

企业家面对面

杭州新侨饭店总经理竺丽萍：

用爱与责任打造“西湖边的会客厅”



通讯员曹宝月报道 干练短发，精致职业装，又不失女性的优雅，杭州新侨饭店总经理竺丽萍，身兼国家级饭店星级评定员、杭州市人大代表、多所专业院校客座教授等。“作为一名文旅人，我要为这个我喜爱的行业多做点什么。”她常说，“将经验、团队与创新三张牌打好，再加上工作的激情与投入，结果一定不会差。”

国际品牌成就了她的专业梦想

不同于大多数从酒店基层成长起来的总经理，竺丽萍虽毕业于酒店管理专业，但之前从事的是旅游行业的工作。直至2007年，她作为“神秘访客”暗访杭州一家国际品牌酒店时，其出色体验反馈被这家酒店的业主慧眼识才，邀请她出任业主代表。从此，她正式踏入了酒店行业并精耕细作至今。一晃十几个春秋，竺丽萍在国际品牌酒店职业生涯的高光时刻是在2016年。杭州举办G20峰会

期间，她时任业主代表的索菲特酒店在已经接待了三个国家贵宾团的情况下，又承接了元首夫人们户外餐饮茶歇的活动。在人手不足、时间紧迫的情况下，同时要保证茶歇的出品特色、质量与卫生，难度可想而知。最终，竺丽萍领导的10人创作团队顶住压力，围绕“杭州特色，西湖韵味，法式经典”的主题，创造了20道中西合璧的茶点，并反复演练，最终成功完成了接待任务。不仅如此，竺丽萍还为“雨过天青”注册了商标，使之成为一个品牌。这套茶歇之后还走进了中国丝绸博物馆、杭州国际体验日等活动，成为G20峰会留给这座城市的美好记忆。

本土品牌成为了她施展的舞台

2018年，竺丽萍敏锐地意识到“酒店产品转型与升级时不我待”。她说：“作为中国文旅人的一分子，总觉得有种使命感，希望回馈我们中国人的酒店品牌。”

带着这份使命，她将之前创新经验注入到已有30多年国企背景的新侨饭店。她做的第一件事，就是将饭店位于西湖旁且双商圈的优越位置用一句宣传语——“西湖边的新侨”凸显出来，并借力中国国画书法家王冬龄先生的题字使之广泛传播。

接着，她又开始对饭店产品进行调整升级，将“西湖系列”产品推向市场，如“西湖·17湖景餐厅”“西湖全景露台”“西湖行政酒廊”等。饭店推出的两款特色下午茶一时间成了网红产品。饭店还增设了亲子房，吸引亲子游客群，打造城市度假胜地的概念。短短三年，她成功完成了饭店的IP重塑与转型，并实现了从产品端、服务端、宣传端到客户端的全面提升，尤其是把几项具有“宋韵”特色的活动请进了酒店，不仅增强了酒店作为旅游目的地的沉浸氛围和感染力，也极大地增强了酒店文艺的生机与活力。

“饭店不仅仅是一个提供餐饮、住宿的场所，她可以是本地人回味‘老底子个味道’的场所，更应是外地人了解这座城市的一个窗口，她本身就可以是一个旅游目的地。新侨饭店特殊的地理位置，将宋韵特色文化和浓郁的非遗活动请进来，可以让更多来杭人士感受到杭州的人文、历史，从而产生由衷的热爱和特殊的记忆。”每当向游客介绍时，竺丽萍总会这样说。

渐渐地，新侨饭店在大众心中不再是那个“传统的老牌四星级酒店”，而是“城市中的商务休闲度假酒店”，是“西湖边的会客厅”。在新侨不仅能直观所见西湖之美，还

能遇见艺术，感受书香情怀，可谓“将艺术融入生活”。2019年，是她履职新侨的第一年，饭店营销同比上升1000余万元，这是对“管理出效益”的最美诠释。即使这两年受疫情影响，但西湖边的新侨·品质新侨·人文新侨一直在积聚更多的社会效益和品牌效益。

浙江省品质(金桂)饭店、杭州文旅优质服务计划优质饭店、杭州市平安饭店、杭州市消费者信得过企业、饭店金枕头奖等近百项政府荣誉、行业荣誉的获得，让新侨饭店成功跻身于杭城饭店的第一梯队。

关心员工让她最有成就感

除了产品创新外，在团队培养上，这些年来竺丽萍也是下足了功夫：“我相信团队的力量”“我坚持专业的人做专业的事”“我非常重视团队伙伴的选择与培养”，并在“让我们一起爱上新侨”的口号下，领着员工一起奔跑。

除了企业文化的制定，竺丽萍还重点关注员工满意度。她借鉴国际品牌酒店的做法，赋予员工一个赋有使命感的名字——大使。除了尽可能地给到大使们优越的物质条件，比如可口的工作餐等，她还不遗余力地邀请行业、院校的大咖到酒店与大使分享专业技能和行业前沿知识，和每位主管级管理人员逐一做职业生涯定制化规划……

“新侨的价值观中最核心的就是‘关爱与分享’。”竺丽萍说，“酒店服务的核心是触及客人的心，酒店管理者服务员工的核心就是触及员工的心。人都是感性的，员工满意了，自然就会努力用心带给客

人触动心弦的服务。”

重视“员工满意度”正是竺丽萍将国际酒店品牌先进理念执行至本地品牌的一个缩影。“把员工满意度当成‘因’，宾客满意度当成‘果’，员工满意度有了，宾客满意度的达成是自然的事。”而“员工满意度先行”这一执行标准，也被身为国家级饭店星级评定员的竺丽萍带入浙江省推出的《金桂(银桂)品质饭店评选标准体系》中，给更多的本土酒店带来深远的积极影响。

关心教育是她的初心情怀

人材经过雕琢方成人才。作为省内多所专业院校旅游专业的学术导师与客座教授，竺丽萍一直保持着与学界的紧密联系和积极互动。多年来，她身体力行地推进校企合作。为了让学生对酒店管理更感兴趣，竺丽萍作为浙江旅游职业学院企业专业带头人，常常组织酒店高管赴高校交流互动，为老师、学生们开设讲座，也邀请他们来酒店参观交流。在新生开学季，她更是多次以学姐身份现身说法，分享自己多年来坚持从业的点滴，为学生们励志。

可以说，是爱与责任，对行业的情怀与热爱，推动着竺丽萍为酒店业人才第一站——高校的人才培养与“血液”输送，持续做出坚实的努力。作为一名从业多年的酒店人，她真心希望更多的有识之士能加入酒店业，同时她也希望酒店从业人才的匠心精神能越来越强。

“唯有爱能让我们精彩！”竺丽萍说。秉持着这份情怀与坚持，她将继续在文旅业的星辰大海中耕耘与收获。

羡慕！又是别人家的公司：
这款惠民保险企业买单！

富春江集团为5200多员工家庭统保“西湖益联保”

本报讯 通讯员钟国荣、陈奇霞报道

日前，“富春江集团

全员统保杭州‘西湖益联保’合

作签约仪式”在集团总部大

会议室举行。这标志着富春江

集团全员商业补充医疗保险工

作正式启动，2022年首批共

有5200多名员工及其父母受

益，将构筑企业、员工、家庭“三

位一体”的健康防线，打造利益、

事业、命运共同体。

今年，富春江集团持续推进推

进产业工人队伍建设改革省级综

合试点工作，在提素质、强保

障、促发展的同时，正式发布了

“共同富裕”行动计划，通过产

业竞争力提升、员工收入增长、

员工家庭关爱、员工队伍活力

倍增、践行社会责任等五大行

动计划，让员工共享发展成

果。整个“十四五”期间，集团

将拿出6000万元设立“双爱”

基金，全部用于对员工关爱及

创新激励。其中，“关爱基金”

主要用于对员工的关爱和激

励，分别从员工及家属健康关

爱、员工家事关爱、忠诚员工关

爱、员工成长激励等多个维度

全方位开展员工关爱工作。“让

员工工作有奔头、生活有保障，

逐步实现生活富裕富足、精神

自信自强”。

集团下属富春江光电科技

海关助力
家具企业扩大出口

1~11月嘉兴家具产品累计出口147.2亿元，同比增长18.5%

本报讯 记者张浩 告

道 家具业是海宁传统外贸产

业。海外疫情持续蔓延，包

括皮革家具在内的“宅经济”

商品出口需求强劲。“我们公

司接单接到‘爆单’，出口订单

已经排到明年9月份了，车间

里一直在满负荷生产。”海宁

佳联沙发有限公司单证部经

理李敏说。

订单火爆，让负责出口业

务的李敏很高兴，但想到物流

情况她又心事重重，因为企业

很长一段时间都订不到舱，库

存压力很大，接单也有顾虑。

企业的“难点”就是海关工

作的“着力点”。为帮助“宅经

济”商品抢抓订单、扩大出口，疏

通用箱难、订舱难等“堵点”，嘉

兴海关一方面主动协调对接地

方商务局等部门，走访码头，积

极协调宁波港开展空箱调拨；另

一方面，与企业座谈，引导企业

根据出口国别、发货周期优化物

流路径，指导企业依托乍浦港、

海宁码头转关出口，帮助企业

降低综合物流成本近20%。

海关给出的建议很实用，还积极帮忙协调，让我们没有后顾之忧地进行生产和出口。”

绿色低碳转型
“码”上看能效

丽水能源大数据中心“能源碳码”正式上线

本报讯 记者金均胤报道

近日，丽水市能源大数据中心

正式上线“能源碳码”。“经过大

数据用能对比如分析，对于能效

水平在同行业中偏低的高耗能

企业，我们会主动联系，为其量

身定制合理的能效服务方案，

实现节能降效。”国网丽水供电公司

市场营销部相关负责人表示。

为助力丽水“碳中和”先行

区创建，今年以来，国网丽水供

电公司深刻把握“共同富裕”大背景

下的“双碳”战略机遇，坚持零

碳电力与电力共富相融共促，

提出“打造全域共富零碳新型

电力系统示范”的目标定位，沿

着清冷低碳多元供能、电网弹性

升级提效、低碳消费协同互

动等六大实施路径，实施灵活

调控智慧运行、源网荷储灵活

互动、科技创新数字赋能等九

大专项行动，推进全域共富零

碳系列示范创建。

下一步，还将通过打造丽水双碳数智平台、不断完善平

台功能模块，深化丽水市能源

大数据中心建设，着力打造丽

水全领域、全场景“双碳”监测、

预警、分析、评价、全景展示的

核心平台，助推丽水“双碳”目

标实现和能源双控工作落地。

中建二局3天完成
1832套隔离板房建设
上虞疫情防控隔离点凸显央企速度

本报讯 李旭、司远摄影报

道 12月17日，中国建筑第二工程局有限公司承建了绍兴市上虞区集中隔离医学观察点规划

建设中的1832个箱式隔离间。

由于工程体量较大、工期紧、物资缺乏、前期项目断电等给夜晚的施工进度造成了比

较大的影响。为克服困难，公司高效协调各方资源，组成党员突击队、“壹+”雷锋志愿服务中心等24小时轮岗的方式进行不间断作业。还连夜调拨柴油发电机、应急照明设备等物资，在两天内解决了项目夜晚的照明问题。此外，项目现场白天

展开了室内外板房材料码放、框架搭设、围墙隔断安装、给水电器管路安装、洁具设施安装等工序的施工穿插，施工效率大大提升。

12月20日，这批隔离板房比要求提前2天完成统一交付，为助力抗疫贡献了一份力量。

本报讯 记者羊荣江报道

病毒无情，人间有爱。日前，浙江省网商协会在省市场监管局的指导下，迅速成立了专班工作组，向电商会员发出倡议，广泛动员企业投身到疫情防控用工和项目建设等方面的工作。

众志成城，“遥望网络”在得知抗疫物资捐赠消息后，快速响应省网商协会号召，积极调动资源，多途径开拓渠道，加大采购力度，筹备到位医用口罩40万只，驰援绍兴抗疫一线，积极践行责任反哺社会。“海拍客”作为

网商聚力 共克时艰
省网商协会组织会员企业捐献爱心物资

据不完全统计，会员企业累计向绍兴捐助N95口罩、一次性医用防护服、医用护目镜、医用隔离面罩、消毒凝胶、额温枪等医疗防护用品，食品、衣物等物资共计90余万元。

众志成城，“遥望网络”在得知抗疫物资捐赠消息后，快速响应省网商协会号召，积极调动资源，多途径开拓渠道，加大采购力度，筹备到位医用口罩40万只，驰援绍兴抗疫一线，积极践行责任反哺社会。“海拍客”作为

据记者了解，八大高耗能行业企业、亩均效益综合评价等级D类企业不享受本政策。

据了解，八大高耗能行业企业、亩均效益综合评价等级D类企业不享受本政策。

据记者了解，八大高耗能行业