

4 管理案例 Management Case

“一带一路”战略海上破题 尼加拉瓜大运河开工

被很多国际媒体热炒了近两年的尼加拉瓜大运河,当地时间 22 日在尼加拉瓜里瓦斯市开工建设。

尼加拉瓜位于中美洲中部,地理位置重要。尼加拉瓜人的“运河梦”可以追溯到 200 年前。2013 年 6 月 13 日,尼国会经表决批准了尼加拉瓜运河计划。2014 年 7 月 7 日,尼加拉瓜运河委员会批准运河项目的路线规划。

在记者拿到的权威资料中,关于尼加拉瓜大运河的相貌是这样描述的:运河线路从加勒比海侧的蓬塔戈尔达河,沿杜乐河进入尼加拉瓜湖,再到太平洋岸的布里托河口,全长约 276 公里,是巴拿马运河长度的三倍。航道规划底部宽度为 230 米-520 米,水深 27.6 米、航道的通过能力约 9100 艘/年,



● 富豪王靖

近一年来,中国商人、信威通信董事长兼总裁王靖,因其大手笔投资而获得国际媒体密集关注。他牵头在尼加拉瓜修建一条计划耗资 500 亿美元的大运河,并因此成立香港尼加拉瓜运河开发投资有限公司(HKND 集团),该公司已在去年成功获得大运河 100 年独家开发及经营管理权。他在去年宣布将在乌克兰合作建设总投资约 100 亿美元的克里米亚海港及工业园区项目,不过该项目受局势影响而“无限期暂停”。在外界看来,王靖的身份背景是个谜,尽管他本人一再表示自己只是“普通人”,国内外媒体仍猜测不断。日前,记者走进北京的信威大厦,对这位“神秘”商人进行了专访。

与总统儿子的私人友谊无关运河项目

记者:据说您和尼加拉瓜总统的儿子是朋友,这对于您拿到运河项目有何影响?

王靖:我和尼加拉瓜总统的儿子是朋友,这是事实,但这么大的项目,你能依赖谁是谁哥们,能把宝押在和谁的私人关系上吗?我们是朋友,而且是好朋友,他希望这个国家脱离贫困,拥有幸福,他的执著让我感动,但我们的友谊与这条运河没有逻辑关系,任何私人感情都无法承载运河这么沉甸甸的项目。

我们在尼加拉瓜这个项目完全是在公开、公平、公正、透明的法律框架内做的。比如首先有全民公投,公投过了,总统要提建议、议案,接着议会投票,有很多反对派、反对党、政治力量、社会力量,不是总统下命令就行了。议会多少票赞成、反对、弃权,这需要公开,根据投票再立法,成立相应的行政机构,比如尼加拉瓜运河管理委员会,谁有资格进

可通行船舶最大吨位达 40 万吨,计划 5 年内建成。40 万吨的大船,从委内瑞拉开往中国,将节约两个月的航行时间;而从上海到巴尔的摩,走尼加拉瓜运河航线要比苏伊士运河短 4000 公里,比绕过好望角短 7500 公里。修建期间预计创造 5 万就业岗位,运营期间预计创造 20 万就业岗位。

尼加拉瓜大运河的正式名称叫尼加拉瓜运河综合开发项目,除了运河外,还包括港口、自由贸易区、度假村、国际机场和公路,总体投资达到 500 亿美元。中国富商王靖成立的香港尼加拉瓜运河开发投资有限公司(简称 HKND 集团)拥有 100 年独家规划、设计及运营并管理尼加拉瓜运河和其他潜在项目的权益。

(谢戎彬)

神秘富豪王靖：拿下尼加拉瓜运河项目不是靠关系

入这个管理委员会,这些都是在法律框架、基础上操作的。

记者:参与运河项目过程中有竞争者吗?

王靖:当然有,不想评价别人,但解决掉了。

记者:尼加拉瓜运河项目为什么吸引您去做?

王靖:我想是基于三点。首先,人类社会发展到今天,地球现在需要这个运河的出现,且从来没有像今天这么迫切。人类贸易的需求爆炸性地增长,但海洋贸易的模式有变化吗?路径有变化吗?还是百年前的,沟通太平洋和大西洋的还是巴拿马运河,大部分货轮还是绕经南美洲的合恩角,小部分能走巴拿马运河的船还要排队,有时一两个月,甚至 3 个月。

第二是谁来干,什么样的团体来做,应该是有大型基础设施经验、投融资能力,有经济、技术、工程、经验等优势的企业。中国鼓励企业走出去,在经贸繁荣往来的基础上,促进民间友谊交往,这都是符合主旋律的,所有这些原因综合起来看,最有可能的是以中国企业为代表的公司。第三是,这件事需要有人来做。

记者:大运河项目耗资巨大,目前融资情况如何?

王靖:融资情况挺乐观的。我刚从宜昌回来,中国葛洲坝集团和我们刚签完投资协议,可能你们也看过徐工机械的公告,类似这种强强联合、合作还有十多个公告在后面。这十多家公司要深入参与运河项目中,都是有价值的企业,有中央企业、国有大型企业、外国企业,有金融机构、设备制造商、设计工程施工单位。运河是一个产业链,在产业链面,会有业界突出、居领军地位的企业加入。

记者:谁在运河项目的融资中占大头?

王靖:都是市场化,你的地位重,份额就大,地位轻,份额就小。当然,我们是最大头,是组织者、主导者,是业主、控股股东,投资中占的比例最大。



● 尼加拉瓜大运河开工

“我们不可能是皮包公司”

记者:关于克里米亚深水港项目,据说你们也受到一些质疑?

王靖:去年 12 月 5 日,我们签了框架协议后,分批派出大量专家。第一批 35 人,第二批接近 90 人,包括外国人,法律界如美国律所的,经济金融界的,工程师有澳大利亚和中国的。在克里米亚和当时政府座谈,包括当时的克里米亚几乎所有部长,对方提供了很多资料信息,没有人提出任何质疑,后来因为严峻的形势才撤回,这其中没听到任何质疑反对。签约时,我们有当时乌克兰政府所有的授权,有克里米亚政府所有授权。我们和当时的乌克兰总统亚努科维奇、当时克里米亚的总理等在北京都会晤了,如果是皮包公司,我相信是解释不通的。

记者:克里米亚深水港项目无限期暂停,尼加拉瓜大运河项目按计划进行中,对比这两个项目,您对满意程度如何打分?

王靖:总体上看,都是在计划中前进。从细节上说,有一些我们当初觉得特别难,但实际上没那么难,也有一些我们觉得挺容易,但实际上没那么容易的。所以从这个角度讲,我觉得很满意。尤其运河项目做了快两年了,我们总结了大量的经验和教训,有些地方可能当初考虑得不太周全,有些地方可能有点想当然,有些地方可能没有考虑到尼加拉瓜这个国家的特点,一旦发现就马上修正。大运河 2019 年通航了,将是厚厚的一本经验书,我愿意无偿让所有中国企业来看一看。

记者:运河公司目前有多少人?

王靖:运河公司就是为运河而成立的,成立之后邀请全球各个领域的顶尖企业和机构加入,有聘请来工作的,有签订合同委托来做课题研究的。我们作为业主、投资方、发展商对整个项目进行管理,现在尼加拉瓜现场估计有 500 人,都是科技人员,没有施工人员,我们还没施工。在中国国内,从事这件事,在这里领工资和签约的有 600 人,包括香港办

公室。运河公司总部在香港,但在香港人很少,可能有 30 个人。香港是个指挥中心、信息中转中心、决策发布中心,我差不多一个半月去一次,早上去晚上回,但天天有电视会议。内地有五六百人。

“不希望成为政治棋子”

记者:大运河项目您看重的是长期的过船收费,还是战略意义?

王靖:我们算了算,大概一年能收几十亿美元运河费。但这不是目的,沟通世界创造的价值是巨大的。这是商业行为,必须要盈利,不盈利股东不干,投资者也不会干,但真正的社会效益和商业效益不会分这么清。有巨大的社会效益,商业价值才能得到保障,因为商业价值得到保障,社会效益才能成功。

在商言商不涉及政治,是为了保护商业,我不希望成为某个政治的棋子,因为现在已经有多个国家在造谣了,甚至说某些国家要用武装力量保护这个运河,谣言满天飞,我不愿意做这个棋子,也不可能做这个棋子。

记者:对于大运河项目对当地环境可能带来的影响,您做了哪些工作?

王靖:非常具体,我们做了很多模型,包括麦肯锡做了大量模型,社会影响,环境影响,就业、教育、医疗、文化传承、历史都做了大量模型,都是非常积极地在推动当地进步。我们也在用各种方式和当地民众沟通,现在还在进行,省、区、村都在把民众组织起来。

记者:运河公司的资金来源是哪里?外电质疑您是不是有特殊背景?

王靖:来源是股东。作为大股东,我个人出资投了不少,最少的月也要七八百万美元,多的一个月需要 2000 万美元,是我个人的资金。

我没背景,真没有,我不能随便编。我跟政府、军队、共产党以及政治没有任何关系。我不是党员,只是群众。

(芮晓煜 褚大业)

第 9 届中国(深圳)国际茶博会圆满谢幕

本报讯(记者 彭慧)第 9 届中国(深圳)国际茶产业博览会暨紫砂、陶瓷、红木、茶具用品展于 12 月 21 日圆满闭幕。本届茶博会作为中国茶界年度收官之作,汇集了来自全国各地及韩国、英国、日本、新加坡、斯里兰卡、马来西亚等海内外诸国茶人,共同造就了一个世界茶业经济与文化的交流盛会。这是全球茶界精英汇聚的舞台。本届茶博会展馆面积达 72000 平方米,设立国际展位 3600 个,1000 家来自国内外 69 个名茶产区的龙头企业汇聚一堂,不仅集聚了大益、勐库戎氏、六大茶山、白沙溪、益阳茶厂、滇红集团、天之红、骏德、八马、尚亭、老记大红袍、品品香、天鼎、君山银针等国内品牌茶企来参展,还吸引了来自韩国、日本、马来西亚、新加坡、中国台湾、中国香港等海外国家和地区的展团、企业抱团亮相鹏城。

深圳茶博会,不仅成为广大茶企寻找经销代理、发布新品的平台,同时也跃升为企业品牌传播、提升形象、增加与消费者互动的“体验馆”。展会现场茶空间设计理念尤为突显,馆内展位特装形象相较往届更上一层楼。

本届茶博会除了展示全国各大名茶产区的名茶外,还增大了茶人布衣、禅茶服饰、茶空间设计、茶生活概念、茶器具、紫砂陶艺、茶馆家具、书画等茶叶衍生品的展示比例,展现形式丰富多样,极大地丰富了人们对“茶博会”的理解。

深圳茶博会早已超越单纯茶叶的概念,现在已成为国人以茶为缘起的现代生活展。随着中国茶产业的不断发展,近年来茶业界渐渐新兴起茶道、茶席、茶点、茶服、茶器、茶会、茶空间等茶道美学各个方面,可谓是包罗万象。那如何把这些新的产业元素与传统茶业融合在一起,增加产业新的经济增长点呢?这是值得茶业全产业链企业思考的一个问题。

四天的展会,60 多场茶经济、茶文化相关的活动,数万茶友的热情参与,使得深圳茶博会热闹非凡;国内外及海内外的资深茶人的加盟,也使得各项茶事更权威、更专业。绵延数千年的茶文化正走在复兴、强大的路上!

作为本届盛会的特别活动,“未来·战略——2014 全国茶业经销商大会”隆重举行。大会以“新商业形态下的厂商关系——合作·共赢·创新”为议题。和君咨询集团合伙人、茶产业事业部总经理蒋同先生担纲嘉宾主持,与论坛嘉宾——中国十大营销专家朱玉童,中国资深战略营销专家、华茶金融与管理研究院院长张心忠,原海雅集团副总裁、资深品牌运营专家刘维壮,艺福堂总经理金勇,中华茶联联盟秘书长陆洪波,以及六大茶类厂商领袖代表,围绕“经销商如何明晰自身经营定位和发展策略”、“如何缔造茶企与经销商的合作共赢关系”、“如何应用新媒体营销”三大话题展开对话,同时,与现场近千名经销商代表们充分互动,分享、探讨中国茶业“新商业形态下的厂商关系”,以及中国茶商的营销发展新路。

让我们走进川黔快车,一个充满活力的川黔二组雷锋示范点,以旅客需求为导向“你们真是活雷锋啊”——用行动诠释服务

■ 本报记者 樊瑛 张建忠 摄影 丹雯

2010 年 8 月川黔快车开行以来,得到了几十封旅客表扬信和“拾金不昧”、“服务旅客高标准,列车途中救扶伤”等锦旗。先后又获得 2012 度“成都铁路路先进集体”,2014 年“工人先锋号”称号。

班组始终把川黔快车“以旅客需求为导向”的服务理念,作为全体工作的核心,坚持“以服务为宗旨,待旅客如亲人”,秉承“贵在坚持,客在心中”的贵客精神,用精在标准上,细在服务中,巧在工作环节里的“精、细、巧”工作法,在细微处用心,从点滴事做起,以贴心周到的服务全力打造“乘川黔快车,享优质服务”服务品牌。

“你们真是活雷锋啊”——用行动诠释服务理念

在服务旅客上,班组始终牢记川黔快车服务理念,以勤为主话当先,真正做到“服务旅客想在前,准备工作做在前,见到旅客笑在前,老幼病残扶在前,困难旅客帮在前”五个在前,让南来北往的旅客感受到浓浓的亲情和旅客的高度赞扬。

2014 年 7 月 14 日值乘 T8898 次列车,由于持续暴雨造成线路塌方,列车绕道运行,造成列车晚点二十两个小时,车厢旅客情绪十分急躁,列车长张霞一边让广播做好解释工作,一边让各车厢列车员做好各项服务工作,同时亲自到车厢里对旅客逐个进行安抚工作。由于没有餐车,考虑到车上 1000 多名旅客餐饮问题,列车长张霞联系车站为旅客送

来方便面、八宝粥、和矿泉水。

“老大爷,不要着急,您喝点水。”7 号车厢列车员杨欧把水递到 5 号下铺老人面前,老人名叫何立贤,今年 94 岁了,听说晚点十几个小时了心里十分焦急,看着列车员递上的热气腾腾的开水,心里多了分暖意,原本由于晚点焦急的心情顿时平稳下来。“同志,还好吧,列车晚点了坚持一下,有什么需要告诉我”,加 2 车列车员刘学玉来到 22 号下铺对旅客关心的询问道。该名旅客名叫姚绍堂,60 岁,在家摔倒引起腰椎骨折,准备转院去成都治疗,已经联系好医院来接,现在列车晚点,心里也十分焦急。列车员刘学玉一边为姚绍堂倒来开水,一边安抚他,看着列车员刘学玉忙前忙后,嘘寒问暖,旅客姚绍堂很不好意思说道:“没事,没事,你们辛苦了。”加 1 车旅客带着一名十个月的婴儿,不知会晚点,准备的牛奶已经喝完,现在小孩哭的厉害,列车员谢艳得知后拿出自己买的牛奶递到旅客手上。旅客接过牛奶感激地说:谢谢你,你们的服务太好了。天灾我们避免不了,晚点我们控制不了,但服务我们做得到。在川黔二组全体工作人员齐心协力下,列车经过 34 小时 25 分的旅行安全达到成都东站,平安的将旅客护送到站。

2014 年 8 月 31 日值乘 T8898 次列车,在贵阳站上来一位坐着轮椅的老人,这名旅客名叫张德云,62 岁,行动不便,他同行人是他的老伴,也有 61 岁,上车的时候是来送他的家人背他上车的,第二天列车到了成都东站,列车长杨金国得知来接他们的家人没有进得了站,二话不说弯下腰对老人说:来,我背你出去。列车长杨金国把老人背出车厢,把他放



● 爱心使者

在轮椅上坐好,联系成都东车站值班员将其安全的送出站。张德云老人拉着杨车长的手感激地说:你们真是活雷锋啊。像这样的事例层出不穷,数不胜数。这些只是无数趟乘务工作中的点滴浓缩,但也正是这些小事诠释了川黔快车“以旅客需求为导向”的服务理念。

“从细微处着手”——彰显舍小家为大家

从细微处着手,这趟川黔快车是“夕发朝至”列车,全程都在夜间运行,列车上准备了小阅读凳为睡不着的旅客看书、聊天,还为带婴儿的旅客准备了宝贝小枕头,为解决关灯后起夜,找东西的旅客照明之需,还在每节车厢配置了小台灯和小手电,为了更好地对重点旅客提供服务,方便老年人及行动不便的旅客运送行李,班组配备了小拖车。针对卧铺车厢两端离门近,人员过住时不时发出关门的碰撞声,影响旅客休息,特意制作布制消音



● 川黔二组认真地学习

带安装在通过门上,是关门撞击声得到消除。这样也避免旅客夹伤,碰伤。

川黔二组共有职工 15 名,其中女职工 12 名,男职工 3 名,平均年龄 28 岁,沿线职工占班组三分之一,由于工作要求,出乘这一天必须学习,沿线职工头一天晚上凌晨四、五点就要坐火车赶来学习,在这样艰苦的条件下,没有一个人请假,都按时的来到学习室学习。列车长张霞家住在遵义,为了更好地打造川黔快车品牌,加强自己的业务能力,经常参加段和车队学习,有时候几个星期都不能回家,有时她开玩笑地说:“儿子打电话来说,妈妈你再不回家我都要叫你阿姨了。”张车长深知责任重担,一刻也不能松懈,只能舍小家为大家。我们这趟列车是夕发朝至,为了旅客能踏踏实实睡好觉,安全无事的到站,列车员“通宵达旦”的工作到第二天,一刻也没有闭眼。到了成都大家都是吃了早饭,赶紧到公寓补充睡眠,以便下午出乘保持精力充沛,更好地为旅客服务。



● 川黔二组列队出乘

“真谛在于真情付出”——用最真挚的服务温暖旅客

川黔二组在标准作业上,强抓基础工作,练好基本功,利用出乘会加强职工业务学习,普通话培训,不断提高业务水平。班组骨干当好带头人,为班组职工做好表率作用。营造和谐氛围,加强班组的活力、凝聚力。班组时刻谨记“安全第一”思想,把安全工作作为首要任务,自觉遵守各项安全管理规定,积极参加段组织的消防培训、反恐防暴培训和演练,在工作中时刻做好对旅客安全注意事项的提醒,把旅客顺利平安地送达目的地。

服务的真谛在于真情付出,服务的境界在于让旅客感动。川黔二组全体职工凭着对本职工作的满腔热情 and 责任感,用最甜美的笑容迎送旅客,用最真挚的服务温暖旅客、用最专业的技能帮助旅客,为旅客创造一个安定有序、舒适宜人、充满活力的旅行环境。