

学榜样 同进步 爱岗敬业写新篇

以优良的服务文化提升优质服务水平

□ 李宝山

对于一家旅游企业来说，如以三维论，当是这三条：资源禀赋——企业品牌的高度；产品体系——企业经营的宽度；服务质量——企业发展的长度。这里暂且不谈二维，只就服务质量略述已见。

旅游从分类来看属服务业，“服务”自是旅游企业的行业特质、管理工作核心。从“服务”的外在形式来看，一方面包括服务设施设备、服务环境、服务用品、服务实物产品等服务硬件，另一方面是以从业人员的劳务活动质量为主的服务软件，两者共同形成游客消费的服务满意程度(愉悦感、舒适度、安全性)。

服务工作的目标，无疑是要不断提升游客消费的服务满意程度，由此形成企业优良口碑，以口碑筑牢企业长久运营的丰碑。古语云“众口铄金”，尤其在如今自媒体畅行天下的时代，口碑的力量和作用更不容小觑。

优质服务目标的实现，离不开服务硬件的“硬实力”，也离不开服务软件的“软实力”，两者交互作用，才能给游客创造完美旅行体验。硬件建设，需要我们在关注游客需求变化的前提下进一步加大投资改造力度，完善自身服务功能，增加更优服务体验；而软件建设，则需要我们不断加强内部管理，提升团队整体素质，以有温度的服务增强与游客之间长久保持的黏度。

优化团队服务品质，绝非一日之功，也不是天天口号宣传、口头

要求就能完成，在服务管理工作中更不可简单粗暴。要通过有计划的培训，以个体服务品质提升为基础，创造“人人为我服务、我为人人服务”的大服务格局，让服务春风化雨，于无声处滋润每个人的心灵，让大家不仅把服务当成一件工作的必需，更是一种生活的乐趣，个体与团队、工作与生活、家庭与企业融为一体。这，就是企业优良的服务文化。

“文化”看不见、摸不着，但却是一切竞争成败的决定因素，是核心竞争力。有文化的统领，这个集体才能称之为团队，否则就只是一个团伙。企业的任何一种文化，都需要通过日积月累形成，也体现在每一个体每天的实际工作中。企业文化的发展，则是建立在个体文化意识和实际能力的提高基础之上。

提升个体服务能力，无外乎三个方面：规范的服务标准、认真投入的工作态度、在实践中学习提高的情商。服务标准，是我们培训最多的内容，但没有后两项加成，标准执行往往大打折扣。工作态度，不仅取决于个体职业素养高下，也与企业整体文化氛围密切相关。而情商则一半是先天的天赋，一半在后天的努力，只要用心，一切都能改变。

创建优良的企业服务文化，需要团队全员认同并践行的服务价值观。作为服务行业，团队应集合力量服务客户，形成“上级服务下级、后勤服务前勤、全员服务客户”的



酒店工作人员精心布置会场 (朱凤丽摄)

局面，而共同价值规则可归纳为以下几个词：

一、尊重。人只有在受到尊重的情况下才会更加珍惜自尊，也更加懂得尊重他人。在这种相互尊重的氛围中，我们为客人提供服务时才能迸发内心的热情、友善、真诚。而唯有真实的情感和服务，才能触及客户的内心，留下深刻的印象。

二、包容。只有经过培训的服务团队，没有经过培训的客户。我们不能要求客户怎么做，但我们要知道自己应该怎么做，面对客户的情绪宣泄能克制自己。有包容之心，我们才能尽最大努力消弭客户的各种不满。有海一般宽广的胸怀，才能广纳百川，迎四方宾客。

三、乐观。人有七情六欲，人

生不如意十之八九。生活也好，工作也罢，我们不可能总是称心如意，也很难使自己每时每刻保持饱满的精神状态，但只要面对客户，我们就需要调整好自己的情绪，以积极乐观的形象示人，让别人看到我们洋溢在脸上的笑意。而作为团队的带头人，每天要做的第一件事，应该是通过晨会或个别交流，帮助每个人摆正心态，卸下包袱，轻装上阵。

四、进取。人生是一趟永远向前的列车，我们没办法选择后退或者是重新开始，唯有向前看，坚定明天会更好的信仰，不怕困难，保持不服输、不颓废的状态，我们才能和企业共同迎来更加美好的未来。

(作者为四季花海公司人力资源部经理)

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

2023年6月刊

总第50期 (内部刊物)

2023年7月15日 出版



又是火红七月时

本刊讯 今年的7月1日，是中国共产党102周年华诞。锦绣山河，韶华长存。从1921年的南湖画舫起步，中国共产党人始终坚定信念、葆守初心、不辱使命，团结带领中国人民攻克困难、砥砺前行，取得了土地革命、新民主主义革命、社会主义建设、改革开放等历史性胜利，正在豪情满怀地推进中国特色社会主义新时代的强国建设。

火红的七月，始终铭刻着众多先烈及仁人志士的鲜血，始终矗立着鲜艳的党旗，始终激励着红色中国的发展和进步。

2023年，中国特色社会主义思想主题教育正在深入开展。面向火红的七月，各级党组织坚持党建引领，积极开展形式多样的组织活动。全党同志在党的领导下，立足本职岗位建功立业，团结带领身边群众积极投身强国建设，并以不同方式庆祝党的生日，表现出红心向党的热情。

向组织靠拢 党员队伍持续壮大

七·一前夕，集团体系又一批骨干员工光荣入党，既为党增添新鲜血液，又丰富了各企业党组织的队伍结构。



中信仁和集团党支部2人、四季花海公司党支部4人新接纳为预备党员，中信仁和集团党支部3人、中泰地产公司党支部1名预备党员光荣转正。在入党宣誓现场，全体预备党员举起右拳庄严宣誓，党旗辉映，党徽闪亮，誓言铿锵。这是心灵的洗礼，更是思想的升华。光荣入党那一刻，是每个老党员的终生激励，是每个新党员的豪情迸发，也是集团体系众多入党预备对象、入党积极分子及全体员工的精神激励。

截止日前，中信仁和集团集团体系已经聚集了中共党员64名，其中固定党员61名、流动党员3名，包括中信仁和支部15名、中泰地产支部15名、四季花海支部34名。亮出党员身份，参加组织活动，发挥先进作用，推进党建引领，是中信仁和集团体系企业党组织建设的鲜明特色。

以初心聚焦 党的建设对标对表

加强非公企业党的建设，是中共中央推进党的建设伟大工程的重要组织部署。中信仁和集团体系的党建工作，始终在属地党委的亲切关怀、大力指导和有力部署下开展。

集团体系党组织，经历了从最初的湖北长安集团驻外流动党员小组，到按本体系主体企业独立组建党组织的发展壮大过程。随着体系产业板块的发展和主体企业的分设，目前集团体系以中信仁和集团、中泰地产公司、四季花海公司3个

法人主体设立党支部，并按企业注册地接受属地上级单位的管理和指导。

中信仁和集团本级的党支部成立于2018年5月，在武汉光谷生物城党委的直接领导下，坚持“三服务”(即：服务企业、服务员工、服务人才)党建模式，加强“三有三无”(即：关键岗位有党员、困难面前有党员、技术攻关有党员，党员身边无事故、党员身边无次品、党员身边无违章)组织标化创建，使支部成为“弘扬企业文化、促进企业发展、助力团队提升”的核心，被评为“武汉市五星级基层党组织”、“武汉市优秀基层党组织”。在建党100周年时，支部1人被评为武汉东新区“先进党务工作者”，1人被评为光谷生物城“优秀共产党员”。



黄冈中泰地产公司党支部成立于2014年6月，是集团体系企业最早独立设立的党组织。在黄冈高新区党工委的领导下，支部立足于房地产业务，组织覆盖到贵州、红安、团风三地项目，党建工作以“党旗飘起来、身份亮出来、作用强起来、群众跟上来、企业旺起来”为总抓手，工作重点突出“建组织、带队伍、正作风、出效益”，坚持以党建带群建，不断带出企业发展新活力，是黄冈高新区“三星级党组织”，多次被评为高新区“优秀基层党组织”，多人被评为区“优秀共产党员”。1人光荣当选为黄冈高新区党代表。

四季花海公司党支部自2017年9月成立以来，立足文旅康养融合产业建设，充分发挥党建引领示范作用，是“英山县五星级党组织”、英山县九龙湾乡村振兴先行区联合党委的核心组织成员单位。支部设有总部机关、置业旅居、温泉酒店、景区及营销等5个党小组，是集团体系队伍规模最大、组织体系覆盖最全、党建引领作用发挥最明显的基础党组织，正在向公司党委创建升级。支部持续聚焦“五心五力建设”(即：守初心、锤炼红心、服务中心、紧贴民心、弘扬匠心，员工原动力、发展牵引力、骨干示范力、内部凝聚力、企业竞争力)，突出在旅游产业扶贫、助力乡村振兴方面擦亮自身的党建特色，推动企业走出了一条“红带绿、绿衬红、企带村、上水平”的文旅康养产业高质量发展的新路子，成为“湖北省脱贫攻坚先进集体”、“湖北省民营企业助力乡村振兴行动标兵”。支部多次被评为县级先进党组织，多人获评县级“优秀共产党员”、“抗击疫情先进个人”、“优秀组工干部”，1人光荣当选黄冈市第六届党代表。

用服务创效 平凡岗位建功立业

红色党建模式鲜明。集团党支部立足光谷，充分发挥红色党建模式优势，在以光谷生物城为核心的武汉市区深入开展党组织结对共建活动，加强与省内大专院校、科研机构、社会组织的密切联系和党建互动，推动武汉市域相关单位与英山四季花海绿色景区、英山长征精神体验馆

的政企、校企、企企合作，搭建产学研、党员干部教育培训及红色教育的基地共建，助力推动集团文旅板块、建筑板块的产业发展。四季花海党支部植根于红色沃土，以红25军长征精神弘扬和大别山区乡村振兴为红绿融合党建特色，让红色党建成果在基地一线生根开花并硕果累累。



基地示范效应突出。集团体系各党组织的自身建设成效显著，党建基地建设工作扎实。以制度化、标准化、规范化为目标，3个支部持续夯实党建阵地建设基础，红色教育、红色体验、红色书屋、红色传播的“四红阵地”建设基础完备。英山四季花海项目是集团产业投资的优势项目，也是集团体系3个支部的鼎力协同、共促发展的党建实践基地项目。作为“湖北省党员干部教育基地”、“湖北省社会科学普及教育基地”和多家单位的“红色教育基地”，英山长征精神体验馆开园3年来接待现场体验学员人数近50万人次。今年自5月以来，来基地开展主题教育、红色教育、党员干部教育及各类组织的思想教育不断升温，七一前后更是达到峰值，有时团队日接待量达到2000人。以红为主、红绿互映的基地效益不断外溢，成为党政机关、各类院校、社会组织、城市社区及农村党员干部的实践教育体验亮点。



产业发展效益增强。作为处在红色党建、红色基地建设和服务一线的直接从业人员，中信仁和集团体系党组织以服务企业产业发展为第一要务，团结带领全体党员及群众，把为人民服务的实际行动，体现在每一个建设项目的融合到每一次为客人服务、为周边群众做贡献的平凡劳动中，让产品增强客户价值，让项目拉动城乡发展面貌改变、让产业激活区域经济发展，有力推动了企业创效、员工增收、社会获益。

如何成为合格的红色文化讲解员

□ 凤霞

有志者，事竟成，破釜沉舟，百二秦关终属楚！苦心人天不负，卧薪尝胆，三千越甲可吞吴。

6月20日，我很荣幸参加了英山县首届红色讲解员大赛选手培训班，上午的第一节课是由萧本初老师给我们上的《英山红色文化》的课程。在老师的讲解中，我深深的感受到了老师对红色文化的热爱，对家乡的热爱。作为一名红色讲解员，我为自己对家乡红色知识学习的不够全面、不够透彻而感到内疚，这次的培训给我指明了学习的方向，比如说：英山的一些著名红色景点我要多去参观，英山的一些著名的革命人物我要多去了解，英山的一些感人的红色故事我要都会讲，而且要讲好，要让别人能记住你，记住你讲的故事。萧老师说革命文化的作用是让人“壮骨提神”，所以我们讲的故事也一定要让人有所



收获，有所感悟。

下午县文旅局的领导请来了黄冈市博物馆的张安安老师和罗惠珊老师来给我们上课，让我受益匪浅。罗老师主要从讲解的语速、语调、感情方面给我们做示范，她很有表演天赋，讲解的方式也十分幽默，他用不同的语速、不同的语调、不同的感情来读同一篇稿子，读出来的效果却有很大的区别，让我们认识到了讲解稿子很重要，但最重要的是你的表达方式，稿子好你讲不好也是白搭。张老师是一个偏严肃的人，他的PPT准备的很充分，讲解的也很详细，主要讲的是讲解的礼仪。在讲解过程中你的个人形象、态势语言、站姿目光、面部表情都很重要。比如说讲解过程中你人要站的端正、要有精气神；外在形象要干净整洁、穿着要得体；态势语言要设计、不要太多、要恰当；面部表



情要鲜明、要符合语境。老师说：“如果你真的想把一件事情做好，那是要付出很多努力的，俗话说“台上一分钟，台下十年功”，你要多练、多注重细节，你才能有更大的进步空间。

通过今天的学习，我发现自己成长的空间还有很大。但是呢！我不气馁，因为我始终相信有志者事竟成！无论多么困难的事只要你愿意耐下心来，一步一个脚印的去做，去努力，就一定会成功！我记得父亲曾经说过，人要活到老学到老，只要你愿意去学习，希望改变自己，那不论在什么时候开始都不迟，现在我的讲解水平与老师相比较，还存在很大的差距，但是只要我能坚持不懈地学习，懂得扬长避短，那就一定会在行业里绽放出自己的光彩！

(作者为英山铭先红色文化公司讲解员)



英山华美达酒店 升学宴火热预定中

星级厨师团队
多档价位选择
满足不同宾客多样化需求
用一场满怀情谊与感恩的宴席
致敬青春和可爱的师长
6月9日—9月10日期间
中、高考学子预定升学宴、
升学宴有礼
预定酒席满5桌
每桌赠送1.5L饮料两瓶
瓜子花生一碟
花海及温泉门票各2张
预定酒席满10桌
除上述礼品外
额外赠送华美达酒店客房一间一晚
(仅限9月10日前入住)

毕业生免费游花海

6月9日—9月10日期间
中、高考学子凭准考证或录取通知书免费游玩四季花海景区及花乐汤温泉，随行人员享受花海及温泉门票半价优惠。

预订热线：0713-7771178 7770888

省政协经济委员会深入四季花海项目区考察调研民营企业推动乡村振兴工作



集团董事长杜勇向考察调研组领导介绍产业成果

5月31日，湖北省政协常委、省经济委员会主任王兆民，专职副主任杨廷昭，中南财经政法大学副教授邹进文，省工商联党组成员、副主席程珂，田野集团有限公司党委书记、董事长周志专，武汉市塔里木餐饮管理有限公司总经理库尔

班江·泰吾克力等省政协经济委员会调研组成员，深入湖北四季花海旅居新镇项目区，考察调研民营企业推动乡村振兴工作。黄冈市政协党组书记、秘书长余凡，市政协经济委员会主任查文胜，英山县委副书记、县人民政府县长王海霞，县

政协主席卢峰，副主席李强，秘书长李爱群等陪同考察调研。

省政协委员、湖北四季花海旅游发展有限公司董事长杜勇陪同考察调研组一行，观看了公司温泉康养旅游产业宣传片、四季花海生态产业发展成果展、考察英山四季花海绿色生态产业现场，并介绍了实施公司+基地+农户产业帮扶，带动乡村振兴的情况。全体人员还参观了大别山革命历史文化陈列馆。

湖北四季花海旅游发展有限公司投资16.6亿元的英山四季花海·旅居新镇项目，自2016年开工建设、运营以来，始终坚持共建共享、合作共赢理念，把带动景区周边乡村振兴，作为自身发展的重要责任，依托项目区建设，帮助项目区农民进行兴修村组公路，铺设供水供电管道线路，改善生产生活条件，安排村民进入项目区就业，参与四季花海项目区配套工程施工、营运管理；将景区内餐饮、商店经营等经营项目优先承包给当地符合条件的村民经营。建设运营前后6

年间，项目区发生了翻天覆地的大变化：粮农变成了花农，种田人变成了旅游人，变成了产业工人，在“绿色畅想”中幸福了一方勤劳的百姓——农民致富有盼头，激活了一方贫困的山水——农业活力初步显现，唤醒了沉睡的国土——农村面貌发生巨变。四季花海在共建共享、合作共赢中，取得了较好的效果：一个集四季赏花、亲子游乐、温泉康养、红培研学、花香民宿、休闲娱乐于一体的温泉康养多功能度假旅游区基本形成。成为英山县投资规模最大、建设速度最快、社会影响最好的生态旅游建设项目。人民日报、中央电视台、湖北日报等100多家媒体给予了高度关注和跟踪报道，先后被纳入黄冈市中小学生学习实践教育基地、湖北省直机关党员干部教育基地、全国森林康养基地试点建设单位、湖北省十大最具成长性文化企业；被评为湖北省30佳优质服务景区、美丽中国优质康养景区、中国最美乡村旅游目的地、国家AAAA级景区。

赴青岛培训心得体会

□ 朱凤丽

感谢公司对我的信任和培养，特委派我赴青岛参加温德姆酒店管理技术培训。在培训过程中，对照自身的工作经历和方法，我对酒店管理工作又有了一些新的认识和体会，在这里把我的体会和培训后的收获，与大家作个分享。

这次培训给我印象最深的是课堂上老师讲到的：

一是要坚持科学的酒店质检流程。因为严谨科学的流程能起到事半功倍的效果，是提高效率，查漏补缺的保证；

二是质量关键点的控制。质检过程中，关键点的控制一定要眼到、手到、心到，不能因为一个点不到位，否定了整个工作面的工作质效；

三是“服务创造价值”。服务的价值体现在品质感受，品质感受的层次越高，能让顾客感受到“物”超所值，而服务价值的提升是在的固有条件下不可变量的情况下，通过人的能动性所以可以改变的变量，具有广泛发掘空间。

这次培训学习关于管理技术方面的主要知识点：

一是创新的方法对应严谨的质检。比如卫生质量是严谨的，来不得一点马虎和变通，必须坚持流程标准，但在形象展示方面：如摆台、食品摆放方面可以创新表现形式。

二是同行交流是无形的财富，因为创新和提升效率的方法层出不穷，



酒店工作人员正在培训

关于如何提高酒店管理和服

务这个核心问题：
一、要切实提高自身的专业服务技能和管理水平。例如：我们常谈的微笑服务、主动服务、周到服务，这便是酒店的一种无形的宝贵财产，在平时的服务中，管理层要积极引导他们树立正确的职业价值

观，良好的职业态度，培养他们对本职业工作的热爱，把客人当亲人、家人，那么服务一定能做好。
二、要加强新入职员工服务专业技术培训，服务技巧培训，改变培训方式方法。
三、要提高员工服务效率。客房部员工的服务效率是一个比较宽泛的概念，例：做房，临时性的服务，跨楼层的抢房等等。如何引导员工在客房服务时又快又好，是客房管理层对员工的最佳期待，然而，酒店客房服务效率并不仅仅是每天没

四、加强成本管控。

(一) 加强废弃物管理，例：拖鞋回收，洗浴用品回收；对于完好的能二次利用的消耗品，要养成回收的习惯，积少成多，是降低成本的重要方面。

(二) 制定成本计划，让每个管理人员有目标，用数据说话，管理更有效。

(三) 加强楼层服务员的节约意识。合理使用水电等一切消耗品，养成点滴积累的习惯，则水滴石穿。

(四) 积极引导入住客房的客人树立正确的消费观。

(五) 建立强效有力的成本控制监督制度。

五、客房服务的发展趋势。
(一) 项目丰富化；
(二) 服务个性化；
(三) 设施智能化；
(四) 设计人性化。

新时代的酒店服务，必将是超越“到位的服务”，追求“到家的服务”，客人对酒店的服务已不仅仅是服务人员按照酒店规范提供服务就可以了，而是要求酒店服务人员能够提供更多的延伸服务。因此，酒店提供“到位的服务”只是基础，要提升酒店的服务品质，提高品牌形象，增强市场竞争力，则必须提供“到位的服务”，那我们一定要创造出富有特色的个性化品牌，硬件设施，目标市场定位，独特的酒店文化，才能满足新时代客人的需求，才能适应新时代酒店的发展。

(作者系四季花海温泉酒店分公司客房部副经理)



四季花海旅游、置业公司7月8日举行新办公区入驻揭牌仪式



湖北金港汽车公园项目7月8日举行班组技术质量、安全文明、生产进度专题会议



建筑事业部生产保障部加强对红安县公安局高桥、宽儿派出所项目的现场安全检查及指导



黄冈档案馆项目加快推进外部结算收尾工作



四季花海公司工程项目遗留结算专题会



七星拱月农业公司现场对接雷店镇蔡山村二期园林工程



四季花海旅游、置业、物业人员齐心协力应对暴雨抗汛排险



集团总部人员进行公文写作培训并对每周公文写作考试结果点评



董事长杜勇带领四季花海公司人员在英山县同城三产融合项目现场考察



集团总部暨建筑事业部特邀法律顾问举行全员法务培训



六月下旬以来，董事长率建筑事业部加强对佛山云海项目的驻场指导



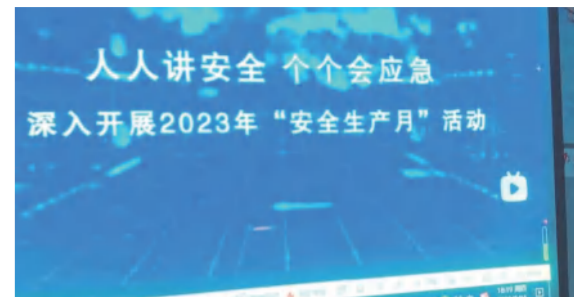
红安县人民医院项目接受当地建设局、卫健局的联合检查



中信仁和制造基地项目竣工验收工作7月4日全力推进消防复验



四季花海九龙湾举行“感恩有你”创意蛋糕活动



各建筑项目认真开展2023年“安全生产月”活动



团风顺民公司6月21日、7月7日连续召开中泰·大公馆项目二期设计方案优化三方专题会



中泰大公馆8#楼、9#楼创“楚天杯”7月9日迎接验收好评



中泰地产公司6月12日召开重点工作专题推进会



四季花海置业公司加强营销板块的资产及物料管理台账、物业空置房产台账管理检查



英山县首届红色讲解员大赛火热进行中，集团全员积极为四季花海公司入围选手27号凤霞举行网络投票



投票成功 凤霞 票数：1599 付小芹 票数：50