



《诚信载道》

连载(二十五)

□ 魏建国 著

【▶▶▶ 接上期】

一个“诚信”的员工,能够自动自发地履行工作职责并真正做到积极实行企业的商业目标。

一个“诚信”的员工,能够凡事从企业的角度出发审视问题并时刻以企业的利益为先。

一个“诚信”的员工,能够恪守企业的经营准则,具备完美的服从和执行力,以企业利益为先,坦诚提出个人建议,积极帮助企业实现目标。

一个“诚信”的员工,能够积极改进企业产品,提升服务品质,帮助企业获得利益,提升企业良好形象。

员工诚信不会因机场的建设与通航而自然存在,其需要经过长期的培养,持续的诚信教育。多年来,昆明机场始终坚持诚信员工、诚信党员、诚信管理人员三支队伍的建设,通过现代人力资源管理,建立员工诚信档案、建立诚信奖惩制度、建立及时告知制度,规范了员工诚信行为;通过解决员工实际困难,开展丰富多彩的活动,加强对员工诚信意识的培养;通过在省内外、国内外各报刊杂志发表文章、发布信息,以及通过机场刊物、专栏的宣传,利用候机楼内各种视觉识别系统,树立了机场良好的外部诚信形象,将机场诚信贯穿于员工思想和价值观中,使机场诚信与员工诚信形成良好的互动关系。

北宋著名的思想家张载说:“诚善于心之谓信。”在昆明机场,这种时刻以企业利益为先,从企业信誉和服务对象等多方面考虑问题,并诚实正直地为机场文化和诚信品牌建设发展作贡献的员工有很多,他们用“六心服务”和“七要精神”对待每一位旅客,以个人的诚信构筑着昆明机场的诚信品牌。

管理学专家汤姆·彼得斯说过:“企业唯一的、真正的资源是人,人是最有价值的资产,人不仅仅是劳动者,人的伟大之处就在于能创造价值,创造不同,创造奇迹。”所以,员工的主观能动性直接反映着机场的活力、机场的形象、机场实力和机场的后劲。

随着社会经济的持续快速增长,云南经济进入新一轮增长长期;国际航空运输业保持良好发展趋势,中国民航整体进入快速发展上升期,运力快速增长,行业或机场间的竞争日趋激烈。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。

服务由内及外,内部员工

满意度决定外部顾客满意度。我们把顾客分为内部顾客和外部顾客,内部顾客即内部管理关系,员工与员工之间、员工与部门之间、部门与部门之间、领导与员工之间、领导与领导之间都是顾客关系。相互提供服务,彼此为对方服务;外部顾客即提供产品的最终服务对象。机关为基层服务,地面为空中服务,全员为旅客服务。在昆明机场内部我们制定了内部顾客满意度调查表,通过开展内部满意度调查建立内部上下左右沟通的平台。通过企业战略解读和企业文化宣贯让广大员工了解企业发展战略、愿景目标、管理理念、改革举措及面临的压力和挑战,调动员工积极性,激发工作热情。

音乐之声常入耳,翰墨之香随处闻。走进昆明机场,处处洋溢着文化的韵味:广场上,员工们正在展示歌喉;候机楼,处处是机场人快节奏的身影;办公区,励志格言、警示语跃入眼帘;文化室,书画爱好者们,正用笔倾诉着心中的美……

为了鼓励职工多读书、读好书,给职工创造良好的阅读环境,2010年8月10日,昆明机场职工活动中心试运营,其间的图书室为职工提供免费阅览,借阅服务。图书室藏书约4000册,报刊、杂志30多种,并逐年根据职工提出的阅读需求,订阅相关杂志,对涉及民航航空专业技术指导类的业务书籍进行补充。

针对基层一线职工路途远、作息时间不一致、岗位学习需求高等特点,机场对现有职工图书室进行拓展和深化,以“贴近职工,贴近实际,服务基层”为根本原则,以改善一线职工的学习条件为目的,启动了“流动书屋”进生产一线活动,将书屋建在生产一线部门,方便广大职工阅读。把职工“流动书屋”打造成发展、繁荣职工文化的平台、职工读书求知的新天地,进取创业的加油站,真正发挥职工“流动书屋”在建设高素质职工队伍中的作用和意义。

昆明机场工会办公室在昆明机场一线保障部门分批设立“职工流动书屋”。2011年设立了运行管理中心、护卫部消防大队、安运部鸟防办三个“职工流动书屋”,每个书屋配备一个书架和一个报刊架。由各基层工会指定专人将所有书籍资源进行分类整理,针对各示范点不同工作岗位的需求侧重推荐一些贴近职工工作性质、岗位技能的书目。“职工流动书屋”采取自助式服务方式对本单位一线职工开放。各“流动书屋”书籍资源实行共享原则,按照图书每季度、杂志每个月进行一次轮换和补充,以充分提高图书、杂志的利用率,方便职工借阅。



责编:刘梅 编辑:林萌
版式:张彤 校对:阳红
2012年8月21日 星期二

QIYECHUANGXIN

企业创新

创新制胜 | Chuangxin Zhisheng

企业走到丁字路口 亮剑创新 成突围唯一出路

□ 张舵 柳建云

“在当前的形势下,企业只有三条路可走:一条是向上走,通过创新实现转型升级;一条是向外走,向海外拓展,但风险高;否则就只有向下走,被淘汰。”在2012国企改革高峰论坛上,民建中央副主席、经济学家辜胜阻深有感触地说。

与会专家表示,国企利润的下滑受制于中国经济内外部形势的负面影响,但中国企业面临的问题是普遍的创新不足,要摆脱危机影响,告别人口红利依赖,突破瓶颈约束,创新才是企业发展的强力引擎。

“格力现象”打破国企负增长怪圈

国家统计局日前发布的数据显示,上半年,全国规模以上工业企业实现利润同比下降22%。与此同时,财政部的数据显示,上半年国有企业的利润同比下降11.6%, 国有企业营业总收入增长11.1%, 国企成本费用同比增长128%。

“国企上半年应交税费16万亿元,实交18万亿元,但是国企实现的利润

“世界裤都”的品牌转型“心事”

□ 孙志平 吴小康 潘强

位于桂东地区的玉林市福绵管理区素有“世界裤都”的称号,产自这里的西裤、牛仔裤、休闲裤每天被源源不断地运送至国内外各大市场。记者近日在“世界裤都”的核心区——福绵镇了解到,这里虽然生意兴隆,但众多服装企业却正酝酿着品牌转型的“心事”。

福绵管理区工委书记莫汉成介绍,全区有1600多家制衣企业,配套企业400多家,年产服装2亿件(套),年产值达35亿元。

“从上世纪90年代到20世纪初,整个福绵区的服装销售情况都非常好,只要有货,就不愁没销量。”广西圣健华服饰有限公司管理部负责人田琼说,供不应求的状况一直持续到2004年左右,随着越来越多的服装企业开工,加上国内外市场逐渐饱和,订单数量出现连年下滑。

2008年的国际金融危机对福绵裤业冲击很大。广西昌昌服装有限责任公司董事长姚世媚说,公司2008年以前产品明显呈供不应求的特点,自2009

中国民航打破“玻璃门” 引入民间资本达724亿

□ 周音

记者近日从中国民航局获悉,截至目前,中国具有独立法人资格的航空公司达46家,其中民营及民营控股航空公司10家。中国民航相继引入民间资本已达724亿元人民币。其中“新36条”发布后,新设民营航空公司吸引民间资本达15亿元。

民航局相关负责人说,2005年、2010年,国务院先后颁布关于促进民间投资健康发展的指导意见(被称为“新旧36条”),民航局贯彻落实,率先出台实施办法,放宽市场准入条件,取消各种门槛限制。为鼓励和引导民间资本进入民航业,民航局陆续清理了限制民间资本进入民航业的各项规定,保证民间资本享有公平进入行业的机会。民营资本在民航领域快速增长,显示出了非凡活力。打破了民间投资看得见,进不去的“玻璃门”现象。

该负责人介绍,在通用航空领域,截至2012年7月底,中国持有通用航空经营许可证的企业共有140家,其中民营企业103家。2011年,民营通航企业营业收入增长了62%,高于行业平均



◎辜胜阻

仅有1万亿多一点点。”辜胜阻在论坛演讲时分析称,造成利润下降的主要原因是国企成本大幅上升。但是,辜胜阻说:“格力同样是国企,利润却增长30%。”

他分析“格力现象”说:“格力坚守创新,现在它每年的研发投入超过30亿元,相当于营收的5%。它之所以能

年下半年开始,订单逐年下降。“金融危机直接导致人们消费力的下降,服装市场也出现了萎缩。”

转型之路势在必行。在昌昌服装有限责任公司办公室里,悬挂着“对外贸易经营备案登记”“自理报检单位备案证明”等证件。姚世媚说,今年公司开始做出重大调整,由单纯内销转为倚重出口,从福绵服装传统出口地区——欧盟国家逐渐转向东南亚、南美和中东等地区。

为摸清国外市场需求,昌昌服装有限责任公司强化了营销队伍,派出专人到广州甚至到国外接洽业务,争取到很多订单。“今年接到的订单有300万条,上半年已完成100万条。”姚世媚说。

为在市场上立足,2011年10月,圣健华服饰有限公司与广州一家服装公司“强强联合”,既发挥自身生产成本低的优势,又引进规范的管理经验和销售渠道,使企业竞争力得到大大提升。田琼说,新公司成立后,注册了产品商标。目前公司又购进先进的制衣设备800多台,引进高端设计人员20人,“改造工程完成后,公司预计可安排2000人



水平30个百分点;民营通航企业资产规模增长了40%,高于行业平均水平24个百分点。

在航空维修领域,国内380家民用航空器维修机构中,除了国有航空公司的维修单位外,其他的独立维修单位中绝大部分由民营资本参与经营,民营企业在国内维修单位中占比达到241%。民企在规模扩大的同时,还从过去的简单修理发展到现在的电子设备检修、翻修等复杂业务,具备了一定的市场竞争力,在国内维修机构中所占比重也呈现逐年增长的趋势。

在航空专业人才培养领域,中国民航从仅有的1家属属飞行学校,发展到现在的10家,其中一半是民营投资。培训种类也在不断增加。

在航空运输销售代理领域,中国约

够取胜,一个是专注,一个是创新。”

企业转型升级面临诸多问题

面对中国经济发展方式转变和国际金融危机深度发酵等内外因素,中国企业迫切需要转型升级。

辜胜阻认为,本轮经济调整,以加强政府支持,创造有效需求的凯恩斯主义只能治标,当前需要以创新驱动增长的熊彼特主义,投资必须和调结构相结合,通过创新解决产能过剩和房市泡沫问题。

人口红利逐步消失是当前企业面临的一个重要问题。辜胜阻以富士康和耐克为例说明,中国在国企改革发展的过程中要高度重视微笑曲线,靠知识产权和设计,在价值链上获取高端利润,制造商获取的是低端利润。

金融创新不足是一大隐忧。辜胜阻认为,企业的技术创新需要金融创新的支持,美国硅谷的奇迹得益于风险投资,全世界的风险投资有一半以上在美国,而美国的风险投资又有一半在硅谷。

辜胜阻认为,营造环境非常重要。美国硅谷的制度环境是鼓励冒险、宽容失败的价值观,宽容跳槽的职业能力和吃苦耐劳的进取精神。

就业,年产服装500万件,年产值达3亿元。”

然而,转型之路总伴随着“阵痛”。福绵镇企业办副主任陈弦说,据不完全统计,去年全镇有60多家服装企业关门,“绝大多数属于小作坊。”记者走访了解到,不少小作坊企业仍以简单加工为生存之道,每条裤子只能赚取几毛钱的利润。

此外,“用工荒”也困扰着“世界裤都”的转型之路。在多家服装生产企业的车间,记者看到工人中很多都是年龄较大的妇女。陈弦说,不少年轻人嫌工作累,不愿意做这个行业。

眼下,当地正在积极谋划“裤都”的未来。莫汉成说,通过努力,目前福绵服装业已形成180多个品牌,产品远销世界上30多个国家和地区。正投资兴建的“国际服装贸易城”将成为西南地区最大的服装、布匹、辅料集散地和批发中心。

莫汉成说,福绵管理区已获得“中国休闲服装名城”称号,今后将不断拓展服装产业链,让“世界裤都”赢来新的发展机遇。

14000家航空运输销售代理企业中民营企业占75%

截至2011年底,民航企业改制上市融资吸引民间资本212亿元,带动资产增加470亿元。

此外,民航局在飞机引进方面也给予民企大力支持。民营航空企业中,飞机引进速度年均增长最快的达到165%,最低的为20%,远高于行业平均增速。

在航班和时刻资源分配方面,截至目前,北京、上海、广州等21个旅客吞吐量1000万以上机场的航线,基本都有民营航空运输企业运营。民营航空公司经营国内255条航线,每周安排4351个航班;经营港澳台地区及国际航线达19条,每周179个航班。各民营航空运输企业在国内航线航班密度及航线网络覆盖范围上已初具规模。

近年来,中国民间投资在民用航空领域增长迅速,已经进入了除空管以外的所有领域。

官方表示,中国民航业涌现出了一批具有一定规模、管理日益完善的民营企业,民营航空已成为中国民航事业的重要组成部分。

创新是企业发展的强力引擎

过去30年的辉煌得益于人口红利、土地红利的要素驱动。在新的历史时期,创新无疑需要寻找新的路径。辜胜阻提出了四点建议:一是未来的发展靠改革创造的制度红利转向创新驱动;二是商业创新方面,要通过成本上升和产能过剩的压力推进企业的继续升级;三是技术创新必须有金融创新的支持;四是政府只做环境,创新制度应让企业成为创新的主体。

“中国要用创新迎未来,实现创新驱动,‘两弹一星’和航天工业的创新用的就是举国体制。”辜胜阻认为,国企在创新上有着民企不可替代的优势。

财政部财政科学研究所所长贾康则建议,无论是公共事业管理方面的基础设施改善,还是战略性新兴产业在某些经济发展特定阶段的追求跨越性增长方面的努力,都需要把制度创新和管理创新打通。同时在技术创新上要注重研发的投入和关键技术的攻关突破。他认为,三个层面的创新应有机地结合在国有企业的主线里面,支撑国有企业更好地尽好自己的社会责任,融入未来现代化的建设之中。



应对“寒冬” 中国涉钢企业转向海外市场

□ 徐海波 陈俊

伴随着中国钢铁行业步入寒冬,许多从事钢铁工程建设、钢铁设计及炼钢设备改造等行业的涉钢企业经营业绩也明显下降,纷纷转向开拓海外市场。中冶南方工程技术有限公司印度私人有限公司日前正式成立,是中国涉钢企业在海外设立的又一家分公司。

中冶南方是中国最大冶金工程承包商中国冶金科工股份有限公司控股的高新技术企业,以钢铁工程咨询、设计、工程总承包和项目管理为主业。受全球金融危机和欧债危机影响,全球经济低迷,市场需求疲软,国内钢铁行业整体不景气,众多钢铁项目纷纷暂缓或取消。

中冶南方高级政工师欧阳干章说,印度拥有丰富铁矿石资源,但钢铁产量不足8000万吨,不到中国的1/10;GDP增速连续几年超过7%,基础设施薄弱,市场有稳定上升的需求和趋势,所以选择在印度设立分公司。未来几年内,中冶南方还将在俄罗斯、土耳其设立分公司,辐射独联体国家和中东地区。

除此之外,中国其他涉钢企业也都约而同地选择开拓海外市场,以应对钢铁行业整体的不景气。今年以来,中国十九冶集团国外项目签约和承建量实现新突破,包括孟加拉AKG集团电炉炼钢工程、纳米比亚MR125公路等项目。中国二十冶集团施工了越南CSVC冷轧和斯里兰卡CKE等项目。中国二十二冶集团承建了俄罗斯KIMKAN选矿厂等项目。莱钢集团3月中旬在新加坡成立了齐鲁钢铁公司,未来还将在其他国家设立海外子公司。