蓝,缕缕微风带着凉意沁入心脾。我们分为两队在水库工作人员的带领和讲解下,了解了水电站的建设历史、发电规模、运行状况等内容。

刘家峡在甘肃省永靖县内,距离兰州市80公里的路程,位于临夏永靖县城西南1公里处,是第一个五年计划期间,我国自己设计、自己施工、自己建造的大型水电工程,竣工于1974年,为黄河上游开发规划中的第7个梯级电站,兼有发电、防洪、灌溉、养殖、航运、旅游等多种功能。为甘肃乃至西北地区国民经济的长足发展和人民生活水平的不断提高做出了突出贡献。

参观完水库,我们驱车约一个小时到库区一处农家乐享受午餐,大伙将早已准备好的羊肉、水果及啤酒饮料从车上搬下来开始准备午餐,农家乐的老板还为我们准备了精美的小菜,不一会儿一锅香喷喷的羊肉汤就出锅了,我们拿着碗排着队去盛汤,在一片

欢声笑语中结束了午饭。午餐过后,是自由活动,有去河里划船的、有高歌曼舞的、有合影留念的。我们一桌也来到河边拍照,我们拍了好多漂亮的照片。清清的水映着蓝蓝的天,丝丝微风抚过,无比的惬意。

下午天气微变,下起了小雨,一阵凉意袭来,我们坐在棚子下面聊天、打牌,雨下得越来越大。晚饭是农家乐准备的浆水面,吃完晚饭大家各自回到车上,下午8点左右,安全返回宾馆,活动的行程就结束了。

此次刘家峡之行虽然很短,但却给我们留下了深刻的印象。回想当初几万名建设者热火朝天,轰轰烈烈的施工场面,他们为祖国建设的这种锲而不舍、艰苦奋斗的精神永远值得我们学习和尊重!



管理纵横

如何做好基层管理者

本人从事酒店基层、中层副职管理工作已有多,从中学到了不少的东西。觉得做管理应张弛有度,不然管得严吧,怕缺乏灵活性;打击员工工作积极性;管得不严吧,又怕刹车失灵、控制不住。关键在于如何把握好这个“度”?以及如何在员工心中树立威信?总结这些年的管理经验,觉得做个好的基层管理者,必须做到:

- 1、遵纪守法、爱岗敬业、忠于职守、勇挑重担。
- 2、自爱、自觉、自律,凡事以身作则带好

头,用实际行动带动引导员工。

3、乐于学习,追求新知识、新创意;不断提高自身素养,完善技能及专业知识;多学多用,熟能生巧。

4、没有微笑的服务是劣质的服务,所以应每日面带微笑,对客对同事要热情。

5、做好与同事之间、部门之间的协调沟通工作,及时向上级反馈员工的心理动态。

6、关心员工,熟悉各员工的性格、喜好,及时为员工解决困难,主动帮助员工,让员工感受到酒店如同大家庭般的温暖,增强凝聚

力。

7、做好员工的培训工作,做好监督、检查、考核,确保达到预期目标和落实计划。

8、积极主动做好回收物品工作,有效控制成本,节能降耗。

9、培养团队协作精神,善于沟通,保持良好人际关系,主动帮助他人,具备集体荣誉感。

10、面对问题要善于分析判断,应变能力

强,处事不惊,能举一反三。

排的任务和工作计划。

12、换位思考,从不同的角度来考虑问题,尽最大可能给客人提供满意+惊喜的服务。

13、做好客史收集和培训工作,并积极主动为客人提供个性化服务。

以上是我对管理工作的几点心得,要想做好管理工作除了自身对工作的总结外,还需要增强对酒店管理知识的学习和积累,同时也要与同行多沟通交流,这样才能使我们的服务工作更上一层楼。新胜利宾馆 康晶/文

高效会议的管理技巧



张晓彤,清华远程学堂课程主讲教授,现任名师学院领域学院院长。著名人力资源管理专家、培训专家。曾任诺基亚中国投资有限公司人力资源经理、诺基亚学院非技术深课程经理,诺基亚中国投资有限公司部门经理培训部非技术类首席培训师,北大光华管理学院EMBA班特邀讲师,人力资源开发与管理著名职业经理人、著名职业培训师。曾被新浪网评选为“十大实战派讲师”之一;被亚太人力资源管理网财智(中国)评选为“中国杰出十大培训师”之一。

会议是行政管理工作中制定决策方向、促进贯彻落实、增进集思广益、解决实际问题、提高效率水平的重要手段和途径。科学地利用高效会议管理技巧,不仅可以使会议本身高效成功,也可以提高会议议题所涉及的工作事项的效能。如何快速掌握会议管理技巧?运用哪些技巧可以开启高效会议的金钥匙?

一、会议的意义

- 1、会议是一个集思广益的渠道
- 2、会议显示一个组织或一个部门的存在
- 3、会议是一种群体沟通的方式

二、会议的目的

- 1、开展有效的沟通
会议是一种多项交流,可以集思广益,实现有效沟通是会议的一个主要目的。
(有效沟通的原则:有明确的沟通目标;有明确的时间约束;重视每一个细节;积极倾听;努力达成目标)
- 2、传达资讯
通过会议可以向员工通报一些决定及新决策,也就是说向员工传达来自上级或其他部门的相关资讯。
- 3、监督员工、协调矛盾

许多公司或部门的常规会议其主要目的是为了监督、检查员工对工作任务的执行情况,了解员工的工作进度;同时,借助会议这种“集合”的、“面对面”的形式,来有效协调上下级以及员工之间的矛盾。

4、达成协议与解决问题

达成协议与解决问题一般要经历以下6个步骤,通过这6个步骤,最终实现协议的产生和问题的解决。

点明困难所在→发现问题并寻求解决办法→衡量问题的轻重缓急→想出新点子→评议新点子→确定行动纲领

5、资源共享

利用开会汇集资源,以期相互帮助,共同进步。

6、开发创意

开发创意的会议目的突出反映在广告公司、媒体公司中。通过举行会议,形成新的构思,并且论证新构思,使其具有可行性。

7、激励士气

年初或年底的会议通常具有这一目的性。这种会议是为了使公司上下团结一心,朝着一个方向共同努力。

8、巩固主管地位

经理或主管为了体现自身的存在价值,更为了巩固自己的地位,经常会召开一些上下协调会议,以此来强化自己的地位。

三、会议的种类

会议可以按照人数、开会方式和开会目的进行分类,每一种分类都从一个方面反映了会议的作用,每一种分类都与人们的实际需要、社会的不断发展密切相关。

1、按人数分类

- a、团体会议
- b、一对一会议

2、按开会方式分类

- a、面对面会议
- b、电话会议
- c、视频会议

3、按开会目的分类

- a、宣布人事安排、讲解政策的会议
- b、当众表扬或批评别人的会议
- c、临时处理突发事件的会议
- d、固定的团队会议
- e、集思广益的会议

四、高效会议的八大特征

- 1、只在必要时才召集
- 2、会前精心筹划
- 3、拟定和分发了议程表
- 4、遵守时间
- 5、一切按部就班
- 6、邀请到最有经验的和最有才能的人出席
- 7、做出了评论和归纳
- 8、记录所有决定、建议和责任人

五、固定的会议流程规范

- 1、一个中心

一个中心是指整个会议的议程。一个中心包括:会议的开始,具体包括:致欢迎词;阐明会议目的;交流会议议程;介绍时间安排、相关规章制度;指定会议记录人。进行会议讨论,可以分为不同的议程,比如议程一、议程二、议程三等。具体包括:分享话题和目标;交流信息;产生主意、做决定、确认行动;总结。结束会议,具体包括:总结;安排下次会议。

2、两个基本点

两个基本点是指会议的一头一尾,即会议开始前的准备和会议结束后的跟踪,这两个基本点是最容易被忽视的。但是,它们却是保证会议成败的关键。

六、会议主持人的守则与责任

- 1、营造和谐气氛
- 2、按照议程进行
- 3、正确总结讨论内容
- 4、引导发言者解释令人困惑的发言
- 5、帮助与会者理清不假思索的想法
- 6、避免会议中意见一边倒的情况
- 7、减少与议题无关的争辩和讨论
- 8、保持中立态度

七、与会者的十大守则

- 1、会前充分准备
- 2、会中全情投入贡献自己的创意与意见
- 3、以解决问题为己任
- 4、开放的心态摒除部门之见
- 5、尽可能多地获取信息
- 6、耐心聆听尊重他人的意见
- 7、勇于发言言之有物
- 8、不隐恶扬善不人身攻击
- 9、避免不当的肢体语言
- 10、会后总结

八、如何提高会议质量?

- 1、只有必要时才开会;
- 2、会议有效的关键是会前准备;
- 3、制订出色的会议议程并事先分发;
- 4、把握好会议开始和结束的时间;
- 5、时刻归纳有意识地把握会议方向;
- 6、注意力集中在政策和行动上,勿因意外事件陷入困境;
- 7、会议记录应阐明最终结论;
- 8、衡量会议成功与否的标志是会议结果;
- 9、会后跟进全力落实会议决定。

九、在会议中解决冲突的几种模式

- 1、暴力型。暴力型属于特别决断的那一类,面对冲突的时候,处理人往往以个人意志为主,马上独立做出决定。但是在一些特别紧急的情况下,暴力型的处理者也是必不可少。
- 2、迁就型。迁就型一味地放弃自己的要求,一味地满足对方的要求,迁就型又称为适应型。
- 3、回避型。回避型既不断决,又不合作,而是回避矛盾。
- 4、协作型。协作型是最理想的类型,可以

做到既满足自己的需求,又满足对方的需求。发生了冲突,促使大家合作,共同解决冲突。

5、妥协型。妥协型处于坐标的中间,属于“和事佬”。

十、团队思维产生的原因

- 1、达成一致的时候,没有考虑所有的信息;
- 2、可能是团队有很强的凝聚力和特别强的领导,他占主导地位,逼着大家都往一个方向思考;
- 3、更重要的是来自规范性的从众压力,使得学员不得不同意最终的决策,而不是内心的。

十一、团队会议的误区

- 1、社会性懈怠
- 2、团队思维
- 3、团队极化

十二、会议记录者需同时具备的才能

- 1、反应快
- 2、写字快
- 3、知识面广
- 4、记忆力特别强
- 5、组织能力强
- 6、倾听能力强
- 7、总结能力强

十三、会议记录者的责任

- 1、要及时指出令人困惑的发言,并请该发言人解释清楚。
- 2、适时做总结,协助讨论进行。
- 3、向与会者确认各议案的排序是否无误。

十四、会议记录的内容

- 1、讨论过程中所达成的各种共识(要不厌其烦地向与会者确认每个结论都无误)
- 2、有哪些证据支持此议案的通过,及反对意见如何
- 3、分派工作的详细情形及完成日期。
- 4、会议结束后重新整理所记录的内容,尽可能维持在一页的长度。

十五、整理会议纪要的标准和会议记录工作

- 1、标题,会议目标,领导名字,缺席及出席人员名单列在会议记录起始处。
- 2、使用列点或简短的一段文字,名数与会者重点
- 3、工作分派情形及完成日期记录无误。
- 4、通过此决议的评估标准(如有必要)。
- 5、会议记录者应与领导共同修正会议记录中错误的部分。
- 6、将此份会议记录发送给所有与会者。

十六、会后跟进

- 1、主持人的会后跟进
- 2、参会者的会后跟进

把食品安全放在首位 为食客烹制放心菜肴

民以食为天,食以安为先。对于餐饮行业来说,食品安全是十分重要的,历来受到党和国家的高度重视。

近年来,国家大力宣传《食品安全法》,让每一个人都能正确认识到食品安全的重要性,如买食品时认真查看是否是正规厂家、保质期是否合适,对于新胜利宾馆餐饮部来说,找正规的供应商、供给物品,验收时,查看是否有电子一票通,检测报告等,每一项工作对于餐饮部来说,都是日常工作中不可或缺的一部分。

今年以来,宾馆餐饮部定期开展食品安全培训,让我们每一位员工都能更加清楚的认识食品安全的重要性,将干净、卫生、美味可口的菜品呈现给就餐的每位客人,力争通过稳定的菜品质量,可口的菜品和可靠的安全食品卫生,吸引更多客源。

新胜利宾馆 王新春/文

因为真情而眷顾 因为职责而奋斗

每欲提笔倾诉,竟不知从何说起,搁笔而止,又似万语千言。转眼间,到宾馆已二十余年。从最初的服务人员到现在的中层管理人员,从一位青涩小姑娘成为一位成熟母亲,细细想来时光潺潺,已流逝很久。

记得雷锋在他的日记里有这样一段话:“如果你是一滴水,你是否滋润了一寸土地?如果你是一线阳光,你是否照亮了一份黑暗?如果你是一颗最小的螺丝钉,你是否永远坚守你生活的岗位?”这句话告诉我们无论在什么样的岗位,无论做着什么样的工作,都要发挥最大的能力,做出最大的贡献。今天,我们重新体会这句话的含义,便发现它被赋予了更深刻的内涵,那就是爱岗敬业,无私奉献。

作为一位宾馆的管理职员,特别是一位合格的职员时,我有责任通过各种方式,常常对员工们进行企业文化的宣导,

并且要做到以身作则,身正为范。要正确理解并贯彻“目标明确,团队合作,坚忍不拔,居安思危”的工作天性及方向;要常常夸大“实事求是,相互信任,广泛沟通,虔诚勤恳”是企业员工最基本的品德;要充分理解“敬业,责任,创新”的企业精神;更要清楚“无所不至,宾至如归”是我们宾馆工作者永远不变的服务宗旨。要通过宣导作用,让我们的员工们明白我们宾馆是干什么的,我们的近远期工作目标是什么,我们应当怎样做,提倡什么,反对什么。在同员工的共同努力下,自己也伴随着宾馆的成长而成长。

宾馆的工作可以用“规范、流程、程序”来进行概括,但这并不意味着不需要协作了,相反,对我们这类资源整合型的服务型企业而言,协作精神更是必不可少的。协作,是我们对员工的基本要求,是对部分之间的工作需要,

也是我们与宾客之间共赢的需要。随着宾馆间的市场竞争加重,就更应重视企业整体能力的进步,只有一个团队的整体素质向上,我们才会赢得可延续的发展力。而团队素质的进步,更重要的是进步协作能力。因此,具有良好的协作精神也是我作为一位合格的宾馆职员的基本要求。

与企业同发展是我们每一个员工实现理想和价值的必经之路。身为一名新胜利宾馆人,为企业的发展壮大贡献自己的力量,我更是感到光荣和幸运。

面对未来,不能不让我们回首我们曾共度过岁月的峥嵘,也许你不曾了解我们走过的路程,但那是值得你寻觅的足迹。奋斗和理想是我们新胜利宾馆员工的追求,奉献和坦荡是我们新胜利宾馆员工人格力量的象征。

新胜利宾馆 康晶/文

卫生部门抽检 肯定19佳园二次供水系统



本报讯(兰海物流 金文婷报道)6月15日上午,兰州市七里河区卫生监督所所长会同工作人员对十九佳园二次供水设备管护和档案资料管理等情况进行了检查,并对十九佳园居民饮用水水样进行了抽检,针对海厦物业提交的卫生许可证换证资料,进行换证前的现场复核。

在检查过程中,七里河卫生监督所领导对十九佳园二次供水设备管护和档案管理工作给予了充分的肯定,并提出表扬。认为海厦物业对二次供水设施设备的管理到位,卫生清洁质量达标,能够按规定进行水箱清洗,各项规章制度健全、完善。同时希望海厦物业在今后的工作中继续按要求和规定做好供水设备设施的管护,并按照创建文明城市的要求,积极配合卫生监督部门认真落实各项创建工作要求。最后根据抽检水样结果等综合考评后,海厦物业顺利通过卫生许可证换证现场复核,6月底即可领取新证。

火灾无情防火先行 消防培训在兰海物流举行



本报讯(兰海物流 赵玲报道)5月31日下午,兰海物流邀请消防培训专员,对全体员工进行了一次“火灾无情,防火先行”为主题的全员消防安全培训,参加培训的人员聚精会神的倾听并且记录消防安全知识。众所周知,火灾的发生是现实生活中最常见的、也最突出的,火灾带来的危害人人都懂,但在日常工作中却往往被忽视、被麻痹、被侥幸心理代替,往往要等到发生了,才会重视对火灾隐患的重视,但是由于麻痹大意造成的损失已经无法弥补,所以任何时候,防止火灾发生的最好办法就是做好提前防范、对隐患的重视和及时消除。

培训中消防专员不但对灭火器的使用给大家做了现场演练,对其他消防器材的性能、使用范围以及放置地方也做了详细的讲解,并对火灾面前我们普通人的应急反应、应急方法和应急处理能力进行了现场调查和测试后,根据调查和测试结果告诉大家“只有绝望的人,没有绝望的处境”,在火灾面前要保持良好的心态,镇静自若尤为重要。因为只有保持了良好的心态,才能冷静理智地去实施消防自救和逃生,就极有可能拯救自己,甚至救助他人。尤其讲到家庭发生火灾的话题时,更是引起现场员工的极大共鸣,大家各抒己见,积极与老师互动。通过培训,强化了大家消防安全与火灾预防的意识,进一步加深了全体员工对火灾危害的认识,取得了较好的培训效果。

你用微笑化解我的坏心情 我写封信点赞你的好服务



图为新胜利宾馆客房部服务员潘军兰

尊敬的新胜利宾馆领导同志:

你们好!我是1211房间的顾客,于本月26日晚前来你宾馆住宿。入住几天来一切正常,无意间发现你宾馆内一位其貌不扬的服务员,总是一脸的微笑,还常常很主动地提出

帮我打扫房间,即便是为我们送水也是一副笑容可掬的样子!说实在的,我是初次来兰州,而且路上还遇到了一些不顺心的事情,故心情极不好。但每天开门看到在对面房间打扫卫生的她,心里总有一股暖意。任何时候,只要在楼道里遇见我,她都是满脸欢笑的打招呼,这让我在旅途过程中的所有不顺心全都烟消云散了。

你们这种服务工作其实也是一个城市的窗口,乃至一省的门脸,它代表着丝绸之路始发站人们的一种精神面貌及素质!小小服务员可能在一般人眼里是多么的微不足道啊!

不!她更加体现出新胜利宾馆的管理水平及员工素质,她工作兢兢业业、踏实肯干、默默无闻、朴实无华的高尚品质。这也是在当今浮躁环境下久违了的中华民族最最高贵的品格啊!

其实在写这封信的同时也有一丝担忧,勿在表扬后出现一些无形的压力,担心她那瘦小身躯千万别累垮了!还得领导同志们保护好这种优秀员工的身心健康!给予足够的作息时间。

1211 房间顾客

2018年宾馆一直致力于不断提升两大质量,即服务质量、产品质量。经过近半年不懈

的努力和坚持,收到了良好的回报。今年网络售房上出现的差评比往年有了明显的好转,宾馆服务上也涌现出了一些值得表扬、肯定的典型事迹。不仅得到了客人的认可,也让宾客的满意度得到了提升。

宾馆每位员工都在自己的岗位上,用自己的实际行动,履行着自己的工作职责。例如客人丢失了物品,宾馆相关工作人员全力配合,积极帮助查找,终于物归原主;又如客房员工清扫房间时,捡到客人遗失的贵重物品,并及时主动找寻失主,予以归还等等。一位客人在表扬信上写道:“她体现出了新胜利宾馆的管理水平及员工素质,兢兢业业、踏实肯干、默默无闻……”喜接来函,欣慰无量。我们也衷心地感谢这位客人对我们员工工作的肯定以及对酒店的支持。鉴于此,我们决定给予潘军兰本月百分考核奖励200元,感谢她对客人的用心,同时也号召酒店所有同仁都要向潘军兰同志学习,象对待家人一样对待抵店的每一位客人。我们也将继续秉承优良的作风,不断地传承与发扬,带动和影响身边的同事,为宾客提供更加满意的服务,为公司作出应有的贡献。

新胜利宾馆 孙晓兰报道

兰石物业擅动铁路专用线 兰海物流急召关联方维权

本报讯(兰海物流 金文婷报道)针对未向七里河铁路专用线沿线产权单位提前征求意见的情况下,兰石物业对七里河铁路专用线会让站擅自施工的行为,6月6日下午兰海物流召集省木材公司、省商储公司两家领导共同商议兰石物业侵权、擅自施工的应对措施积极维护铁路专用线沿线产权单位的合法权益。

法权益。

经过三家单位领导共同商议,一致认为七里河铁路专用线长期作为企业生产经营的生命线,在三家企业的发展历程中占据了举足轻重的地位,作为铁路专用线属于特殊产权,专用线配套区域“七里河专用线会让站”是专用线的组成部分,铁路专用线的产权属

沿线多个单位共有,涉及各企业共同权益,任何一方都不能擅自改变现状及用途。随后,以三家单位的名义向兰石物业发送了要求停止在专用线上施工行为的函。同时兰海物流安排保安人员每天对专用线进行巡查,随时关注专用线的动态,以便出现问题时能够及时维护企业合法权益。

周末不打烊 海厦物业便民服务赢赞扬

本报讯(兰海物流 金文婷报道)为更好地做好物业服务,适应现代物业企业的发展需要,尽最大努力方便业主缴费、充值,加大物业费收缴力度,海厦物业自6月开始周末不打烊,便民服务赢来业主的一片赞扬。

据了解,今年6月1日起,海厦物业内部的工作岗位进行调整,将保洁、维修人员、楼管员、收费员等岗位人员上班时间进行调整,通过轮休方式安排以上岗位人员在周六、日轮流上班,为业主周末充值、缴费提供便利。同时,

安排楼管员在周六、日上门收费,加大收费力度,努力实现时间过半、收费任务过半的目标。

实行新的工作时段后,确保了周末各项物业服务的正常进行,为业主的充值、缴费提供了便利,受到了广大业主的肯定和赞扬。

系统升级停车环境优化 效率提高服务水平跟进

本报讯(新胜利宾馆 石晶报道)2018年4月底,宾馆停车场安装新的车辆识别收费系统以来,部门采用“我做你看、我说你做、你做我看、缺啥补啥”的办法,加大了对所有收费人员的业务培训。大家利用

休息时间,克服电脑操作知识缺乏、操作速度较慢的硬伤,从打字输入法到具体的收费流程一步步认真学习,一次次虚心请教,对于个别学的慢的同志,利用传、帮、带的办法,进行一对一、手把手、面对面的现场培训,大家

还把工作中遇到的具体问题及时发到工作群里,与所有人共享,共同商讨解决办法,从而提高工作效率。在近半个月的时间里,大家终于摸索出一套实战性较强的工作方法,停车场的经营逐步迎来了新的高峰。

新胜利宾馆开展消防安全培训

本报讯(新胜利宾馆 唐丽报道)新胜利宾馆在抓好经营工作的同时,始终将安全工作放在首位,高度重视消防安全工作。

为进一步加强公司员工及租赁门店人员的消防安全意识,提高各类人员的自救自护能力,增强正确应对突发性火灾事故的处理能力,做到防患于未然。新胜利宾馆于2018年5月25日下午,邀请专业消防公司的教官,举办了一期由部分员工、租赁门店工作人员共计90余人参加的消防安全知识培训活动。

教官首先播放了由吉林省消防总队特别录制的消防知识宣传片《119对你说》。据宣传片统计,全国每天发生火灾300多起,每月有几十人丧生于大火,每年的财产损失高达数十亿元,后果极其严重,影响极其恶劣,惨痛

的教训发人深省:“消防工作决不是哪个部门、哪个人的事情,必须从身边做起,从我们每个人做起”。因此,我们每个人都应该关注消防安全工作,为减少火灾的发生而共同努力,真正做到防患于未然。

在消防安全知识培训中,教官重点讲解了消防基础知识、火灾的危害、怎样预防火灾及燃烧的基本常识等内容,并以火灾案例为切入点,详细讲解火灾发生后的紧急逃生方法、防火注意事项、安全用电常识、初期火灾的扑救及灭火器的使用方法等消防安全知识。

在整个讲解过程中,教官利用PPT的形式,将理论知识与典型事例相结合,对近年来全国和我们身边发生的一些重大典型消防安

全事故作了深入细致的分析,图文并茂、生动高效。员工们和租赁门店工作人员对日常生活中的消防安全应注意的问题和细节有了更加清晰、明确的认识。也再一次敲响了警钟,使大家充分认识到:“隐患无处不在,重视安全,就是珍爱生命;重视消防安全工作,才能确保正常经营”。

通过本次培训,极大地提升了各类人员的消防安全意识,全员消防安全技能得到了提高,为安全生产打下了坚实的基础。同时,与会部门和租赁门店人员纷纷表示,在今后日常经营管理中,一定会以案例为戒,认真吸取火灾事故教训,不断提高火灾防范意识和消防安全自我管理水平和,确保消防安全万无一失。