



西城企业文化建设成果展示(七)

企业文化 凝聚团队力量

——西城区企业文化建设侧记

□西轩

北京市新街口百货有限公司 员企共建有生命力的企业

“立体化”培训 成为员工腾飞的摇篮

员工是一家企业最重要的组成部分，员工整体素质的提高也将有力带动企业各方面的发展。从新街口百货一名一线售货员开始一步步成长为商场经理的段丽彩，对这些道理有着更为深刻的理解。从2004年段丽彩成为企业的“掌门人”开始，员工培训便成了新街口百货上上下下极为重要的工作之一。

“随着人们生活条件的逐渐改善，企业员工关注的不再是‘铁饭碗’，而是自身发展的机遇，企业为员工制定的立体式培训，将成为企业员工谋求更高发展的基石。”新街口百货工会主席告诉笔者。

2006年，在全国各行各业喜迎奥运的大环境下，新街口百货响应国家号召，通过了北京市商联会以及北京市商业服务业迎奥运协调领导小组的审核，成为北

京市商业引厂进店员工培训单位。从那时起，新街口百货便可以自主完成对新入职员工培训到颁发职业资格证书的全套流程。为了确保企业员工全部实现持证上岗，新街口百货设置专人开展培训工作，以《商业企业员工培训手册》为主要教材，对所有进场的信息员进行岗前培训，在企业与厂家双方认定基本合格、同意办理正式手续后，企业还要进行不少于24学时的持证上岗培训。

在日常工作中，为了提高员工的整体素质，新街口百货还首创了“班前十分钟学习法”。由企业出资购买图书分发到各楼层，利用上班前十分钟时间，由各班组组织进行阅读讨论。

近些年来，企业工作会召开的形式也有了很大的转变，从以前念总结、讲思路，到增加了专题研讨的内容，又转变为现场笔试题答题、当众脱稿演讲、现场提问，不断锻炼员工的分析问题和应变的能力。如今企业还会根据员工



的个人情况逐一出题，使考核更具针对性，这样一来不仅激发了员工们学习钻研的积极性，也真正锻炼了员工们的综合能力。

“以前普通话不标准，很少会主动在大家面前阐述自己的观点，通过班前十分钟的阅读讨论和工作会考核，自己也终于突破了‘心魔’，现在无论在哪，也都能做到游刃有余了。”新街口百货员工小蒋说道。

让员工参与 企业发展规划

员工和管理者只是分工不

同，却都是企业的主人，只有充分尊重员工，让员工参与到企业发展规划中来，员工才能真正视企业为家。

新街口百货从很早就建立起工会组织，工资集体协商、职工代表大会、企务公开等企业民主管理制度建设也已非常完善。据了解，近些年来，随着企业经营效益的不断提高，新街口百货职工逐年工资涨幅都在10%~15%之间。

按照新街口百货上属企业北京华兴新业商贸有限责任公司关于开展好“职工合理化建议活动”的要求，2012年，企业在全

体干部员工中开展“我为企业持续发展献一言”合理化建议征集活动，通过专题座谈、走访慰问、个别交流等形式，征求员工的意见和建议，倾听员工的需求。经过归纳整理，建议集中涉及经营调整、促销增效、员工培训、服务管理、人才培养等9项内容，共征集到建议136件，227条。

新街口百货工会主席告诉笔者，商场在改造货场环境的同时，还进行了无障碍设施的改造和完善，增加了无障碍卫生间，在一楼明显位置增设了轮椅，还在电梯内增设了语音导盲提示，这些改变都是通过员工合理化建议实现的。当员工意识到自己的建议真能被企业接受并施行后，他们的积极性也就更高了。

对新街口百货来说，让员工参与企业民主管理，不仅能激发员工的主人翁意识，还能集中多数人的智慧，最终实现全员经营。毕竟一个民主的企业，才是真正有生命力的企业。

北京瑞驰大酒店

让工会成为企业前行的润滑剂

民主管理 让职工拥有话语权

与管理者公开辩驳，这在很多职工看来，是不可能发生的故事。

“管理者代表的是企业的权威，怎么可能让普通职工去挑战？”“我可不敢，这样的话今后还怎么跟企业干下去啊。”问到这种问题时，很多人都这样回答。

而就在今年年初，北京瑞驰大酒店的一间会议室却俨然成为了一个民间“法庭”，在企业领导和工会的监督下，来自瑞驰大酒店的十余名职工就与他们的直接管理者进行了一场“面对面”的对话，职工们的目的很明确，要把大家日常不满意的地方统统反馈上去。

“平常我们的工作就非常辛苦，企业对我们这些职工也非常不错，但这个新上任的部门负责人却引起了大家的反感。”一名职工告诉笔者。

原来，瑞驰大酒店改制以来，很多岗位的职工都是企业从社会上重新招聘的，这次引得大家不满的是刚刚调任的酒店某部门的负责人。自上任后，该部门负责人由于自身的管理习惯，在管理态度上引起了该部门职工的不满。企业工会在得知这一情况后，发现此事并非个例，便上报企业领导，最终在企业的支持下，召开职工代表大会，由职工代表与该部门负责人当面交流，在全体职工和企业领导的共同监督下，职工们的意见得到了充分的尊重，该部门负责人也受到了公开批评，并处以撤职处分。

在椿树社区，瑞驰大酒店的民主管理工作得到了很多人的认可，酒店总经理告诉笔者，工会组织是以维护员工的根本利益为基础的，企业看重企务公开和民主管理就是看重了工会组织在企业与职工之间发挥的连接作用，同时企业也希望通过这种民主管理的新模式为企业管理者提供一条新的思路，推动企业不断向前发展。



关心帮扶 让职工获得尊重

“让你重新摆一遍你没听到吗？”“我付过钱就该听我的，你少废话！”站在走廊里，赵文龙就听到了一声高过一声的吵闹。

吵闹声是从酒店商务会议室传出来的，那天，这间会议室被一家企业预定下来，前期双方沟通一直不错，为何突然出现现在这样的情形，赵文龙也很疑惑。推开会议室的大门，赵文龙便看见一直被客人辱骂的会议室服务员小美（化名），这时的她早已

泪流满面，只是不知所措的站在客人面前。

赵文龙赶紧走到顾客面前，“你先下去休息，这里我来处理。”赵文龙一边安慰，一边将小美拉到了自己身后。

原来，该名顾客在预定房间时，就曾对这间会议室的摆放做过要求，小美也事先根据顾客的要求对会议室做出了整理。会议定在当天下午举行，上午，该名顾客就提前来酒店查看会议室的准备情况，最后他不仅推翻了自己以前的摆放要求，还在小美主动配合他调整摆放位置的情况下对其进行长时间的辱骂，不明原因的小美只好托同事将赵文龙找

来帮助调解。

赵文龙告诉笔者，该名顾客在随后的沟通中逐渐冷静了下来，原来，更改会议室摆放不是他个人的意见，该顾客只是其在企业办公室的一名普通工作人员，其企业领导对会议室摆放三番五次的更改也让他自己大为光火，冲动之下，他便迁怒于小美，吵闹也随之出现。

在帮助顾客完成了会议室的最终摆放后，赵文龙又主动找到了小美，将事情的原委向小美做了解释，并转达了顾客对她的歉意。赵文龙告诉笔者，在服务行业，顾客与职工发生争执的事件时有发生，如果是由于职工自身原因导致顾客不满意，企业一定会进行批评教育，但是如果是因为顾客的问题，那企业便有责任给职工一个解释。

“我要明确告诉小美，这件事情的过错不在于她，否则的话，在她的心里，这件事是个阴影。说不定还以为企业会将责任算在她的身上，这对她是非常不公平的。”赵文龙说道。