

企业楷模

从 2014 年开始,我们每周发送“给森林人的一封信”,借此让员工在思考和决策的逻辑更为相近,进而相信并实践企业的核心价值。

王村煌

经过 10 年的发展,薰衣草森林的员工高达五百多位。面对如此庞大的团队,公司该怎么保持品牌理念,并传达薰衣草森林的价值给每一位员工呢?我采用了最反璞归真的方法来和员工们沟通——写信。从 2014 年开始,我们每周发送“给森林人的一封信”,借此让员工在思考和决策的逻辑更为相近,进而相信并实践企业的核心价值。主管会拟定访谈大纲,交给负责员工访问的执行长,并记录打字,写成文章,还要根据文章内容搭配公司存盘的相



关照片,平均每周投入 20 个小时的人力,才能产出一封给全体员工的信。信件内容包含公司近期政策的起源、经营过程里遇到的小故事,也常常和员工们聊聊创立薰衣草森林的理念。我们相信,文化必须长期沟通、潜移默化才能够深植于心。我们不间断地写信,至今已经寄出超过两百六十封信。每一封信都是心情小语,容易阅读也能激发员工的反思,而信件结尾,也都鼓励员工回信交流想法,创造开放的讨论气氛。由于并不是每一位员工都习惯文字阅读,每封信都会由各地店长为全体员工朗读。薰衣草森林更进一步制作了“有话大‘森’说”节目,让我以录像的方式和员工们沟通,并回答员工事先提出的问题,用员工们最熟悉的语言做双向沟通。就这样,我们只用一封信就内化了公司愿景,大大提高了员工的积极性。

## 舒尔茨的人生有刻度

程刚

有一年,一位记者问星巴克创始人舒尔茨的成功秘诀。舒尔茨对记者说:“事业要有一个刻度,我给你讲三个故事。”星巴克每天要消耗大量的牛奶,为了保证质量,我刚来公司时便立下一条规矩:所有门店一律不准使用前一天剩下的牛奶。北美洲一家分店的店长,为了防止浪费,在蒸馏机里打上刻度,这就可以轻而易举地倒入精准的牛奶,从那一天起我就下令,所有门店都要推广这种方法,这就是我们事业的刻度。

有一次,星巴克的一位临时工被查出患上重症,我要求财务部门负担这位临时工所有的医药费,并且要求让所有正式员工和兼职员工都享有公司全部医疗福利。财务主管听后,大声对我说:“你疯了吗?你知道这需要多少经费吗?”我直接对他说:“我知道,但我更知道,这个决定所付出的代价我们能赚回超值。”这就是星巴克员工从来都以星巴克为家的根本原因,这是我们良心的刻度。那一年,我在智利考察分店。当时,该地区有一位残疾人,是励志的典范。他卖了房子贷了款,拼命得到了星巴克连锁经营许可。

开业前,地区负责人考虑他的励志影响,邀请我到他的店看一下。可我到那里看了以后,坚决要停止他的经营资格,不是质检问题,而是他没有营造星巴克的文化,顾客到星巴克,主要不是来喝咖啡的,而是来享受一种放松的气氛、交谈的空间和心情的转换,这是我们的核心所在。而他,即使再励志,也不符合我们要求,这就是我们企业文化的刻度。舒尔茨的人生有刻度,才缔造了生命中的传奇,这个刻度不光在生意场上受用,在人生的经营中,也具有巨大的指导作用。



舒尔茨的人生有刻度,才缔造了生命中的传奇,这个刻度不光在生意场上受用,在人生的经营中,也具有巨大的指导作用。

广告

# 浙江省诚信经营示范单位

专栏主持人:魏东 电话 13858158920

### 金华市菜园地餐饮管理有限公司

菜园地餐饮成立于 2008 年,自创办以来,一直坚持用匠心做菜、用真心服务、用爱心呵护家人,使公司在短短几年间迅速发展,直营店遍布金华、衢州、江山及丽水,荣获省内多项荣誉。菜园地统一配送的制度,对食材质量的把关,加上合理的烹饪手法,确保让每位顾客品尝到每一道菜都是纯正绿色、新鲜美味、无污染;同时,公司还一直优化服务模式、整合关联产业资源,为顾客的营养健康保驾护航、为行业的升级发展增砖添瓦!

### 杭州旭旺餐饮管理有限公司

旭旺餐饮是一家专业从事食堂承包、食堂托管和营养午餐配送的餐饮公司。客户和员工的满意是旭旺餐饮前进的动力和方向。旭旺餐饮在全体员工共同努力下取得满意成绩,获得了广大企业员工的一致好评。本着以人为本,诚信经营的理念,旭旺餐饮致力于以优质的原材料和高品质的服务满足客户的需求,以安全、健康、专注、营养为理念打造浙江地区优秀团膳服务商。如今,旭旺餐饮以萧山为起点,正面向大江东开发区、沙开发区乃至整个浙江地区不断拓展业务,快速发展。

### 宁波市银荪餐饮管理有限公司

银荪餐饮是一家专业化承包及管理企事业单位、机关单位、工厂、工业园、学校、工地、医院职工等大型食堂,专业营养配餐,统一原材料配送为一体的后勤服务公司及餐饮管理有限公司。公司以追求顾客满意为企业经营首要目标,本着“诚信经营、质量第一”的宗旨,坚持“卫生、营养、美味、廉价”的经营理念。公司在传统食堂承包的基础上直接现代化管理,赢得了合作单位领导的肯定与好评,并与多家单位建立了良好的合作关系。

### 乐清市浩楠餐饮管理有限公司

浩楠餐饮成立于 2016 年,是一家集食材加工、半成品销售、集体配餐与餐饮现场管理于一体的综合型餐饮服务企业,致力于食堂管理、集体配餐与食材供应三大业务单元,为社会各界提供安全、放心、优质的餐饮服务。在企业的发展中,公司始终以顾客满意为追求,专注于多种餐饮业态的管理和探索,以实现标准化管理与个性化服务的统一互融。同时,公司还一直优化服务模式、整合关联产业资源,努力为顾客提供更安全、更健康、更愉快的餐饮服务。

### 杭州临安立哥食品有限公司

公司坐落于中国旅游城市风景秀丽的临安,是一家食品经营公司。公司主营坚果、炒货类食品(山核桃、山核桃仁、松子、夏威夷果、瓜子系列……),销售初级食用农产品(天目小香、天目山春笋系列……)。公司自成立

以来,秉着诚信、锐意进取,始于客户需求的营销服务理念,驻于互联网电子商务销售于全国各地,乃至港澳台同胞,公司产品深受广大客户欢迎与喜爱。为了更好地服务于广大消费者客户,公司配有专业客服人员,针对售前售后服务至上。

### 平湖市和丰农业科技有限公司

和丰农业成立于 2017 年,主要经营农业技术推广服务、农业科学研究、农作物种植及销售、水产的养殖及销售。目前,和丰已经培养了一支专业的技术研发团队以及技术服务团队,既做中国传统农业的推动者,又做智慧农业的开拓者。公司秉持绿色生态的生产方式、安全健康的经营理念,致力于通过农业高科技、先进商业模式、创新性理念推动传统农业的转型及发展,实现集生态化、数字化、自动化为一体的现代智慧型农业目标。

### 文成县日昌晶农业开发有限公司

本公司是一家集农产品生产加工、农产品销售、农业休闲观光于一体的现代农业综合体。公司依靠科技进步,发展以水果、水产、蔬菜、农产品加工、都市休闲为主的优质高效生态农业。自成立以来,公司不忘初心,把顾客至上的理念贯穿于日常经营中,坚持“树诚信品牌,保舌尖健康”的经营宗旨,树立“监管有法、绿色健康、安全放心、诚信合作”的公司理念,逐步获得了顾客的支持,并通过商品力、服务力与人才力不断进步。

### 浙江韵泽盈农业科技发展有限公司

韵泽盈农业科技是一家集研发、种植、仓储、加工和贸易为一体的农业企业。2018 年,衢州市柯城区农业局决定将石梁打造成柑橘小镇,实现柑橘产业的升级转型。在此背景下,同年 6 月,由衢州市柑橘产业协会会长及主要成员牵头共同投资的浙江韵泽盈农业科技发展有限公司正式成立。项目预期占地 5000 亩,其中 4500 亩用于种植,500 亩用于配套设施建设,包含专家科研楼、仓储场地、粗深加工工厂、休闲娱乐设施以及康养场所等。

### 温州市智和建筑装饰有限公司

智和建筑是一家从事建筑装饰装修工程、土石方工程、机电设备安装工程、智能化工程、城市道路照明工程、园林绿化工程、交通设施工程、建筑物拆除工程于一体的现代化公司。公司秉承“品质优先、客户至上”的服务理念,专注细节、精益求精,以专业的图纸设计,标准、精良的制作,安全、优质、快捷的施工,确保工程质量,赢得用户的好评。智和引进了先进的生产设备和优秀的技术管理人才,将一如既往地以“客户为中心”,不断提升产品品质、服务和性价比,为客户提供更优质的产品和服务。

### 杭州锦簇装饰设计有限公司

锦簇装饰主要经营居室、办公楼、酒店、宾馆、高档会所、商场等建筑工程的装饰装修设计和施工。公司拥有多支管理严格、作风严谨、技术优良的施工队伍。锦簇装饰作为浙江高品质的放心家装企业,对设计、施工管理的各大环节,一直严格把关、精益求精;同时,锦簇人专项研究的“九大节点管理和细节设计法”更是有效地解决了装修施工的重点和难点。通过不断地实践与创新,引领着建筑装饰行业不断地向规范化、标准化、国际化迈进。锦簇装饰以杭州为中心、倾力打造理想的家居环境,以为消费者提供更好的产品与服务,创造家居消费新价值为核心,共同实现“美、好、家”的梦想。

### 浙江万家房产经纪有限公司

万家园是一家团队优秀、经验丰富的专业型、知识型、创新型房地产集成服务提供商。浙江万家园以“全心全意为客户服务”为经营宗旨,以“服务创造价值”为发展理念,主要提供房产经纪及咨询、建筑工程设计和施工、企业营销策划、企业管理咨询、房产销售代理、房产租赁、物业管理等服务。公司自成立以来就明确了发展规划,为员工积极构建良好的事业发展平台,秉承“用心服务、用爱经营”的服务理念,致力于打造全国性的房地产综合服务平台。

### 浙江中益工程管理有限公司

中益工程自 2018 年成立以来,秉持着“高质量的服务、高信誉的品牌、高尚的道德、高效益的经营”理念,始终坚持客户需求与利益至上。主要经营范围:工程项目管理、工程监理、工程招标代理、政府采购代理、工程造价咨询、工程咨询、工程技术咨询服务、编制项目建议书、编制项目可行性研究报告、市政工程、水利工程、园林绿化工程;广告设计、制作;标识、标牌制作、安装;墙绘设计制作;室内外装饰工程、石雕工艺品、家具设计、制作、安装等。

### 浙江恒宏物业服务有限公司

恒宏物业是一家集物业管理等多项服务项目为一体,多元化发展的公司。公司坚持从严、科学管理的原则,承接物业、酒店、餐饮、保洁、垃圾分类、绿化养护等多种专业物业管理服务。公司资质齐备、制度完善,核心管理人员是伴随着公司诞生、发展过程逐步锻炼、成长,并始终以感恩的心态和身为恒成物业人的自豪感和使命感来规范和努力。公司一贯遵循“客户至上、至诚至信、诚己为人、以心换心、诚人达己、人兴己兴”的服务精神,坚持高定位、高质量、高效率的三高服务标准,为广大的客户提供全方位满意服务。

### 浙江博拓物业服务有限公司

博拓物业成立于 2016 年,通过了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证等一系列专业化、规范化和科学化管理的认证。公司始终以“为人类缔造更为美好的生活环境”为使命,朝着“打造成国内服务力一流的物业企业”的伟大愿景不断努力,专注于服务力的打造,大力招揽和培养了一大批优秀的物业管理人才,用先进的管理理念、专业的技术水准竭力为我们的客户提供着最为优质的服务。目前拥有二十多个稳定的物业项目,服务着数以百万计的客户和受众。

### 浙江惠洁物业管理有限公司

惠洁物业成立于 2017 年,是一家集物业管理、绿化养护、河道保洁、公路养护、城市生活垃圾清扫清运等多元化经营为一体的综合性物业服务企业。公司注册资金 2000 万元,业务涉及商业办公园区、钢构及幕墙园林化厂区、高端写字楼、商业综合体等物业管理项目,起点高、涉足区域广、业务类型丰富多样。在管理模式方面,惠洁物业制定了简洁灵活的规范化流程,构建畅通高效的信息渠道。公司坚持“用心做事,真诚服务”的服务理念,通过运用先进的管理模式和密集的管理体系,为客户提供更加优质的服务。

### 温岭美意物业服务有限公司

美意物业成立于 2015 年 11 月,现有员工 685 人,主要从事政府行政机构办公楼、综合市场、金融机构、高档住宅区的综合物业管理,是台州地区最具规模物业管理企业之一。经过不断地努力,美意物业的工作人员积累了丰富的的工作经验,锤炼了一支富有专业能力和敬业精神的的高素质团队,并建立了一套行之有效和完善的操作机制。美意物业以细致精微、量化规范管理和不断的创新服务,力使管理的每个项目都成为精品,形成了以“实力物业特征、优质服务标志”为内涵的品牌特征。

### 浙江华善电子科技有限公司

华善电子科技是国内领先的互联网房产营销产销服务企业平台。公司以整合国内领先的 VR 虚拟现实技术、三维实时图处理技术和人工智能技术为方式,通过“云燕安家”平台和强大的线下销售渠道,综合大数据、微营销智能家居标准,为房产全产业链提供从策划、销售到运营、持续时代的完整解决方案。涉足房地产全服务链的多元产业领域发展,凭借快速增长的市场占有率、先进的互联网营销系统、丰富的客户数据资源、成熟的线下执行能力、强大的营销合作伙伴,为客

健康团队的价值观是要鼓励对事不对人,任何合作过程中可能产生的误会都需要直接讨论。

有一次,我调岗到一个新的工作岗位,很快我就发现这个团队里有打小报告的坏习惯,我马上宣布一个关于“打小报告”的新制度。

我首先定义了什么叫“打小报告”。在同事互相合作的过程中,因为大家的价值观、做事方法不一样,一点小误会的产生是很难避免的。如果你遇上这些小误会,请先不要跑到我这里来打小报告。我要求你先与那位同事沟通,清晰阐述你的小误会。如果你的小误会得不到让你满意的解决,那你就可以将事情拿到我这里来寻求解决,如果这样,就不算是打小报告。

没多久,有一位员工来“告状”。我首先问他有没有听到我宣布的新的“告状”规矩,他说有。我又问他是否已经与当事人沟通过,他迟疑了一下,最后承认没有。

我马上通知秘书将当事人也请到我的办公室来。当事人坐下后,我就对“告状者”说:“你先跟他沟通你对他的意见,我做公证,如果事情得不到妥当处理,我再受理。”“告状者”最后要求另外找机会先与当事人沟通,然后再来找我。我当然同意这个建议,但“告状者”以后没有再来告状了。

管理者直接负责团队的工作环境 with 气氛,如果有“打小报告”的习惯存在,这个一定是管理者的问题,因为这种习惯是在他的允许下才发生的。打小报告说明缺乏互信,还企图互掐,是一种不能容忍的行为。当管理者察觉到这种行为出现时,一定要马上处理。

健康团队的价值观是要鼓励对事不对人,任何合作过程中可能产生的误会都需要直接讨论。

### 杭州亮眼健康管理有限公司

亮眼健康成立于 2011 年,是一家集技术、营销、管理、服务于一体的多层次全方位模块化公司。8 年来只做一件事,研究近视防控和弱势矫正的问题,现已拥有自己的知识产权的发明专利。亮眼以解决青少年近视问题为己任,坚持预防为主,矫正为辅的理念,对每个青少年做到精细的视力检查,并根据检查结果进行标靶性训练,从而达到稳定的成果,努力成为青少年成长路上眼睛的护航者,让更多的孩子拥有光明,赢得未来。

### 浙江星泰健康管理有限公司

星泰健康管理成立于 2019 年,是一家主要从事健康管理、健康信息咨询、居家养老服务为主的新兴民营企业。公司团队目前已在上海运营社区小屋 30 余家,承接临海市居家养老服务项目,是卫健委的健康科普示范点基地。与杭州乐湾科技有限公司、台州市黄岩新安康复医院有限公司、台州市广兴劳务派遣有限公司、科隆科技等为战略合作单位。目前,提供服务的单位有:临海市古城街道博爱养老院、临海颐和园养老院、临海 145 个照料中心等。

### 浙江交运国际旅行社有限公司

交运国际旅行社成立于 2015 年 1 月,主要为浙江省级单位、市级单位、浙江省交通系统等单位提供职工疗休养、度假休闲、家庭旅游、出国公务考察等服务,主要经营国内旅游、入境旅游、出境旅游和旅游客运、代办签证等,并提供与旅游相关的订房、订票、导游等单项服务。经过三十多年的磨练,公司已拥有一支具有丰富经验、高素质、尽心敬业的管理层和一支训练有素、多语种、业务过硬、责任心强、服务队伍,形成了具有一定规模的业务销售网络,并以优质的服务和良好的信誉赢得各界的赞赏。

### 杭州了方机电设备有限公司

了方机电设备有限公司成立于 2012 年,是一家从事于水、门、供水设备、自动控制设备、远程监控设备、消防设备、污水处理等设备维修安装为一体的综合性服务公司。该公司成立以来严格执行各项行业标准,坚信“待人以诚,务事为真”的服务理念;秉承“一切为客户着想、实现双方共赢”的信念为客户服务。全体员工的不懈努力和奋斗,以过硬的技术和精湛的服务积累了优质客户;以良好的信誉拓展了市场。随着我们服务领域的不断扩大,面对来电咨询,我们将以热情的解答和贴心的服务为您提供快速解决方案,节省您的精力、时间和费用。

误会要『直接讨论』

林正刚