



高质量发展，我该怎么办？

——主题大讨论心得体会之四

以客为尊 真诚服务

◎花园雷迪森大世界董事长 龚纾茜

立足创新 打破常规

◎花园农发公司董事长 郭晓龙

8月中旬，有幸赴上海参加2020AHF亚洲酒店及旅游论坛年会。会上，一位位嘉宾的精彩发言以及独到见解让我有了更深的思考，尤其是全球酒店业数据的统计，让人触目惊心！截至2018年末，中国、美国、日本住宿业客房数分别为1816/529/165万间，然而收入却是938/1880/400亿美元。由此可见我国酒店规模优势在当下并没有有效转化为经营成果。

中国酒店大环境如此，那花园雷迪森大世界呢？在花园集团倡导高质量发展的背景下，我们又如何迎难而上，一往无前？目前的成绩显然还远远不够，换句话说，我们还有非常多的工作需要完成。

一、以企业文化为指导
如果说花园雷迪森大世界是航行在酒店业大洋中的一艘船，那么企业文化理念将是船舵，掌握着酒店航行的方向。秉承着“诚信、团结、专业、创新”的企业精神，花园雷迪森大世界要求员工爱岗敬业，求真务实，鼓励员工

以质为先 扬优成势

◎老汤火腿公司总经理 乔国宾

随着疫情的缓解，国内及港澳的餐饮行业正在缓慢复苏，在这攻坚克难的时期，老汤火腿公司将发扬自己的优势，以质为先，加强员工队伍建设，从火腿品质入手，力争硬实力到软实力全面提升，着力做好高质量发展工作。

一、加强员工凝聚力。俗话说，单丝不成线，独木不成林。团队精神的实质就是精诚团结、互助合作。火腿行业是纯手工的传统工艺，要想做好质量只能靠每一位员工的责任心，公司生产部门制定生产计划，每一位员工都要按章执行，不折不扣、尽心尽力的做好每一道工序。目前火腿师傅老龄化已经是一个长期困扰火腿行业的难题，后继无人，技艺失传等问题亟待解决。老汤公

紧抓机遇 开拓奋进

◎惠宝商贸公司总经理 胡振明

2020年是不平凡的一年，因受新冠肺炎疫情与国际局势变化的影响，我国木材进口报关行业受到较大冲击。尽管如此，惠宝商贸公司作为花园集团木材进口主力企业必须保持定力，坚定不移走高质量发展道路，拓宽公司业务，提高经济收入，提升优化服务，增强经济效益。

一、紧抓机遇，降低库存。现阶段国内木材进口量大幅下滑，经走访调查，许多红木家具工厂并无大批量木材储备，因此惠宝商贸公司持续把木材销售作为重点，紧抓机遇，深入了解行情，及时掌握市场价格波动。针对客户群体，惠宝商贸公司通过勤跑市场、网络渠道宣传、电话咨询等方式让更多的人知道惠宝商贸公司有优质好价木材在售，提高销售信息覆盖率；挖掘更多的潜在木材需求商，通过加强沟通深入了解并尽最大可能满足其需求，从而实

实干敬业 乐于奉献

◎花园村市场办主任 郭志贵

党的十九大报告作出明确指出“我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段”。花园集团吹响了实现高质量发展的冲锋号，坚定了信心，让基层每位职工都倍感振奋。推动高质量发展是当前和今后一个时期确定发展思路、制定经济政策、实施宏观调控的根本要求。这一重大判断内涵丰富，可以重点把握三点：

一是强调从高速到高质量的转变。这不仅意味着今后经济发展的主要任务已从速变转向质量，也意味着今后经济工作的主旋律或者经济工作关注的重点，不仅仅是效率，还要更关注于质量。

二是强调从增长到发展的变化。增长和发展的含义是不同的。这意味着今后不仅要重视量的增长，更要重视结构的优化，不仅要重视经济的增长，更要

敢于创新，敢于实践！比如酒店设置的“金点子”奖，当员工有利于企业发展或给企业带来直接经济效益的点子，可以通过电子邮件或者书面形式提报酒店并取得应有奖励，让员工以“我是花园人”的主人翁精神，参与酒店的服务创新与服务设计，群策群力，提高酒店服务水准。

二、抓产品设计为核心
文旅深度融合发展的大趋势下，大住宿业正经历着深刻变革。金字塔型的市场结构进一步优化，从标准化住宿向非标化、精品化、家居化住宿转变，酒店应不断满足消费升级形势下的层次化、个性化市场变革需求，更加注重场景体验和文化内涵。酒店的设计从标准化转向了服务的精细化，设计的核心是以人为本，要满足服务的功能和人性化的需求。花园雷森大世界在客房设计上充分体现了这点，自动化的窗帘、智能化的马桶、感应式淋浴间灯控，都从细节上满足了客人更精细化的需求。

三、以成本管控为抓手

酒店行业普遍存在高成本投入、低利润回报的现象。人力成本、食品成本、能耗成本、营销成本等占据了营业支出的很大一部分。如何做好成本管控，也是创收的重要环节。为合理把控食材成本，酒店严格管控采购成本，采购市场询价定价半月一次更新，及时根据市场变化合理调整食材定价。其次更为关注降低库存问题，争取做到零库存零积压。最后做好管理把控，控制出品菜量，既响应光盘行动，又合理把控企业成本，提高创收。

四、用服务质量作亮点
一家酒店的服务质量是否能博得顾客欢心，历来是顾客选择酒店的重要衡量因素。花园雷迪森大世界一流的硬件设施是毋庸置疑的，那么软件服务如何做做到当地名列前茅呢？除了做好日常操作的技能培训之外，酒店更关注实操岗位技能练兵。通过一系列分阶段的比赛，能有效分辨员工技能的稳定性、熟练度，树立技能标兵，让员工看到差距，不断提升鼓励自我，提高自我的服

务水平。
五、用高科技作支持
智慧酒店，科技先行。随着消费者个性化、多元化需求不断提高，酒店方面面临着越来越多的挑战，只有不断地研发服务于不同消费群体的产品，引入和应用新的科学技术成果，成为酒店获取客人“芳心”的重要手段。科技的日新月异，给酒店行业注入了新的血液，智能前台、酒店机器人的应用逐渐被市场认可。

六、以人才培养作保障
业内专家认为，人才紧缺将成为困扰酒店业可持续发展的重要因素，如何扩大专业人才培养、防止专业人才流失是目前亟待解决的问题。针对酒店人才队伍建设存在的青黄不接问题，酒店正积极建设实训基地。通过校企联合培养人才，一方面酒店为学生提供实践基地，搭建就业平台，另一方面学生为酒店提供了新的人才补充渠道。目前，酒店在职实习生有50人次，他们都是酒店从基层开始成长起来的优秀管理者。

的管理又推动科技的创新等，如此三位一体，互相渗透，使企业处于良性循环中。要让一定的管理，一定的体制，一定的科技不断地吻合需求，并在深入中赋予新的内容，形成一定的责任感、使命感，以战略的眼光正视现实，高屋建瓴，统筹兼顾，果敢前进，才能改变颓势，取得佳绩。

经过长期的品牌建设，“老汤”商标已经成为了高质量、高品质、高品位的代名词，但这并不是停止脚步的理由，以质为先不仅要体现在行动中，更要扎根在思想里，永不松懈；扬优成势不仅是内聚合力，外塑形象，更是以缜密的思维，创新的思路面对机遇和挑战，迎接高质量发展新时期！

高质量发展是公司可持续发展的必然要求，它主要体现在发展理念的完善，管理制度的创新，环保意识的常态化，体现在高效率的可持续增长，而我们公司作为农业企业，一直以来都区别于工业与服务业，有着其基础性、公益性的特点，农业劳动存在着季节性、分散性，加上种植物的生产周期长，土地利用率低，作物收成受到自然条件的制约，各方面原因造成农业的发展缓慢。如何高质量发展农业？我想还是从以下几方面着手：

一、加强学习，提高管理人员的素质。我们的员工大多是六十多岁的老年人，思想相对老化，观念守旧。如何提高他们的素质，引领他们跟上时代的步伐，首先要提高管理层干部的自身思想境界，提高自身管理能力和工作水平，要加强学习先进的管理理念，要善于沟通、协调，把先进技术、先进的思想切切实实灌输到每一个老员工心里，这样才能更好提高工作效率。

二、立足创新，打破常规。几十年来，大家都习惯于八小时上班制度，按部就班，干多干少一个样，没有激励或者惩罚，混日子，磨洋工，吃大锅饭，工作效率十分低下，如何改变现状，打破常规？最根本的要从制度上改变，八十年代农村实行的分田单干、联产承包责任制值得借鉴学习。“联责承包制”是改变现状，提高生产力的首选，所有员工，按劳取酬，多劳多得，能承包的工作全部承包，减少点工，提高工作效率，淘汰一批劳动能力低下，思想落后的员工，优化一线员工队伍，形成一个良性发展的用人机

制，最终留住踏实肯干、素质高的工作人员，最大程度提高工作效率，降低人工成本，从而达到高质量发展。

三、找准发展方向，改变传统农业产业。原来的传统果蔬种植产业需要的人力多，产出少，所以传统农业必须得到改变，新园区建设完成后，公司就开始走农旅结合、田园综合体路线。一方面通过“农业+旅游”，开发果蔬采摘游、田园农业游、科技农业游、务农体验游等方式吸引游客，增加旅游收入。另一方面公司联系了多家科研院所以及多位农业专家，种植了红美人、甘平等各类精品水果，也与政府科研部门合作研究种植了牛奶嫩姜，通过种种果蔬生产精品化的方式，提高土地亩产效益，增强企业的盈利能力。

四、农业高质量，主要体现在农业现代化水平。现代农业主要表现形式便是告别过去“刀耕火种”的旧生产模式，以产业化、规模化为主打。公司一直致力于智慧农业的实现，考虑使用农业物联网等现代农业技术。如此一来，面对大面积的作物种植，农户们只需要在计算机前，进行观察及操作，那么便可以实现智能灌溉、精准施肥以及水肥一体化控制，大大降低工作强度，提高工作效率，并在满足作物生理所需的同时，提升农业生产生产力，提高作物产量与品质，也能有效的减少不必要的劳动力。

新形势下农业的高质量发展需要每个人的辛勤付出与智慧，我们要积极参加各项业务的学习，提高自己的业务素质，要有作为花园人的觉悟，要拥有花园人的精神，要作出花园人的贡献。

勤于养护 浇灌美丽

◎花园古建园林公司副总经理(主持工作) 卢国进

药；喷药时不得吸烟、饮食，确保药桶内药液不能装得过满，以免晃出桶外；使用机械时要起动车前按规定添加燃油，为避免火灾，不得将燃油加得过多，等等。公司执行的每一个工作条

件与规章制度，其实就是为了大家，只有每位员工掌握好每个工作处理程序，才能真正保障好自身的安全。

此外，还要增强全体员工的责任心。迅速进入工作状态，是效率之根本，纪律之要求，职责之所需，无论是在景区景点的种花护绿，企业厂区的绿植护理，还是街道沿途的绿化美化都是要迅速进入状态，这样才能展现出花园人精神抖擞的精气神与生机活力的风貌状态。一分耕耘，一分收获，驽马十驾，功在不舍，鼓足干劲，迎难而上，脚踏实地，奋力拼搏，努力前行，不应该只是对年轻人的要求，也是所有工作者的基本职责。

世上无难事，每一种成功无不需要日复一日年复一年的踏实努力去奋斗，去创造。我们要时刻抓住机遇，学习专业知识，提高专业水平，保持危机意识，居安思危，时刻牢记我们正处在不懈努力随时就会被淘汰的时代，勇争上游，在愈加激烈的岗位竞争中保持良好的个人竞争力。

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。在新征程上，我们要一起继续真抓实干，以永不懈怠的精神状态和精益求精的奋斗姿态，目标明确，劈波斩浪，开拓发展，携手前行，众志成城，步履铿锵，共同浇灌出一个美丽和谐幸福的大花园。