



《诚信载道》连载十

□ 魏建国 著

(接上期)

作为航空运输体系中的昆明机场,其产品是在安全的前提下,为航空公司、旅客、货主和社会各界提供方便、快捷、舒适的优质服务。在市场

涌现,昆明地区民航各单位协作配合进一步加强,共赢局面凸显,旅客、公众和媒体普遍认为,创建诚信机场使昆明机场服务水平得以显著提高。

表现之五,昆明巫家坝国际机场荣获“中国机场文明服务旅客(消费者)满意十佳品牌”,云南机场集团有限责任公司被评为云南省“十大诚信企业”,展示出昆明机场作为昆明国际旅游城市的优质服务窗口和精神文明旗帜的亮丽风采。6年来,昆明机场先后荣膺中国消费者协会“诚信承诺践诺先进单位”、“中国机场文明服务旅客(消费者)满意十佳品牌”、“中国品牌企业500强”、“全国消费者满意首选品牌”、“中国自主创新最具影响力品牌”等荣誉称号50余项,荣获昆明市、云南省和全国“文明单位”称号;涌现好人好事15320件,先进典型事例2278起;获得锦旗、感谢信165份;被评为诚信集体154个,被评为先进班组190个,被评为先进个人428名。

如果将昆明机场比作一部书,诚信就是这部书的书脊;如果将昆明机场比作一首歌,诚信就是这首歌的灵魂;如果将昆明机场比作一座高楼大厦,诚信就是这座高楼大厦的根基。有书脊,书才能成册;有灵魂,才能唱出真情;有根基,高楼大厦才能坚实宏伟;有诚信,机场才能有核心竞争力。

表现之一,创建诚信机场以来,昆明机场为提升整体服务品质,履行诚信机场的承诺,累计投资约224亿元进行增容改造。新建17260平方米的两层式候机楼,160米连接

老候机楼与商务候机楼间的“空中廊桥”,165433平方米的服务车道,13781.5平方米的停机坪;扩建并新设了旅客办票大厅,新增了22个值机柜台、9个安检通道、10套行李设备及配套设施;改造了约13700平方米的国际候机厅、国内进港大厅、老候机楼1层VIP贵宾区及中转厅;机场停机位增至63个;扩建了“八一”停机坪;完成了“八一”候机楼的改造

表现之二,根据国家民航局公布的国内民航主要机场航班正常放行率统计,全国民航主要机场平均放行率为93.33%。其中昆明机场航班正常放行率为97.64%,高于北京、上海、广州、深圳、成都等机场,名列全国七大机场之首。比昆明机场开展创建活动之前提高了30多个百分点。

昆明机场的诚信,涵盖其理念与实践,涵盖其追求与坚持,涵盖其对旅客和客户的诚挚、员工对机场的热爱与忠诚。多年来,昆明机场在诚信中建设、在诚信中奉献、在诚信中发展、在诚信中升华,以务实的工作态度、至诚的服务理念,积极参与到市场竞争中,不断改进和创新经营思路,不断巩固诚信建设,维护机场良好信誉,从而推动昆明国际机场信用服务体系不断发展,树立并完善打造昆明“诚信机场、诚信服务”的良好品牌形象,努力实现昆明国际机场可持续协调的发展状态的创建“诚信机场”最终目标。

表现之三,旅客有效投诉率明显降低,旅客满意度大幅度提升。根据《零点航服指数——中国公众航空服务传播指数2010年度报告》显示,基于顾客与民航业直接或间接及互动过程中形成的感受和印象,对机场在数个可感知维度上的整体服务水平进行量化评估,昆明机场身小业绩表现突出,有乘机经历者对昆明机场尊重旅客利益的感受度较强,印象感知度突出,信任度较高,从服务指数看,和首都国际机场、上海浦东国际机场一起位列全国机场前三位。

“诚招天下客,誉从信中来。”企业适者生存,诚信是其根本。一种产品在顾客心中良好形象的形成需要经年累月,但打破它却可能在一瞬间,企业应该像爱护生命一样珍惜自己的产品形象。企业唯有恪守诚信,履行承诺,才能赢得顾客的信任。企业要想在商品竞争中获得良好的经济效益和长久的发展,只能靠诚信树立自己的形象而不能靠欺

表现之四,昆明机场员工的诚信意识明显增强,好人好事和典型事例、服务明星不断

“诚招天下客,誉从信中来。”企业适者生存,诚信是其根本。一种产品在顾客心中良好形象的形成需要经年累月,但打破它却可能在一瞬间,企业应该像爱护生命一样珍惜自己的产品形象。企业唯有恪守诚信,履行承诺,才能赢得顾客的信任。企业要想在商品竞争中获得良好的经济效益和长久的发展,只能靠诚信树立自己的形象而不能靠欺

表现之四,昆明机场员工的诚信意识明显增强,好人好事和典型事例、服务明星不断

“诚招天下客,誉从信中来。”企业适者生存,诚信是其根本。一种产品在顾客心中良好形象的形成需要经年累月,但打破它却可能在一瞬间,企业应该像爱护生命一样珍惜自己的产品形象。企业唯有恪守诚信,履行承诺,才能赢得顾客的信任。企业要想在商品竞争中获得良好的经济效益和长久的发展,只能靠诚信树立自己的形象而不能靠欺

表现之四,昆明机场员工的诚信意识明显增强,好人好事和典型事例、服务明星不断

“诚招天下客,誉从信中来。”企业适者生存,诚信是其根本。一种产品在顾客心中良好形象的形成需要经年累月,但打破它却可能在一瞬间,企业应该像爱护生命一样珍惜自己的产品形象。企业唯有恪守诚信,履行承诺,才能赢得顾客的信任。企业要想在商品竞争中获得良好的经济效益和长久的发展,只能靠诚信树立自己的形象而不能靠欺

表现之四,昆明机场员工的诚信意识明显增强,好人好事和典型事例、服务明星不断

“诚招天下客,誉从信中来。”企业适者生存,诚信是其根本。一种产品在顾客心中良好形象的形成需要经年累月,但打破它却可能在一瞬间,企业应该像爱护生命一样珍惜自己的产品形象。企业唯有恪守诚信,履行承诺,才能赢得顾客的信任。企业要想在商品竞争中获得良好的经济效益和长久的发展,只能靠诚信树立自己的形象而不能靠欺

表现之四,昆明机场员工的诚信意识明显增强,好人好事和典型事例、服务明星不断

“诚招天下客,誉从信中来。”企业适者生存,诚信是其根本。一种产品在顾客心中良好形象的形成需要经年累月,但打破它却可能在一瞬间,企业应该像爱护生命一样珍惜自己的产品形象。企业唯有恪守诚信,履行承诺,才能赢得顾客的信任。企业要想在商品竞争中获得良好的经济效益和长久的发展,只能靠诚信树立自己的形象而不能靠欺

表现之四,昆明机场员工的诚信意识明显增强,好人好事和典型事例、服务明星不断

“诚招天下客,誉从信中来。”企业适者生存,诚信是其根本。一种产品在顾客心中良好形象的形成需要经年累月,但打破它却可能在一瞬间,企业应该像爱护生命一样珍惜自己的产品形象。企业唯有恪守诚信,履行承诺,才能赢得顾客的信任。企业要想在商品竞争中获得良好的经济效益和长久的发展,只能靠诚信树立自己的形象而不能靠欺



责编:王萍 编辑:刘文景
版式:张彤 校对:梅建秋
2012年7月23日 星期一

ZHIYEJINGLIREN

职业经理人

汽车家族企业 凸显管理瓶颈

职业经理人频频离职

近期,有消息人士称,今年1月17日加入众泰集团的夏治冰目前已经离任总裁一职并已改任众泰汽车顾问,原众泰集团总裁金浙勇将重新担任总裁一职。消息传出,舆论哗然!

夏治冰“败走”麦城,家族斗争的牺牲品?

夏治冰离职的传闻早在5月份就已经不脛而走。一个名叫“普通一冰”的微博博主被网友猜测就是夏总其人。不难发现,其4月的微博上还大都关于众泰,而自5月份开始,就已经开始“谈理想,谈人生”了。

在加入众泰汽车之前,夏治冰的职业经历十分简单,他自北大光华管理学院毕业后就一直服务于比亚迪汽车公司,从基层一直做到比亚迪集团副总裁、比亚迪汽车销售公司总经理。他帮助比亚迪在进入汽车行业初期,取得了销量连续翻番的佳绩。当然,他也经历了最近两年比亚迪业绩连续下滑的无奈事实,这也被认为是导致他去年8月份离开比亚迪的重要原因。在沉寂近半年之后,夏治冰加盟了规模相对较小的众泰汽车。

这家较早地涉入了新能源汽车领域的企业成立不到10年,产销规模刚刚突破10万辆的车企,正处在转型向上突破瓶颈的关键时刻。而在夏加入之前,众泰汽车的中高层变动已经有些颇为频繁。

据悉,原总裁金浙勇在刚刚发布了众泰的“三大战略”,誓言5年创造最年轻的自主品牌后一个月就被卸任;原副总裁樊成伟转投昌河;原众泰新能源汽车公司总经理陶云德回归广汽吉奥……夏治冰的到来,显然不想成为他们中的一员,然而现实却远不是他所能控制的。据了解,夏治冰加入众泰汽车之后的第一件事情就是“做减法”,对内部车型进行调整,停止不赚钱的项目。“我们在调整,面临着车型的取舍和暂停。现在有些项目已经停掉了,调整后只剩几个最主要的车型,这是我们在聚焦内部。”夏治冰曾在接受媒体采访时表示。而在夏加入众泰之前,众泰汽车董事长吴建中曾抛出了一个“32367工程”战略规划,而夏的“做减法”显然与其相背离。

不仅如此,众泰过于浓重的家族式管理色彩也使得夏治冰的“融合”显

得十分艰难。

据众泰相关人士透露,早在当初邀请夏治冰加盟的时候,众泰内部就存在分歧。“内部曾有不同意见,最后是吴总(众泰汽车董事长吴建中)拍的板,但夏总并不知道。”一位不愿透露姓名的汽车分析师表示:“夏治冰是一个实干型的人,在业内口碑非常不错。其实,从他去众泰的那一天开始,就成为‘内斗’的牺牲品,所以听到他离职的消息并不意外。在我看来所谓的汽车顾问就是一个过渡期”。

高管离职率陡然攀高,家族式管理成桎梏

近年来,国内汽车高管离职率陡然攀高。一方面这与汽车市场低迷,车企不得不谋求图存有关;另一方面,像是众泰等民营企业高管的频繁流动,则多少与这些企业采取过于集中的家族式管理有关,职业经理人决策空间小,对于那些有雄心抱负的高管来说很难接受。

事实上,遭遇用人瓶颈的自主品牌企业远不止众泰一家,在汽车行业,这样的故事经常发生,华泰汽车就是其中一个鲜明的例子。

据了解,华泰汽车自成立以来,人事变动十分频繁,仅仅是总裁一职,从2004年开始,经历了从张才林到李广凡,再到高凤有、徐恒武、童志远和来自华晨的刘志刚六位,而其他高管也是频频换将。这些已经成为华泰过去式的领导,均是汽车行业颇具口碑的领军人物,每个人在走马上任时都是满腔热情,但最终却都逃不脱黯然离任的结局。

2010年7月,原福田汽车的高管侯海靖加盟华泰汽车接任刘志刚,然而仅仅8个月后,侯海靖便从华泰汽车离职,与他一同离开的还有华泰汽车公关总监纪建民等多位高管,使原本由9人组成的华泰经管会成员中有5人离职。

频繁的高层动荡使华泰汽车的企业战略缺乏一致性,执行层面工作难以推进。以国内汽车市场高速发展的前几年看,华泰增长的绝对数明显落后于其他国内品牌,而且其35万辆的年产能,目前利用率不到1/3。华泰董事长张秀根似乎也意识到这个问题,在侯海靖加盟华泰后,将管理模式改为董事会授权下的经营管理委员会负责制,这是华泰汽车的首次尝试。对华泰汽车此次放权,多数业内人士持肯定态度,认为是华泰汽车从家族式经营管理走向现代企业制度性管理而迈出的大一步。可惜的是,这一模式还是



没能挽救侯海靖的离职。

为此有业内人士认为,这么大的一个企业,200万元的审批权显然不够。

华泰汽车一副总裁级别的高管曾对记者表示,华泰高管出逃频繁,其背后原因则是老板与职业经理人之间对企业及相关价值判断出现了分歧,会使老板不信任职业经理人,而职业经理人也会反思是否选对了“明主”。恶性循环下去,职业经理人离任也就在所难免。

吸引人才并留住人才:家族式车企共同面临的课题

然而也有人认为在自主品牌中,那些家族企业的人事变动实属正常。

著名汽车人蓝柯认为,在世界范围内,汽车业内的高管人员流动都较为频繁,之所以在国内受到关注,一是自主品牌本身备受媒体关注,二是由于汽车行业是国家的支柱产业,大家将更多的目光聚集于它。

从汽车本身的属性来讲,它是国际化的一个产物,这样的产品属性带入企业本身,也必然有一个国际化的操作模式、国际化的思维观念才能打造好它。自主品牌从一开始便是一个纯民资的家族式结构而来,这样的模式发展到一定程度就会自己跳出这个壳,由一个国际化的职业经理人队伍来治理,而这恰恰会带来管理人员的一些流动,这很正常。

但蓝柯同时也表示,关键是这样的流动不能太频繁,太频繁必然会对企业造成伤害。他说,发展企业不能朝令夕改,更不能做短期行为,如果职业经理人更换太过频繁,则很难保证企业战略发展的延续。因此家族式企业老板在选择职业经理人要慎重之慎重,绝不能有“先来了再说,不行再换”的想法。(中国企业新闻网)

猎聘网 16项隐私助力职业经理人

职场人对好的职业机会的需求永远都在,如何能够第一时间得到职业晋升的机会信息是大家关注的重点,目前最有效的方式就是与招聘网站或者猎头公司保持持久联系,但是这种联系的隐藏风险极大,毕竟很多职场人是在职状态,一旦被东家知道你在观望更好的机会,对目前的工作非常不利;即使是离职状态的职场人,也不想自己找工作的举动被别人知道。

猎聘网CEO戴科彬表示,此次增加的隐私保护措施,是经过大量的用户调研、倾听了用户使用反馈后做出的产品调整,比如,有的职业经理人希望自己在跳槽的时候是被猎头推荐给企业的,这样更有利于在新公司争取

好的待遇,那他就可以选择“简历仅猎头顾问能够看见”;还有很多在职的用户表示,最尴尬的事情就是在单位接到猎头顾问的电话,明明很想多了解一些推荐职位的信息,但是碍于同事或者老板就在身边,只能草草收场,最后错失机会。有了“方便联系的时间设定”功能后,这种尴尬不会再有。这大大提高了猎头顾问与候选人沟通的效率,也让经理人求职更加高效便利。

对于这16项隐私保护措施,戴科彬不无自豪地说:在这点上,我们走在了行业的前端。(猎聘网)

55名企业高管 获江苏省高级职业经理人任职资格

近日,南京市第六期企业高级职业经理人任职资格培训班学员毕业考试和面试结束,来自全市28家企业的55名企业高层管理人员获得了由省委组织部和省经信委监制的《江苏省企业高级职业经理人任职资格证书》。

据介绍,这期培训班自3月份开学,全体学员认真学习研讨了《复杂经济形势下企业应对策略》、《投资决策分析》、《商业模式创新》等18个课题,并结合本企业特点开展实证研究,课堂上学员与授课老师全程互动,气氛热烈。

南京市经信委相关负责人表示,《国家中长期人才发展规划纲要(2010-2020年)》已明确将培养企业职业经理人作为人才队伍建设的重点目标任务,南京市开展职业经理人任职资格培训,旨在建设一支政治素质好、市场驾驭能力强、熟悉国际惯例、具有战略眼光优秀企业家队伍,指导企业深入推进人才强企战略,以人才优势构筑发展优势,努力为工业经济转型升级打牢人才基础。(胡张生)

香港中文大学 黄德尊: 我们为什么培养不出乔布斯

中国每年的工程专业毕业生远超过美国,中国的创新和创意却很弱。不少人问,中国为什么出不了乔布斯?原因有很多,比如教育、文化、科技制度等,企业制度也是造成这个问题的重要原因。

毫无疑问,中国人很聪明,中国的企业很善于商业模式创新,比如淘宝。但产品创新是中国企业的短板,与欧美差距很大,也不如韩国的三星、现代等。搞创新,要靠市场、靠企业。中国当前的一些体制不利于创新型企业成长,成为制约创新的瓶颈。国有企业有很多创新,比如航天等方面,甚至达到国际先进水平。这说明,动用大量的资源,中国可以搞一两个优秀的公司、尖端的产品出来。

一个创新产品、一个创新项目可以靠这种模式成功,而创新经济、创新社会的动力,要来自千千万万个工程师,来自千千万万的企业。否则,只是靠人、靠资源投入,不但无法建成创新社会,反而会产生很大浪费,因为政府不可能清晰地知道把资源投入哪个产品、哪个团队。而通过市场机制,投资者很容易获取准确的信息,资金自然流向有潜力的公司,创新因此而发生。

从制度经济学的角度看,我们的体制从3个方面影响企业的发展和治理。一是政商关系,二是法律,三是信息的流通。

政商关系太密切,影响资源的合理配置。如果一定先要跟政府搞好关系,企业很大的精力、财力就要投入到政府关系维护上,必然影响创新。法律环境不健全也会扼杀创新。法律保障不完善,就很难有发达的金融市场,因为小股民被欺负,就会“用脚投票”离场,健康的股票市场无法建立。法律保护不好,还会影响签约,也就是说,生意只能跟朋友、亲戚做,市场变得很小。此外,市场信息不畅通,也影响我们建立一个好的市场,包括金融市场、产品市场、人力资源市场。

正是这几方面存在的缺陷,制约了创新之源——企业的发展,导致整个社会创新精神不彰,创新型国家建设也阻力重重。(人民日报)

杜克能源 CEO 上任一天“挣”4400万美元

日前,杜克能源的首席执行官比尔·约翰逊上任仅一天后就被赶下台,但却因祸得福获得了大约4400万美元的赔偿金。一天收入4400万美元,大概刷新了世界上工作一天的最高薪酬。

有网友评论称,首席执行官扮演着重要的角色,他们理应为其所付出的努力而获得高薪。尽管如此,仅仅在几个小时就收入4400万美元的事情也太离谱了。(中新网)