



宾馆综合体启动 2015 年度考核工作

本报讯 为了更好地总结经验,谋划 2016 年工作,根据年初下发的考核办法,从 12 月中旬开始,宾馆综合体陆续启动了 2015 年度安全生产综治维稳、党工团考评工作,后续还将进行服务质量、荣誉宣传等工作目标和年度经营指标考核,预计将在 1 月中旬完成所有考核工作。

尽管年度考核工作是每年年末的一项例行工作和一项规定动作,但宾馆领导

始终对考核工作高度重视,确保例行工作不走过程,规定动作不走样。相比以往,本次考核还与各单位的年度各类信息报送、专项工作完成、督促整改等事项相挂钩,使考核更具有效性、针对性。

年度目标责任考核工作作为推进工作落实的有效方法和手段,宾馆综合体已实施多年,形成了一套比较完整的制度化、科学化、规范化的考评体系,对加强各

项工作的开展,推动五洋又好又快地发展起到了积极的促进作用。

通过考核,宾馆综合体对各成员单位的各项工作有了更加全面了解,促进了综合体与各单位之间的沟通与协作。同时,通过考核,也让各成员单位加强自我认识,弥补不足,为今后更好地开展工作提供保障。

管理总部 办公室

五洋服务完成 2016-2017 年消耗品采购招标工作

本报讯 根据宾馆综合体“收益管理年”活动的目的和要求,为进一步推进收益管理年的落实,使公司的采购费用更趋于合理,供应商更加优质,12 月中旬,五洋服务对 2016-2017 年所需的消耗品进行了公开招标。

为做好此次招标工作,从 10 月初开始,财务部就积极地进行前期准备工作,并在公司领导的指导下和各职能部门的共同配合下,完成了包括清洁设

备、日常消耗品、工作服装、卫生用纸、垃圾袋在内的五大类招标文件。公司招标小组多次召开碰头会,从具体条款的拟定,到招标文件的编制、开标、评标等环节都一一予以明确。

12 月 11 日,由公司办公室、财务部以及项目部一线骨干人员共十余人组成的评标小组进行了评标工作,从标书、资质、注册资金、经营业绩、报价及售后服务等几个方面对供应商进行全方位评价。评

标小组认真对每一份标书打分,对供应商所提供的样品也一一比较,做到公平、公正、公开。

本次招标工作的圆满完成,不仅为公司以后的工作积累了宝贵的经验,更进一步强化了公司的内部管理,提升了公司集中采购管理的水平,为五洋服务的发展壮大打下了扎实的基础。

五洋服务 财务部

五洋服务举办法律知识大讲堂

本报讯 面对公司的快速发展和员工的不断增加,为了更好地实现对企业的管理,11 月 27 日下午,五洋公共服务公司举办了一场法律知识大讲堂活动,来自公司各职能部门和项目部的主要负责人共 60 余人参加。

本次法律知识大讲堂的主要内容为与劳动合同法有关的知识,包括招聘、签订劳动合同、试用期的约定、劳动合

同的解除、工资计算以及工伤认定等方面的内容。

讲课过程中,公司法律顾问以案例的形式有针对性地进行了讲解,期间穿插了类似快问快答的环节,气氛活跃,使听课人员能更加投入。同时,公司法律顾问对企业规章制度的建立和严谨性也特别进行了强调。对企业而言,有一套完善的规章制度,并严格按此执行,能有效避

免企业在运营过程中的风险,尤其对劳动密集型企业而言更为重要。

此次法律知识讲堂内容丰富,有针对性,对于基层管理人员而言简单易懂,能够有效地吸收,对职能部门员工而言也很有启发,加深了与会人员对专业法律知识的理解,达到了预期培训效果。

五洋服务 费佳宇

网络好评 (第 9 期)

■五洋·吴山居(携程网 11 月 15 日点评):日式的风格是我的最爱,走进悠长层次不齐的小道,让人感觉非常的安心。环境一级棒,早上还有早点,电话预约需要吃什么,一到就能吃。服务也是一流的,古色古香的氛围好美!

■宾馆本部(携程网 12 月 11 日点评):酒店位于浙一医院附近,位置非常好,离西湖也不远。房间整洁卫生干净,服务人员态度挺好……中西餐馆都在店中,非常方便,饮食卫生,质量也好。每次来杭州住该店。

■五洋公馆城站店(大众点评 12 月 5 日点评):来杭州四天旅游,每晚都住在这里……地方精致干净整洁,服务态度很好,很喜欢大堂的那个怀旧古典音响。接待前台很热情地介绍附近的旅游景点,好好。下次来住露台大房!……

■五洋公馆西湖店(去哪儿网 12 月 8 日点评):……前台的服务棒棒哒,去之前还发信息告诉我到宾馆的路线。顺着宾馆走大约 10 分钟就可以到西湖了……环境、装修风格比较有特色,走廊里古香古色,仿佛穿越到了民国,屋里卫生很干净,性价比很高,值得入住。

■五洋客栈(去哪儿网 12 月 7 日点评):这家酒店还是蛮不错的,浓郁的传统文化复古风,典雅也很有情调,在西湖附近,边上就是鼓楼,古色古香,诗情画意……夜晚望出去,夜景也还是蛮美的,订了特色榻榻米,还有一个大木桶,边泡澡边抬头看星空,哈哈好嘢。小露天蛮有情调的,虽说是冬天,但还是好愿意在外面吹吹风,以后来杭州还订这家……

■五洋之星建国店(艺龙网 12 月 1 日点评):连续住了一个礼拜,都是艺龙订的,有时睡过头,没按时去续,前台美女贴心地先做好了续住,感谢。

■五洋之星新华店(美团网 12 月 16 日点评):服务周到,卫生很好……已经住过 2 次,前台服务人员很亲切,一次因为 wifi 不好,后勤人员很晚了也立马来帮忙,真的很好,下次如果住酒店首选你们家,推荐给大家。管理总部 吕晓

图片新闻



12 月 5 日,省立同德医院举办陪护护理理论和操作考试,五洋服务项目部共有 5 名管理人员、17 名陪护员工参加,并获得市卫计委颁发的职业鉴定证书。



为进一步提升五洋·吴山居“南宋古韵”的主题特色,从 11 月底开始,吴山居推出免费品茗服务,提升了酒店文化氛围,深受住店客人的好评。

五洋大家谈 (第 41 期)

服务意识是指员工在与一切企业利益相关的人或企业交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识,即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望,它发自服务人员

的内心,是服务人员的一种本能和习惯。服务意识良好的人往往可以站在顾客的角度上考虑问题,发现问题,并提供更加优质的服务。

10 月下旬,公司安排新员工到浙江警官职业学院锦苑钱潮大厦进行为期半个月的实习。当得知自己被分在前厅部的时候,我有种压力

山大的感觉。前厅作为酒店的门面,员工的工作态度和

服务质量反映的是一个酒店的服务水准和管理水平,是给客人留下第一印象和最终印象的地方,所以岗位的重要性不言而喻。

作为迎宾,我所需做的就是引导客人、解答客人的询问、送别客人,还有就是注意酒店门前车辆的停放等等。看似简单的工作,在这半个月里我学到了很多,学会观察、预

判是必不可少的。看到徘徊的人,要主动上前去询问和帮

助;遇到客人不文明的行为要微笑着礼貌地劝阻,每天都感觉自己过得很充实。

服务意识的不同往往在服务中给客人留下不一样的印象。一个下雨天,酒店来了几个团队,车子停放在酒店门口,因为距离短很多人选择淋着雨跑过来。看到此情形,我和同事赶紧打着伞去迎接客人,客人们向我们微笑致谢。然而,让我佩服的是同事在给客人打伞的同时,还会很有礼貌提醒客人小心滑到。其实,宾馆正门放有小心地滑的告示牌,但同事却能做到不厌其烦地提醒每一位客人,让我看到了自己的不足。

服务无小事,这虽然是一件很小的事情,却反映出我跟他在服务意识上的差距,我也更加明白了服务意识有多么重要。

感谢公司给我此次学习的机会。在今后的工

作中,我将不断完善自我,提升自我,培养自己的服务意识,提高服务质量,争取早日成为一名合格的酒店人,为五洋的发展贡献自己的一份绵薄之力。

五洋服务 陈晨

人事经理信箱

问:享受生育保险待遇的条件?

答:职工享受生育保险待遇,应符合下列条件之一:

1、职工在生育时,用人单位已按规定为其办理参保登记手续,连续缴纳生育保险费 12 个月,符合国家、省、市规定条件生育的。

2、职工在实施计划生育手术时,用人单位已按规定为其办理生育保险参保登记手续的。

五洋连锁 办公室

第 69 期