

以情服务用心做事 每天进步一点点

——第六届全国文明单位漳州宾馆有限公司文明点滴记

林文杰



文明单位创建培训动员



宣传教育



员工竞技

(上接B1版)

内抓管理外树形象——提升全员整体素质打造特色服务品牌的根本

多年来,漳州宾馆有限公司根据行业习惯和工作性质,并针对自己的实际情况,始终坚持内抓管理外树形象,不断提升全体职工的整体素质,打造特色服务品牌。

加强“三个教育”,持续提升酒店文明形象。坚持以培养人才和强化服务为重点,实施人才强酒店战略,加大人才成长激励力度,着力培养一支素质高、业务强、作风硬的酒店人才队伍。一是加强“四德”教育。坚持以社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德“四德”教育为重点,扎实开展社会主义核心价值观教育,不断发现、挖掘宾馆的先进人物和先进典型,组织职工广泛开展学雷锋活动,从而培育职工团结友爱、助人为乐、无私奉献的精神。在历次重大政务接待时,漳州宾馆全体员工秉承强烈的大局意识,圆满完成了每次重大政务接待任务,充分体现了漳宾馆的优良作风。二是加强业务教育。着力开展职工业务知识培训、业务技能竞赛、学历再教育,加强宾馆中层管理人员轮岗交流,采取干部培养下派等方式,培养了一批一专多能、一人多专的优秀人才。先后举办了烹饪技能竞赛、岗位技能竞赛,还选派了优秀厨师参加省烹饪行业协会比赛并获得名次。三是加强文化教育。认真贯彻落实上级部署和工作要求,深入推进企业文化育人活动,扎实开展“创先争优”活动、基层党组织建设年、“两学一做”学习教育、“不忘初心、牢记使命”主题教育,以及外派党员、管理人员、优秀员工到红色革命圣地、国内知名酒店学习等,进一步增强广大党员、各级管理层的宗旨意识、服务意识,切实转变了工作作风。据统计,3年来共组织党员、职工外出学习18批,邀请市委党校教授、市纪委专家专题讲课2次,集中学习48次。此外,宾馆还开展形式多样、经常性的文体活动,如职工趣味运动会、职工运动会、新冠肺炎疫情防控摄影作品征集、党建知识竞赛、党建演讲大赛及参加全市南湖健步走、迎接新中国成立70周年健步走等,寓教于乐。据统计,3年来共开展文体活动6次。

践行“八不规范”,树立良好文明形象。结合酒店日常管理,深入开展“推行‘八不’行为规范(包括安全出行不违规、垃圾分类不落地、节俭用餐不浪费、红白喜事不奢办、言谈举止不粗俗、文明上网不低俗、旅游观光不任性、经济生活不失信八个方面)”。推行做文明公民活动,加强宾馆

规范化、专业化管理,进一步促进文明礼仪形成常态,持续巩固文明创建成果。深化“6T”,即“6天管理”:一是天天处理,目标是适物、适所、适位、适量;二是天天整合,目标定名、定位、定量;三是天天打扫,目标还原物品本来面貌;四是天天规范,目标将前三个阶段实施的成果制度化、规范化,建立经常性的激励制度,全面推行颜色和视觉管理法;五是天天检查,目标定义管理、责任心培养、管理权下放、员工自信心提升;六是天天改进,目标自我突破与追求卓越。落实“垃圾分类不落地”,定期开展检查活动,重点检查道路、楼道等公共区域的环境卫生整治及外租单位“门前三包”责任制落实情况,限期整改到位,做到办公场所干净整洁、物品物料摆放整齐,更换馆区垃圾分类垃圾桶,努力打造城市花园酒店。印发《员工文明上网管理制度》,在总台、大堂等显眼位置摆放《文明旅游出行指南》,积极引导员工和宾客注重文明、提升修养、推行文明用餐。组建文明用餐引导员队伍,深入开展“文明餐桌”行动,结合新冠肺炎疫情防控工作,实行分餐制,增强市民节约意识。同时,通过宣传栏、微信、倡议书等多种载体,积极宣传引导节约粮食、文明用餐的生活习惯,实行微笑服务,加大文明礼仪的培训、奖惩力度,深入开展“马上就办”行动,推行规范化服务,每月评出“微笑大使”“微笑天使”“微笑明星”等荣誉称号,不断提升宾馆的服务能力和水平。

深化“多元经营”,打造特色服务品牌。紧密结合实际,强化自身优势,着力打造特色品牌,充分发挥文明创建对宾馆服务水平的促进作用。一方面做精“漳州味”系列产品。根据文明节俭的要求,在营销策略上采用“一价一政策”,先后推出了“漳州味”餐饮菜系及政务套餐、行政套餐等餐饮特色产品,并专门拿出凌波楼、物华楼的160多间客房专门作为承接政务团体会议的优惠房型,主动对接八项规定和差旅费管理规定,进一步适应各类会议节俭办会需求。另一方面积极向外拓展市场,在做强、做精本部的同时,大力推进多元化经营,先后成功托管经营市政府食堂、市公安局警官食堂、市廉政文化中心等11家机关、部、委、办单位大型食堂,用餐人数达7000人,推动了宾馆多元化经营发展道路,成为了机关、部、委、办单位“政治上靠得住、业务上有本事、作风上过得硬”的宾馆。

尽职尽责勇于担当——以社会责任感为回报社会是企业发展的源泉

2018年以来,漳州宾馆有限公司按照中央、省、市及旅投集团党委关于助力脱贫攻坚的工作要求,把扶贫工作作为重点工作之一,统一思想认识,强化组织领导,按照精准扶贫、精准脱贫的要求,全面动员,迅速行动,制定帮扶措施,狠抓工作落实,确保各项工作顺利开展、有序推进,认真履行国企宾馆责任,树立良好文明窗口形象。

——做好对口帮扶村扶贫工作,参与乡村振兴建设。根据漳州市委组织部部署要求,漳州宾馆对口帮扶平和县长乐乡农家村,宾馆及时召开班子会议,研究制定帮扶工作计划,并选派一名党员身份的中层管理干部到农家村驻村蹲点帮扶,担任驻村第一书记,挂职时间为3年。据统计,2018年以来,共支出帮扶款30多万元,用于该贫困村民生工程、基础设施建设;向该村村民捐赠爱心家具360件;宾馆领导班于挂钩帮扶18户建档立卡贫困户,发放帮扶慰问金36000元。同时,宾馆领导班于每年定期到该村开展帮扶调研、入户了解村民生产生活情况。

——持续与漳浦县特殊教育学校开展结对帮扶,累计购买该校学生的剪纸作品24000幅,购买金额72000元,将剪纸作品作为漳州宾馆晚安致意品免费赠送给住店客人,既为该校学生带来经济收入,又宣传了漳州非物质文化遗产。

——减免受疫情影响的租户租金、停车费。受疫情影响,2020年初,宾馆租户暂停营业,为贯彻落实漳州市《关于应对新冠肺炎疫情促进“六稳”工作十八项措施的通知》文件精神,漳州宾馆对符合条件要求的33家租户减免3个月租金共计209万元,停车费26800元。

——开展帮扶慰问、就业活动,认真履行社会责任。2018年以来,连续3年向福建省妇女儿童发展基金会捐款,共计捐赠3万元作为关爱“两癌”母亲基金;购买漳州市对口帮扶地区——宁夏中卫市贫困农村村民捐赠爱心家具1422件,共计42961元;每年春节前,宾馆都会开展本单位困难职工情况摸底,并送上慰问金,3年来共帮扶困难职工38人,发放慰问金78300元,改善了困难职工生活条件;每月组织志愿者前往市

区孤寡老人刘老太太、残疾人陈女士家中开展帮扶慰问活动,捐赠日常生活用品、食品等物资共计3856元;积极主动参与漳州市总工会大型用工招聘会,为贫困村应届毕业生、贫困户和就业困难人群提供就业岗位52个。

——713名志愿者积极投身志愿服务。漳州宾馆有限公司把党员、团员、职工纳入志愿者服务队,并在“全国志愿服务信息系统”平台注册,目前志愿者有713人,占全体员工90%以上;结合支持多城区建设新时代文明实践中心工作,积极开展志愿服务,3年来先后开展6类主题志愿服务64次,1200多人参加,累计志愿服务时长13839小时;围绕“安全出行不违规”,组织志愿者参与漳州市创建文明城市文明交通劝导活动,提倡文明出行。

漳州宾馆有限公司全体员工始终秉持朴实无华的作风,做到“以情服务、用心做事”,“每天进步一点点”,在文明的行列,文明的“窗口”,做着平凡的文明之事,以实际行动不仅为企业赢得了口碑,而且赢得了荣誉!



志愿服务



演讲比赛



帮扶慰问



热情周到



风采展示