《诚信载道》连载二十二

□ 魏建国 著

（接上期）

下篇　践行

"上士闻道,勤而行之。"昆明机场诚信建设历经博学、审问、慎思、明辨的艰辛历程,从每一位员工亲切的笑容、热情的双手中点点滴滴做起,一直笃行不懈,取得了明显的成效。然而,路无止境,只有始终坚持务实的工作作风、始终秉持真诚的服务信念、始终保持团结的共赢理念,稳步向前,才能真正以"诚信"筑就机场理想路。

第一章 统筹内外顾客,诚信做人

北宋著名的思想家张载说:"诚善于心之谓信。"昆明机场人的善良、热情造就了旅客口中的"诚信"。

要想真正发挥诚信的价值,就必须让诚信成为企业的一种好习惯。因为诚信的养成不是自然而然的过程,只有通过坚持不懈、持之以恒的教育和自我教育才能化作自觉的行动。而要真正做到坚持不懈,惟有让诚信成为员工认可的一种制度、一种文化,无论是企业领导还是员工,无论是老员工还是新员工,在这种制度的约束下、文化的熏陶下,真正将"诚信"渗透到工作的全过程。

昆明机场要在良好的外部环境中抓住发展的机遇,在未来激烈的市场竞争中处于主动地位,需要以诚信来对待员工,只有使员工满意,才能让他们更愉快地为客户服务,使客户满意,最终为企业带来良好的经济效益。

建立企业与员工同生存、共发展的命运共同体,是处理员工关系的根本出发点。建立一套科学合理的薪酬制度包括晋升机制等,合理利用利益关系是企业能否吸引人才,留住人才的关键。昆明机场在注重人力资源管理、职工思想教育、群众文化建设等多种方面开展以人为本的文化建设。

员工诚信是企业诚信的基础 诚信的种子

一位贤明的国王,决定从王国众多的孩子当中选出一个优秀的人才,培养成未来的国家栋梁。

国王的方法很独特,他给每个孩子发了一些种子,并宣布谁能培育出最美丽的花朵,那么谁就能够成为未来得到国家重用的人才。

得到种子后,开始精心培育,他们从早到晚浇水、施肥、松土,谁都希望自己能够成为那名幸运儿。

有一个贫穷的小男孩也分到了一些花种,虽然尽心尽力地培育那颗种子,但是花盆里的种子依然没有动静。小孩子觉得很沮丧,但是仍然决定前去参加比赛。

比赛的日子到了,孩子们穿着漂亮的衣服走上街头,他们捧着自己栽种的盛开的鲜花,等待着国王的挑选。国王乘着马车缓缓地在花海里巡视,但面对一朵朵争奇斗艳的鲜花,国王始终没有一丝笑容。直到看到捧着空花盆的小男孩,国王才露出欣慰的微笑并宣布这个小男孩儿赢得了这场比赛。原来,国王发下去的种子全部都是煮熟的,根本不可能发芽开花。

故事中的男孩儿因为"诚信"赢得了比赛和国王的青睐,并改写了他的人生。

诚信机场的创建同样需要机场分发一些诚信的种子,传递诚信的内涵,明确诚信的意义。让员工明确清晰地领悟员工诚信的内在意义和具体的行为要求。

员工诚信是机场诚信建设的基石,对形成良好的企业诚信文化,起着举足轻重的作用;员工做的每一件事、完成的每一项任务、发挥的聪明才智,都会极大地提升机场的诚信度;员工诚信,关系到机场未来的兴衰。

安德鲁·卡耐基曾说:"世界上很少有伟大的企业,如果有,那就一定是建立在最严格的诚信标准之上的。"有一个名为"35 次紧急电话"的世界性公共关系经典案例:

35 次紧急电话

那是在日本东京奥达克余百货公司的一天下午,售货员彬彬有礼地接待了一位来买唱机的女顾客。售货员为她挑了一台未启封的"索尼"牌唱机。事后,售货员清理商品发现,原来是错将一个空心唱机货样卖给了那位美国女顾客。于是,立即向公司警卫作了报告。警卫四处寻找那位女顾客,但不见踪影。经理接到报告后,觉得事关顾客利益和公司信誉,非同小可,马上召集有关人员研究。当时只知道那位女顾客叫基泰丝,是一位美国记者,还有她留下的一张"美国快递公司"的名片,据此仅有的线索,奥达克余公司公关部连夜开始了一连串接近于大海捞针的寻找。先是打电话向东京各大宾馆查询,毫无结果。后来又打了国际长途,向纽约的"美国快递公司"总部查询,深夜接到回话,得知基泰丝父母在美国的电话号码。接着,又给美国挂国际长途,找到了基泰丝的父母,进而打听到基泰丝在东京的住址和电话号码。几个人忙了一夜,总共打了 35 个紧急电话。

第二天一早,奥达克余公司给基泰丝打了道歉电话。几十分钟后,奥达克余公司的副经理和提着大皮箱的公关人员,乘着一辆小轿车赶到基泰丝的住处。两人进了客厅,见到基泰丝就深深鞠躬,表示歉意。除了送来一台新的合格的"索尼"唱机外,又加送了几张唱片和一些礼品。当基泰丝询问他们如何找到她时,奥达克余经理打开记事簿,宣读了怎样通宵达旦查询基泰丝住址及电话号码,及时纠正这一失误的全部记录。　（待续）

创新之路 | CHuangxin Zhilu

东方明珠 VS 深圳华强
新兴文化产业 两个企业的创新之路

一个是运营 20 年、全球最赚钱的广播电视高塔,一个是中国式主题公园的开创者、正在海外加速布局向世界输出"中国创意"……上海东方明珠集团股份有限公司和深圳华强文化科技集团作为中国本土文化新兴业态的领军企业,正在加速前行,探索文化发展创新之路。

◎上海东方明珠集团董事长钮卫平

□ 孙丽萍 王攀

矗立在上海黄浦江畔的东方明珠广播电视塔,是每一位来到这座东方大都市的国内外游客必然造访的城市地标之一。而深圳华强通过自主创新开发的"中国式主题公园"——"方特欢乐世界"和"方特梦幻王国"已在全国遍地开花。

从"高塔观光潮"到"主题公园热"

每当上海沉入夜色,东方明珠三个球体上安装的 744 组 LED 灯就不断变换霓虹光色,幻化出无限美景,让唐代大诗人白居易笔下"大珠小珠落玉盘"的诗句变成了现实。

在全国范围内,高塔观光是上海首创的文化休闲产业新兴业态。20 年来,东方明珠广播电视塔不断注入科技内涵,身姿愈发璀璨动人,同时也取得了社会效益和经济效益的双赢。

上海东方明珠集团董事长钮卫平介绍说,东方明珠广播电视塔现已成为世界著名旅游景点和上海标志性建筑,以年均游客人数最多、盈利水平最高而在世界广播电视塔同行中名列前茅。目前,电视塔每年接待游客 350 万人次左右,年营收稳定在 3 亿元以上。在上海世博会举办的 2010 年,它还曾经创下 5 亿元的营收纪录。

如果说上海东方明珠集团牢牢抓住了中国文化休闲观光产业的"制高点",深圳华强文化科技集团则是开拓出了文化休闲产业的"至新点"。

就在美国迪士尼落户中国、近距离向中国展示和推介美国文化的同时,深圳华强通过自主创新开发的"中国式主题公园"——"方特欢乐世界"和"方特梦幻王国"已在全国遍地开花,先后入驻安徽芜湖、山东青岛、山东泰安、湖南株洲、辽宁沈阳、河南郑州等地。这种以科技为支撑、融入了中国传统文化元素的本土化主题公园,眼下已经在全国掀起了旅游热潮。

科技和创意为魂:不断开发新兴文化业态

"科技创新是文化产业发展和演化的第一推动力。"谈到新兴文化业态的发展,深圳华强文化科技集团副总裁李明感触良多。

鲜为人知的是,作为一个本土文化企业,深圳华强竟然拥有一个不亚于跨国企业研发中心的、功能非常强大的"头脑"部门——"文化科技研究院"。这个文化产业的研发中心下设自动控制、舞台技术、机器人等九大研究所,不断跟踪世界先进科技的发展,为创意新的文化内容和形式提供可能。

有了高科技的支撑,新兴文化产业才能展开它迷人的"创意之翅"。在不久前的 2012 年第十五届上海电视节上,华强负责影视后期制作并参与投资的院线电影《百万巨鳄》获得最佳导演奖。片中用全电脑制作的虚拟怪兽——"8 米巨鳄"形象如此恐怖逼真,以至于业内纷纷赞誉这部影片达到了"好莱坞的制作水准"。

在科技的支撑下,深圳华强的创意出现了"井喷"效应。据介绍,深圳华强的原创动画产品已经累计出口 10 万分钟,遍及美国、意大利、俄罗斯、新加坡等 100 多个国家和地区,进入了 Nickelodeon 等国际主流媒体频道;已有 70 多套"环幕立体电影系统"出口到美国、加拿大、意大利等全球 40 多个国家和地区,相配套的 4D 影片每年出口 20 多部。

而在上海,东方明珠集团的新媒体业务也早已走出"高塔",覆盖上海全市。无论是在公交车、地铁站、车厢还是鳞次栉比的城市楼宇中,处处都能看到东方明珠电视即时提供的新闻资讯、文化娱乐节目。

展望十二五:新兴文化业态异军突起活力四射

文化产业专家指出,新兴文化业态是区别于传统的、常规的文化产业业态,是利用现代高新科技手段发展出的具有跨领域、综合性发展、创新型等特征的文化业态。当今世界的文化发展和文化竞争更多地集中于这一领域,因此,中国文化产业的发展也必须探索这条新路。

作为上海后世博文化发展的重要成果之一,东方明珠集团已与美国合作经营的上海世博文化中心,成为中外合资进军演艺产业的成功典范:运营第一年就取得了营收 1.37 亿元、利润 3052 万元的靓丽成绩。

与此同时,东方明珠集团与法国合资成立的灯光设计公司,近年来成功实施了中央电视塔,上海外白渡桥、世博园区中国馆、世博文化中心等项目。城市中流光溢彩的灯光设计,正在成为上海文化产业的新"亮点"。

而在深圳华强集团看来,拥有了自主知识产权、从中国文化中提炼开发创意的能力以及高科技的支撑,中国文化的走出去将给本土文化企业带来更加广阔的市场。目前,"方特欢乐世界"主题公园已在伊朗伊斯法罕基本建成,计划于今年开业;同时,与南非、乌克兰等国的大型主题公园合作也在进行中。

科技创新敲开绿色城堡
中国南车新能源"地铁保姆"获香港订单

□ 颜常 苏晓洲

中国南车株洲电力机车有限公司 9 日对外透露,该公司中标港铁 971 项目中 4 台双能源地铁工程车的订单,这是内地同类产品首次进入香港市场。这批双能源地铁工程车将在 2014 年初开始交付,当年末交付完毕,届时,将驰骋在南港岛线(东段),承担起该地铁路段的线路检测、维护等专业工程车辆的牵引重任。

据中国南车株机公司技术专家介绍,这是一种以蓄电池和接触网供电作为牵引动力,能在无电区(由蓄电池供电)和有电区(由接触网供电)跨越行驶作业的工程机车,加之其无尾气排放,非常适宜在密闭的地铁(铁路)隧道以及人口稠密的环境下运用。

据了解,作为国际化的大都市,香港地铁是世界上最繁忙的轨道交通系统之一,每日提供地铁交通出行服务时间长达 19 小时,线路检测、维护的任务繁重。同时,香港在城市建设中非常注重环保,其在地铁作业机车招标中就明确提出,地铁作业机车以时速 65 公里运行时,25 米开外的噪声不能超过 71 分贝,约相当于人正常的讲话声。

为用绿色环保的产品满足地铁线路的检测、维护需求,香港地铁从上世纪以来,先后采购有 30 余台各种型号的双能源地铁工程车,成为亚洲倡导城市交通运用绿色、低碳产品的典范地区。

据有关资料显示,中国南车株机公司此次中标的双能源地铁工程车,设计最高时速 65 公里,最低恒定时速约 2 公里,将运用多项降噪措施,使其规定噪音值不高于 70 分贝,所采用的再生制动技术能将大部分的制动能量转化成电能再次利用。有关专家测算,一台双能源地铁工程车在 30 年的全寿命周期内,其同比燃油型工程车将减少碳排放超过 2100 吨。

中国南车株机公司执行董事、总经理徐宗祥向外界透露,公司作为中国轨道交通电力牵引技术的发源地和领跑者,近年来积极倡导用绿色、智能理念引领产品的研发,在中国同行业中率先研制出中低速磁浮列车、双能源地铁工程车等产品,积极开展 100% 低地板有轨电车、储能式电力牵引轻轨车辆的研制,为海内外城市采用绿色、低碳、环保轨道交通装备提供了多样的选择。

近年来中国南车海外市场发展步伐在加快。2011 年中国南车实现海外销售收入超过人民币 60 亿元,同比大幅增长 162%。在 2011 年大幅增长的基础上,中国南车今年上半年海外销售收入再度实现大幅度增长,实现销售收入超过 50 亿元,同比增长超过 100%。

就在不久前,中国南车还中标土耳其首都安卡拉市地铁车辆项目订单,合同金额人民币 25 亿元。这是中国轨道交通装备行业在欧洲市场的最大订单,并开创了中国向欧洲输出地铁车辆制造技术的先河。

天基权科技集团北京公司成立五周年庆典

◎天基权北京公司总经理安民先生在会场发言

日前,天基权科技集团北京分公司成立五周年庆典在北京九华山庄温泉度假村隆重举行。北京公司在天基权集团董事长释延豹先生的正确领导下,在北京公司董事长檀结华先生、总经理安民先生的正确带领下,公司从 2007 年 6 月一家天基权·易康店发展到如今的近百家,现有员工几百人给首都数以万计的老年朋友提供着健康服务。近年来公司取得了持续健康快速的发展,始终秉承着"发展量子医学,实现中医药科技化、国际化,造福于人类健康事业"的企业宗旨,将致力于整合中西医学、量子科学和互联网技术,主要发展健康科技、易康连锁体系和网上远程诊断等三大产业。出席庆典的有天基权集团领导、各界贵宾、影视明星、新闻媒体及几千名天基权产品的受益者齐聚一堂,他们共同感受天基权"关爱人类生命,科技引领健康"的崇高理念。　（于波）