



《诚信载道》连载二十四

□ 魏建国 著

(接上期)

机场及其航空运输公司、保障性企业提供安全、便捷、舒适的服务是基本要求。旅客通常对机场和相关方存在的不满,及机场内发生的旅客情绪化事件大都与航班延误有关,要么对延误后的安置和赔偿不满,要么对工作人员的服务不满……凡此种种,尽管也存在一些旅客的挑剔和刁难,但都还是与机场的管理和提供的产品质量有一定的关系。航空客户对其提供的服务有着更高的要求,机场的员工在工作时努力做到“服务质量标准化、服务管理规范化、服务过程人文化、服务内容差异化、服务态度主动化、服务水平专业化”,为旅客营造安全、舒适的乘机环境。

诚信实例 服务从心做,关怀点滴间

“您好, 张力小朋友乘坐的CA4171 航班已于 8 时 40 分起飞, 预计于 11 时 45 分到达北京首都机场。小朋友将会得到我们服务人员全程的悉心照顾, 平安愉快地度过一段美好的空中旅途, 请您放心, 并祝健康快乐!” 还在昆明机场的赵女士手机上收到这样一条短信后, 顿时感到特别亲切温馨, 刚才还因为自己孩子单独乘坐飞机的惴惴不安, 刹那间消散了。

从 2009 年 5 月 7 日开始, 昆明机场地服公司总服务台开始为每位前来办理无人陪伴服务的儿童、老人以及特殊旅客的家属或送行、接机人员发送温馨提示短信, 告知准确的进出港时间, 也可以根据旅客的要求, 增加更多如天气、交通状况等服务信息, 为前往送行和接机的家人提供了极大的方便, 同时也让他们为孩子和老人的出行安全大大地松了一口气。

一直以来, 昆明机场地服公司总服务台立足现有资源, 依托现代信息技术, 坚持以人为本, 时刻从旅客的角度出发, 把服务从点滴做起。手机短信温馨提醒服务的推出, 不仅获得了广大乘客的认同, 为旅客出行提供了方便, 也使旅客感到了昆明机场尽心为旅客提供最便利、最贴心的服务。

诚信实例 120 个小时的坚守

2011 年 1 月 20 日, 受天气影响昆明机场出现大量航班延误。机场地面服务人员连续 120 个小时坚守岗位, 为百余架延误航班、12000 多名滞留旅客提供了历史上持续时间最长的延误服务。

在这紧张又忙碌的 120 个小时里, 昆明机场地服人员为了缓解旅客焦躁的情绪, 想了许多办法为他们排忧解难: 婴儿哭了, 他们奉上蜂蜜水缓解孩子的饥渴; 旅客病了机场医务人员就会来到他们身边; 还有, 在第一时间帮助赶考的学生办理了改签机票、……

(待续)



责编:戴琳 编辑:刘文景
版式:张彤 校对:阳红
2012年8月20日 星期一

ZHIYEJINGLIREN

职业经理人

热点视界 | Rendian Shijie

拷问央企职业经理人的价值

引入优秀的职业经理人来管理企业, 打造出百年老店, 这也许是一个老生常谈的问题。问题是为什么职业经理人如此重要? 央企需要怎样的职业经理人? 中国的职业经理人市场现状如何? 如何拷问其市场价值?

分析人士指出, 经过多年的市场化改革和严酷的经营环境的磨砺, 中国的国有企业已经基本告别计划经济时期的业态, 走上了一条科学发展的新路子。自国务院国资委成立以来, 国企通过改革已经逐渐成为市场竞争主体, 而面向海内外公开招聘职业经理人, 正是国资委推动央企走向市场的重要举措。

现实中, 央企内部并没有形成高管人才的培育体系和育才机制, 毫无疑问这样发展下去央企将缺乏持续竞争力, 也很难成长为一流的国际企业。由于市场环境因素复杂, 虽然利用市场化方式海选央企高管的积极意义毋庸置疑, 但目前的中国现状是, 市场配置高管人才资源的大环境没有形成, 央企培养职业经理人的主体意识并不强。

从经理人的供求机制上来说, 市场的供给方是职业经理人, 市场的需求方是企业。充分的市场化能够保证职业经理人在企业之间自由流动并达到市场的最优配置, 实现其自身的价值。

观察人士分析认为, 依照《公司法》的规定, 公司的经营者应由董事

会来选择和聘任, 而不是组织部门、国有资本出资人。组织部门和国有资本出资人的职责范围是管理央企本级的董事会和外派监事会, 已建立规范性董事会的企业, 职业经理人的选任权应当赋予董事会。

经理人的职业化决定了经理人是一种专业性强的稀缺资源, 这种稀缺资源只有在市场化条件下才能实现其价值。在目前职业经理人市场还不健全的情况下, 国资委代表央企在社会上公开招聘, 此种形式值得探讨。因为从理论上讲, 董事会才是选聘的主体, 而非其他主体。如果仍按照政府官员的标准, 甚至是直接任命企业高管, 既不符合《公司法》, 又造成董事会免于承担选错经营者的风险和责任, 难以形成规范的公司治理结构, 同时, 职业经理人亦体现不出他们的市场价值, 直接影响到公司的价值。

国资委应确保董事会独立地选聘经营者, 董事会要把选拔总经理等人员的权利作为一项重要的职责认真履行好。每个企业的董事会应结合自身的行业特点、企业的规模及所处的发展阶段, 来提供基本的选聘标准。在选拔方式上, 内部选聘实行竞聘上岗, 外部选聘实行公开招聘或猎头公司猎取。选拔经理层成员要参照国际惯例, 遵循市场规律, 体现民主、公开、竞争、择优的原则。

公开招聘不仅是招聘高管, 这个范围需要扩大, 从副总经理到总经理职位, 以及一些中层的重要岗位都可以走市场化道路, 运用市场化的手段发现、筛选、吸纳人才, 建立符合国际规范的经理人评测体系。长期来看, 央企职业经理人制度意味着, 经理人位居的是一种职业岗位, 每一位职业经理人都应当通过自身的能力及素



八成富二代 “不愿当接班人” 职业经理人是大势所趋

2012 年中国新财富 500 富人榜, 财富总额高达 31065 亿元, 相当于 2011 年中国国内生产总值(GDP)的 6.6%。

但 500 富人榜上的一半人士年龄在 50 岁以上, 财富传承成为难以回避的命题。事实上, 越来越多的富二代宁愿自由生活去做“创二代”也不肯继承家业!

调查显示 82%的富二代不愿接班

2009 年, 苏州一家家族企业的第三代传人, 为拒绝接班, “特立独行”, 砍掉了自己的四指以向家族抗议。这名“富三代”一直以来钟爱漫画, 对家族的传统根本不感兴趣。而他的爷爷为了保证家业的传承, 曾一再劝说他放弃漫画爱好, 回家族企业接班, 最终激怒了这名 23 岁的“富三代”。

这虽是极端的案例, 但是上海交通大学品牌战略研究所所长余明阳教授带领的团队做的最新一次调研结果表明, 这些具有反叛精神的“富后代”并不是少数。

他说, 他们做了 182 个样本, 全部是中国最好的。其中核心样本是 54 个, 这 54 个样本全部是中国同行业当中排在前三位的企业。

调查结果是一个非常令人意外的数据, 就是有 82% 的第二代, 不愿意接班或者是非主动接班, 就是说没办法去接班。

担心接班后没有发挥的空间

这就引起人们很多的思考。民营企业占中国 GDP 的 60%, 占新增就业的 70%, 如果民营企业的发展受到影响, 对整个中国经济的发展将会产生巨大的影响。

对此, 宁波家业长青接班人学院的执行院长程良越表示, 他们所接触的 4000 多位学员中, 没有学员不愿意接班的。只是这些“富二代”普遍认为, 父辈在企业里太霸道, 自己没有发挥的空间。他们其实愿意创业, 愿意接钱, 但是就是不愿意去接原来的企业。

接力中国青年精英协会秘书长陈雪频则认为, 其实那些“富二代”也意识到自己迟早要接手父辈的企业, 只是成长路径会有不一样的选择。

职业经理人制度是大势所趋

对于民营企业的接班问题, 陈雪频认为, 推广职业经理人制度是大势所趋也是别无选择。很多老一辈的企业家, 确实没有做好起用职业经理人的准备。但是再过 10 年才会发现他没得选择, 他不得不这么做。

香港中文大学教授范博宏则认为, 美国有 80% 的 CEO 都是在公司里面从内部提升上去的。他们有一个很好的制度, 去考察他们在这个从下到上的过程中间的表现。在中国, 从外面请来的 CEO, 如果有请非家族 CEO, 有 60% 都是直接从市场里面挖过来, 空降的。中国现在职业经理人市场还是极不健全的。

创维: 家族企业与职业经理人“牵手”面临考验

创维数码创始人黄宏生日前宣布再返创维集团。只不过, 与 6 年前不同的是, 昔日一把手黄宏生此番归来, 任职集团顾问, 已无日常经营管理的决策权, 其弟黄培升任彩电事业本部制造部副总经理。黄宏生与其妻林卫平共持有创维数码 3417% 股权, 是公司控股股东。6 年前, 黄宏生与弟弟黄培升获刑入狱。

创始人回归

创维集团新闻发言人李从想接受记者采访时表示: “黄宏生重回公司任职, 并没有改变企业管理构架, 他今后主要精力仍在客车领域, 在决策上提供意见。”

8 月 8 日, 创维数码在港交所发布公告称, 正式聘用黄宏生与黄培升两兄弟。黄宏生将担任创维电视控股有限公司集团顾问, 聘期一年, 将向集团提供发展建议, 但无权参与日常管理和决定工作。

“他有自己的事业, 主要精力仍在客车新能源领域, 作为创始人同时是大股东, 他同时关心创维发展, 为创维献言献策, 在决策上提供意见。”李从想告诉记者。

在创维的核心产业彩电业务, 此次创维同时聘用黄宏生弟弟黄培升担任深圳创维 - RGB 电子有限公司彩电



事业本部制造部副总经理。

“公司目前核心产业主要放在彩电业务, 公司将迅速扩大新产业规模, 黄培升在采购方面有一定经验和人脉, 可以更好地运用拥有的资源。”李从想如是说。

家族企业职业经理人牵手?

6 年后, 黄宏生回归, 创维已不是当初的创维。

杨东文、张学斌可谓一直是黄宏生的左膀右臂。创维集团现任彩电事业部总裁杨东文, 1998 年加盟创维, 时任中国区财务总监。创维 2000 年 4 月香港上市后, 半年亏损 1.26 亿港元。2000 年 8 月, 陆强华“带兵出走”, 杨

东文接替出任创维集团中国区域营销总部总经理, 而在此 3 年里, 创维彩电的年销售额翻一番, 净利润也大幅上涨 243%, 跻身国内彩电业三强。创维名声一举打响。

2003 年 10 月初, 杨东文辞去营销老总一职, 两年后在黄宏生的邀请下再次复出, 一跃上任创维集团彩电事业部总裁。

创维已经建立起现代治理结构和职业经理人制度, 然而黄氏兄弟归来亦引发业内担忧。纵观众多成功企业, 家族企业与职业经理人的冲突没有停息。

一位创维内部人士告诉记者: “杨东文和张学斌都是创维的元老, 与黄宏生常年志同道合, 在策经营理念一致, 行为习惯基本没有冲突, 这次黄宏生重回创维, 与公司现有高管也不需要再磨合, 目标一致都为创维发展。”

家电观察家陈润微博认为, 黄宏生出狱 3 年后归来, 有 3 大问题需要解决, 创始人能否重为精神领袖, 家族企业与职业经理人的关系能否界定清晰以及创维如何在移动互联网时代把握机会, 占领先机。

陈润告诉记者: “关于权力的担忧现在还过早, 但是家族企业和职业经理人之间的关系恐怕是黄宏生未来几年必须解决的问题。”

(贾丽)

雅虎新 CEO 计划 18 个月内“清洗”高管层

一朝天子一朝臣, 屡现管理层动荡的雅虎将迎来新一轮高管层大换血。15 日从海外市场传来消息, 上任不久的雅虎女 CEO 玛丽莎·梅耶尔将启动大范围人事变动计划, 所有向她汇报工作、同时先于她加入雅虎的高管都将在 18 个月内被替换, “大清洗”最早将从今年年底开始。

接近雅虎的消息人士透露了这一重大计划, 并指出雅虎媒体业务主管米基·罗森和新招聘的销售主管迈克尔·

巴雷特对此“感到沮丧”, 不过他们不会在短期内自愿离开。在“清洗”之列的不只这两位具体业务负责人, 雅虎 CFO 蒂姆·莫尔斯也将离职。不过, 预计莫尔斯不会在短期内离开, 因为他在雅虎剥离亚洲资产的交易中扮演了关键角色, 毕竟雅虎与阿里巴巴、日本软银纷繁复杂的资本关系仍未彻底解决。

事实上, 这一消息并不意味着梅耶尔对雅虎现任高管团队存在敌意, 也基本符合外界先前预判: 当一名新

CEO 加入一家处于困境中的公司时, 通常会更换公司的高管团队, 重新选择团队成员, 特别是雅虎这家屡次更换 CEO 并在与谷歌、Facebook 竞争中日趋落寞的前互联网霸主。

另一则消息则佐证了玛丽莎·梅耶尔对于雅虎“有自己的想法”。她希望雅虎打造成科技产品公司, 而之前雅虎太过侧重原创内容和媒体属性, 特别是近几年一直围绕业务整合和资本腾挪转圈子。

(张绪旺)