



11月9日石来石往APP发布会 叶乔钧先生讲述开发石来石往APP的意义

南酒简讯

1、9月底酒店接待“风山寺旅游文化节”的活动，充分准备迎接海内外宾客，餐饮提供特色家乡美食，圆满完成了接待任务；以及12月初接待《南安市纪念李贽诞辰490周年暨学术研讨会》的活动。
2、10月中旬，南酒承接了2017年南安市“三叶今日杯”职工烹饪技能竞赛，各路选手云集来此各显身手，不愧是厨艺大比拼，厨师精湛的厨艺、展示了精美的菜肴；多位高级烹饪大师对菜品进行现场点评，三叶今日(福建)酒店管理公司董事总经理黄清女士高度重视并亲临现场活动，南酒获得了优秀组织奖，厨师王银和获得一等奖、黄志宴获得二等奖、林镜清获得三等奖以及创新奖、技能选手等多项殊荣；此次活动也得到南安市市委、工会、旅游局、科协等政府机关单位的大力支持，多位领导莅临现场观摩、指导工作，活动完美落下帷幕。

3、10月底在九日厅举办“三店”菜品交流会，推出第四季滋补养生美食菜品，相关部门加强菜品及销售的培训。
4、物竞天择适者生存，纵观当今的消费趋势，南酒针对性推出适时的多款经济实惠套餐，有档次、高贵不贵，同时也有热饮、果汁的促销活动；根据季节举办“复活节”、“圣诞节”畅想南酒自助大餐，多项举措推动餐饮经营业绩的提升。
5、为了丰富员工的业余生活，10月17日在酒店三楼宴会厅，举办“中秋博饼”活动，广大员工积极参与，人人皆有奖品，个个笑颜开。
6、关心、体恤员工是企业的善举，并为员工提供力所能及的帮助，11月为三名员工向市总工会申请“困难职工”生活补助。
7、12月12日福建省文明城市测评组领导莅临酒店，对酒店文明宣传、消防安全、宾客意见收集等进行检查，对酒店的工作给予充分的肯定。

物业简讯

1、十月初，组织办公室人员、花卉组、保洁组全员针对集团办公楼一楼公共区域进行全面清洁，提升整体清洁度并做到有效互动、劳逸结合。

2、三叶之家摩托车、电动车、小车辆车位梳理，宣传停车制度并有效管制，改善停放散乱状态，整体规范有序三叶之家形象得以提升。
3、砍伐三叶之家后山虫害松树28株，配合溪边园林站做无公害处理，杜绝松树病例传染，护好自然生态环境。



中旅简讯

1、配合政府接待9月26—29日第六届凤山国际文化旅游节，酒店、车辆、导游的安排，取得了圆满成功！
2、根据国家旅游局规定11月1日起旧版导游证取消，采用全国通用电子导游证。
3、配合政府接待12月12—15日第三届海上丝绸之路国际艺术节——南安纪念李贽诞辰490周年系列活动车辆安排。

4、为抓好当前旅游发展的有利时机，进一步拓展全国客源市场，打造国内重要旅游目的地，泉州旅游局将于12月26—29日举办《海丝泉州旅游线路采购指南》我社积极积极配合线路编排及旅行社的邀请工作。
5、为了提高服务质量，积极利用旅游淡季对员工进行培训，包括座谈交流指导培训及到泉州重要的景点现场导游讲解培训等。

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：
完成洪再加滩涂退养59.34亩，翔安区莲河村盐田(虾池)与西福村盐田(虾池)置换协议已与翔安区政府商谈完毕。
二、报批报建方面：

农田报批方面：淘江村农田G055、G057地块(共73亩)摘牌。
海域报批方面：跟踪了解海洋湿地规划情况并整理2018年重点项目申请材料。
三、工程设计方面：
科院南路工程：完成工程内业资料送市档案局备案(处于查阅阶段)及工程移交手续准备工作。土方回填工程：完C-02地块完成5.5万m³，累计约9.0万m³；C-10地块完成4.5万m³，累计约4.5万m³；C-04地块完成0万m³，累计约5.0万m³；C-07地块完成3.0万m³，累计约8.0万m³，合计完成进度:65%。跟进厦门翔安滨海大道设计与滨海大道西段对接事宜。

华酒简讯

1、为提升顾客满意度酒店投入巨资在二楼宴会厅增设高清LED显示屏并更新音响、地毯、配套设施，得到顾客的好评与青睐。
2、根据公司下达的月饼销售指标任务，酒店全员发挥蚂蚁啃骨头的精神、开拓营销市场圆满完成指标任务。
3、中秋佳节，酒店组织了“员工博饼”活动，现场氛围其乐融融、更好的体现企业大家庭的温馨。
4、9月份圆满完成海峡两岸农产品订货会、风山寺文化旅游节的重要接待并得到接待方的一致好评。
5、根据市旅游局的文件精神，迎接“南安市旅游安全大检查”及“全市星级酒店高层建筑消防安全综合治理”的检查指导。
6、国庆期间迎来了酒店的营业高峰，各部门管理层身先士卒、发挥榜样作用、带领员工坚守岗位并有的到餐饮部支援加班、支援人数达到101人次。

7、9月10日PA员工黄秀猛在巡检大堂女客用卫生间时捡到顾客遗留钱包一个，内有“现金2300余元及多张银行卡”并及时通知失主认领。
8、圆满完成南安市第十届运动会5个乡镇参赛代表队的接待任务，并根据运动员的需求以“想客人之所需”提供个性化的服务。
9、为严格酒店店规，本着对酒店及员工负责的态度、颁布了《严禁内部员工“非消费”带孩童进入酒店区域”的管理规定。
10、根据经营需要和促使经营利益的最大化，将原有二楼四间客房经简约装修调整为步步高包间。
11、福建南安华侨大酒店于11月30日、12月1日两天，圆满完成满三年星级酒店复核性检查验收，并以253高分顺利通过复评。

金海岸食府(海西店)简讯

1、9月份推出中秋博饼套餐，加大力度派发和宣传，在领导的带动下，大家主动联系客户，洽谈宴会，并将优惠活动内容、就餐优势告知客户。
2、10月份迎来了国庆、中秋双节，在前厅后厨齐心协力下，圆满的完成国庆节和中秋节博饼博饼宴的接待工作，使10月份创造了突破性的业绩；15号开始着手11.8石博会的一些准备工作，重点提前联系客户订餐、提前沟通菜单，确定菜单。
3、为提高团队凝聚力，增进同事们感情，组织并邀请管理公司高层领导参加食府的中秋博饼活动。
4、10月30日食府主管级以上人员参加了酒管公司第五期冬季滋补美食菜品发布会，厨师团队精心研发列入6款切合和主题的滋补菜肴，新品推出后得到宾客的一致好评。
5、11月份迎来一年一届的水头国际石材博览会，在前期充分的准备下，前后台的紧密配合下，忙而不乱的做好了接待工作，业绩完成了新的突破。

农田报批方面：淘江村农田G055、G057地块(共73亩)摘牌。
海域报批方面：跟踪了解海洋湿地规划情况并整理2018年重点项目申请材料。
三、工程设计方面：
科院南路工程：完成工程内业资料送市档案局备案(处于查阅阶段)及工程移交手续准备工作。土方回填工程：完C-02地块完成5.5万m³，累计约9.0万m³；C-10地块完成4.5万m³，累计约4.5万m³；C-04地块完成0万m³，累计约5.0万m³；C-07地块完成3.0万m³，累计约8.0万m³，合计完成进度:65%。跟进厦门翔安滨海大道设计与滨海大道西段对接事宜。



热烈祝贺海西智慧石代战略启动暨石来石往APP发布取得圆满成功!

11月9日上午10点整，海西石材城智慧石代战略启动暨石来石往APP上线发布会在海西石材城智慧石代发布厅正式揭幕。南安市人民政府副市长黄景阳、石井镇党委书记黄泉春、水头镇党委书记柯晓晖、水头镇人民政府镇长蔡清安、泉州市石材工业协会会长王尚云、南安市石材工业协会会长王清安、南安市水头镇商会会长黄明经、南安市石材外经贸协会会长吕少友、南安市石材工业协会秘书长张志强、宏星集团董事长卓布国、澳盛集团董事长蔡长丕、英良集团总裁齐飞等领导嘉宾以及海西石材城众商户共同出席本次发布会，见证海西全服务品牌“新橙意”战略启动与石来石往APP的面世。

书记黄泉春、水头镇党委书记柯晓晖、泉州市石材协会会长王尚云与海西物流股份总经理叶乔钧共同启动“海西全服务品牌新橙意”战略仪式。

紧接着，叶乔钧先生就开发石来石往APP的意义做了深入的讲解。“创新是在既有的属性上进行突破，变革需要打造一个生态圈。”石来石往是行业首款石材市场云服务APP，开创全新商业模式M2M(market to mobil)，即市场到手机端的互通。石来石往的诞生对于石材货主和采购商来说都有着决定性的意义。

随后，石来石往APP技术总监魏柏清从技术层面为大家讲解APP的具体操作及功能性。活动的最后，海西物流股份有限公司总经理叶乔钧先生上台抽奖并为获奖者颁奖。至此，海西智慧石代战略启动暨石来石往APP发布会圆满落幕。(海西企划部)

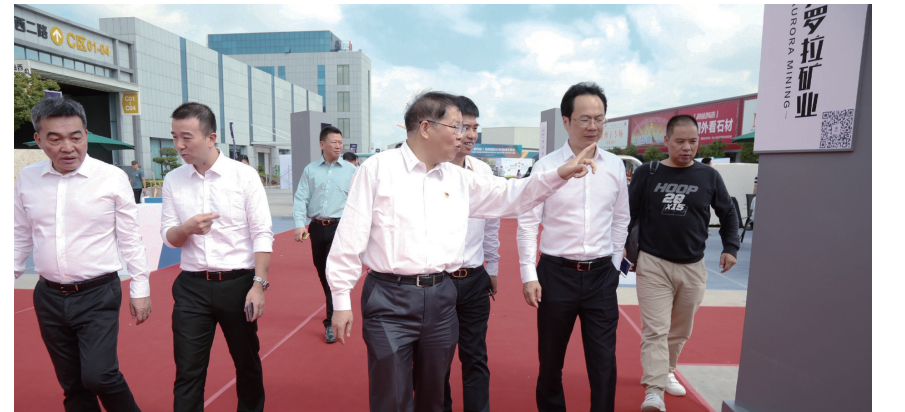


现场，海西石材城推出了全新的IP“海西服务”，并衍生出全服务品牌“新橙意”。
随后海西新橙意服务启动仪式开始。南安市人民政府副市长黄景阳、石井镇党委书记黄泉春、水头镇党委书记柯晓晖、水头镇人民政府镇长蔡清安、泉州市石材工业协会会长王尚云、南安市石材工业协会会长王清安、南安市水头镇商会会长黄明经、南安市石材外经贸协会会长吕少友、南安市石材工业协会秘书长张志强、宏星集团董事长卓布国、澳盛集团董事长蔡长丕、英良集团总裁齐飞等领导嘉宾以及海西石材城众商户共同出席本次发布会，见证海西全服务品牌“新橙意”战略启动与石来石往APP的面世。



象屿集团董事长张水利先生率队参观海西石材城

10月12日上午，象屿集团董事局主席张水利先生一行莅临海西石材城参观调研。三叶集团董事局主席叶维新先生、海西股份有限公司总经理叶乔钧先生、副总经理陈少健等人全程陪同接待。
在听完海西石材城沙盘模型的详细介绍之后，访问团对海西石材城整个项目产生了浓厚的兴趣，并在海西股份有限公司总经理叶乔钧先生的带领下，调研组一行走进海西西园区，深度了解这个CBD石材项目的发展历程和运营管理。
在参观结束后，张水利先生不断赞叹海西项目规模的庞大，以及高度赞扬全产业链一站式的运营服务模式的先进及远见，同时希望在不久的将来，两家企业能够进一步达成战略合作关系！(海西企划部)



第四届海西国际石材荒料展交易会盛大开幕

11月8日上午，第四届海西国际石材荒料交易会(以下简称“荒料展”)于中国福建水头海西石材城盛大举行，荒料展现场人潮涌动，车水马龙。

市长陈洪春、水头镇党委书记柯晓晖、水头镇人民政府镇长蔡清安、南安市经济和信息化委员会主任林良泉、泉州市石材工业协会会长王尚云、南安市石材工业协会会长王清安等领导在海西物流股份有限公司副总经理陈少健等人陪同下，参观了海西国际石材荒料展，并详细询问了参展荒料的产地、质地。随后，还参观了海西石材城奇石馆，在美好石代展馆里，王春金表示，石材与光电的结合，更加充分地展现了石材背景的光泽度、色泽度，这种石材创新模式是值得肯定的。(海西企划部)

福建省经济和信息化委员会副主任郭学军、中共南安市委书记王春金、南安市市长林荣忠、南安市常务副市长黄辉灿、南安市常委纪委书记李岩华、南安市人民政府副



成功高尔夫协会“海西杯”11.8邀请赛隆重举行

11月8日，由成功高尔夫协会主办的“海西杯”11·8邀请赛在泉州高尔夫球场开杆，此次球赛邀请了泉州市工商联(总商会)主席、七匹狼集团董事长周少雄、泉州市工商联(总商会)副主席、特步(中国)有限公司董事长丁水波、南安市工商联(总商会)主席、福建三叶集团有限公司董事局主席叶维新、利郎(中国)有限公司董事长王良星、鸿星尔克(中国)有限公司董事长吴荣光等多位泉州知名企业家汇集球场。企业家们在赛场上尽情挥洒汗水，在紧张的工作之余全身心放松体验体育之美。经过四个多小时的酣战，各大奖项也纷纷花落有主，大家在愉悦中结束了今天的比赛。



传化智联股份有限公司 高级副总裁 周升学先生带队参观考察海西石材城

10月21日下午，传化智联股份有限公司高级副总裁、支付公司董事长周升学先生、传化智联副总裁曹才明先生、传化智联闽赣大区总经理华露峰先生、传化智联闽赣大区泉州公路港总经理钟功德先生、传化智联闽赣大区物流业务部副总监李志新先生等人莅临海西石材城参观考察。海西股份有限公司总经理叶乔钧先生、副总经理陈少健先生、招商部经理林艺鑫先生、物控部经理蔡丽红女士等全程陪同接待。考察结束后，周总表示南安市石材业发



海西举办“双节同庆·惠聚海西”中秋买板博饼赢大奖活动

秋意渐浓时，中秋节悄然而至，这是合家团圆的日子，吃月饼、赏月、博饼等都是中秋节的传统节日！因此，为了回馈广大的客户朋友们，海西于9.25-10.08举办“双节同庆，惠聚海西”——精品好板，全城放价的买板博饼特惠活动！海西为此献上3波福利！骰子一摇，好事来到！9月25日，在活动刚启动半小时后，就有多位客户迅速到达博饼现场来了。

保安员的今天就是行业的明天

保安行业提供的是安全服务，因而要比其他行业承担更多的责任，走以责任为先的道路。参与治安巡逻防范、企事业单位内部保卫、居民小区守护、抢险救灾、大型活动安保、保障金融网点安全运营以及为公安机关提供线索、协助破案等，都是保安行业的责任所系。在这些岗位上，广大保安员承受着高风险，经受过风吹雨打、日晒寒冻。倘若没有他们，承担社会责任无从谈起，保安行业也就失去存在的意义。保安员是保安服务质量的决定者。随着经济社会的发展，在人们对安全需求大量增加的同时，对享受到的安全服务质量也有着更高的要求。毫无疑问，保安服务质量取决于它的执行者——保安员。他们的综合素质，包括身体条件、服务对象和区域的熟悉程度，是否具有过硬的业务技能和较强的处置突发事件的能力等，都决定着其所提供的服务质量的优与劣。高素质的保安员是优质保安服务的根本保障。保安员是展示保安行业形象的窗口。人们如何感知、认识保安行业，最直观的方式是通过坚守在一线的保安员的表现。他们

展成熟，石材企业对物流产业配套的迫切需求和官水石区位优势日益凸显，为智能物流产业发展提供了良好的发展前景。同时，海西石材城作为南安石材业一个重磅的石材项目，以资源的整合和共享的方式，畅通全国乃至全球多个国家之间的石材贸易往来，具有强大的发展潜力。未来，传化智联希望创造机会通过多形式、多渠道、多领域与海西石材城建立合作关系，实现互利互惠。交谈中，海西股份总经理叶乔钧先生再次对周总一行来海西考察表示热烈欢迎，同时对传化智联的“智能物流”模式表示钦佩与赞扬，也希望双方在未来能够在多个方面积极达成战略合作关系，共同推进石材行业的转型升级！（海西企划部）

玩的是心跳，拼的是手气。博的是彩头，你来或不来，好运+奖品都在这里！整个博饼过程显得紧张刺激，却又欢乐无穷！现场热情满满，笑声不断。每个人都在享受着博饼带来的刺激与快乐。在活动的几天里，有些客户对于自己掷出来的骰子有高兴得神采飞扬的，也有捶胸顿足的。有的一次就中状元的，有的多次与大奖失之交臂的！看一个个喜笑颜开的商户，再看看他们满满的收获。据悉，这是海西第3年举办了买板博饼的活动，市场的商户对此博饼活动都相当赞同认可，同时都觉得每年的活动都有很好的新创意新想法，直接带动了当月绝大多数商户销售额的提升！（海西企划部）

的言谈举止、仪容仪表以及精神面貌等，无不向社会传递着相关的“信息”，成为展示保安行业形象的一扇窗口。树立保安行业的正面形象，需要保安员从点滴做起，给大众留下良好的第一印象。同时，保安员中涌现出的见义勇为、助人为乐等典型事迹，也是为行业赢得口碑的重要方面。

然而，现实却是保安员的重要性与其应受到的重视并不相称，诸如保安员的社会地位、工资福利、培训教育、职业规划等方面仍不尽如人意。这直接导致了保安员流失率高、队伍不稳定的后果。而流失过快、人难招又成为目前部分保安从业单位在招聘人员时“宁滥勿缺”的肇因，他们一味降低保安员的入职标准，甚至不培训即仓促上岗，这样的服务只能接受低服务费的现实，致使行业更难吸引人、留住人，进入恶性循环，埋下发展隐患。

一个成熟的行业是吸引从业者的行业，是能够留住从业者的行业，唯此才能为其自身发展提供永续向前的动力。人无远虑，必有近忧；深谋远虑，方能解忧。当前，我们要做的就是尊重和善待保安员，完善其工资和保险等福利待遇，为其提供培训教育的机会，搭建个人发展的平台，让保安员能够拥有一个美好的今天，进而为保安行业铸就一个辉煌的明天！（南酒保安部：万红水）



海西石材城商户产品推广全国行活动之走进云浮

2017年11月23日上午，第十四届云浮国际石材科技展览会暨第八届云浮石文化节在云浮国际石材博览中心盛大举行。本届石展会暨石文化节为期4天，主题为“超越奋进、创新驱动、融通发展、共享共赢”。展会展览面积约10万平方米，由主展B馆、石文化展A馆和装备展C馆及石材体验区四大功能展区组成，共吸引境内外数百家知名石材企业参展。本次展会，海西石材城组织宣传团队赶

百花齐放 好戏上演 ——11.8 海西商户 9 大精彩活动盘点

11月8日，第18届水头石博会开幕，作为石博会分会场，石博天下，你我同行！今年海西有多家商户们也配合石博各自推出了一系列特色活动，如鑫石石业、大圣玉石、贝斯泰石业、奥亚石业、美特利石业……鑫石石业：彪悍的人生，需要解释。11.8 鑫石石业 2017 产品发布会，邀您一起发现木纹之美！同时现场举办了企业飞镖邀请赛，人潮涌动反响热烈！大圣石业：万千变化，只为誉满天下，大圣石业海西展厅于11月8日正式开放，新展厅面积约1000平方，收藏着来自全球各地的奇珍玉石。展会期间，携手海西举办“山水画全

我理解的企业文化

华侨大酒店是一家以提供住宿、餐饮、娱乐为核心的酒店，我们致力于为客人提供高效、安全、优质的服务。文化是一个企业的精髓和灵魂所在，是推动企业发展的不竭动力。华酒文化包含着非常丰富的内容，华酒的精神和价值观是华酒文化的核心，华酒文化的价值观不是泛指企业管理中的各种文化现象，而是华酒和华酒每一位员工在工作中所持有的价值观念。为了实现华酒成为“南安最值得信赖的酒店”的美好愿景，需要我们华酒全体上下员工在工作中秉承企业文化的理念和精神，使得华酒文化具体落实在每一项工作活动中，让华酒文化在全体员工心中扎根。作为华酒的一份子，我有幸见证了酒店的发展，通过在工作实践中的学习让我理解了华酒的理念，也慢慢了解什么是华酒文化。如今，酒店在快速成长，回望过去一年

保安工作心得体会

作为酒店保安人员，对内我们承担着确保酒店人身财产安全职责；对外，我们肩负着维护酒店周围秩序、指挥入住、车辆合理就位，并确保停放车辆安全之职。要想成为一名优秀、合格保安人员，首先，要具备爱心，爱是一种动力，只有爱才会专注，才会投入。俗话说：爱是最好的老师，显而易见，一个连自己所从事的工作都不能给以正确的诠释，都不能给以合理的定位，而是这山望着那山高，心猿意马，当一天和尚撞一天钟，甚至不撞钟，我们又怎能把爱心把热情释放于自己所从事的岗位呢？因此，对所从事工作的爱，是做好保安工作的前提和强有力的保证，其次要具备诚心，也就是说要有忠诚度，这主要体现在

收银员养成

白驹过隙，忽然而已。我来到华侨酒店这个大家庭已经有半年的时间了。在这半年里我收获了累累的果实，我非常感谢酒店能给我这个平台，让我有一个更好的学习和锻炼的机会。他们一致认为，APP的现货查询对于一些对水头市场的不熟悉的外地采购是非常有必要的，为他们节省了大量人力时间，全面提高了工作效率！（海西企划部）

场7折”优惠活动，现场川剧变脸活动引爆全场，吸引众人围观美好石代：利用OLED技术的原理，普通的石头能够变得怎么样？

作为国内首家利用OLED技术的企业，美好石代海西店1200平米超大奢石展厅，展示此技术在光电奢石中的应用！引领未来光电奢石的流行趋势，美好石代作为而生，需要解释。海西石材机械辅料一条街——众商户联展活动。本次海西石材机械辅料一条街·商户联展活动是在海西倡议下，由数十家机械辅料商户如宏岸机械、三元磨具、黑熊风锯业、益和磨具、先达机械等共同组织的多家企业联展活动！同时当天现场展示了各家企业最新研制的各项技术产品如抛光盘、磨盘、锯片、除尘机械设备等。（海西企划部）

酒店取得的成绩，这些与我们每一位员工的积极努力和领导的英明决策是分不开的，更离不开企业文化理念的指引。我心中的“华酒文化”是激励着大家在实践中完成“为客人创造精品，为员工创造机会，为企业创造效益，为社会创造财富”的工作使命；我心中的“华酒文化”是把“客户至上、以人为本，诚信敬业，协作创新”的企业核心价值观深入人心；我心中的“华酒文化”是带领团队齐心协力方向，凝聚着全体人员共同实现酒店在未来成为行业标杆的目标。华酒昨天的成绩离不开企业文化，华酒今天和明天的辉煌成就更加离不开企业文化的指引。只有让华酒文化的精神传承不断，让华酒文化的理念深入人心，让华酒文化与工作实践有机结合，我们的酒店才会更快更好发展，实现每一位员工心中所想的和谐、文明、一流酒店的美好愿景。华酒是一个大家庭，华酒文化就像是联系每一位家庭成员的血脉，大家团结协作致力于华酒大家庭美好的明天。（华酒财务部：陈如珊）

正确认识考勤工作

考勤不是只简单地说明这位人员来上班了，付出时间成本了，公司可以给予劳动报酬兑现了。更重要的是：考勤是组织纪律管理的基础工作，若没有考勤工作的约束，人人都没有时间观念对时间进行管理，那么组织管理的第一要求：组织行为的一致性就很难做到。再说，组织的时间管理常常是由全体人员的时间资源有效组合而成的。若因某位人员时间管理无法与组织时间管理相对应，那么，组织其他成员的时间资源就很有可能被浪费。忽视考勤管理工作，人员上班纪律松懈，可早点可晚点，若部门遇到某个责任人员常常晚点上班，那么哪来的工作效率。考勤要考什么？考勤的三要素是：时

一方面，对有损酒店形象的人和事，要义正辞严，敢于制止，敢于批评，并为之作坚决的斗争，另一面当集体财产受到威胁时，要挺身而出，哪怕牺牲生命，在我们所从事的岗位上只有具备了诚心的底蕴，我们才能尽职尽责，忠实的履行自己的义务；再次是要具备细心，酒店的安全涉及方方面面，哪个环节，哪个部门出现了事故隐患，它所造成的潜在隐患都是不可估量的，因此做好保安工作，不单要在上班时间内尽心尽责，而且在下班以外，也要有足够的安全防范意识，比如夜间，除了要检查户外的安全因素外，对酒店内也要加强巡查，力争把不安全苗头扑灭在萌芽状态；最后要具备热心，对工作要付之最大的热心外，对到店客人也要充满热心，保安人员是客人入店接触的第一人，我们的热心会使客人带着良好的第一印象入店。（南酒保安部：马洪波）

个凡是”的规章制度，与此同时也要有饱满的热情，用最真挚的微笑接待身边的每一位顾客，秉承“顾客就是上帝”的服务理念。在工作中，我会遇到形形色色的顾客，偶尔会遇到一些不愉快的事情，我都会尽力去克服，不能因为客人不愉快的言语而影响自己，纵然客人无理取闹，我们也要做到沉着冷静，我都会把顾客不好听的言语一耳朵进一耳朵出，调整好自己的心态，微笑服务！

“学海无涯”我会继续努力学习，扬长补短，奋发进取，相信这一条小小的帆船它也会越走越远！我喜欢这份工作！（华酒财务部：郑巧红）

而学生多尔却仍旧十分平庸。

多尔感到很不公平便去向老师，他觉得自己与尼斯之间的差距是老师的偏爱造成的。而老师却回答了两个极其简单的字“态度”。或许从这则小故事中我们可以找到这样的答案：为什么在同样的公司，做着同样工作的人，有些人在多年后仍旧重复着这样单调平凡的工作，甚至被炒了鱿鱼；有些人却不断前进，在公司中的地位日益上升，甚至成了公司不可或缺的人物。其实人生是公平的，在同等条件下，有时你用什么样的态度，便会有什么样的未来。而多尔的故事正如同验证并告诉了我们这两个字的力量。（华酒餐饮部：苏小英）

自我觉察

自我觉察，就是对自我认识的敏锐直觉，指对自己的心理、行为态度等的知觉与了解。自我觉察的对象主要是，自己的需要、动机、态度、情感等心理状态以及人格特点，同时也包括自己的言谈、举止、表情、语调等方面的行为态度。准确的自我觉察，有助于个体的社会调适和心理、行为素质的良好发展。第二点、自我尊重所谓自我尊重，是指人对自我行为的价值以及能力，被他人与社会认可的一种主观需要，是人对自己的尊严和价值的追求。这种需要与追求如果能得以满足，内心就会产生自信，从而觉得自己有价值。第三点、自我控制自我控制，是个人对对自身心理行为的主动掌握，是自我意识的一个重要的成分，是个体自觉地选择目标，在没有外界监督的情况下，适当地自我控制、调节自己的行为，抑制冲动，抵制诱惑，延迟满足，坚持不懈地保证目标实现的一种综合能力，这一切都会

谈工作有感

人们常说：快乐的时光总是在不经意间就过了。不知不觉中我在南酒前台上班的日子也快五个月了。在这些日子里，每天忙忙碌碌过得既快乐又充实。每天穿着整洁统一的工作服，化着淡妆带上自己最真挚的笑容以最好的状态去面对。耐心的为所有进店客人提出的疑问解答，礼貌的向所有过往的人微笑问好……这些都是我们作为一个前台工作人员需要用心去做

不忘初心、服务无止境

在公司的领导下，酒店各部门认真学习、贯彻执行经营管理的“六个两”理念、“九个凡是”的黄金标准、“微笑打招呼”的精髓和举措，严抓服务品质、提升酒店软实力和市场的竞争力。近期涌现出了一批“用心服务，真情待客”的优秀员工、得到了顾客的高度肯定并收到多位顾客的感谢信！9月10日上午PA员工黄秀猛在巡检大堂女客用卫生间时捡到顾客遗留钱包一个，内有“现金2300余元及多张银行卡”并及时通知失主认领，顾客对失而复得的钱物非

如何让自己成功

自我成功，是需要一定的心理策略的。我们任何人的努力要有方向，成功也要讲究心理策略。如果是一味地蛮干，那就很可能不会达到理想的效果的。那么什么样的性格容易成功呢？“习惯形成性格，性格决定命运”来解释性格在一定程度上，决定了个人成败。你是成功者，还是失败者，跟你本人的性格息息相关。都说性格很难改变，但超越却不难做到。做事必须学会当机立断，这是每一个成大业者，必备的素养。因为机遇并不是随时都会出现的，只有你自己当机立断，才能抓住稍纵即逝的机会，从而一举成功。

其实心理素质，对个人成败的影响是非常重要的，它的作用在个人能力之上。良好的心理素质是成功的保障，无论论对成功也好或者失败也罢，都一定要保持自我，从容面对。成功者必备的心理素质：第一、自我觉察所谓自我觉察，是指通过激发人的行为动机的心理，使人时时刻刻处于一种兴奋状态。这种状态不仅能够促使人们在充满激情地面对工作、迎接挑战，还可以在在工作中做出不平凡的业绩来，因为成功总是属于那些不懈努力和不断自我激励的人。第七点、自我实现其实所谓自我实现，是指，人都需要发挥自己的潜力，表现自己的才能；只有当人的潜力充分发挥并且表现出来时，人们才会感到最大的满足。

同样的，任何人的自我成功，关键在于和自己比，不要攀比那些光鲜的成功者，每个人的能力、机遇、付出等都不尽相同，不能简单地，以成败论英雄。只要自身能力逐步提高，收入逐步增多，幸福感逐步增加，我们的生活质量就会变得更好，那么这就是一种自我成功。每天进步一点点，每天提高一小步，生活就将充满希望，你的未来也就会值得期待！（集团办公室：黄晓坤）

自我觉察，就是对自我认识的敏锐直觉，指对自己的心理、行为态度等的知觉与了解。自我觉察的对象主要是，自己的需要、动机、态度、情感等心理状态以及人格特点，同时也包括自己的言谈、举止、表情、语调等方面的行为态度。准确的自我觉察，有助于个体的社会调适和心理、行为素质的良好发展。第二点、自我尊重所谓自我尊重，是指人对自我行为的价值以及能力，被他人与社会认可的一种主观需要，是人对自己的尊严和价值的追求。这种需要与追求如果能得以满足，内心就会产生自信，从而觉得自己有价值。第三点、自我控制自我控制，是个人对对自身心理行为的主动掌握，是自我意识的一个重要的成分，是个体自觉地选择目标，在没有外界监督的情况下，适当地自我控制、调节自己的行为，抑制冲动，抵制诱惑，延迟满足，坚持不懈地保证目标实现的一种综合能力，这一切都会

好的工作。我始终相信在服务行业中要贯彻“宾客至上，微信服务”这个理念。毕竟站在酒店的前台，你代表的是整个酒店的面面，一言一行都代表了酒店的形象，只有做好了自己，让客人有宾至如归的感觉，才会有更多的回头客，为酒店带来经济效益。同事之间的和睦相处，管理人员对底下员工的体贴关照，让我深深感受到三叶是个温馨大家庭。领导没有架子，员工间不分彼此。大家各司其职只为了一个共同的目标：让三叶这个大家庭越来越壮大。感谢三叶大家庭，未来的日子里希望这个大家庭会越来越出色。（南酒客务部：陈紫云）

常的感动，并拿出500元现金奖励给该员工予表达内心的谢意！

11月份餐饮部员工黄明雄、余火凤、陈秀慈、客房部员工蔡秀丽，他们以“周到、热情、个性化”的优质服务和赢得了顾客的高度评价并以感谢信的形势表达了对酒店员工服务品质的肯定！“服务是酒店永恒的主题”，以上员工拾金不昧事迹和优质高效的服务为酒店赢得了良好的社会形象和口碑！我们相信，各部门还有许许多多的员工在各自岗位上兢兢业业、默默无闻的工作者，为来往宾客提供“家”的温馨服务。（华酒行政办：林源碧）

表现在认知、情感、行为等方面。第四点、自我调节自我调节，主要是指自我心理调节，现代社会竞争激烈，每一名身在职场的人们，都面临巨大的压力，来自工作、生活方面的双重压力使很多人身心疲惫，甚至被病魔击倒。这与身体上的疾病比起来，心理疾病的危害程度更高。很多人认为有压力是很正常的事，因为有压力才有动力，但是如果压力过大，则会在潜移默化中，影响你自己的身心健康。

第五点、自我意象自我意象，其实也就是“我属于哪种人”的自我观念，它建立在我们对自身的认知和评价基础上。一般而言，个体的自我概念是根据自己过往的成功与失败，他人对自己的反应，自己根据环境的比较意识，特别是童年经验而不形成的。根据这些，人们心里会形成“自我意象”。就我们自身而言，一旦某种与自身有关的思想或信念进入这幅“肖像”，它就会变成“真实的”。我们很少会去怀疑它的可靠性，只会根据它去活动，就像它的确是真实的一样。

第六点、自我激励所谓自我激励，是指通过激发人的行为动机的心理，使人时时刻刻处于一种兴奋状态。这种状态不仅能够促使人们在充满激情地面对工作、迎接挑战，还可以在在工作中做出不平凡的业绩来，因为成功总是属于那些不懈努力和不断自我激励的人。

第七点、自我实现其实所谓自我实现，是指，人都需要发挥自己的潜力，表现自己的才能；只有当人的潜力充分发挥并且表现出来时，人们才会感到最大的满足。

同样的，任何人的自我成功，关键在于和自己比，不要攀比那些光鲜的成功者，每个人的能力、机遇、付出等都不尽相同，不能简单地，以成败论英雄。只要自身能力逐步提高，收入逐步增多，幸福感逐步增加，我们的生活质量就会变得更好，那么这就是一种自我成功。每天进步一点点，每天提高一小步，生活就将充满希望，你的未来也就会值得期待！（集团办公室：黄晓坤）