

在平凡中书写感动

——商务管理公司以优质服务做好后勤保障纪实

本报记者王 维



中铁航服的微笑服务

刘建国 摄

(上接第一版)在姑娘们的心中有一条不能攻破的底线,那就是有了委屈、有了泪水只能留到工作结束之后,在工作岗位上只有微笑。一次,中国铁建领导会见外宾,一位客人在交换名片时,不小心用胳膊肘碰到了正在倒水的杨嘉豫,瞬间,滚烫的开水全都洒在了她的手背上,杨嘉豫只哆嗦了一下,就迅速调整好状态,直到把桌上的水擦拭干净,才礼貌地退出会场处理手上的烫伤。

担任大厦保安工作的小伙子们,坚持“来访登记,凭证入厦”的管理规定,却时常遇到来访人员的误解。有的来访者因证件不全等原因,硬闯大厦被阻拦后开始发飙,抓他们,挠他们,咬他们,有的甚至把墨汁泼到他们脸上,小伙子们总是打不还手,骂不还口,吃亏受辱,从无怨言。他们知道,自己肩负着维护中国铁建大厦安全稳定秩序、保卫中国铁建机关的职责。

无论严寒,无论酷暑,就是这些最普通的劳动者,以最朴实的劳动,守卫着中国铁建大厦的一方平安、祥和。

服务至上满足客户所需

作为要养活 600 多名员工的企业,当服务的延伸不仅不能带来任何收益,甚至有可能“赔本赚吆喝”时,将如何取舍?这是商务公司所属各家单位都要面临的抉择。

北京铁建医院有一句口号:治病救人要从便民利民做起。去年,他们在资金紧张的情况下,拿出十几万元购买了一台心脏除颤仪,东西摆在那儿也许一年都用不上,但关键时刻却能挽救生命。如果只算经济账,这台设备每次的治疗费只有十几元,恐怕多少年都无法收回成本。

铁建医院虽说门脸不大,这样的亏本买卖却没少做。为了方便上班族就医,他们将每天的门诊时间从 8 个小时延长到 13 个小时,午间也不休息,常常是所得收益还赶不上人工成本的支出,但他们一直坚持没有动摇。针对大院老年人多的特点,他们开展了家庭医生服务,组成了 9 个团队,与 65 岁以上老人、特别是那些老病号们签约,提供免费服务。曾经有位老病号旧病复发,需紧急送往 301 医院,而老人的血管又特别地难扎,铁建医院立即派长期为她服务的医生跟车过去,病人手术前的静脉注射多亏了这位医生。老人痊愈后感激不已,特意给医院送来一面锦旗。

在中国铁建大院,这样的感动每天都在发生。晚上加班回不去家,孩子吃饭怎么解决?这事儿不用着急,只要一个电话,机关餐厅那些贴心可爱的小姑娘们,会把您点好的饭菜亲手送到家里,同时也会把您的点餐送到办公桌前。就餐完毕,她们还会过来把碗筷收走,周到细致不亚于国际餐饮连锁机构。

姑娘们还将这份如火的热情延伸到了对外服务中,为中国铁建赢得了很多赞誉。大院里的另一家单位总政玉泉路干休所一对 80 多岁的空巢老人,住在 4 层,行动不便,楼里又没有电梯,春节期间保姆放假回家,老人的吃饭成了问题,姑娘们知道后,每天抢着给爷爷奶奶送饭,一个月后,老人的孩子来了,特地赶来表达谢意。

一位商务公司的员工告诉记者,再苦再累再多的付出都没有什么,只要能给大家带来方便和快乐就值了。

受部队传统的影响,大院里许多人仍然认为入户服务是理所当然,对物业服务正常的收费无法接受。为了减少与业主间的摩擦,物业中心也就顺其自然,除去材料费外,其他免费。这样一来,入户服务的活儿越来越多。有的家里要换个灯泡,挂幅画,有的家具坏了,墙上的磁砖掉了都要找物业,不,如果遭到业主投诉,会作为一次事故处理,并明确提出,不能把成本作为拒绝服务的借口。为保证服务质量,他们不能计较人工成本,只能增加聘用人员的数量,目前在一线服务的人数已比同样规模的小区多出一倍。

“业主的需要就是命令。”这句话已深入到每名员工的心中。一位 40 多岁的女业主找到大门保安,说自己 80 多岁的母亲一起生活,最近老人要去武警医院输液,而所住的楼没有电梯,无法将母亲从 5 楼弄下来,这位保安听后爽快答应下来。这之后,每周两次,他要背老人背上背下,如此坚持了两个月。

而有时,遇到类似的情况,业主也会把电话打给机关车队,车队的司机不仅要送病人到医院,还要时常充当“搬运工”的角色。在大院里,这些司机收入不高,却开热情,谁家的车出了故障,谁遇到了与车辆有关的问题,只要一个电话他们准保有求必应。

在效益论成败,以金钱比高低的今天,在我们身边,还有这样一批人,默默坚守着这个社会道德的高地。

创新服务打造特色品牌

民以食为天,这句话道出了总部机关食堂地位的重要;然而还有句老话叫众口难调,这也是食堂大师傅们最纠结的一件事。

人们在吃上总是“喜新厌旧”。就拿每天中午机关的工作餐来说,长年保持着 6 个菜、4 种左右的主食,按说还是挺丰富的,但时间一长大家就吃腻了。看着饭菜下得越来越慢,吃饭人数也在减少,铁建宾馆的管理者们意识到,不断创新菜品才是提升服务水平的唯一出路。

以创新打造品牌,以品牌的引领作用促进整体服务水平的提升,这也是商务公司重点抓好的一项工作。为了支持各单位把更多的资金投入提升服务质量中,从 2007 年开始,他们取消了每年对下属单位管理费的收取。有了这笔钱,院区物业服务中心改善了大院的安保设施;铁建医院添置了设备,通过装修改造改善了就医环境;机关餐厅开发出了更多的新菜品……

就在不久前,为了应对中午工作餐就餐人数的急剧增加,机关餐厅不得不再次扩大就餐面积,并通过改变桌椅摆放方式,尽可能利用更多的空间,满足更多人的需求。

就餐人数的增加,自然是奔着可口的饭菜。如今,不管机关员工的口味属于哪一“流派”,总能在工作餐中找到自己的所爱。新增的现场煲汤,美味营养;蘸酱小菜,新鲜爽口;夏季凉面,消暑解馋。随着现场面食制作的到来,食客们又有了更多的选择。在这些面食中既有各种口味的家常打卤面,担担面,抄手,也有在家很难吃到的莜麦蒸饺、熨斗、酸辣粉、烧麦等近 10 个品种。

不经意间,现场制作成了机关食堂的一大招牌,他们也

借势将这一特色发扬光大。如在对外窗口的早餐售卖中,要求每天现场制作品种不少于 5 个。为了开发出受欢迎的早餐,厨师们也是八仙过海,各显神通,有的甚至跑到街上的小摊点请教,带回了美味可口的鸡蛋灌饼等。

此外,他们还在院内及院门口开设了 3 个流动售卖点,销售的全部是自己制作的主食、熟食、小凉菜等,共 90 多个品种,不仅方便了居民生活,还带来了可观的经济收入。

而立志要做医疗行业“青花瓷二锅头”的铁建医院,则打出了中医治疗的特色品牌,他们聘请北京市中医按摩、针灸、疑难杂症治疗方面的专家每周定时坐诊。同时将体检作为拳头产品来打造,在铁建医院,体检人员只需支付大众化的费用,就能享受到几乎不用排队的 VIP 服务;对体检中发现的慢性病,他们会及时建档进行跟踪治疗,这也是其他体检机构没有的;还有社区出诊上门服务,目前也成了大院老人们离不开的项目。

和食堂一样,铁建医院也在创新中尝到了甜头。从 2007 年到 2013 年,门诊量从 5.8 万人增加到 15 万人,总收入增长了 91%,职工工资也水涨船高。

目前,商务公司所属单位,几乎家家都有可圈可点的“绝活”。警消队的小伙子们机智勇敢,打造了一个连续 5 年无人入室盗窃案件发生的平安大院。据一些在附近大院抓获的犯罪嫌疑人交待,他们作案的对象原是中国铁建大院,但因防范太严没有下手。业主们也许不会知道,每当夜深人静整个大院进入梦乡的时候,是这些小伙子在用双脚丈量着院里的每一寸土地,守护着 1600 户居民的平安。从夜里 12 点到早上 6 点,他们要在大院所有的楼宇前走上 12 趟,算下来,每人每天要走 8 公里的路程,如此的严防死守,怎能不叫犯罪分子闻风丧胆。而负责绿化工作的那些辛勤园丁们,则用默默的汗水,浇灌出了一个远近闻名的花园社区,引得附近居民慕名前来健身休闲;大厦的礼仪服务更是名声在外,她们已把服务的范围延伸到了中国铁建大厦之外;物业服务精心打造的北京市朝阳区来广营中国铁建国际城项目,成为中国铁建物业服务的样板。

在创新中追求更高更远,不仅使商务公司彰显了自身价值,也收获了丰厚回报。2013 年,公司实现营业收入 1.96 亿元、净利润 412 万元,全部超额完成中国铁建下达的年度指标。

苦练内功提升服务品质

嘴咬筷子、背夹棍子、头顶书本、膝盖夹纸,这不是在表演杂技,而是大厦礼仪部姑娘们每周 4 次的必修课。俗话说,台上一分钟,台下十年功。为了保持最美形体、最佳气质,姑娘们在繁忙的工作之余也不敢松懈,除了接受严格而又高强度的专业训练外,还要学习茶艺、插花、舞蹈、瑜伽。

礼仪服务讲究的是动作标准、整齐划一。在大型会议上,如果您细心观察就会发现,当姑娘们排成队出来倒水的时候,不仅像操场的士兵一样步伐整齐,就连手拿暖瓶的高度都不差毫厘。倒水的动作更是从容娴熟:用食指和中指稳稳夹住杯盖的把手,倒放在桌上,杯子加满水后,再拿起杯盖轻轻放回原处。这一连串的动作,几乎听不到任何声音,每一个人、每一个步骤都是同时开始又一同结束,仿佛有人在现场指挥,而这时她们也没有忘记保持队形,任何时候横竖都永远是一条直线。

可别小看这一招一式,没有几个月的勤学苦练是无法达标的。对姑娘们来说,这些还不算什么,最较劲的是臂力训练。服务会议不仅要倒水,还要负责打开水,装满水后 8 斤重的暖瓶一只手就要提 3 个,两只手负重近 50 斤。即使只拿一个暖瓶的时候,也不能像普通人那样轻松,瓶嘴要 90 度垂直向上,防止热水不小心流出伤及他人,而这要靠手腕以及小拇指力量的配合。刚来时手无缚鸡之力的姑娘们,都要经过半年的艰苦训练才能过关,其间免不了要忍受胳膊肿、手指胀的痛苦。

也许在人们的意识中,这些从事物业服务工作的只要肯吃苦就行,肚子里不需要太多的墨水。可在大厦物业服务中心副主任黄永明看来,这是对现代物业管理工作的不了解。就拿 5A 级的中国铁建大厦来说,支持大厦运转的有几十种现代化的设备,光他负责的那块就包括强电、弱电、制冷、综合维修。只是简单地熟悉这些,就耗去了他半年时间。工作上的吃力,让法学出身的小黄下决心重新“回炉”,这几年他边工作边学习,先后拿到了注册物业管理师证、物业项目负责人证、注册安全工程师证。

在物业公司,像小黄这样的“学霸”并不少见。光物业服务领域最难考的注册物业管理师证,他们就先后有 11 个人拿到。55 岁的院区物业服务中心绿化保洁部经理赵景武,去年也参加了这项考试,可惜没有考过,今年在继续备战,他说:“现在国家对物业行业的管理越来越严格,出台的法规、条例多达 50 多种,形势逼人,不学习已经无法胜任工作了。”

对员工们的学习热情,物业公司也是全力支持。他们规定,所有人员参加学习培训,其间耽误的工时全部视为出勤,考试合格,所有费用由公家报销。

除了个人的学习外,所属各单位也都开展了各种形式的统一培训。如铁建医院把 3 名新招收的研究生送到人民医院、301 医院进行为期 3 年的培训,并借助外聘专家开展导师带徒活动;院区物业中心和两家专业教育培训机构签约,对员工进行为期 3 个月的轮训;机关餐厅每周五下午,组织大厨们学习研究新菜品。

知不足者好学。浓厚的学习氛围,无疑为商务公司未来发展积蓄了更多的力量。

真诚服务赢得更多理解

常常听到有人抱怨,中铁航服的票价比网上的高,本次采访,记者也是带着同样的疑问。

航服的负责人没有回避这个敏感话题,而是让记者与她一起坐在电脑前,实地探究一下,票价到底高在哪儿?

点击进入某知名网站后,马上就跳出了去昆明机票 3 折的信息,再次点击了解详情,屏幕下方显示:不退不换,不能改签,票也只剩一张。“甚至很多情况下,真正预订时显示的却是无票。”这位负责人告诉记者,这就是低价票的奥秘所在。

2010 年 7 月 31 日中铁航服开门营业,这是中国铁建推进机票集中采购,实现降本增效的一项重大举措。成立近 4 年来,经过航服广大员工的努力,他们先后与国航、东航、海航、厦航、深航等航空公司签订了大客户协议,确保中国铁建员工无论何时何地都能享受到更多优惠的票价。而这个价格是航服在航空公司统一优惠价的基础上再给予中国铁建的折让价格。2011 年至 2013 年,他们通过票价优惠折让已为全系统节约机票成本 3050 万元。目前,东航、厦航在起飞前两小时对中国铁建免收退票费,这项优惠连政府采购中都没有。

特别是针对中国铁建海外工程越来越多,项目所在地比较集中的特点,中铁航服加大了与国外有关航空公司的合作,如与卡塔尔航空、埃塞俄比亚航空、阿联酋航空、新加坡航空、德国汉莎航空等有最低 3% 最高 28% 的优惠价,阿联酋航空的罗安达航线还为中国铁建提供劳务特价机票,单张优惠近 2000 元。

他们还致力于为系统内客户提供一系列增值服务,比如:免费升舱、提前锁定座位、提前更换登机牌、免费酒店预订、免费航空意外险等,这也是网上那些推出少量低价票的代理公司不可能做到的。

据中铁航服提供的数据显示,中国铁建员工购买 3 天以内机票的占到 90%,当天或提前一天的占 64%。常买机票的人都知道,网上二三折的机票大多要提前一个月购买,而因公出差又多数具有临时性,此时,不仅很难买到折扣票,甚至还会买不到票。每当这时,中铁航服就会大显身手,他们可以直接与各航空公司总部联系协调票源,不会耽误大家的行程。这样的事儿每天都在上演,却又是外人不可能知道的。

就在一个月前,一位集团公司老总因紧急公务到广州出差。在去机场的路上给航服打电话,要求帮助提前更换登机牌,这也是航服的一项增值服务。而当航服工作人员网上登录后发现系统已被锁死。原来这趟航班头等舱超售了 20 张,已不再办理登机手续,他们紧急与这家航空公司总部联系,通过总部协调,保证了这位领导顺利登机。

航服人用智慧和执著演绎着一个又一个这样的故事。2010 年 11 月,也是公司刚刚成立的时候,由于沙特项目完工,上万名劳务人员要撤回国内。当时的航服总经理带领业务人员赶到沙特现场办公,副总经理镇守国内,根据前方提供的人员名单,到达地点,与各大航空公司紧急协调。为预包机位,航服公司前后共垫付了 3000 多万元的机票款,最后,在国内外十几家航空公司的共同配合下,以最短时间、最优惠价格,将上万人全部顺利撤出,节省机票费一项就达 400 万元。不可想象,如果没有中铁航服的存在,又有哪家公司有这份能力、有这份爱心帮助中国铁建完成这次航空史上罕见的“大转移”?

目前,航服公司还与世界知名差旅管理第三方支付公司德国嘉惠合作,提供 70 多家航空公司的免费航空意外险最高保额 600 万元;每个月,他们还会给客户提供一个数量的免费升舱服务。航服负责人告诉记者,如果中国铁建集中采购的规模再扩大些,全系统还会享受到更多的实惠。

“没有最好,只有更好。”谈到商务管理公司的未来发展,周步科表示,他们将不断开发系统内的资源,将规模做大,在此基础上,跟随中国铁建“走出去”的步伐,将高品质的服务带到世界各地。



物业工人在修整绿篱

王文庆 摄



铁建医院热情服务社区居民

秦班超 摄



机关餐厅便民销售点

王文庆 摄



大厦礼仪部的姑娘进行业务训练

秦班超 摄