

打造一流的生态五星级宾馆

——访鹤壁迎宾馆总经理宫建军

□晨报记者 柯其其

VIP 访谈

个人档案

- ★宫建军：鹤壁迎宾馆总经理，鹤壁移动公司VIP客户
- ★移动品牌：全球通
- ★使用时间：13年
- ★座右铭：用爱心做事，用感恩心做人



▲宫建军

“我们迎宾馆的道德观是‘用爱心做事，用感恩心做人’，我们一直在追求完美的道路上。”鹤壁迎宾馆总经理宫建军在接受采访时说。

身为河南省地市级第一家五星级旅游饭店的总经理，宫建军告诉记者，对酒店行业他从陌生到热爱，这些年，他付出了大量的精力和时间，通过用心去做，受益匪浅。“首先酒店行业有严格的管理体系，工作有程序，服务有标准，让我们养成了认真做好每件事的习惯，也使我们时刻保持体谅别人、尊重别人的平和心态。

其次，酒店管理需要综合性的知识，这就促使我要不断地学习新知识，接受新事物。酒店管理具有很强的挑战性。现在好的酒店很多，竞争也非常激烈，要想不被淘汰你就要更加努力。”

据了解，鹤壁迎宾馆是由河南煤化鹤煤集团、鹤壁市经济建设投资公司共同投资3.6亿元人民币，按国际五星级标准兴建的集餐饮、住宿、会议、商务、娱乐休闲、度假于一体的综合智能型花园式宾馆。宾馆占地面积600亩，是河南省地市级第一家五

星级旅游饭店。

多年来，鹤壁迎宾馆紧紧围绕“诚心待客、造福员工、回报股东、奉献社会”的价值观，全面贯彻ISO9001质量管理体系和金钥匙服务理念。作为世界金钥匙联盟酒店的成员，通过推行“满意+惊喜”的金钥匙服务，为宾客提供各类商务旅行综合服务，竭力为每位客人带来愉悦的住宿经历和美好的回忆。该宾馆连续获得行业多个奖项：“全省最佳星级饭店”、“金叶级绿色旅游饭店”、世界金钥匙酒店联盟颁发的“5C品质奖”、“中国最

受欢迎的商务服务酒店”等荣誉称号。2011年，又荣获了由国际皇家管家颁发的“优秀皇家管家服务酒店及团队”荣誉称号。宾馆的服务也多次得到省市领导的表扬。尤其是不久前的一次重大接待任务中，宾馆所展现出来的卓越接待水准，为河南争得了荣誉。

“我们的企业愿景是：打造一流的生态五星级宾馆。为此，我们一直在追求‘零缺陷’，一直在追求‘让顾客满意’。”宫建军说。

据悉，鹤壁迎宾馆积极响应国家关于星级宾馆五年内用水用电降低20%的节能减排任务，已经提前4年完成了任务。截至目前，鹤壁迎宾馆多项节能措施已累计减少成本费用127万元，成了其他星级饭店的榜样。“我们从绿色环境形象、绿色资源控制、绿色饮食文化、绿色能源消耗上入手，通过对细节的不懈追求和品质管理，努力打造一流的生态五星级宾馆。在日常服务中，我们推行‘皇家管家’理念，它就是‘精细、周到、圆满、美好’。其中，精细就是把大事做细、小事做精，不出现一点遗漏；周到就是别人想不到的，我们都要想到；圆满就是客人提出一个方面，我们要想到几个方面，使他不可能有任何的挑剔；美好就是员工与客人建立起一种互信、互爱、互助的朋友关系，给他一个永远难忘的回忆，真正做到‘无缝服务’。”宫建军说。



怒火是这样熄灭的

□晨报记者 柯其其

“你们这是怎么回事，手机明明有钱，为什么打不出去？”一个震耳欲聋的声音惊呆了营业厅的所有人，包括客户。这一幕上演在淇县移动分公司营业厅内，当时是6月中旬的一天。

“您好，女士，您先不要着急，我帮您看一下好吗？”营业员闫岩马上安慰那位“冒火”的女士。

“不要着急？！要是你手机里有钱打不出去，我看你说不定比我还急！”

“您好，女士您先跟我说一下情况好吗，我能帮您解决。”

“跟你有什么好说的，你会干什么？给我找你们经理！我就不信乱停我的手机你还有理了！”

“您好女士，您放心，我的同事已经帮您去找我们的值班经理了，在我们经理来之前，请您先消消气，把情况跟我说一下，我看我能帮您解决不能，好吗？”

“我上午才缴了100块钱，下午我女儿要给他爸爸打个电话都打不出去，只能接就是不能打，你们怎么回事？”

“噢，原来是这样。女士您的手机带了没有？我能看一下吗？”

“给你，我就不信你还能说什么！”

闫岩接过客户的手机，发现手机左上角有一个数字2，经常设置手机的营业员都知道这是线路2的意思。闫岩对该客户说“您这个手机设置了线路2，所以导致您无法拨出电话，只要长按一下‘#’号键就好了。”一面说着，同时帮客户解开了线路2。

看到问题解决了，该女士有些尴尬。闫岩说：“出现这样的情况，可能是您没有锁键盘自己不小心按住了，我教您锁键盘好吗？”

“好的。哎呀小姑娘，我刚才也是着急，你可别往心里去啊。”

“不会的，以后您有什么事还来找我，我帮您解决。”

……

类似这样的小事，在鹤壁移动公司营业厅时有发生，移动人“不计个人委屈，全心为客户服务”也体现在这一件件平凡的小事中。



挑战自我永不满足

——访鹤壁移动公司客户经理孙艺文

□晨报记者 柯其其

“前两天在家里找资料，发现了一本读书笔记，那是我刚到鹤壁移动公司时写的，看着笔记，才惊觉自己已经在公司工作了9年。回想这9年走过的路，让我很感慨。在大家眼里，我是取得了一些成绩，可我知道，如果没有同事和家人对我的支持、帮助，我是不会成功的。可以说，是同事和家人为我的理想插上了翅膀，也因为有了他们，让我感觉生活很美好。”鹤壁移动公司客户经理孙艺文说。

2003年7月，刚出校门的孙艺文怀揣着梦想和希望，踏进了鹤壁移动公司的大门，一干就是9年。从普通员工到营业厅的值班长，再到今天的客户经理，每一步都浸透了她的汗水。在鹤壁移动公司的这些年，让她学到了很多，学会了用心聆听客户的意见和建议，也学会了宽容和谦和。

从踏入工作岗位的那一天起，孙艺文就刻苦学习专业知识。在营业厅工作时，孙艺文深知营业一线是企业发展的前沿阵地，从事平凡的服务工作，要让客户时时感受到春天般的温暖并不是件容易的事，说声“您好”、“请”之类的短语谁都会，但必须要发自内心的，才能温暖客户的心。由于工作非常努力出色，孙艺文多次荣获公司优秀员工和先进工会分子。

2006年8月，孙艺文被调到淇滨营业厅担任值班长，2009年6月至今，她又担任正阳区客户经理。无论到哪一个新岗位上，孙艺文都坚持高标准严格要求自己，把脚踏实地、勤勤恳恳当做衡量自己工作的标准。工作中，她时刻提醒自己，既然干工作，就要干出个样子来，也只有把工作装

在心上的时候，工作才会同样回报你，你才会感到无比欣慰和幸福。

“通过这些年工作，我认识到责任心对于一个人特别重要，要想把工作做好，首先要有责任心，其次还要

脚踏实地，在遇到困难和问题时，不能悲观失望，要始终保持清醒的头脑和冷静的思维，认真分析，正确判断，为战胜各种困难和挑战创造良好条件。在工作取得一定成绩时，绝不能盲目乐观、沾沾自喜。还要不断学习，只有用他人之长补己之短，才能将自己的工作做得更出色。”孙艺文说。她是这样说的，也是这样做的，工作中，孙艺文一直提醒自己报着归零的

心态，报着挑战自我、永不满足、不断学习的心态锻炼自己，使自己的工作能力和综合素质得到不断提高。

生活中，孙艺文是一个活泼的女孩，爱读书，爱唱歌，爱外出旅游。“无论是工作还是生活，我都投入了十分的热情，我感觉每一天都很美好，因为工作是我喜欢的，还有我爱的家人和可亲的同事在身边，这一切都是我幸福的源泉。”

短信送我一部新手机!
——更多惊喜，上河南移动网站。

河南移动网站缤纷活动不停歇，更多惊喜等你来赢取：

- 全话费手机：发短信1111到10086赢话费，赢话费、赢手机、百元话费；
- 充值话费送话费：上河南移动网站赢话费，充值100元，充100元，支前话费送话费；
- 买手机送话费：买100手机送话费，赠送100元话费；
- 幸运大抽奖：发短信wap到10086按按PUSH抽奖，或用手机扫描赢wap.ha.10086.cn，参与“幸运大抽奖”活动，赢话费、赢手机、赢话费。

便捷体验，惊喜不间断，更多惊喜在河南移动网站等着你。

不换号
轻松进入3G生活

本版主持人
 专版部主任：张景昱
 电话：13839220400
 E-mail: hbrzbzb@126.com