



《诚信载道》连载三十七

□ 魏建国 著

（接上期）

也许是赵颖的诚意打动了老人,10多分钟后,老人在赵颖温暖的话语中道出了原委:“我这次是一个人来昆明的,前几天去景区玩的时候不小心把手机弄丢了,本来在过安检前给家里打了电话,告诉他们大概到达的时间,没想到航班延误了,这里也没有什么通讯工具,我怕家人担心。我以前是当兵的,坐过火车,也坐过飞机,遇到过有些同志的服务态度不好,我想你可能会像他们一样,所以也不想要你来帮我,不过没想到你态度这么好,误会你了,真不好意思。”

赵颖听到老人的话后备感欣慰,她立刻拿出手机递给了老人,并帮他拨通了家里的电话,向家人说明了航班延误的详情。对方在得知后,请赵颖在飞机登机前发条短信告知对方,并向赵颖表示了真挚的感谢。

老人也被赵颖的关心深深感动了,在CA4475航班登机广播响起的时候,老人坚持最后一位登机,在临走时他对着赵颖敬了一个标准的军礼。“我当了一辈子的兵,感谢的话不太会说,只能对你敬个军礼表示感谢!”老人最后说道。

老人以一个普通军人最朴实的语言和最高的礼节表达了对赵颖的感谢,也成为赵颖收到的最珍贵的馈赠。以真诚待人,以真心打动人,机场员工在细致入微的真情服务中感动了旅客,也感动了自己。正如机场一名员工说的那样:“不需要旅客太多的感谢信和锦旗,旅客满意的微笑其实就是我们最大的褒奖。”

美国心理学家威廉·詹姆斯说:“播下一个行为,收获一种习惯;播下一种习惯,收获一种性格;播下一种性格,收获一种命运。”

习惯可以决定一个人的命运,细节则是形成习惯的一个积累。老子说:“天下难事,必作于易;天下大事,必作于细。”细节是一种习惯、一种积累、一种眼力、一种悟性和一种追求。作为机场员工,在为旅客服务的过程中,细节是形成诚信服务习惯的重要组成部分。诚信机场创建目的是“以人为本,全心全意为旅客服务”,在打造形象精致、运行精细、方法精密、信息精确的“诚信机场”形象的过程中,要求机场所有员工都要努力做到“四个不让”:不让旅客在乘机时感到不方便、不让旅客在候机时感到不踏实、不让旅客在昆明机场受到冷遇、不让一名工作人员感到为旅客做事不值得。在为旅客服务的过程中,做到多问一问、多想一想、多看一看、多帮一帮,真正从细节处着手,以体贴入微的服务帮助旅客完成愉快顺畅的机场之行。

特色服务,温馨随行

【诚信实例】

用心承诺,主动服务

“您好!昆明机场安检为您服务。”在昆明机场,当旅客遗失物品和证件后,只要拨通安检站的现场咨询电话,工作人员就会以最快的速度协助旅客查找遗失的物品。昆明机场安检站自开展这项业务以来,受到了众多旅客的欢迎。目前,在昆明机场安检站工作人员的协助下,已有许多旅客从这里找回了自己遗失的物品,这项业务已成为昆明机场沟通旅客、展示诚信形象的重要纽带。

（待续）



东北大视点——《百姓心中的品牌》



腾飞的吉林省脑科医院

责编:邓梅 编辑:林荫
版式:张彤 校对:阳红
2012年9月18日 星期二

QIYECHUANGXIN

企业创新

创新锋锐 | CHuangxin Fengrui

王社平:转型升级 一路“创新奔跑”

作为一个国有特大型、世界 500 强排名 330 位企业的掌舵人,每个产业都牵着王社平的心;企业要发展,要为国家交利税,13 万职工要过上好日子,这是他义不容辞的责任。这,就是他从煤炭起步,组华药、建航空,一路不停奔跑的原动力。

□ 李思灵

冀中能源集团董事长王社平是一个闲不住的人。

冀中能源从成立起,每年都会有新举措:2008 年,冀中能源成立,率先迈开“调整产业结构,转变发展方式”之路;2009 年,重组华北制药,产业实现由煤炭向医药的延伸;2010 年月,成立河北航空,“一体两翼”战略格局初步形成;2011 年 6 月,推出了以经济转型来建设新型世界 500 强的“九强”标准,并在 7 月顺利进入世界 500 强;2012 年 7 月,冀中能源在世界 500 强排名提升 128 位,位列 330 位。

“转型升级”没商量

2008 年 6 月,河北邢台,冀中能源成立后的第一次中层干部大会。

王社平站起身,双手撑着桌面,语气坚定而有力:“金能集团与峰峰集团联合重组成立冀中能源,是河北省重点产业优化升级战略的成果。这些天,我一直在想,前些年煤矿为什么穷?那是因为我们只是低头挖煤,而没有深思去如何把煤炭做精做强。既然大家相信我,我就有责任带着大家过上好日子。从今天开始,我们就要齐心协力打一场转型升级战。”



◎王社平

正是有了“转型升级”这一清晰的思路,冀中能源煤炭产业走上了一条可持续发展之路:一是加快生态矿山建设,提高资源回收能力。率先在全国提出了建设绿色生态矿山的理念,把高架综采、充填开采、风源水源利用、保水开采、薄煤开采等全新工艺综合运用到矿山开采之中,形成了“采煤不见煤、出煤不烧煤、用水不排水、排矸不提矸”的生态发展模式。

目前,冀中能源已形成了纵贯河北、横跨晋陕、北延内蒙古、西扩新疆的产业布局,掌控煤炭资源储量由 30 亿吨增加到 260 亿吨,为企业提高发展后劲奠定了坚实的基础。

从千米巷道向万米高空

2010 年 6 月 29 日,河北航空的“冀中能源号”首航启动仪式在石家庄正定

国际机场举行。11 时 12 分,当机身涂有“冀中能源号”的空客 A320 驶离跑道,飞向上海虹桥国际机场时,王社平的眼睛湿润了:这不仅标志着冀中能源产业结构调整再迈新步,“一体两翼”战略格局初步形成,而且标志着河北省无本土航空公司历史的宣告结束,冀中能源将成为河北临空经济区建设的主要力量。

航空产业是国民经济的重要产业,对相关经济的拉动作用巨大。据有关专家推测,航空产业的一般投入产出比或对其他产业的拉动比能够达到 1:8。河北作为经济大省,而在这个方面起步较晚,建国几十年来,河北综合经济实力已经跻身于全国第六,且处于环京津、环渤海的核心区,却没有自己的航空公司,出于对各个方面的综合考虑,河北省决定找一个经济实力强、有责任 and 担当、有丰富

重组经验的大型国企来完成“组建河北航空公司”的重任,冀中能源成为河北省委、省政府的首选。

善奕者谋势,不善奕者谋子。说的是下棋,喻的是把握大势。组建河北航空,不仅可以得到河北省委、省政府各项政策支持,推动河北经济的发展,而且还可以为企业产业结构调整培育一个新的经济增长点。正是在这种思路下,冀中能源在完成“从黑到白”的跨越后,又实现了“从千米巷道向万米高空”的转型。

“以地补天”谋求新跨越

2011 年 7 月 7 日,在“一体(煤炭)两翼(制药、航空)”的战略格局下,冀中能源提前五年进入世界 500 强,排名第 458 位。2012 年,虽然经济危机愈演愈烈,但是在“稳中求进、提质增效”的战略方针下,冀中能源仍以销售收入 336.608 亿美元的业绩位居世界 500 强的第 330 位,比 2011 年提升了 128 位。

王社平表示,市场形势困难的时候,往往也是淘汰落后能力,优化产业布局,推动转型升级的最佳时机。所以,越是在困难形势下,越是要坚定调结构、转方式的决心。下一步,冀中能源煤炭产业重点要通过推广先进技术、提升装备水平来提高生产效率和安全保障水平,着力培育先进产能;制药板块发展的战略重心要向新园区转移,依托已经建成的新头孢、新制剂项目,加快推进“以原料药为主向以制剂药为主”的战略转型,选准重点攻关方向,打造一批高技术含量、高附加值、有竞争力的拳头产品,以产品结构调整促进整个产业的转型升级,积极与国内外知名企业进行合作,引进资金、引进产品、引进管理;航空板块要进一步优化航空自主动力体系,加快培育特色品牌、提升运营品质,重点培育房地产、旅游投资、酒店餐饮、文化传媒等产业,形成“以地补天”的大格局。

中国企业 巧借中阿经贸论坛开拓阿拉伯市场

□ 赵倩 张亮

2012 宁洽会暨第三届中阿经贸论坛刚刚在宁夏银川市落幕。记者在论坛期间采访时发现,很多中国企业负责人不停奔波于展会和论坛之间,争取利用这次盛会开拓阿拉伯市场。

山东伊斯兰国际贸易有限公司是一家主要从事清真食品生产的民营企业,其产品已成功进入 4 个非洲伊斯兰国家。公司高级顾问杨连民告诉记者,中国和伊斯兰国家关系一直不错,这是生意人最看重的。这次是公司第一次来参会,主要希望能和更多伊斯兰国家的商家接触并建立联系,为产品打开更广的销路。

据了解,本届大会共设置了 35 万平方米的展馆,包括清真食品 and 穆斯林用品展、能源化工产品展、文化交流展、特色商品展等板块,其中清真食品和穆斯林用品展均设置了两个展馆,面积有 9000 平方米。

近些年随着越来越多的阿拉伯国家对新能源产业的重视,中国能源企业也把目光聚焦到这些地区,本届大会就吸引了国电集团、华电集团等多家大型能源企业参展。

记者来到了连续两届参展的宁夏发电集团展位,公司计划经营部主任张小燕说,公司 2007 年开始介入新能源领域,目前生产的太阳能电池组件等主要出口到欧洲和澳大利亚。很多阿拉伯

国家有着丰富的太阳能、风能等资源,新能源市场潜力巨大。

张小燕告诉记者,去年公司借助论坛之机 and 约旦 C E C 公司签订了合作协议,虽然由于约旦国内新能源政策尚不明朗,但对方企业合作的意愿还是很明显的。“这几天有好几个阿拉伯国家政府官员和能源企业代表来跟我们谈,可见这个平台对企业打开阿拉伯市场确实有实际作用。”

考虑到投资洽谈的需要,同时也为国内各省区市搭建起与阿拉伯国家经贸交流的平台,论坛还精心设置了阿拉伯国家专场推介会、国内多省区市专场推介会等活动,促进中国企业与阿拉伯国家全方位、多领域的合作。

在中国 - 阿联酋商务投资论坛暨项目对接会上,来自两国工业制造、能源化工、工程建设、旅游航空、金融投资等领域的多家企业进行了有针对性的推介和洽谈。

中国电子科技集团公司外资项目主管郑滨说,从去年开始公司把相关业务拓展到沙特、叙利亚、伊拉克等阿拉伯国家。这次除了在项目对接会上做业务推介外,还跟阿联酋多家企业进行了接触。

“这次公司是受宁夏政府邀请来参会的,在参加了几个分论坛之后觉得论坛的专业性和针对性很强,为中阿双方企业直接对接搭建了平台,公司已决定明年还来参加。”郑滨说。

吉林省脑科医院又称吉林省神经精神病院、吉林省第三人民医院。是省直三级甲等专科医院,医疗保险、铁路医保、农村合作医疗定点医院。

吉林省脑科医院是吉林省唯一治疗脑病和精神疾病的专科医院,对治疗各种脑肿瘤、脑梗塞、脑血栓、脑出血、脑外伤、脑脓肿及精神分裂症、药物依赖、心理疾病、重症精神疾病等具有独特疗效。

医院注重人文关怀,以“精医、厚德、创新、图强”为医院院训,坚持以病人为中心,疗效好,价格低,让利于患者,是东北地区最大一所治疗脑病、精神疾病的医疗机构,是集医疗、

体,功能齐全、技术力量雄厚、环境优美的三级甲等专科医院。

医院先后被中共吉林省委、省政府评为“吉林省精神文明建设先进单位”,被省卫生厅评为“吉林省卫生厅厅直目标管理先进单位”、“职业道德建设先进单位”,被四平市人民政府评为“四平市模范单位”。

2012 年,医院又成立吉林省青少年心理矫治中心、吉林省抑郁症治疗中心。吉林省脑科医院将以竭诚的服务为您的健康保驾护航。

医院地址:吉林省四平市中央西路 98 号
接诊电话:0434—5081111

本栏目主持人:
赵长远:15144668118