

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,其出色的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。她做的第一件事情,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,并借力中国美院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转型升级,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,她可以是一个人回味‘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传活动请进来,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,她还不得不余力地邀请行业、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

人触动人心的服务。”

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土品牌的一个缩影。“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。

关心教育是她的心初情怀

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、陈奇震报道

日前,“富春江集团全员统保杭州‘西湖益联保’合作签约仪式”在集团总部大楼会议室举行。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

一线员工赵学平收到参保消息后,异常开心。他说:“‘西湖益联保’这款惠民保险,本来自己就要买的,想不到今年企业为自己及父母都买了,这让我感受到了浓浓的人文关怀,自己在企业里更有归属感了。富春江集团是我们温暖的家,我为此感到幸福!”

“企业的发展有赖于每一位员工健康的体魄,和家人强有力的支持,能够在激烈的市场角逐下突出重围,靠实力赢得市场、赢得荣誉。无论何时何地,我们都将铭记产业报国的初心,推动产业发展,提升产品质量,重视员工身心健康,把5200多名员工及员工家庭的幸福指数,作为我们的奋斗目标。”集团党委副书记章勤英表示,富春江集团是一个和谐温馨的大家庭,是全体员工的依靠,企业有责任和义务守护好每一个员工小家庭的安稳和健康,为员工及其父母购买“西湖益联保”便是举措之一。此外,还将进一步提升对外派员工的关爱力度,为外来人才提供更好的住房保障,并对员工宿舍的配套设施进行升级,让员工住得更舒心。实现共同富裕的道路下,富春江人一个也不会少。

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 记者张浩呈报道 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、海宁港码头转关出口,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。”

李敏说。打通物流渠道后,“佳联沙发”今年出口皮革沙发同比增长超过85%。

在走访辖区其他家具企业过程中,嘉兴海关还了解到,由于今年以来牛皮、铁框架等原材料大幅涨价,企业生产成本陡增。为帮助企业降本增效,嘉兴海关积极发挥自身职能,给出了有针对性的帮扶举措,一方面引导企业用好用足加工贸易政策优惠,对因疫情等原因发货受阻的手册办理延期手续,另一方面指导企业升级内部数据系统,理顺单耗计算模式,降低管理成本。嘉兴海关还收集家具行业贸易摩擦信息,及时通报给行业协会,助力企业在软体沙发反倾销诉讼中获得较低税率。

“我们集团内多家企业受益于加工贸易政策,今年1~11月通过加工贸易方式进口牛皮及牛皮草2.9亿元,直接节约成本约1200万元,大大减轻了集团的资金压力。”卡森集团外贸部经理黄周清说。

据了解,今年1~11月,嘉兴家具产品累计出口147.2亿元,同比增长18.5%。

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 记者金钧胤报道 近日,丽水市能源大数据中心正式上线“能源碳码”。“经过大数据用能同比分析,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,实现节能降耗。”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,国网丽水供电公司及时启动能源大数据中心建设。作为全市能源数据的汇集,能源大数据中心承担着监测分析丽水市能源动态的作用。目前平台基于浙江省能源大数据中心统一架构,移植公用模块7个,分别为能源总览、能源生产监测、能源消费监测、区域能源观察、企业用能观察、企业用能数据对比和电力消费指数。并开发出了5个特色模块,分为“看”系列和“碳”系列数据产品,分别是数智电眼、碳码榜、能源双控、有序用电、清洁能源总览和“碳中和”全景。

据了解,通过电力数据与部分政府、企业、能源上下游数

据汇聚整合、共享交换,大数据中心已实现丽水市77家重点能耗企业、1100余家规上企业、19个分布式光伏电站电力动态数据全量接入,初步完成全市9个县(市、区)水、电、气、煤、油统计数据阶段性汇聚,实现了基础性功能部署应用。

近年来,立足当地生态资源禀赋优势,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,沿着清洁低碳多元供电、电网韧性升级提效、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。

同舟共济 携手抗疫

鼓励企业有序生产 确保明年“开门红” 金华推出稳生产促发展政策八条

本报讯 记者羊荣江报道 据金华市制造业高质量发展领导小组办公室消息,近日,金华市出台《关于支持工业企业稳定生产加快发展的实施意见》(简称《意见》),推出稳生产促发展政策八条,确保实现2022年工业经济高质量“开门红”。

具体内容分别是:
支持企业抓生产促增长。《意见》规定:在确保企业安全生产和有序经营的前提下,鼓励订单充足的企业制订职工春节错峰放假和调休计划,稳岗留工加快发展。对2021年一季度工业营业收入达到500万元以上的企业,2022年一季度工业营业收入同比增长10%及以上的,每家企业奖励1万元;工业营业收入同比增长500万元奖励1万元,每家企业最高奖励20万元。对2022年一季度月度升规工业企业在享受小升规政策基础上,每家再奖励5万元(国家高新技术企业每家再奖励5万元);其中一季度工业营业收入超出2000万元以上部分,每500万元奖励1万元,每家企业最高奖励10万元。

支持企业稳岗留工。对2022年1月26日至2月10日期间在金华市连续生产企业坚守岗位工作,且2021年12月在金华缴纳社会保险的非金华户籍员工给予专项补贴,补贴标准为每人每天100元,每人最高不超过800元。充分发挥失业保险稳定就业作用,对不裁员或少裁员的参保企业,按规定给予失业保险费返还。

强化企业生产要素保障。统筹推进常态化疫情防控背景下的就业招聘服务活动,在春节前后高密度举办线上线下招聘会。充分发挥人力资源服务中介机构作用,加大余缺调剂力度,搭建多元化的求职平台,满足企业急需用工。对春节期间连续生产的企业,全力做好电、水、气、热等要素的保障供给。

鼓励返乡员工尽早返岗。严格落实疫情防控要求,支持企业多种形式保障职工顺利返岗。2022年2月1日至2022年2月28日,对企业包车跨省“点对点”组织外来员工返岗,符合条件的给予包车费用60%补贴,每家企业最高不超过15万元;对自行到金华市企业返

岗就业的外来员工,符合条件的给予返岗交通补贴,补贴标准为市外省内100元/人、华东地区300元/人、华东以外地区500元/人。

加大企业金融支持力度。落实再贷款利率下调政策和普惠小微贷款支持工具转换政策,运用央行低息资金,定向支持企业稳订单、稳生产,降低企业综合融资成本。各金融机构开展“暖企”大走访活动,做好春节期间正常生产经营企业的金融服务。对一季度科技型企

业办理的科技信贷实行优惠利率,给予不高于上年末一年期贷款LPR利率75%的贴息补助,单个企业最高补助不超过30万元。

开展春风暖心活动。春节期间,对留金华过年的外来务工人员,工商联、工会、共青团、妇联等要开展形式多样的节日慰问和上门服务活动。县(市、区)可根据当地实际,发放购物券、消费券等形式的“过年礼包”。各地博物馆、城展馆、科技馆、图书馆等文体娱乐场所和旅游景点,向外地留金华职工免费开放。鼓励各大电信运营商提供“留金过年流量大礼包”等优惠活动,引导留金华职工以网上拜年方式向亲友传递祝福。

持续加强疫情防控。指导企业按照减少人员流动、减少人员聚集、加强个人防护等原则,扎实做好员工疫情防控工作,对在2022年1月26日至2月10日期间连续生产的企业,给予每家5000元的防疫补助。充分运用各类媒介平台和载体,加强疫情防控、产业健康发展等方面宣传,营造政企合力防疫情、促发展的良好氛围。

切实做好企业服务。深入开展“三服务”活动,深化驻企服务员机制,为企业解忧、助力、赋能。切实贯彻落实好上级各类减费降税政策。加强对企业和重大产业项目的沟通走访,设立项目服务专员制度,协调解决企业生产用工和项目建设等方面的难题。指导企业落实安全生产主体责任,切实消除因春节期间加班生产造成的各类安全隐患,确保企业实现安全生产。

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。

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。

由于工程量较大、工期紧张、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+”雷锋志愿服务队等以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,施工效率大大提高。

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。

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

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战场中去。

我省网商企业纷纷响应号召,首批20余家会员企业快速行动起来,积极响应协会和有关部门号召,充分发挥平台资源优势,组织力量保证防疫产品供应,积极投身疫情防控阻击战。

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余万件。

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,积极践行责任担当反哺社会。“海拍客”作为

国内领先的母婴产业平台企业,勇担社会责任,全员为疫情地区捐款捐物数百万元。该公司分布各地的上千号销售人员奔赴一线,协助各实体母婴门店协调抗疫物资和疫情期间的线上经营,帮助门店共渡难关。

面临即将到来的大幅降温天气,省网商协会又紧急联系了绍兴市红十字会,组织会员企业采购了一批保暖衣物和生活物资,助力早日打赢这场疫情防控阻击战。