

把服务精神刻在骨子里

——记山西最美退役军人王中华

多次临危受命,始终不改初心,带领企业一路爬坡过坎,从经营困难到营收破亿,擦亮三晋老字号的品牌形象,他是并州饭店有限责任公司党委书记、董事长、总经理,2021年度“山西最美退役军人”王中华。

从坚忍不拔的军人成长为优秀的企业管理者,王中华始终坚守兵心,站在服务第一线,用拼搏和奋斗的经历,汗水与热血的交织,讲述着一名退役军人在时代中奋进的动人故事。

脱下军装,依然使命在肩

结束十年军旅生涯,王中华转业到地方,先后在多家企业担任负责人。从临危受命到助企脱困,外界评价他“敢干事”,在他看来,带领企业谋发展是最当紧的事。

2009年5月,王中华服从组织安排,来到并州饭店担任党委书记。彼时的并州饭店面临职工3个月没发工资的困境。为突破困局,王中华带领团队大刀阔斧进行经营管理制度改革,用3年时间稳定经营,高质量完成备受关注的并州饭店维修改造工作。当时的情形,王中华记忆犹新,“旧楼被推倒的那一刻,我流泪了。也有过担心,但很快就坚定起来。企业要想摆脱困境,必须破旧立新!”

军人出身的王中华遇事有股子迎难而上的韧劲儿。市委、市政府的鼎力支持,也给他吃了颗定心丸。从拆迁、新建、装修、调试到投入使用,用时仅半年,并州饭店的维修改造项目创造了五星级酒店工程建设的“太原速度”。

王中华笑言:“当初没想太多,只要对企业发展好的事,排除万难也要做好。”并州饭店旧貌换新颜,连续6年经营收入大幅增长,2017年起连续3年营收突破亿元大关。

一声召唤 扛起担当讲奉献

在王中华的办公室里,一张2300余人的巨幅照片格外引人注目。“这是部分工作人员在二青会青运村前的合影,我们圆满完成了市委、市政府交办的任务。”王中华介绍,言语中透着一份自豪。

2018年4月,王中华多了一个头衔——青运村常务副村长。并州饭店承担第二届全国青年运动会青运村的抵离、住宿服务、餐饮保障、商业运行管理等工作。

一家餐饮企业能承担起大型运动会繁重复杂的后勤保障工作吗?面对质疑声,王中华坦言:“那时候没有经验,只想着组织交办的任务,无论如何也要完成好。”

王中华带着团队一头扎进了青运村,把多年积累起来的整套优质服务流程高标准搬进青运村,抓学习、搞研究、拿方案、定规章、建机制、做培训……一支3000人的队伍开启了一场服务保障二青会的大会战。

35天的会期中,接待运动队862支、服务运动员10344名,创造了大型运动会运动员村接待人数最多和运行时间最长两个

2020年,一场突如其来的疫情,让酒店行业经营陷入冰点。“那时候是真难,他就带我们‘走出去’找出路。”工会主席刘建萍告诉记者,“高质量发展是他一直强调的,创新精神也是他带给我们的。”

发展智慧央厨,既是政府的安排部署,也是百姓的实际需求。敏锐嗅到商机的王中华带领团队开启了“智慧中央厨房+卫星食堂”的全新探索。

“他是军人作风,雷厉风行,要么不做,要做就奔着最高标准做。”在王中华身边工作了12年的副总经理杜坚说。目前一期建成的并州饭店智慧央厨配送基地,已为多所学校、社区、机关单位及部队、医院、大型赛事和会展会议等提供了高品质的社会化餐饮配送服务。“二期还在紧张建设中,在建设规模、质量标准、智能化水平和管理模式上,我们都将做到业内领先。建成后能达到日供10万份配餐规模。”杜坚介绍。

从迎客上门的传统服务到打造新业态,探索多元经营,王中华用前瞻性的眼光和全情投入带领企业奔走在转型路上。“只要真心热爱,就能用心用情做事。”在他看来,带领企业谋发展,是自己最大的使命。

“世界之最”,以“零失误、零事故、零投诉”的新纪录收获了尊重与掌声。

二青会后,王中华被评为“第二届全国青年运动会组织筹办工作先进个人”,这份荣誉见证着一位老兵践行承诺的担当。

“一家企业,不能只以经济效益作为取舍标准,该扛起的社会责任一定要扛。”王中华说。新冠疫情暴发后,在市内酒店普遍停业的情况下,王中华带领团队主动承担起国务院派驻山西省“防疫督导组专家”的生活保障工作,完成山西省第一、第四、第五、第十一批援鄂医疗队共计248名疫区返并医护人员为期3个月的封闭休养服务。下车时送上一束鲜花,进房间后送上一碗热腾腾的刀削面,离开时送上终身优惠的战“疫”荣誉卡,为接待好逆风而行的白衣天使,王中华和团队颇费心思。

无私奉献、执着苦干、果敢担当,这些融入血液的军人基因输送着源源不断的精神力量,“组织有需要,第一时间冲上前”是这位老兵始终坚守的信念。



图片由王中华本人提供

念好服务经 一颗兵心永不改

每天不到7点,王中华就来到办公室,开启一天的工作。厨房、客房、锅炉房、机房、配电室、冷库、仓库、工地……每天数万步的微信步数,勾画出了他的身影轨迹。

“你知道员工都怕你吗?”面对记者的提问,王中华严肃地说:“知道。慈不带兵,发现问题才能直面改正。”对待工作,王中华是出了名的严厉。

“他经常在一线,发现问题,现场督导,还常常杀个‘回马枪’。”总经理助理李巍说,“如果谁被点名,那一定是他亲自到现场发现的问题,不是听别人说的。”

晚上10时15分,值班经理桑明蕊发来巡查情况汇报信息,“客房现入住75间,还有7间预订,餐饮部各区域、康乐部均已结束营业,各岗位工作人员正常有序,公共区域卫生整洁。”收到信息后,王中华才起身回家。每晚必做的值班巡查汇报,就是他突击检查发现问题后采取的措施。

河南封丘营养餐致学生呕吐事件被报道后,智慧央厨配送基地总经理胡丽娜收到信息,“学生餐一定要高度重视,真真正正从心底深处担起责任。”自并州饭店智慧央厨承担学校放心午餐供应以来,王中华就把打造“放心餐、良心餐、营养餐”作为标准,要求团队严格执行。

同样的高标准严要求体现在日常管理的细微处。在并州饭店,顾客迎送、烧麦口感、水杯擦拭、地板清洁、工牌佩戴、泡茶水温……凡细微处,必有标准。“服务无小事,细节

决定成败。”王中华说,“军人的宗旨不就是为人民服务吗?现在从事这个行业,更应当好‘店小二’。一个不把宾客需求放心上,一个细节服务不足的酒店,是不会赢得社会认可的。”

作为当家人,王中华要做好两头服务。一头是顾客,一头是职工。“他就是个宽严相济的大家长,工作标准要求特别高,生活中对大家是真的好。”综合办公室主任罗智慧告诉记者。陆好娜是客房楼层的领班,说起家里出事,王中华带人第一时间赶到她老家帮忙的事,一度哽咽,“当时见王总和那么多领导来,太意外了,他们帮我处理事情还留了钱。并州饭店就像家一样温暖,我只有加倍努力工作,才能回报大家的恩情。”

提高职工食堂伙食标准,关心冬天员工宿舍温度,解决停车难问题,送优秀员工疗养,帮大家解决生活中遇到的困难事儿……王中华这个大家长,渐渐成了大家的主心骨。

让顾客有宾至如归的感觉,让职工把企业当家一样守护,是王中华的“服务经”。“脱下军装依然是个兵,我就是为大家服务的人。”他这样“定义”着自己的角色。

以谋发展服务企业,用责任心服务社会,死磕细节服务宾客,付出真心服务员工。10年戎军行,31年职业路,王中华把服务精神刻在了骨子里,不驰于空想,不骛于虚声,用一颗兵心,一份赤诚展现着退伍不褪色的军人风采。记者 王春宇

社区发放送餐卡 老年人吃上“暖心饭”

本报讯(记者 李涛 通讯员 郭瑶)“饭菜不重样,荤素搭配,不仅合口还健康。”西峪社区的王大爷对社区的“爱心送餐”服务相当满意,他不再为每天中午怎么吃饭发愁,到了饭点,就有专人把热乎乎的饭菜送过来,方便又实惠。12月5日万柏林消息,西峪社区结合“我为群众办实事”实践活动,为失独、高龄老人以及困难老党员等群体发放社区爱心送餐卡,提供免费送餐服务,受到居民称赞。

社区里有高龄老人、失独老人等,由于年龄偏大,手脚已不像年轻时一样灵活,每天做饭就成了一件难事。“总是点外卖对身

体也不好,可是做饭就得买菜、切菜、掌勺啥的,心里就直犯怵,做完饭还要刷锅、洗碗,挺累的。”王大爷这样说。不过,社区提供社区食堂免费送餐服务后,王大爷再也不用为每天的吃饭问题发愁了。

另外,为填补失独老人在精神生活方面的贫乏和空虚,减轻老人的孤独感和失落感,满足老人社会交往、归属、平等和尊重等需要,西峪社区在安排网格员为老人免费送餐的同时,号召社区党员志愿者和网格员到老人家中,拉家常、做家务,及时了解老人的身体状况和生活状况,帮助老人走出焦虑,过上幸福的晚年生活。

全面排查空洞 保障供水安全

本报讯(记者 任晓明)受降温影响,我市湿陷性黄土区域出现了不同程度的沉降。12月4日从市城乡管理局了解到,太原供水集团城南营销分公司已展开道路下空洞的排查,确保供水安全。

因10月份的连续降雨,双塔东街、东岗路均出现路面塌陷的情况。为确保供水管线安全运行,城南营销分公司按照主动预防、排除隐患的原则,制定了相应的空洞检测计划,对曾经发生路面下沉、塌陷、供水管线跑水等情况的道路,以

及东中环沿线、长风东街、建设南路、双塔东街等湿陷性黄土区域内主要道路和供水管线下方有防空设施的路段展开空洞检测。目前,检测完毕的7条道路,均未发现供水管线下方及周边有明显空洞的情况。

城南营销分公司将按计划,开展剩余道路的地下空洞检测工作,同时安排各区域负责人,加强对湿陷性黄土地区、大口径管线和主要输水管线的巡检力度,确保供水管线正常、安全运行。