



高时物流简讯

为加强与客户紧密互动,丰富客户与员工文化生活,营造昂扬向上的良好氛围,

高时物流在五一期间举办了拔河比赛、乒乓球、斗地主、趣味游戏等一系列活动。此次活动以“协作·激情·奋进·健康”为主题,整个活动为期三天,期间迎来了各大商户和广大员工们的积极参与,热闹非凡。

南酒简讯

1、3月份酒管公司召开“2017年度总结暨先进表彰大会”酒店宣传同步推出,“锐意改革、激励创新”的主题思想激发员工斗志昂扬的工作激情,而且也赋予员工的荣誉感、使命感,“任重道远,更需策马扬鞭”,展望酒店的美好愿景,扬长补短,奋发进取,力争南酒勇立潮头。
2、“爱心基金”由酒店人员自发参与,本着“扶危救急、爱心救助”为宗旨,5月份在酒店面向全员宣贯此项活动,倡导团结有爱、互帮互助的传统美德,汇集大家的力量,构建和谐的企业。
3、丰富员工的业余生活对员工工作积极性和服务质量有较大的影响,关注呵护一线员工,关心他们的工作和生活,提高员工的满意度和忠诚度,才能提升服务水平;客务部在4月份期间举办“包洞饼茶”活动,劳逸结合极大缓解员工的工作压力,进一步凝聚员工的战斗力。
4、5月中旬在九日厅举办“三店”菜品交流会,推出第二期夏季大众美食发布会,相关部门加强菜品及销售价格的培训及推广。
5、加强校企合作,校企双方互相支持、互相渗透、优势互补、资源互用、利益共享,共同培养技能人才,同时满足企业对技能型人才的稳定需求。为此酒店领导一行在5月底前往红星职专签订校企合作;利用职业院

金海岸食府(海西店)简讯

1、推出休闲实惠套餐、经典民俗套餐共计11套;制定出全年营销推广计划,并按第二季度营销计划推广落实;顺利完成了母亲节店内赠送康乃馨及木瓜炖银耳的活动;拟定“520”套餐,并于5:20日售出四套;完成了6.1儿童节送小礼品活动;
2、随着炎热季节的到来,为更好的营造氛围,提升一楼大厅人气及提升包厢性价比,借5月节日契机,推出一楼大厅两款果汁畅饮及包厢消费送酸梅汁活动,获得客户好评;
3、为了提升全员服务操作能力,提升整体服务品质,完成了服务流程、仪仗礼仪等多

华酒简讯

1、为加大酒店节能监管力度,行政办、工程部加强对酒店空调、电热水器及公区、走道的照明灯进行专项、不定期的检查,同时保安部加强了夜间的节能检查管理。
2、本着对宾客高度负责的态度,酒店定期对员工进行健康体检,此次共参加员工132人次并取得从业资格健康证。
3、中旅酒店休闲餐厅——夜猫档,4月16日正式启动,新推瓦缸菜系类,更有现场歌手驻唱!
4、6月6日-8日酒店接待一年一度高考考生,为了给莘莘学子提供一个安静的备考环境,酒店南爵娱乐汇停业二天,酒店全员共同努力

海峡科技生态城项目进度情况简讯

根据2016年2月22日签订的《南安市海峡科技生态城项目补充协议》有关条款,海峡科技生态城项目建设范围分为A、B两个片区。A片区由南安市政府自行投资建设,B片区公建项目采用BT模式合作开发建设。

一、征地工作方面:
开展B片区未报批地块的土地附着物清理方案并开始清理工作。

二、报批报建方面:农田报批方面:完成2017年G055、G057地块签订出让合同,

南安中旅、天润茶业(商会店)乔迁庆典

南安市中国旅行社有限公司(以下简称南安中旅)总部、境外中心乔迁与天润茶业(商会店)开业典礼在南安商会大厦一楼隆重举行。

开业当天,南安中旅与天润茶业(商会店)皆推出诸多优惠活动,吸引了众多新老客户进店选购旅游套餐、品鉴茶艺,现场气氛热闹非凡。

品鉴会期间,除了让客人们品尝各种上品茗茶,更有茶艺表演和猜茶环节等精彩活动,一系列专属活动,为此次品鉴会及新茶上市打下坚实基础的同时,也让更多茶友能第一时间品尝到新茶的魅力,让茶文化成为生活的一部分。

据相关负责人介绍,天润茶业接受企业定制茶叶,至今已为明发集团、弘阳集团、首航节能等多家知名企业定制茶叶。

武夷茶是中国传统名茶,产于福建省

南安市中国旅行社有限公司总部及境外中心乔迁之喜!

南安首家AAAAA级旅行社、首家出境组团社——南安市中国旅行社有限公司(以下简称南安中旅)总部、境外中心迁至南安商会大厦一楼,并将于2018年6月23日正式开业。而南安中旅国内中心保留原址不变,依旧设在南安市新华路。

南安中旅入驻商会大厦,可谓南安旅游业盛事之一。开业当天,为回馈广大新老客户,南安中旅准备了惊喜,优惠多多,礼品多多。

据了解,南安市中国旅行社有限公司

力为考生提供“安全、安静、绿色、个性化”的优质服务。

5、为深入贯彻“安全第一,预防为主”的安全生产方针,4月1日酒店总经理牵头同各部门负责人签定了“安全管理责任书”,确保酒店全年的安全运营。

6、为加强校企合作酒店同南安职专探讨开设18秋季新生华酒烹饪班,由行政总厨现场专业授课、新生到店参观、厨师到校授课等,为酒店厨师队伍提供优质资源。

7、劳动的快乐说不尽,劳动的创造最光荣,南安市“庆五一·迎五四表彰大会”在南安华侨大酒店五楼隆重召开。

8、为员工的身心健康多一份保障,酒店鼓励员工积极参与南安工会医疗互助,全店共180人参加。

及用地规划许可证办理和权籍调查;完成2018年G005、G006、G007、G008地块摘牌;完成2017年G055、G056、G057地块签订出让合同前期材料整理工作。
海域报批方面:完成7号项目及B-1-B-7项目海域论证文本和相关资料替换。

三、工程设计方面:
C-02/C-04/C-07地块土方回填:C-02地块累计约12万m³,进度80%;C-04地块累计约17.5万m³,进度98%;C-07地块累计约11.5万m³,进度90%。
B-9地块土方回填:完成5.0万m³,累计约5.0万m³,进度25%。
B-5-1地块虾池清退回填:完成1.5万m³,累计约1.5万m³,进度25%。

北“秀甲东南”的武夷山一带,茶树生长在岩缝之中。是具有岩韵(岩骨花香)品质特征的茶,自宋朝起就已经作为贡茶进贡皇家贵族。

2009年起,天润茶业与武夷山香江茶业有限公司开展了茶叶订购合作,天润茶业运营团队曾多次前往武夷山香江茶业有限公司进行实地观光考察。2017年,双方确立深度合作关系,武夷山香江茶业有限公司授予天润茶业对“曦瓜”品牌产品在泉州南安地区的专卖权。

武夷山香江茶业有限公司成立于2006年,是一家集茶叶种植、生产、销售、科研、茶文化传播与茶产业生态旅游为一体的农业产业化省级重点龙头企业。公司建有茶叶种植、自动化加工生产、检测、茶产品展示、研发以及茶产业生态文化旅游等为一体的大型综合茶文化体验式休闲旅游区—武夷香江茗苑茶文化观光园,2016年“武夷香江茗苑”被评为国家级AAAA景区。经多年发展,公司旗下的“曦瓜”品牌已成为广大茶友心目中的武夷茶标杆性品牌。

是经国家旅游局批准注册的国际旅行社,是南安首家AAAAA级旅行社(行业内最高等级旅行社),首家出境组团社。南安中旅实力雄厚、机构完善,拥有一支训练有素、经验丰富、业务娴熟的专业导游队伍,形成全方位、多功能的“一条龙”旅游服务体系。南安中旅自成立以来,长期以优质服务,成功地配合政府接待各大型活动,得到了社会各界人士的好评,先后被评为“泉州青年文明号”、2000年南安市“先进单位”、2015年福建省AAAAA旅行社及出境组团社、2016年泉州市十佳文明旅行社等。



三叶集团2018年半年度经营分析会

2018年7月23日上午,三叶集团董事局主席、总裁叶维新先生在南酒二楼主持召开集团2018年半年度经营分析会。集团管理成员及下属各公司负责人出席会议,各主要负责人列席会议。

会上,各公司回顾关于2018年半年度经营总结、存在的问题及对改进措施及2018年下半年经营计划的进行汇报,集团各管理成员分别就各公司在经营或管理方面存在的问题提出意见和建议。集团董

源头为王 || 第五届海西(国际)石材废料交易会招商发布会圆满落幕!

5月8日,第五届海西(国际)石材废料交易会(以下简称“荒料展”)招商发布会正式举行,石井镇人民政府副镇长黄水煌、海西石材城招商部经理林艺鑫、海西荒料交易中心负责人蔡丽红、南安市石材机械辅料产业联合会(筹)会长李群生、执行会长黄新华、秘书长李孙逸、厦门市·南安市石材外经贸协会代表、南安市石材电商协会代表等领导嘉宾,100余家石材辅料产业相关企业代表以及十余家权威及行业媒体参加了此次招商发布会。

会议伊始,海西石材城招商部经理林艺鑫首先上台致辞,他就第五届海西(国际)石材废料交易会的整体盛况及海西荒料交易中心规模、再建情况展开了详细介绍。

展会总策划、《海丝智造》杂志

事局主席、总裁叶维新先生分别对各公司2018年上半年度经营的工作作出了点评,同时对各公司如何更好地完成2018年下半年的经营目标提出指导性意见。

会上强调,各公司应积极寻找在经营管理过程的存在的不足,寻找改进措施,加大力度推进,力求在精细化管理、服务创新等方面继续加强,以期提升经营管理水平。

董事局主席、总裁叶维新先生指出各公司管理人员应把握发展机遇及平台,积极应对市场的变化,充分认识“企业经营面临的各种风险”,专注于所在领域的经营管理。各公司努力完成董事局下达的2018年年度各项经营指标任务,为2019年的经营发展创造良好的条件。

主编叶文福结合历届“荒料展”举办的的基础,在第五届荒料展招展在即,现场揭秘了本届“荒料展”的“5大升级”!

鉴于本次招商会的优惠力度——现场签约即享五折钜惠,现场签约火爆,众多石企纷纷与主办方签订相关合同并进行展会的细节洽谈。

海西荒料展作为国内鲜有的针对石材源头的专业博览会,至今已经成功举办了四届,随着办展的深入,荒料展针对“石材源头”的定位将越加清晰。所谓“得石材资源者得天下”,组委会将以更用心的态度及缜密的策划,通过与石材外经贸协会、石材机械辅料产业联合会等组织的合作,开展更多源头对接的活动与交流,为石材资源拥有者提供一个更为广阔的推广平台。荒料展致力打造集石材源头资源展览、行业大数据发布、石材品种推广、经贸洽谈活动于一体的石材源头国际性展会,为石材界带来一场饕餮盛宴,为源头资源的展示与交易提供更多可能性。”(海西企划部)



香港国际投资有限公司董事长姚巍一行人莅临海西参观考察

4月25日上午,海西石材城迎来一批大咖访客,在南安市人民政府副市长陈洪春、水头镇人民政府副镇长许锦峰的带领下,香港国际投资有限公司董事长姚巍、香港国际投资有限公司董事张莹、平安金服副总经理汪毅、平安商贸董事总经理董峰、平安商贸投资总监王魏先考察团一行以及南安市水头商会会长黄明经、南安市外经贸协会执行会长李海军莅临海西石材城参观考察。

海西石材交易中心招商部经理林艺鑫先生全程陪同接待!

在经过短暂介绍后,大家都对海西石材城项目有了初步了解,同时在交流中姚董对石材石往APP与海西石材城的线上线相结合的管理模式,表现出极大的兴趣,招商部林经理也对姚董的问题做了——解答!紧接着,考察团在林经理的带领下共同参观了海西智慧展馆!

参观结束后,考察团一行人纷纷赞扬及肯定了海西在产销对接平台、高标准的完善配套以及全方位服务运营等方面的实用性与前瞻性!

同时姚董表示未来希望与海西进一步的深入探讨,达成相互间的合作交流,携手同行,共谋发展!(海西企划部)

2018海西商户供需对接与区域交流全国行正式启程

2018海西石材城商户供需对接与区域交流全国行活动于5月20日从海西石材城出发,途径沈阳-廊坊-郑州-西安-上海-杭州等6个城市,历时7天,拜访7个石材市场。

本次参加海西全国行活动的商户有奥亚石业、远硕石业、迅发石业、美特利石业、翔宝石业、尚石石业、新禹发石业等17家海西优质商户!

本次随行商户所经营的产品包括荒料、大理石、花岗岩、玉石、奢石、独家品种及石材机械辅料,可以说覆盖了整条石材产业链!同时本次活动组织更多商户拜访更多的市场,搭建更多有效切实的平台与渠道!为商户的推广做出更多努力。

海西商户考察团每到一市场,都受到了当地市场管理方的热情接待!6个省市,7天市场,历时168个小时,

途将近10000公里,这趟旅程让我们见识到各地市场都有自己特有的品牌定位和经营方针。同样的,海西也将自己的特色带着走出去,向外界递出我们的名片!

通过与不同市场的商户座谈交流、思想碰撞,也让海西商户每一天都收获满满,在经营策略上有了全新的思维方向!在与这些市场初步建立合作关系之后,我们后期还会继续探讨双方在供需合作商的深入事宜,珍惜这次来之不易的宝贵机会!

对于我们而言,本次海西商户全国行,只是我们抱团“走出去”的第一步,这并不是结束,而是一个全新的开始!

关于推广,我们不遗余力、义无反顾!关于梦想,我们一直在路上!(海西企划部)



SUNYE

福建三叶集团有限公司
FUJIAN SUNYE GROUP CO.,LTD.



2018 第 2 届海西石材城趣味运动会圆满落幕

为了丰富员工业余生活，增强公司凝聚力，营造健康和谐的企业文化。5月25日，海西石材城趣味运动会于篮球场与海西俱乐部同步举行。

本次趣味运动会共设有乒乓球赛、三人篮球赛、拔河比赛和趣味游戏四大品类。其中，乒乓球赛于海西俱乐部举行，其他比赛均在篮球场举行。现场参赛员工本着“友谊第一、比赛第二”的参赛精神，奋勇争先，

积极参与各项比赛；比赛现场气氛活跃，观众热情，加油声此起彼伏，一片欢乐和谐的氛围。

比赛场上，欢声笑语，和谐有趣，充满了活跃的气氛。选手们的努力也赢得了观众的阵阵掌声。

本次趣味运动会在大家的阵阵掌声中最终落下帷幕。本次趣味运动会让员工从繁忙的工作中得到娱乐，拉近了企业与员工之间距离，也使得真正的体育精神得以发扬，相信通过此次趣味运动会，除了增强员工体质之余，也能让广大职员从中感受到海西亲如一家的企业氛围。（海西企划部）



2018 年海西商户第 2 期新橙意·思享荟 -- 石来石往推介会圆满落幕

2018年3月27日下午四点，海西石材城举办了2018年海西商户第2期新橙意·私享荟 -- 石来石往推介会，现场商户如期而至，高朋满座，共聚一堂。

他们分别是尚石业、四鑫业、万尚业、至上业、奥亚业、通洋业、迅发石业等近50名海西商户。

会上，石来石往负责人魏柏清先生仔细为大家演示了新版石来石往主要围绕了“现货查询、出库权限设置、报表查询等多项功能——操作！

真正厉害的人，都在默默努力！

身边的很多人，我们发现每天都在做着默默无闻的小事，可能是路边的一个小商贩，可能是街边的一个水果店，或许是不起眼的一个小生意。往往做的不错的都是坚持了许多年，持之以恒的干着这件事的人。在我们看起来也许很乏味，但是只要认准了坚持默默的去努力，在这个社会是可以做出一点事情来的。

把简单的平凡的事情能够坚持做，把每

积极参与各项比赛；比赛现场气氛活跃，观众热情，加油声此起彼伏，一片欢乐和谐的氛围。

比赛场上，欢声笑语，和谐有趣，充满了活跃的气氛。选手们的努力也赢得了观众的阵阵掌声。

本次趣味运动会在大家的阵阵掌声中最终落下帷幕。本次趣味运动会让员工从繁忙的工作中得到娱乐，拉近了企业与员工之间距离，也使得真正的体育精神得以发扬，相信通过此次趣味运动会，除了增强员工体质之余，也能让广大职员从中感受到海西亲如一家的企业氛围。（海西企划部）

魏经理指出，自 APP 面世以来，下载量不断攀升，用户群体遍布全国各地，同时后台数据显示，每天都有大量的用户游客通过 APP 来查找所需的石材！

现场大家在听完魏经理的演示和讲解之后，众商户一致表示对于石来石往有了更深的认识和理解。

接下来到了商户互动环节，大家都依序自我介绍！众商户在介绍的同时，首先都表达自己对本次海西的盛情邀请的感谢，接着也介绍道自己公司，主营产品等等，同时也在过程中提出对于石来石往的一些好的建议与疑问，魏经理也给大家做了一一解答。

“志相同，不以山海为远”，海西石材城期待未来继续与大家携手并进，共谱更多华丽篇章！”（海西企划部）

天坚持的事情重复做，就是了不起，就不怕没有成就！我们每个人的心中都藏着一个不为人知的小目标，或许是赚多少钱；或许是买一件什么东西；或许是达到一个什么指标，这些对于那些叱咤商界的精英来说算不了什么，但是对于每一个普通人，这确是他们为止默默努力的方向。

努力着做着最好的自己，他们是一个普通的不能再普通的普通人，但是他们心中有自己想要的幸福，并为之而默默努力着，这是一种可敬的平凡之美，他们就是最厉害的人。（集团行政部：黄家强）



石来石往 APP 首次亮相 2018 重庆精品建博会

2018年4月9日上午，为期三天的2018中国（重庆）精品建材博览会，在重庆国际博览中心正式拉开帷幕。展会吸引了大量的参展商和客户，场面十分火爆，人潮如织！

石来石往作为行业首款石材市场云服务 APP 首次亮相于本届重庆建博会！当天现场就吸引了现场众多采购商眼球，并纷纷驻足参观咨询！

现场展示的石来石往的海报让路过的客商们表现出浓厚的兴趣，并向在场的石来石往工作人员作进一步咨询交流，询问如何

进行现货查询的相关操作。

APP 中查到的海量现货的石材选材数据信息使在场的采购商惊叹不已，得到现场客户的一致好评，并纷纷拿起手机扫码下载！

特别是当天一些经常到水头采购石材的客商表示，有了石来石往，对他们找寻及购买石材有很大帮助，效率提高，更方便快捷了！

石来石往作为行业首款石材市场云服务 APP，既服务于市场供应商，更是服务于广大的采购商，其多项实用性的功能真正解决了采购商的难点、痛点！

用石来石往 APP，找石材找现货快人一步！（海西企划部）



石来石往推广全国走进重庆各大石材市场

4月11日正值2018重庆精品建博会最后一天，石来石往推广团队走访了重庆的三个石材市场：新世界建材市场，走马国际建材市场，以及中帆国际石材城！

在重庆新世界建材市场我们共走访明顺石材、永盛石材、华洋石业等近20家石企！

在推广中了解到市场里很多石企均为水头人，在我们详细介绍下，大家都觉得石来石往的功能很实用，多名客户现场就拿起手机下载！

在推广过程中，石来石往推广团队认真给每一位客户介绍这款 app 的各项功能，以及核心功能现货查询！

拜访工匠石材何总——何总跟我们谈到

早先他是在水头从事石材生意，最近这两年才搬过来的！对于海西也是比较了解的，也来海西买过各种板材

在推广中，我们发现市场中的很多客户他们很多大理石就是从海西石材城采购的！

众客户表示有了石来石往，他们就可以在远在千里之外的重庆随时了解海西商户的现货尺寸情况，更方便了他们与海西商户之间的沟通交流！

推广绝不是说说而已，石来石往 & 海西石材城也一直在行动！

岁月如歌，友情如酒，感谢广大客商对石来石往的支持与赞扬，我们也一直在努力，致力于打造一座链接采购商与货主的友好桥梁，解决双方信息不对称脱节等问题，让双方联系更紧密，更便捷！

至此，本次石来石往推广全国走进重庆活动圆满结束！共同让我们期待下一次的相遇！（海西企划部）

正能量小故事

《高枕无忧》

一只乌鸦坐在树上，整天无所事事。一只小兔子看见乌鸦，就问：“我能像你一样整天坐在那里，什么事也不干吗？”乌鸦答道：“当然啦，为什么不呢？”于是，兔子便坐在树下，开始休息。

突然，一只狐狸出现了。狐狸跳向兔子……并把它给吃了。

职场分析：

要想高枕无忧，你必须坐（做）得很高很高。处于低级的位置，你只有通过你的努力才能保住赖以生存的饭碗。

《归属感》

洞房花烛夜，当新郎兴奋地揭开新娘盖头，羞答答的新娘正低头看着地上，忽然间掩口而笑，并以手指地：“看，看老鼠在吃你家的大米”一声怒喝，该死的老鼠！敢偷吃我家大米！”“噢”一只鞋飞过去，新郎惊醒，不禁莞尔一笑。

职场解析：

员工在企业一般都没有归属感，很难把自己当成企业的主人。既然你选择了企业，可为什么身体过了门心态却打不开门。员工作为旁观者最容易发现问题，但大部分人都选择嘲笑、牢骚、忿然、指责的方式。与其如此，你为何不用主人的心态来了解并积极地去改正这些缺点和漏洞呢？毕竟你和企业是共存亡的。

（华酒客房部：林一兰）

人生小感悟

怀，顾客使用不同的银行卡应如何操作，人民币的识别与防伪，遇到问题之后该如何处理等等。

其实我觉得我要学的东西远不指这些，要学习的知识实在太多了，在局外人看来，收银员的工作很简单，就是顾客吃完饭结账买单，实际上，虽然为顾客提供结账服务是收银员的基本工作，但这不是收银员的全部，不能简单地把收银工作等同于结账工作。因为，结账时，直接接触的是收银员，收银员的一举一动、言谈举止都代表了酒店的形象，收银员的综合素质对客服务真的很重要，酒店也很注重这一点，从来到这里开始，企业精神和酒店员工行为规范等一系列的制度就深深的印在我的脑海中，师傅告诉我，要做一名称职的收银员，收银技巧的掌握固然重要，但对顾客的服务态度和自身的素质更为重要。“您好”“欢迎下次再来”“谢谢，请慢走”这些最基本的礼貌用语是必不可缺的，虽然我不太爱说话，但我慢慢的克服这些毛病。也懂了，我们过去花的每一分钱都来之不易，都是父母辛辛苦苦用血汗钱赚来的。

二十一世纪，最大的危机是没有危机感，最大的陷阱是满足。人要学会用望远镜看世界，而不是用近视眼看世界。

刚到这个新环境的时候，真的很不适应，每天的工作，真的觉得很无趣。可随着时间慢慢的过去，我发现其实收银工作也不是那么无聊的。每当想到这里，我就不不断的鼓励自己，要好好在这里工作，好好学习相关的知识。来到这的前几天，每次都会有一个师傅带我，也正因为这样我很快进入收银员这个角色中。同时发现要学习的知识太多了，怕自己学不过来，可慢慢的，我觉得只要把一些重要的知识记住，并时常的温习，经常的操作，并且好好的把理论知识和实际的工作互相结合起来，其实也不算太难的。虽然开始实操的时候会经常的出现一些错误，但师傅的细心教导使我慢慢的改正这些不正确的操作和一些错误的理解。在师傅的细心教导下，我学会了信用卡的识别与防

未来我们要走的路很长认识到了不足就要尽早的去改正，如果安于现状那么等待我们的就是被社会所淘汰。我以后要丰富自己的人生经验，使自己的工作和个人能力在以后的道路上更上一个新的台阶。（华酒财务部：谢玲玲）

展望

春去夏至，又是一季。不知不觉也已经在华侨大酒店工作了两年有余了！刚从学校得知有机会来到南安这边实习的时候心情很复杂，离开家来到陌生环境的焦虑以及对新环境的向往！很感谢大家对我的关心和照顾，让我快速适应了新环境并且认识了很多好朋友，工作也更加得心应手。直到如今我都心存感激，来到了这里不仅仅学到了专业的知识更加让我学会了如何去理解别人，

执行力源自责任心

会使我们把克服阻力解决困难作为一种勇于担当，成为推进工作的动力，行动才是执行的真谛。

办法总比困难多，把工作做到极致，这就是工作态度，也是体现责任，更能反映你的能力。

有时一件事做不好，不是事情本身太难，而是我们不够用心努力去做好。做不好不可怕，怕的是你不执行，不去学习，不去改进，到头一场空。加强责任心和执行力从我开始做起，让我们一起携手走得更远吧。（华酒餐饮部：洪达威）

客人与岗位孰重要

一天，他正在酒店门口做迎宾。忽然看见3位喝得东倒西歪的客人摇摇晃晃地走过来，其中一位客人非常不客气地对他说：“小子，过来扶我一把？”，听到客人这么不礼貌的说话，实习生非常不情愿地过来搀扶客人。这位客人一把抓住实习生，身体的大部分重量压在实习生身上。身体的重量、浑身的酒气、用力地抓握和不礼貌的言辞让实习生很不高兴，但他依然礼貌地用尽力气支撑着客人到了电梯门口。帮客人按下电梯后，就要离开。谁知客人牢牢地抓住他不让他离开，并骂道：“你不把我送到房间，我就告诉你总经理让你滚蛋！”。

实习生努力挣脱客人后，礼貌地说：“对不起，我马上去去站岗，岗位不能缺少人”，实习生转身就回到自己的岗位。客人大怒，继续骂骂咧咧，好在电梯门打开，客人不得不和同伴进入电梯。一起纷争就这样结束了。案例讲完后，实习生说了两点感受：“一是现在客人越来越难伺候，太不尊重人；二是自己有价值岗位，不能离开岗位，所以，自己是正确的，错就错在客人的无礼。”

分析：

弄清职业角色

在酒店业高度竞争的今天，客源就是酒店员工的衣食父母，没有了客人，酒店就失去了存在的意义。尽管客人有许多时候，并不是我们想象中的绅士淑女，他们也会在酒店里肆意放纵自己的行为。在这个时候，我们的服务人员一定要弄清职业角色和生活角色的区别。在实际工作中，就要有角色区别。作为酒店服务人员，就是客人在酒店停留期

间的服务者，是为客人提供服务的，应该具备处理各种突发情况的能力。一般而言，把面子让给客人，客人一般也会适可而止的。

制度化、规范化、程序化管理始终是酒店管理的有效工具。一直以来，酒店管理强调：有岗、有人、有服务、有规范，四大工作标准。所以，规范化服务一直是酒店业经营制胜的法宝之一。但随着酒店业的发展，规范化服务暴露出不少弊端。其过于僵化的反应机制，往往造成客人对酒店服务的理解，与客人期待的优质服务不同步。因此，不少酒店开始采取一站式服务模式，授权一线人员有权根据客人要求，简化操作流程，一人受理、内部协调，方便办事，提高效率。

灵活的应变能力

酒店是为人服务的，而人的性格特征又是最难以把握的。因此，对新进入酒店的服务员既要加强规范化服务培训，又要加强“一站式”服务知识、应变能力培训。应变能力培训可以采取角色扮演、案例讨论等方式进行。新员工在服务方面往往囿于规范而不敢打破规范，所以，面对客人，往往把握不准值班和服务客人哪个重要。而且，对于现在在90后员工，要加强职业认同感培训，强化职业道德培训。因为这一代的独生子女，往往吃不得苦、受不得气，其实，只要换位思考，就可以明白为什么在酒店服务的职业角色上要更加宽容和包容客人，因为提供优质服务就是酒店服务人员的职业使命。（华酒客房部：林一兰）

安全无小事，做个快乐的安全消防宣传员

每年的三至五月份都是酒店重点强调的安全培训学习宣传月，部门也积极响应，开展一系列的安全培训课时，通过学习，要让每一位员工都牢固树立“安全第一、预防为主”的思想，这是安全生产工作方针，也是长期安全生产工作的经验总结，必须不折不扣地贯彻执行，往往一次事故，一场火灾，都只是由于我们的一个小小的失误，麻痹大意所引发的，是直接关系到人民生命安全的，财产安全的大问题，经常充着电玩手机，出门不拔电源，原来这些都是自己拿自己的生命在赌博。培训中，让我学到了很多消防知识，认识了很多消防器材及一些简单

的操作方法，让我印象最深的要数如何自救，当我们被困在火场内生命受到威胁时，在等待消防救助的时间里，如果我们能利用保护自己的方式来为采取一些自救措施，那是非常必要的，利用一些物体和地形采取有效的办法，让被动变为主动，给自己生存和逃脱留下一线生机。

通过这次学习，我们一定要将“要我安全”的概念转变成为“我要安全”，为了工作的安全，为了家人、同事和身边朋友的幸福，让我们从我做起，从现在做起，从工作中每件小事做起，勤巡视，关好每扇门窗，做到人离水停，人走灯灭，严格遵守酒店的规章制度，时时谨慎，事事细心，为安全生产尽最大努力，争做一名合格的义务消防宣传员。（南酒客房部：陈仕兵）

快乐地工作吧

我想再好的工作也不会有什么成效；而同样平凡的工作，一样的看似简单重复，枯燥乏味，有人却能以快乐的情绪应对，在平凡中感知不平凡。在简单中构筑自己的梦想，我想又有什么样的困难不能够克服呢？

在快乐中工作，以用心地心态去应对平凡的工作，用感恩的心去对待自己身处的环境，哪怕你此刻只拥有一个砌墙铲，你也要感谢命运——原先它是上帝有意送来的。用心体味人生，在简单中自然会创造出辉煌的成就，我想第三位砌墙工人的命运大家也会猜到，他成了前二位的老板。（集团行政部：黄晓坤）

金海岸·食府 GOLDEN COAST 海西 石博天下·食在此家 0595-68900666

金海岸·食府 GOLDEN COAST 海西 石博天下·食在此家 0595-68900666