

三叶简报

三叶集团捐建金淘敬老院100万元

10月24日，香港明星足球队慈善行在
南安侨光中学举行捐赠活动，三叶集团向
金淘镇敬老院捐资100万元。



主办：福建三叶集团有限公司

第四期

(总第28期)

http://www.fjsunye.com

2013年12月25日

海西石材交易中心荒料堆场正式对外营业

2013年11月18日，随着巨大的龙门吊主梁缓缓升起，海西国际石材交易中心5号地上顺利完成了第一台龙门吊的安装和测试，该龙门吊跨度达46米，高度11米，起重吨位为40吨，目前已正式投入使用。

据了解，10月上旬，泉州市政协副主席吴共湖在南安市领导谢连树、陈巧英，以及市经委、重点办、水头镇、石井

镇政府主要领导的陪同下，莅临海西国际石材交易中心视察，对“海西”项目前期的科学规划和定位给予了充分肯定，并对将要建成的海西国际石材交易中心带动南安石材产业加快转型升级，拉动当地经济又好又快发展寄予了深切期望。

如今，在社会各界人士的关心下，经过紧锣密鼓的筹备，5号地龙门吊顺利完成了安装和测试，并正式投入使用。在5号地现场，一块块巨大的花岗岩荒料码放得整整齐齐，工地上人声鼎沸，一派热火朝天的景象。

据公司物流部李经理介绍，海西国际石材交易中心荒料堆场秉持着运转周期快的原则，坚持价格、规格立场，做活市场，目前已经与数十家石材企业签订了合同。

据悉，5号地荒料堆场的第二台龙门吊也将于下月初安装并投入使用，届时将为客户提供更高效、更贴心的服务。《海西石材杂志社》蔡小猛



南安华侨大酒店高分、顺利通过（满三年期）星级评定性复核

根据泉州市旅游局《关于做好2013年度星级饭店评定性复核工作的通知》，酒店成立了由总经理牵头、各部门经理组成的星级复核检查（内审）领导小组，并针对存在的问题制定整改计划和措施，要求在规定时间内进行改进，每周检查、复查。

2013年10月16日至17日，泉州市星级评委会许鸿瑜、洪秋艳等检查组一行4人，对华酒硬件设施、服务质量进行明查暗访；同时，酒店总经理赵水兴同志对华酒（满三年期）星级复评工作向星级评委会作了详细报告。在召开的反馈会上，许鸿瑜科长等几位星评委对华酒硬件设施配套、保养及服务质量给予高度评价。最终，华侨大酒店以高分顺利通过此次（满三年期）星级复评。

华侨大酒店运行18年，能保持现在的硬件档次、服务水平、会位取得显著业绩。一方面，集团在硬件改造投入上花费大量财力、精力，也体现集团战略定位的准确性；另一方面，充分展现酒店管理公司和华酒历届领导班子的管理实力与水平，以及全体员工兢兢业业、勤奋努力的结果。

此次华酒高分、顺利通过（满三年期）星级评定性复核，全体管理层和员工为之鼓舞，也激励着每位酒店员工以在华侨大酒店工作为豪。（华酒行政办）



南安水暖泵阀交易会加大推介力度

2013年12月11日，福建省水暖卫浴阀门行业协会于永春北溪文苑召开会长会议，来自行业的50多位企业家参加了本次会议。三叶集团行政人事部经理、中国南安水暖泵阀交易会组委会办公室常务副主任廖志坚等参加本次会议进行展会推介，与企业高层面对面推介展会，为2014年2月2日-4日将在中国水暖城举办的“第十届中国（南安）水暖泵阀交易会”宣传造势。

作为中国（南安）水暖泵阀交易会的承办方，参加此次会议推介主要是搭建平台，对接资源。

南安水暖泵阀交易会成为中国极具专业性的水暖、泵阀交易会之一。展会以专业性强、技术含量高特点被公认为目前中国极具权威及规模的水暖泵阀交易会。中国（南安）水暖泵阀交易会运用专业展览经验与运作方法，已成功举办了九届，拥有的不止是经验，积累更多的是对市场脉搏的把握。2014中国（南安）水暖泵阀交易会将为再为广大的泵阀水暖设备供应商、经销商提供广阔的贸易平台，是参展商提升企业知名度、寻找贸易伙伴、拓宽业务渠道的最佳途径之一。展会期间，除了举行盛大隆重的开幕式外，还展示出最新款式的泵类产品、阀类产品、管道类产品、水暖洁具及消防器材；同期还举行中国南安阀门论坛、新品发布会等活动。

全省旅游星级饭店服务技能大赛 南酒参赛选手叶谋坤载誉归来

福建省旅游星级饭店服务技能大赛于11日在福州旅游职业中专学校举办。两日的赛程中，来自9个设区市旅游局和旅游院校代表队的50名选手贯彻“展风采、树形象、促服务”的宗旨，在中式铺床、中餐宴会摆台、西餐宴会摆台、鸡尾酒调制等四项单项比赛项目和团体工装表演项目上进行紧张激烈地“场地竞技”角逐。并于12日顺利落下帷幕。



南安大酒店客房部参赛选手叶谋坤、餐饮部参赛选手陈永进代表泉州代表队，分别参与中式铺床、鸡尾酒调制两项单项的角逐。充分展示了南酒人勤奋敬业的精神风貌、娴熟精湛的服务技能、斗志昂扬的岗位风采。最终，南安大酒店客房部参赛选手叶谋坤获得中式铺床二等奖，为酒店、酒店管理公司、集团、南安地区、泉州地区争得荣誉。

学习“五个意识” 促进“五个转变”

7月29日，三叶集团董事局主席叶维新在三叶集团2013年上半年经营分析会上，要求全体管理人员务必树立“五种意识”，即：时效意识、主动意识、责任意识、沟通意识、落实意识，并作为各公司下半年组织学习主要内容和和工作指南。

通过学习，我认为集团营运中心作为集团综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，如何改变长期形成的思维方式和做事方式，推动各项工作朝着既定目标的实现。要按照叶总提出的五个意识，转变工作方法和工作作风，促进工作的五个转变。一是由被动工作向主动工作转变，即由过去按照指令性被动工作，转变为以目标为导向的主动推进工作。二是由对人负责向对事负责转变，即由过去对上一级负责转变为对岗位职责和岗位目标负责。三是由单向负责向多向负责转变，即由过去只对直接上级负责转变为对基层和内、外负责。四是由封闭管理向开放管理转变，即由过去以部门为界限进行行政管理，转变为以目标为导向的资源协调管理。五是由定性管理向定量管理转变，即由过去不规范的随意性管理，转变为以公司规章制度为基础，以目标、考核、制度和流程化的管理。（廖志坚）

热烈祝贺第六届世界南安青年联谊大会暨慈善城市公益活动在南安举办!

福建三叶集团有限公司

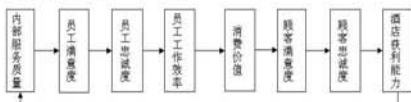
热烈祝贺福建省海峡水泥股份有限公司水泥生产线于9月份试产投产!

福建三叶集团有限公司

在服务中体现客人的消费附加值

最大限度的提高酒店利润，是酒店其他行动的纲领。提高利润的方法有很多，其中一点，就是靠服务使利润倍增。国外很多年前就有专家提过，通过服务使利润不断提升，也就是服务利润链理论。对服务价值链理论的认识及在酒店经营过程中应用状况，直接关系到酒店团队文化建设、酒店品牌塑造和酒店经济效益提升。

“服务利润链”理论认为，在酒店利润、成长性、顾客忠诚、顾客满意、提供给顾客的产品与服务、员工能力、员工满意、员工忠诚及效率之间存在直接相关的联系，如下图所示：



服务利润链构成因素

- 顾客忠诚度决定酒店的获利能力
- 顾客满意度决定顾客忠诚度
- 消费价值决定顾客满意度
- 员工工作效率决定消费价值
- 员工忠诚度决定工作效率
- 员工满意度决定员工忠诚度
- 内部服务质量决定员工满意度

酒店的内在服务质量是决定员工满意度的重要因素。员工对酒店的满意主要取决于两个方面：一是酒店提供的外在服务质量，如薪金、红包、福利和舒适的工

作环境等；二是内在的服务质量，即员工对工作及对同事持有的态度和感情，若员工对工作本身满意，同事之间关系融洽，那么内在服务质量是较高的。

服务利润链所揭示的一系列因素相互之间的关系表明，一个企业要获得顾客满意，首先必须赢得员工满意。

员工满意的内涵

世界上最豪华的饭店公司“四季集团”的主席伊萨多·夏普有一句名言：“我们怎样的尊重自己的员工，他们就会以同样的尊重回报我们的客人。这始终是四季成功的驱动力！”现代饭店重视员工满意的理念，主要体现在下面六个“两”字：

- ①、两个第一。即：对内，员工第一；对外，顾客第一。只有做到对内员工第一，才能做到对外顾客第一。
 - ②、两个之家。即：饭店是“宾客之家”和“员工之家”。只有饭店成为“员工之家”，才有可能使饭店成为“宾客之家”。
 - ③、两个理解。即：员工理解顾客；管理者理解员工。只有做到了管理者理解员工，才有可能使员工理解顾客。
 - ④、两个微笑。即：员工对顾客露出真诚微笑；管理者对员工露出真诚微笑。只有管理者对员工露出真诚微笑，才会有员工对顾客的真诚微笑。
 - ⑤、两个服务。即：员工服务于顾客；管理者服务于员工。要让员工对顾客提供好的服务，管理者首先要对员工提供好的服务。
 - ⑥、两个满意。即：顾客满意；员工满意。只有赢得了员工满意，才能最终赢得顾客的满意。
- 管理者有一种责任，就是使得人的优势变得富有成效，使其劣势变得无关紧要。
- 彼得·德鲁克（未完待续）（常务副总：高传宝）

南酒 别来无恙

再回到南酒已是数月之前的事，踏上回归之路时，我便默默在心里念着“南酒，别来无恙！”去年，我和许多同学一样，带着许多向往坐上开往福建的大巴车。南安大酒店是我们实习的目的，一年的时间里，说长不长，说短不短，这一年我不知道同学们有什么样的感触，但对我确实非比寻常。

2012年12月31日酒店管理专业所有同学踏上学习的道路，当时大家异常兴奋，只不过是那个很纯粹的目的，离开学校到外头撒野、发发疯。兴奋劲还未过，踏入酒店安排的宿舍那一刻却着像极了斗败的公鸡。后来一系列的入职流程住宿——就餐——填入店籍表——领餐卡、工号牌和制服——入职培训——部门培训——上岗。渐渐熟悉感伴随着上周紧张的步伐慢慢到来，显然来时那个纯粹的目的已不再单一，实习毕竟是我们学业的延伸、也是我们学业完成不可缺少的一部分，所以斗败的公鸡开始打鸣了，拼了！拼了工作！拼了学习！

一年——我觉得很短，却让我学到十几年都没学到的东西，这就是社会的力量。现在在餐厅，我的职位是预订专员，很多同事都问过我这么一个问题：在预定处很好吧，那么闲？我每次的回答都是：啊！每份工作的不同都有着每份工作的难度，你看到的只是外表，也许你被蒙了。起初，即使我用十二分的精神去对待这份工作，但这是不免犯错误，这时我亲爱的领导和工作伙伴就会在一旁指导我。我的工作很杂，每天9:00—13:00下班再从下午17:00—21:30下班；虽然时间长了点，但热情而年轻的我没有丝毫感到累，我觉得这是一种激励，明白了人生，感悟了生活，接触了社会，了解了未来。在学校里也许有老师分配你做什么，明天做什么，但在这里，不一定有人会让你做什么，你必须自己去做，而且要把自己的努力去做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校里，只有学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作场所，每个人都会为了更多的报酬而努力。无论是学习还是工作，都存在竞争。在竞争中就要学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己能力。

回过头来，一年就快过去了，自己像个小孩疯跑的场景仿佛还在眼前，现在却已可作社会、酒店的一员在职场打拼，南酒给了我这个机会，感谢南酒。如果说人生是一本书，那么南酒就是给我带来惊喜、带来美好的回忆的那篇。（餐饮部：曾佩）

『管理』理解之交流

“管理”是一要“管”，二要“理”。“管”——意味着管理者学会看大局。大局就是企业的整体、企业的目标；意味着管理者自己成为大家的榜样，让大家向自己看齐；和下属打成一片，包括那些你不喜欢的、但人品上没有问题的；人，意味着知人善用，能把像“顺溜”那样难管的人用好，而不是简单地让不好管的人离开；会授权授权，同时帮助下属解决问题；会激励、表扬与批评，尤其是批评的艺术；敢于承担责任，而不是简单地把问题看成是下属的责任，自己高高在上当裁判；“管”更意味着结果导向，解决部门里出现的问题……通常，“管”的道理还是比较容易理解的。随着时间的推移，一个管理者会越来越熟练地掌握管理人的艺术。而管理者真正难于做到的“是理”，因为有些管理者不知道这也是自己的职责，而是把管理简单地等同于指挥，等同于命令。

“理”就是梳理，就是总结经验，总结教训，就是想办法从根本上改变一件事情；“理”就是重新定规则，从规则的角度彻底消灭问题。

“管”的着力点在于改变人，改变人的态度，改变人的能力；而“理”的着力点在于改变事，改变流程，改变不合理的做法。如果管理者只“管”不“理”，即使你“管”的能力再好，以后还会出现同样的问题。只不过当部门有个性强的员工时会表现为公开的矛盾，而没有个性强的员工时矛盾会隐藏起来。但这一问题总是存在的，总在影响部门效率。

曾经和一位管理者探讨：管10个人和管1000个人有什么区别？我想在“管”的方面没有太多的区别，但在“理”的方面有非常大的区别。换句话说，管理者管理的部门越大，管理的人数越多，就越应该学会“理”，学会建立规则和调整规则。（酒店管理公司：何雄华）

面对市场萧条 华酒厨师话语

- 1、加快菜品变化节奏：不断变换自己的菜品，使客人每天都有一个新的感觉。如果菜品只留在原来固定的模式上，那么我们只能被淘汰，菜品开发是摆在厨师面前的挑战，餐饮竞争激烈，谁拥有受客人欢迎的菜品，谁就拥有市场。
- 2、让传统菜再现风采：厨师在创新方面要不断进取，对于传统菜品也不能放弃，菜品的发展不仅是直线上升，而且也是循环往复，在新潮菜滑坡之时，不妨把传统菜搬出来，这也是一种趋势。用新菜留住老顾客，用老菜留住新顾客！
- 3、抵挡原料，高档烹调：高档原料的价位使得食客望而却步，大众化消费时一种趋势，但如果用抵挡的原料采用高档的烹调方法，让消费者脸上有光，也显出厨师的水平。
- 4、挖掘原料的特色：我国原料资源丰富，菜肴创新的重要一环，就是原料的创新。能找到各地有特色的原料来经营也是战胜市场竞争的一种方法。
- 5、食疗，让顾客更健康：面对市场的竞争，厨师不断推陈出新，其中食疗菜也要挖掘，我们要让顾客享受美食，也要享受健康。
- 6、加强管理、培训：越是市场萧条，越要加强管理与培训，使每一道菜都是精品，是一件艺术品，“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”。
- 7、要有营销意识：厨师只做好菜，还是不够的。要把菜肴创新的理念、来历以及特点告诉前台人员，让服务员把菜肴的特色思想传递给顾客，使顾客在消费过程中觉得物有所值。（华酒餐饮部：陈忠庆）



凝聚你我 共赢未来

——中骏海湾公司2013年团队拓展训练圆满结束

为进一步提升全体员工的凝聚力、执行力和向心力，2013年10月19、20日，海湾公司组织全体员工前往漳州长泰漂流基地进行两天一夜的拓展训练。

“家庭是最稳定的团体组织”，负责我们此次拓展训练的泰山教练围绕“家庭”这个主题开展了为期两天一夜的拓展训练。泰山教练先随机将参加训练的员工分成两组，大家以“没有身份，没有性别，都是18岁”和“巅峰”的状态建立新的团队关系，让大家明白我们都要为自己的团队负责。拓展活动内容环环相扣，层层递进。从第一个项目“两人三足”开始，率先拉近了新团队队员之间心与心的距离，使受训员工深刻认识到团队协作在团队中的重要性。再以“急速60秒”看图猜数字增强团队内部沟通及加强团队分工合作的训练。第二天的“高空抓杠”则充分见证了每个员工的胆识和决断能力。我们每个员工都成功的挑战了自我，勇敢地站到了距离地面8米高的圆柱上，纵身向前跃起，跨出了脚下的一小步，人生的一大步。我们在项目结束后各自发表了感想，“当你远离地面的时候觉得遥不可及没法完成，但是当当你站到上面的时候你会发现其实没有你想象中那么难。”这就好像工作一样，真正动手去做的时候一切困难都会迎刃

而解。接下来还有“鼓动人心”这个项目，让大家非常清晰的知道个人与团队的关系，增强对“信任、责任”的认知及进行团队协作、团队融合。最后是“七巧板”项目，让大家体验领导力在团队中的认知，资源整合的重要性。这一系列活动的开展，使我们每一个员工都在一定程度上挑战了自我极限，提高了自身素质修养。两天一夜的拓展训练在欢声笑语中结束了，每位员工都表示在这次拓展训练中，不仅锻炼了体魄，更多的是收获了精神上的力量。充分认识到一个整体时，团队协作精神是整个团队的灵魂，对于自身的工作方法和与人沟通的方式也有了进一步的思考，使自己充满正能量，让自己对工作能力更加有信心，使自己在今后的工作中，能够更加专注，更加用心，为公司的强健发展贡献自己的每一份热情。



中骏海湾公司2013年“凝聚你我，共赢未来”拓展训练

在华酒的一年里，让我学习到很多东西，也让我了解到自身有很多的不足，于是我一直在思考着工作中还存在着哪些需要改进的地方，该如何进一步的优化完善。近段时间，通过结合叶董提倡我们学习的五个意识，我找出了自身工作中、思想中的不足之处，我找准了改进的方向。

刚来华酒工作时，缺乏系统性的安排是造成工作困难的主要原因，自从年初以来，总想着一个词“忙，太忙”，事多这是事实，但没有系统性思考、系统性安排，事情忙不完，理不清，这更谈不上把事情做好、办好。工作中缺乏有效沟通，可以说我们每天都在与人沟通，但是很多沟通最终并未达到预期的效果。这样不仅浪费了时间，有时候还会造成同事之间的误会磨擦，这是缺乏沟通技巧造成的。

因此，我想我立足自身实际，认真思考工作中如何自我定位，能不能做到承上启下、承前启后、承点启面。然后制定目标、计划，整理思路，工作才能得到有效开展。要对自己的工作责任有清醒的认识并且要敢于担当责任，这样各项工作才能有效落实到行动中、效果上。各项工作才能得到有序开展，才能确保各项目标顺利完成，通过与他人学习交流中，逐步加强沟通技巧。

本人对于沟通的领悟是：沟通的关键是理解，其最忌讳两件事：一是对人讲话态度傲慢；二是故作高深，让人云里雾里；所以千万不要对着外行人使用内行话。在向一群普通人解释这个原理，就必须要用比较通俗的语言，方便大家理解。把工作化繁为简，充分利用各种资源、力量，以积极务实的态度做实各项工作，每件事情要做到有始有终，不疏漏任何环节。

感悟华酒，华酒感悟！（华酒财务部：王丽红）



做好工作需要一个良好的工作状态，而人的工作状态是由心态决定的。为人处事只有心志宁静、气息和顺，才会轻轻松松，快快乐乐，才会始终保持一种昂扬的精神状态。

工作生活中总有一些曲折或挫折，同事之间难免会有一些矛盾和隔阂。对此是患得患失，斤斤计较，还是顾全大局，坦荡磊落，体现了胸怀，折射出心态。要常怀感恩之情，感恩之心，多想想领导的培养，同事间的支持帮助，从而兢兢业业，勤勤恳恳投身工作，努力创造出优越的工作业绩。要有一颗真诚之心，豁达之心，容得下人，听得进话，装得了事。靠人格魅力凝聚人心，靠团队力量促进发展。要保持清醒，顺其自然，防止心浮气躁，既要看到自己的工作能力和工作成绩，又要看到自己的缺点和不足，相信只要付出就会有收获。

让我们保持一颗平常心，拥有一颗进取心、怀揣一颗感恩心，以良好的精神状态投身工作，方能不断创造出新的更大的成绩。（南酒营销部：梁雅梅）

十年风雨 感恩有你

2003年11月份，告别了光荣神圣的军旅生涯，重新踏入多姿多彩的社会生活。面对形形色色的就业岗位，一时间茫然无为。最后决定到酒店服务行业历练历练，以此作为事业的过度跳板。于是，经人介绍我走进华酒，成为餐饮部的一员。可谁曾想这一干就干了十年！

华酒改变了我。华酒亲善的企业文化、健全的规章制度、良好的学习氛围、和谐的工作氛围、配套的福利待遇，让我喜欢上这份工作。华酒让我重新认识了自己，改变以往自卑、内向、不善言谈的性格。主动自尊，增强自信，建立了良好的人际关系，快乐地工作着！华酒培养了我。从一名新员工

再到部门主管，华酒为我提供了很好的学习成长平台。从基本业务技能到专业技能的培训；从见识面的拓宽到思想意识的加强；从工作效率到工作能力的提升，都离不开华酒的支持与关爱。

华酒造就了我。在华酒我收获了爱情，组建了属于自己的小家庭。华酒给了我稳定的工作和生活的保障。就在今年9月份，我儿子要入小学。因我爱人也华酒客房部工作不能兼顾，酒店行政办知道后，主动协调为我小孩争取了就读实验小学的名额，同时又合理调整我爱人的工作时间。解决了我们的后顾之忧。

十年风雨，伴随华酒不断成长进步，我的生活因你而精彩！我将珍惜这一切，努力工作回报华酒。华酒，谢谢您！（华酒餐饮部：王清泉）

华酒感悟

六个“两”的体会

认真、反复阅读了酒店高总提出的六个“两”：两个第一、两个之家、两个理解、两个微笑、两个满意、两个服务，思想触动很大。

我们口头常有句老话“没有满意的员工就没有满意的客人”，而如今80末、90后群体已经成为酒店一线的主力军，这群体个性张扬鲜明，创造力、想象力丰富，自信又自卑，敏感又脆弱，要实现酒店的长久发展，对员工的人文关怀至关重要！人文关怀会刺激员工工作的长久积极性，而关键还要看餐饮企业管理者的认识态度和管理思想的实践程度。酒店就是家，管理者是父母，员工是孩子，有句话“父母是孩子的模，老师是孩子的样”，好的榜样会影响员工的一切行为。员工的成长需要启发，也需要管教，需要规矩，需要培养自信，也需要学习自省。很多员工其实不是反对管理者的教导，而是反对教导的方法和态度，身教重于言教，做给他们看，而非叫他们坐着听，信任员工，较能激起员工的责任感和自信感。

管理者应从自身感官知觉对员工表示祝福，“口说好话”是最佳的祝福语，好话一句三

冬暖，恶语一句六月寒，好话多说，恶语不说，废话则少说。眼睛是心灵的窗户，与人沟通时，以真诚的心对待，眼神要交流，切忌东张西望，可令对方专心表达。脸部表情是共通语言，世间最纯粹的是孩子的笑容，因此微笑可让人欢喜，化解心中的阴霾，治愈心灵的创伤。

为了避免与员工缺乏沟通造成管理上的被动，就需要管理者去主动聆听，动之以情、晓之以理地去引导，可利用方便的网络，如微信、QQ、邮箱等平台进行沟通，员工有困难，通过这些渠道反馈、解、帮助，让管理者确保做到“有问必答、有疑必释”，并充分把握“真困难、真帮助”的原则；当别人的贵人，就能结好缘，别人也将成为我们的贵人；待人留有不尽之恩礼，才能维系不厌之情。

也可特意安排优秀员工与高层管理者共进午餐或晚餐，可与高层领导就一些问题进行交流沟通。这对比较注重自我实现价值的员工来讲，比单纯的物质奖励更有吸引力，更能体现酒店对员工的重视与关怀，让员工意识到自己并不单是为酒店工作的服务员，而是酒店的一份子，酒店时时刻刻在关注他们，器重他们！

如果我们的员工在酒店中得到了尊重，得到了认可，得到了肯定，得到了关怀，那么，“尽我之心，尽我之责”良好工作氛围一定会得到有效营造，员工踏实工作了，酒店的最终目的——照顾服务好客人就会达到。（南洒餐饮部：陈秀霞）

前人栽树，后人育树

一夏芙蓉盛开的乡城外锣鼓欢腾，“一代光前，一世精神”那是最热忱的赤子之心，那是最淳朴的感恩之情，那是永传唱的饮水思源。

2013年是国光中学校主李光前先生诞辰120周年和学校70周年华诞，值此盛典之际，先生之后——李成智伉俪同海外赤子归来同贺，此外，众多海内外外国光学子纷纷重返母校，追寻记忆，畅叙情谊。2013年10月17日至19日，南安大酒店有幸参与这一盛事，酒店全员皆兵，于17日下午在酒店管理公司董事总经理黄清秀女士、酒店常务副总经理高传宝先生的带领下，酒店主管级以上管理人员列队迎接李成智伉俪及海外侨亲。

“繁芜落尽”席幕容感慨到“我心中仍留着花落的声音”，光前先生虽已西去，但“花落”的声音重重地砸在海内外赤子的心中永响着。闽南之光永不灭，亮堂赤子热忱心，风雨兼程千百载，弦歌不辍奏华章，“前人栽树，后人乘凉”的故事仍在继续，但更多的后人已然学会了“育树”。

“我付出，心里就能得到一点快乐”2012年11月3日，捐资人民币20万支持致公党省委“喜迎十八大召开，助推铁山镇发展”建设铁山致公小学，2013年春节，给“雪中”的杨用友（勇追窃匪光荣牺牲的英雄）一家“送炭”，2013年10月24日，捐赠金海镇敬老院100万元，捐资建设侨光中学、华侨中学、南光中学、露江小学、爱国主义教育基地叶纪念馆、郑成功学术研究会、捐助福建省光彩事业等等。幕幕感人的场景、件件热心的公益事业处处闪现三叶集团的身影，正因如此，三叶集团主席叶维新先后被福建省人民政府授予“闽商建设海西突出贡献奖”、“非公有制经济人士捐赠公益事业突出贡献奖”、“八闽慈善之星”的称号，泉州市委、市政府授予“泉州市慈善家”、“泉州市捐赠公益事业功勋奖”等荣誉称号。时至今日，三叶集团与八闽儿女一同积极努力贡献自己的一份“养料”，将“慈善之树”培育得愈加枝繁叶茂、愈加强壮，让更多的“后人”受其荫庇、感受生活的快乐。（南洒总办：黄福东）

改变自己 不再抱怨

2013年11月21日美国驻华大使骆家辉宣布辞去驻华大使一职，骆家辉是华裔美国人，接受着美国的现代教育，受美国文化的熏陶，代表着美国的国家利益。我想，美国总统奥巴马让骆家辉担任驻华大使，也是考虑到身为美国人的骆家辉比一般的美国人更了解中国。

中国对骆家辉的报道除了2011年刚刚走上任后的连编累牍外就是骆家辉对我们中国的几点评价，其中有一点是“动辄批判外界，却很少反思自己”。看到这句话，我不禁联想到，我们大多少时候是在想如何改变世界，却很少时间去思考如何改变自己，辩证唯物主义者告诉我们，内因才是事物变化发展的根本原因，而外部世界外部环境只是事物变化发展的条件，没有内因自己的改变，谈何改变外部世界。

For things to change, I must change first.意思是说要改变世界，先改变自己。

以前读书时看到一段话，是英国的威斯敏斯特教堂的墓碑上刻着的一段话：当我年轻的时候，我梦想改变这个世界；当我成熟以后，我发现我不能改变这个世界，我将目光缩短了

些，决定只改变我的国家；当我进入暮年以后，我发现我不能改变我的国家，我的最后愿望仅仅是改变一下我的家庭，但是，这也不可能。当我现在躺在床上，行将就木时，我突然意识到：如果一开始我仅仅去改变我自己，然后，我可能改变我的家庭；在家人的帮助和鼓励下，我可能为国家做一些事情；然后，谁知道呢？我甚至可能改变这个世界。

可惜的是，我们很多人是想让环境如何的改变来适应自己的需求，这也不禁让我想到“我们的牢骚和抱怨”，说酒店中管理方式如何如何，工作待遇如何如何。相信这样的话在任何一家酒店都会有，很多酒店人特别是刚刚步入酒店业的员工最常抱怨的就是这些。要么是管理者不体谅下属，要么是自己的能力得不到满足等等。

而这些所有的抱怨，都是站在自己的立场上发出的。所有的抱怨，都是想改变这个世界，让这个世界来适应自己。但是回过头来，反求诸己，纵然你是凯撒大帝，世界也不一定要因你而改变。

酒店是一个团队，作为团队中的一员，唯有恪尽职守，在自己工作岗位上兢兢业业，发挥创造性思维，好好的工作，通过自己的努力去赢得同事的信任与支持。

酒店是一个大染缸，酒店也是最能提高一个人整体素质的地方。作为酒店人，应少一些抱怨，从自身改变而适应酒店，才是正道。

如果你只是一个一线员工，那么就好好做好本职工作；如果你是某个基层管理者，那么就做好员工的管理工作。不要再随意抱怨，改变自己，比任何抱怨都强烈！

射者正己而后发；发而不中，不怨胜己者，反求诸己而已矣。（南洒客房部：叶谋坤）

缤纷圣诞 南洒共享

红鼻子驯鹿鲁道夫的脖颈跃着，铃声正在越来越远。身后的雪橇上满脸堆笑慈祥的老头儿，看他白色的大胡子，红色的衣帽，将他憨圆的身材打扮得更加有趣。他们穿梭于黑黑的烟肉，来往于星空中，将他们攒了一年满满的幸福分享给我们。

当平安夜钟声敲响圣诞的音符时，当激情的火把点亮圣诞的火炬，南洒邀您共享舌尖上的美食，来自高档自助的丰盛享受，让尝者折服、食者迷恋、观者惊叹！特色的美味佳肴、精彩绝伦的表演、异域的风情，还有极具诱惑的抽奖……，盛载着满满的圣诞祝福，这个没有飘雪的“圣诞节”，让我们和圣诞老人一起，相聚在南安大酒店的缤纷圣诞中，体验喜出望外！



感恩是一种美德，是一种态度，是一种信念，是一种情怀，同时也是人生的一种使命。德国工业品之所以在国际上成为“精良”的代名词，来源于日耳曼民众严谨、忠诚的工作作风，来源于他们对职业神圣的感恩情怀。一个企业的发展 and 兴盛，靠的是每一位员工高度的执行力、忠诚度和真诚的感恩情怀。

英国作家萨克雷说过，生活是一面镜子，你笑他也笑，你哭他也哭，何不让我们播种感动收获希望呢？一个懂得感恩的人，才能成就他生活和事业的高度。不要只认为员工的感恩对企业来说非常重要，其实，员工对企业的忠诚、受益的并不仅仅是企业，最大的受益者就是员工自己。因为，一种职业的责任感和对事业的忠诚一旦养成，就会让你成为一个值得别人信赖的人，可以被委以重任的人。对于我们来说，感恩首先意味着与公司同舟共济，如果企业是一条船，那么我们一双手就是一支桨，只有我们共同伸出双手，让千千万万支桨一起使劲，我们的航船才能劈波斩浪，勇往直前。

NEVER GIVE UP

还记得丘吉尔在他生命中的最后一次演讲是在一所大学的典礼上，这也许是世界演讲史上最简单的一次演讲了，原本内容20分钟的演讲过程，但他只讲了一句话，内容是重复的，那就是：“Never give up”。我被这句简单而有力的话语深深的震撼住了。

20，是年长者眼中花儿一样的年龄。记得刚

如何做好员工稳定工作

竞争日益激烈的服务行业，如何取得竞争中的优势。人才的竞争更为重要，下面浅谈一下企业如何育才、留人。

员工的工作满意度除了工资报酬之外，员工工作满意度都可推动员工发挥潜能，为企业目标努力。组织激励制度是决定组织文化的重要因素，因为激励制度是组织对员工行为期望的传递者。团队是由个人组成的，集个人的心理状态，形成的就是团队的精神。没有内部员工的满意度，就不可能有外部顾客的满意度。工作绩效来自于能力与工作意愿的高低，要激发工作意愿并让人能发挥潜能，让企业员工珍惜工作，乐于工作，应针对员工不同的需求，给予适度的满足，员工的潜能才能够更大地激发。让员工融入工作氛围让员工融入工作氛围是很重要的，只有每

我们有着深厚的感恩文化传统，从“滴水之恩、涌泉相报”，到“街坊结草、以谢恩泽”，深深地滋养着一代又一代的华夏儿女。企业是我们幸福生存的家园，我们每个人在为企业奉献青春和智慧的同时，企业也在为我们提供自我发展的空间和实现自我价值的平台。在这个平台上，我们在增长着丰富着自我，实现着人生的价值；在这个平台上，我们用激情点燃着理想，用薪酬支配着生活。因此，我们应该感恩企业，感恩企业培养我们，感恩企业让我们成长，感恩企业给予我们一片展示自我的天地。用感恩之情转化为忠诚企业的实际行动，用守候家园的心态去守候我们赖以生存的家园。

感恩是一种生活态度，一种智慧，是员工忠诚企业的基石。一个有着感恩心的员工，会执着而无私、博爱而善良、敬业而忠诚，富有责任感和使命感。一个有着感恩心的员工，会对企业感恩转化为勤奋工作、刻苦学习、奉献社会的实际行动。一个有着感恩心的员工，会关心他人、关心企业、关注社会发展，对企业利益负责，与企业同舟共济。（集团行政部：黄悦坤）

迈出校园那会儿，内心真的异常迷茫与惆怅，从事了第一份工作，没有太多的工作经验与社会阅历，心里只是谨记着导师与长辈的谆谆教导与叮嘱：No pains no gains, 一份耕耘，一份收获，不管成功与否，只有付出了才会有回报。

“不经风雨，怎能见彩虹，没有人能随随便便成功”，成功没有秘诀，如果有的话，一是坚持到底，永不放弃；第二就是你想要放弃的时候，请回头参照第一个秘诀去做：坚持到底，永不放弃。

青春是我们唯一可以挥霍的资本，永不言弃是成功的必要保证。只要对理想和信念执着，那么，成功还会远么？（金海岸会所：钟招英）



团结就是力量，乍一看来，可能会感觉有些老土，可是在我们这个团队里，却表现得淋漓尽致！虽然事情过去已有大半年，但我还是记忆犹新。

回想起“3月21日”这个特别的日子，我想我们客房的每个人都不会陌生——是我们中旅酒店开业的日子。工程部在3月15日晚上预期完工，可是在一座新的装修过的房子里，里面什么东西都没有，有的只是建筑施工留下的一堆堆垃圾，表面情况看，就这么短短的四五天功夫，要把酒店所需的物品全部到位，而且主楼这边这几天本来就住房状况很好，人手很紧张，面临的困难实在太多，3月21日开业要付出我们平时几倍的劳动。

就在很多人心里嘀咕疑惑的时候，江副总给我们每个班组分配好了工作，她自己也亲力亲为。PA班组负责卫生清洁工作，前厅协助房务班组铺床以及房间的物品摆放，楼层清洁本来就人手不够，这几天十二楼多功能厅又有会议，所以，我们每天把楼

层房间卫生清洁出来和十二楼会场整理好之后，在这么辛苦的情况下，没有一个私自开溜的，因为大家都知道，一定要过去把中旅酒店的房间赶出来，因为那边还有68间的客房在等着我们铺床呢。

大家团结拧成一股绳，有的同事铺床，有的同事抹灰，领班、主管全部负责查房工作，很累也很赶，可是没有一个同事退缩。早班的晚上自觉过来铺床，中班的白天主动过来加班搬东西；此时，内心感到非常幸福和自豪，终于在3月20日晚上12点，所有房间物品全部到位，并且列出来了若干可以出租的OK房，终于迎来了3月21日中旅酒店的开业。

不管在任何行业，特别是我们酒店服务工作，没有任何一项服务环节是可以个人单独完成的，都需要我们大家的团结一心，通力合作，在人员紧缺的情况下，部门团结一心，使我们成功地迎接了一次又一次的团队接待工作。

团结就是力量，在这个大家庭里，我将和我的同事们把这股力量发挥出来，朝着一个美好的目标而前进。（华洒客房部：韦红满）

JOYU 中西式自助晚餐 价格：成人：298元/位 儿童：198元/位(10岁及以下) 地点：一楼南庭园 时间：2013年12月24、25日 18:00-21:00 意向预订：86375888 86395533

南安凤山文化旅游节隆重举行

第四届南安-凤山文化旅游节9月12日—16日在南安市隆重举行，本届凤山文化旅游节首次被国台办列为2013年度对台交流重要项目，并提升举办规格，由泉州市人民政府和福建省闽台交流协会共同主办，本届旅游节以“弘扬凤山文化，同谒广泽尊王，共享太平和谐”为主题，今年活动规模进一步扩大，参与盛会的海内外嘉宾2000多名，其中，台湾嘉宾1000多名，大部分来自台湾南部地区，宫庙67座，神轿19顶，为历届之最。来自台湾的广泽尊王宫庙代表、信众均由南安市中国旅行社负责接待安排食宿、车辆、导游服务等工作，活动主要内容包括香路之旅，台湾广泽尊王神驾欢迎仪式、台湾广泽尊王信众同踩街系列活动，高甲戏演出、民俗歌舞、开幕式、祭典仪式等，值得一提的是，此次台湾信众是从台南安平港包船直抵厦门东渡码头的。自甲午战争后，安平港与大陆便开始断航，至今

已120年了。为了此次活动，台南市政府积极规划安平港重新开启，并于9月12日实现历史性的直航厦门港。

本次接待活动由我社刘淑芬总经理亲自领导，带领导游人员及协调人员近30人，车辆26辆，负责全程5天的接待工作，经过每个员工的努力与付出，耐心、细心、贴心的为广大信众提供优质的服务，圆满的完成接待任务，得到了社会各界的人士的认可与好评，南安中国旅行社的形象也得到了更高层次的提升！我们将更加努力更加专业的为广大游客提供更好的服务！（南安之旅 颜美洪）



1、10月1日，华侨大酒店全体员工举行升旗仪式，热烈庆祝中华人民共和国成立64周年华诞，共同抒发对伟大祖国的热爱和祝愿。
2、9月13日至15日，酒店圆满接待南安市第四届凤山旅游文化节。本次接待中，除了正常内部住房、餐饮服务外，酒店特别担负1100余份餐饮外送服务，有序、顺畅的接待工作，得到会务组的充分认可，也是对酒店服务的一次大检阅。
3、10月16日至17日，华侨大酒店高分、顺利通过（满三年期）星级评定性复核，并得到泉州市星评委一行的高度评价。
4、9月28日，酒店财务部开展收银员业务技能比赛，内容包括计算机操作、点钞及伪钞识别等，提高员工学习的趣味性和业务操作技能；同时，还特别邀请泉州市银联公司技术人员对全体收银员进行安全用卡与操作培训，提升财务安全操作与管理。
5、10月15日，升级完成酒店计算机软件管理系统，并实现主楼与中旅酒店接待系统并联，达到华侨大酒店与中旅酒店服务、管理的一体化目标，有效推进酒店经营与服务提升。
6、11月1日，酒店改造完成中厨房四台蒸柜的燃油锅炉供气为电能供气，一方面，解决供气的备用系统和周边居民投诉环保等问题；另一方面，每年预计节省能耗费用约8万元。



7、11月20日，酒店步步高2号电梯井道施工完成，准备进入电梯安装阶段，计划2014年元旦前投入使用。
8、11月，华侨大酒店官方网站正式开通，网址：www.nahqhotel.com
9、9月20日，华侨大酒店步步高五层多功能厅装修完工并正式投入使用，该多功能厅是目前南安市区酒店配套功能最全、面积最大、设施最豪华的多功能宴会、会议厅，它的投入使用必将带动酒店下一步经营。

1、热烈祝贺泉州天润茶业荣获“2013年最具投资价值茶叶品牌”的称号。
2、南安商报社、南安市茶叶协会共同主办的“2013年最具投资价值茶叶品牌评选暨涉茶产业品牌展示活动”已落下帷幕，泉州天润茶业脱颖而出，通过本次茶叶品牌价值的评选，提升天润茶业在业界的知名度，品牌价值的提高将促进天润品牌知名度与美誉度的提升，从而推进天润向国家级品牌打造。
3、南安市中旅汽车公司8月23日在中旅会议室召开安全例会，会议中传达学习《南安市交通运输局转发泉州市委关于认真组织

学习习总书记重要指示和人民日报三篇评论员文章等精神的通知》，其主要内容是：
1、《发展决不能以牺牲人的生命为代价》。
2、《坚守不可逾越的红线》。
3、《始终把人民生命安全放在首位》。
其次，传达布置《南安市交通运输局关于开展交通运输行业安全生产大检查百日行动的通知》，以“全覆盖、零容忍、重执法、重实效”的原则，完成“大宣传、大督查、大整改、大提高”工作目标，严格落实客运企业主体责任；开展客运企业经营资质和从业人员资格大排查；严把营运车辆技术关；强化营运车辆动态监管；强化防控措施，确保交通运输行业安定稳定；强化应对灾害天气，确保汛期和暑期生产安全。

1、10月17日，接待泉州市旅游局领导参观“三叶之家”员工公寓。
2、11月上旬，组织集团篮球队参加中星篮球俱乐部首届“三人制”篮球赛，并取得优异成绩。
3、11月18日，组织物业管理对三叶之家、综合楼、新华宿舍及三家食堂进行卫生安全大检查。
汽车公司简讯
2013年9月22日，市交警大队有关人员陪同省交警总队傅仰余副总队长莅临汽车公司视察工作，详细了解、指导公司安全生产管理工作，并现场参观了公司GPS监控平台。



高时物流简讯

1、公司作为今年11.8第十四届中国（南安）水头国际石材博览会分展区，进行了分展区氛围布置，以崭新面貌和热烈气氛迎接四方宾客的到来。展会期间，公司加大了宣传力度，印发宣传册进行宣传，并搞好接待工作。
2、应市场需求变化，公司决定在二期精品大板仓全面招出租的基础上，筹建三期精品大板仓，拟建面积达到30000平方米，计划于明年年初开工建设，年中建成并投入使用。

金海岸食府简讯

中秋期间，接待多家企事业单位博饼宴会，无论菜品、服务还是环境都得到客人高度评价。同时食府利用休息时间，于20号举办了员工中秋博饼活动。10月份相继推出了时令养生菜肴、每日特价菜、咖啡免费续杯等一系列优惠促销活动，并利用微信平台，推出了“积赞”免费享美食的活动。
11月5日，食府网站正式启用，域名www.ssjinhaian.com，欢迎新老客户登陆。
11月15日，圆满完成了“全国服装企业家代表会议”的接待工作。
11月19日，以“一路上有你”为主题，举办食府员工集体活动，采用DIY的形式，大家齐动手包饺子、煮火锅，员工表示在寒冷的冬天感受到了家的温暖。
11月28日，省卫生局来食府检查工作，对食府的环境卫生给予了高度的肯定。（综合办：郭起瑜）

南酒简讯

1、9月27日酒店举办第三季度员工生日聚会，为员工营造家的温暖，加强员工归属感，提高团队凝聚力。
2、10月1日酒店举行庆“国庆”升旗仪式，宣扬爱国主义精神。
3、10月上旬酒店各部门重新修订岗位职责，为进一步提升服务品质打下坚实基础。
4、10月17日酒店圆满接待李光前诞辰100周年及国光中学70周年庆典活动。
5、10月24日酒店对郑美珍等7名“拾金不昧”员工给予表扬奖励，倡导

职业道德，塑造良好形象。
6、11月12日客房部叶谋坤代表泉州市参加“福建省旅游星级酒店服务技能大赛”，荣获“中式铺床”二等奖，实现新突破，争得新荣誉。
7、10~11月酒店启动“爱心基金”资助2名困难员工，充分体现南酒人的爱心情怀。
8、12月10日酒店开展“2013年度第二期管理人员全员竞聘”。公开选拔优秀人才，充实管理队伍。
9、酒店采取制作宣传海报等多种形式宣传，落实集团领导提出的五种意识，并加强德育课程学习，推进企业文化建设。
10、酒店第四季度推出“迎国庆佳节、畅享实惠价”、“秋季滋补养生菜品”、“情浓重阳，礼敬老人”、“感恩的心，感谢有你”等主题营销活动，进一步打造南酒餐饮品牌。

物业简讯

1、10月17日，接待泉州市旅游局领导参观“三叶之家”员工公寓。
2、11月上旬，组织集团篮球队参加中星篮球俱乐部首届“三人制”篮球赛，并取得优异成绩。
3、11月18日，组织物业管理对三叶之家、综合楼、新华宿舍及三家食堂进行卫生安全大检查。

1、10月17日，接待泉州市旅游局领导参观“三叶之家”员工公寓。
2、11月上旬，组织集团篮球队参加中星篮球俱乐部首届“三人制”篮球赛，并取得优异成绩。
3、11月18日，组织物业管理对三叶之家、综合楼、新华宿舍及三家食堂进行卫生安全大检查。

武夷岩茶品鉴会

上周六下午3时，天润茶业店内茶客云集，茶香弥漫。武夷岩茶品鉴会在这里举行，来自南安、晋江的十多名茶友，品多种武夷岩茶，踏上寻找岩韵之旅。
茶友来相聚
在天润茶业举行的武夷岩茶品鉴会，是南安商报举行的第一场以武夷岩茶为主题的品鉴会。7日下午3时，时间未到，本报品鉴会的常客黄春水就已到达现场。“以往品鉴会都是品铁观音，今天换了花样，我的兴致也很高，来探底学习。”黄春水笑说。
从事过茶生意的丰州人傅文默也提前到品鉴会现场。“我做过几年茶生意，也接触过不同茶叶，最喜欢的还是武夷岩茶。得知有武夷岩茶品鉴会，就过来喝茶了。”
此外，泉州天润一些老客户陈女士、老朋友杨先生、郑先生、李先生等也闻讯赶来品鉴。
品鉴会刚开始，茶艺小姐一边冲泡素心兰，一边给茶友讲起了武夷岩茶冲泡方法。“武夷岩茶属乌龙茶类，和铁观音同是青茶，冲泡方式与铁观音基本一样。”茶艺小姐说道，泡茶水温需现开现泡为宜，用连续烧开的冲水冲泡会略逊色。“闽南人普遍还是喜欢淡一点，所以在冲泡茶叶的时候，通常的十分钟浸泡时间都被控制在3-5秒内。”茶艺小姐茶艺小姐为茶客们纷纷斟上一杯茶。
“茶面有油光，茶汤呈褐色，回甘明显。”常客陈女士说道，这泡茶叶比最开始泡的更浓，口齿留香。她告诉记者，她喜欢喝味道更浓的素心兰。杨先生紧接着说，“岩茶有红茶的甘醇，还有绿茶的清香，茶性和而不寒，很暖胃。”
作为东道主的天润茶业总经理林丽发说道，武夷岩茶以浓为好，其焙火技术可以说是各大茶种里最佳的。有的武夷岩茶放上一年，火功退尽，喝起来的味道仍然很好。“比较好的武夷岩茶品种都是限量供应的，供不应求。”林丽发介绍道，现在南安市场上最流行的是一级肉桂、百寿仙、白鸡冠这几个岩茶品种。
喝过素心兰，茶艺小姐冲泡起大红袍来。“大红袍有精品、特级、一级等分别，我们今天泡的是一级大红袍”。“无明显苦涩，有质感，润滑，回甘足，回味足。”颇有品茶心得的曾女士说道。
“岩茶有抗癌防癌的功效，可以放



中旅简讯

汽车公司简讯