



西城企业文化建设成果展示(二十)

# 建设企业文化 凝聚团队力量

——西城区企业文化建设侧记

□西轩

## 北京市同湘会餐饮有限公司 “同湘”的亲情

北京市同湘会餐饮有限公司(以下简称“同湘会”)隶属广州市同湘会饮食有限公司,其总公司创建于2000年,总部设在广州市天河区,是一家以“湘情”为主题风格,专业经营“精品湘菜”的连锁餐饮企业,是广州唯一不对外加盟的连锁湘菜品牌,也是广州餐饮行业标杆企业。同湘会旗下各分店均坐落在繁华市区主要干道,店面环境、出品、服务都力争完善,着力塑造湘菜之典范。自创建十余年来,同湘会坚持“以精久谋强大”的发展理念,以“打造中国湘菜直营连锁第一品牌”为目标,现已成为拥有二十余家直营分店,员工总人数逾1200人,年营业额超亿元的知名连锁餐饮企业。

2010年,同湘会第十四分店在中国政治经济文化中心首都北京西城区隆重开业,至此,逐步形成以广州为总部据点,以其它中心大都会城市为分网点的战略布局,从而进一步提高同湘会品牌享誉大中华的知名度和美誉度。

### 制度无情人有情

翻看同湘会专门制定的员工手册,厚厚的小册子里各岗位工作的规章制度可谓面面俱到,无规矩不成方圆,规章制度存在的必要性毋庸置疑,制度的实施更是为了企业的整体发展,但楼面主任小玲告诉笔者,在同湘会,看似冰冷的规章制度下隐藏的是企业浓浓的温情。

那天中午,小玲将一群客人引领至座位上,协助工作人员点餐,像往常一样,通知后厨后她便将客人所点菜品报于吧台下单。等到客人用餐完毕,服务员将单据送给客人核对时却出现了意外。原来,单据上客人点的两道菜品由于原料不足被后厨退单,而吧台给出的最后单据却没有把这两道菜品的钱去掉,客人核对后非常不满。得知这一情况,小玲赶紧去向客人道歉,并主动为客人打折。但客人认为餐厅是故意这样,要求免单。为了使餐厅就餐环境得到保障,小玲



只好做了同意免单的决定。而这个决定背后,却违反了企业的规章制度,客人消费的将近600元需要她自己垫付。

笔者了解到,餐厅在客人付账前主动请客人核对单据就是为了纠正可能出现的错误,发现吧台单据有误及时修正,并且主动提出可以打折优惠后,客人要求免单的要求其实是不合理的,在这种情况下免单,确实不符合企业的规章制度。

“规定并没有错,但这样的损失对于小玲来说,显然太过沉重。”同湘会代理店长彭中文告诉笔者,规定是死的,但人是活

的,在同湘会的企业文化里,有一条就叫做“规则无情人有情”,小玲违反规则是为了保障餐厅运营环境,我们就不可能让她独自承担损失。在彭中文的号召下,大家同意从各部门抽取活动资金和小玲一起分担。

“如果一下子被扣几百块钱,我一定伤心死了。但领导告诉我,大家都是‘同湘人’,就不会让我独自承受。”小玲说道。

### 每逢佳节“不”思亲

同湘会主营湘、粤菜系,为了保证菜品的质量,后厨主要成

员大都来自湖南和广东,其余工作人员也基本上都是来自各省市的“北漂”人员,虽不是真正意义上的同乡,但在同湘会里,企业始终关注着员工工作之外的生活。

为了减轻员工的经济负担,在同湘会筹备开业起,员工的宿舍也在同步修建改造中。建成的员工宿舍离店面只有几分钟的路程。每年,同湘会工会组织还会向总部申请各部门员工专项活动资金,为职工们的业余生活增光添彩,聚餐、郊游、唱歌,这些活动几乎每个月都有,为了让远离家乡的员工在企业里感受到家庭的温暖,春节的团年宴,春晚联欢更不能少,在同湘会里,每个人几乎都有种每逢佳节“不”思亲的情绪。

“餐厅里有一间大房间是我们的员工影院,那里有整套的家庭影院,企业也会根据我们的喜好时常更新片子,在工作不忙的时候,大家一块儿在沙发上看电影,聊聊天儿,不就和在家一样嘛!”员工向华说道。

## 北京东兆长泰投资集团有限公司 职工是企业真正的竞争力

### “蓝领工人”是企业的财富

“东兆华美(东兆长泰下属企业)装饰镶贴工施东波荣获决赛理论、实操总分第五名,被命名为‘技术能手’”。1月22日在北京市第三届职业技能大赛表彰大会上,这项结果一经颁布立即轰动了全场。

“这么年轻,听说是86年的”、“我们建筑行业还是后继有人,后生可畏啊。”

拿着沉甸甸的“国家一级职业资格证书”,施东波心里暗暗对自己说:“大家的付出总算没有白费”。要知道这场由北京市住建委、北京市人保局、北京市总工会等14家政府单位主办的职业技能大赛可谓高手如林。600多名选手、历时三个多月,经过初赛、复赛、决赛层层选拔,最后角逐的仅仅是十个名额。“没有企业的关注和支持,我这辈子都不可能走上这样的舞台!”激动之余,施东波告诉笔者。

“在家上学时都没见过你拿过什么奖状,现在工作竟然可以拿到国家级的证书,还是你们公司

培养得好。”当施东波将获奖证书拿给父母看后,父母的脸上露出了欣慰的笑容。“真是360行,行行出状元。你要继续努力不能自满,争取以更好的成绩回报那些帮助过你的人”。父母叮嘱道。

获奖后的施东波也更加勤勉和谦虚,开始耐心地向工友传授技术。他说:“我取得的荣誉是企业给我创造的机会和条件。我能帮助大家一起提高技术,使项目部的整体施工质量有所提高,才是我最大的荣耀。”在施东波的带动下,以前对于工作技艺和职业大赛没有兴趣的工友开始重视自身的“修炼”。“有一天我也要像你一样”,其他人也不甘落后开始暗暗向他发出挑战。没能取得名次的黄凯告诉笔者,今后要更加刻苦地学习,争取明年再去参赛,为自己和企业增光添彩。

### 多样化培训职工成长

在很多同龄人看来,刚满30岁的秦艳华在职业生涯的这一阶段足以算的上成功,从某房地产企业转投东兆长泰的两年时间里,她从企业总部的一名法律主



管成长为北京二建法律事务部经理,这种晋升速度令人刮目。

从一颗螺丝钉到区域负责人的飞跃,在秦艳华看来,除了自己的能力,还要归功于企业的信任和极具针对性的培养方式。

“最初在机关从事法律事务工作,就一直承担着比较重的压力,经过前辈的支持和点拨,慢慢便能自如地处理自己的工作,而这时,企业又会将专业知识之外的管理任务交给我,让我不断锻炼着自身各方面的能力。”秦艳华告诉笔者,企业人性化的关怀和高度信任后的管理放权使她在短时间内得到了快速成长。作为一家涉及多行业的投资企业,针对职工自身素质和岗位的不同,企业也会有多样化的培训方

式与之匹配。

笔者了解到,由于企业矿产、建筑等行业一线职工文化程度较低,劳动技能较差,法制道德观念、政治政策知识较为薄弱。正是这些岗位职工的可替代性,许多企业往往认为不值得在他们身上投入,对一线职工的教育培训可以说是一张白纸。

而在东兆长泰,企业不仅在福利待遇、权益保障上让一线职工享有与高端人才同样的权利,同时还加强了对他们的教育和培训,让低层岗位职工的综合素质得到全面提高。

首先,公司坚持职工入场教育制度。即施工队伍进入现场前,对其介绍工程项目内容,进行技术交底,提出劳动技能、操

作规范、施工质量要求,讲授安全生产知识,严明劳动纪律等。

其次,为使对职工的教育培训经常化、全面化,收到更好效果,企业从2002年开始创办了职工夜校,搭起了一线职工转化、提升的良好平台。如今,集团公司所属的18个分公司都普遍办起了夜校。对人数庞大、文化基础薄弱、工作任务重的职工,夜校还采取流动上门授课方式。内容从文化知识、建筑业务知识、建筑行业及集团公司各种规章制度到时事政治、法律法规。

2002年至今,各类夜校已授课的内容科目达200多次,参加学习的职工达4万余人次,企业各行业一线职工的综合素质大大提高。