

贺 青岛健力源营养配餐管理有限公司成立六周年 北京健力源餐饮管理有限公司成立



构建和谐企业 提高客户满意度



一个优秀企业，是一个不断战胜对手和自我、不断创新和发展的过程，而这一过程必须有企业的和谐做基础，因此，构建和谐企业是企业、社会发展的根本。和谐企业涵义有多个方面：员工福利待遇、内部矛盾、劳资关系、绩效考核、规章制度、学习培训、奖惩措施、供应商之间的关系、客户之间的关系、社会各方面的关系等等。下面，我就如何把健力源公司打造成和谐企业，谈谈个人看法和公司行为：

一、企业内部之间的和谐

1、全面贯彻以人为本，通过加强职工队伍建设，增强企业凝聚力和战斗力。群众是和谐之源，要坚持把职工作为构建和谐企业的第一要素，教育引导职工树立正确的世界观、人生观和价值观，正确处理职工与职工、职工与企业、职工与社会的关系，努力营造相互尊重、相互理解、支持、帮助、关怀的人文和谐氛围。在不断提高企业经济效益的同时，逐步做好职工的薪资待遇、劳动保障和社会福利等方面工作，通过为职工办实事、做好事、解难事，使职工充分享受企业发展的成果，架起一座职工与企业共同发展的和谐之桥。

2、大力营造良好的学习氛围，着力推进学习型部门、学习型班组建设。良好的职工素质是构建和谐企业的动力，要更加广泛深入地开展对职工的教育培训活动，以岗位技能培训、技术比武、安全知识竞赛、“新干班”学习等为重点，强化职工的教育培训工作，完善教育培训网络，全面整合和挖掘人力资源，推广和应用职工的技术创新成果，增加职工的技能提升和岗位晋升的机会，努力在公司营造学习工作化、工作学习化的良好氛围。

3、努力提升部门之间的团结协作水平，培育和宣扬企业的团队精神。份内的事情努力做好，份外的事情协作做好。凡事要以企业大局为重，以工作为重，我们健力源公司要坚决反对个人主义、小团体主义和自由散漫的无政府主义，企业决心下一步采取雷霆手段，加以防范和制止，以提高职工队伍尤其是干部队伍的责任心和责任感。

4、管理者要率先垂范，起到带头作用。俗话说：打铁须是自身硬。干部带好头，是做好一切工作的先决条件。这就要求管理者，在业务技能方面，做到学习上勤、业务上精、工作上实、纪律上严；在利益分配方面，做到吃苦在前、享受在后，处处考虑公司和员工的利益，不断提高自身的素质，树立自己的威信；在群众威信方面，做到严中有爱，公平公正，不徇私情，把

员工当成自己的兄弟姐妹看待，降低员工的流失率，让员工愿意跟着你干，开心地干，不断地从你那里学到知识，让员工有家的温暖；在培养后备人才方面，做到人人是人才的用人原则，把合适的人放到合适的位置上，充分调动员工的积极性，让员工对工作、对前途有信心。

在工作中，要多与员工交流沟通，及时解决他们遇到的各种困难；要多做一些员工的思想工作，多给员工做一些人生规划指导，多教一些员工做人做事的方法和道理，多教员工一些知识和技术，多给员工提供学习晋升的机会，不要把员工长时间留在自己身边，而限制或妨碍其自身发展；要严格管理员工，不要溺爱员工，不要袒护员工，否则适得其反。在生活上，要多关心员工，教育员工养成良好的生活习惯，想方设法、力所能及地改善员工的生活环境和生活水平，例如关心员工宿舍的卫生、冷热、安全等。

二、企业与外部利益相关者的和谐

企业外部利益相关者是指与企业有经济关系的关系人，包括：材料供应商、生产商、设备的供应所涉及的群体等等。企业只是对这些利益相关者的行为施加一定的影响，且有长期的合作关系，如果处理不好这种关系将直接影响企业的经济利益的实现，只有长期的和谐，才能保证企业利益的持续和稳定。

三、企业与外部环境的和谐

企业外部环境是指企业所处的地理、经济、政治、人文等方面的环境。在这种环境下，企业需要与外部环境保持同步，即应该保持对外部环境变动的观察和研究并随时从环境出发对自身的作为进行改造和制定决策，以便更好地适应环境影响，适应市场的开发和应用。与外部环境的和谐是企业的长期战略问题，这种和谐虽然不直接影响企业的生产活动和经营活动，但如果处理不好，它也间接影响企业的经济效益。

和谐也是社会生产力。如果一个企业内部组织、员工之间不能和谐共存，各自为政，甚至出现内部协调比外部协调还要困难的情况，那么这个企业是不健康的，也没有生机和活力。当然，企业追求的最终目标是提高经济效益，提高员工生活水平，这也是每一个管理者不懈追求的目标。要实现企业效益的持续增长，首先要落实科学发展观，注重企业各方面协调发展，构建和谐企业。以和谐促效益，以效益促和谐，使企业向着良性循环的轨迹发展。单纯追求效益，不注重和谐企业的建设，是企业的短期行为。多年来的实践证明，和谐是效益的基础，效益是和谐的保证，两者互为因果，互相促进。只有一手抓效益，一手抓和谐，职工的积极性才能得到充分发挥，职工在构建和谐企业中的主体作用才能充分显现，和谐与效益才能同步发展。

因此，在工作中要树立科学的发展观，用和谐理念统领企业发展全局，要适应新时期的改革与发展的环境，完善企业结构，建立和谐的劳动关系，健全企业诚信体系，不断提高客户的满意度，不断提高企业的核心竞争力，把企业做大、做强，在激烈的竞争中求生存、求发展，努力打造健力源百年品牌。

公司董事长、总经理：荐世新



企业发展 回报社会

——健力源热心公益事业——

青岛健力源营养配餐管理有限公司，是一家成立于2001年的大型民营企业，主要经营食堂管理、食材配送、快餐配送和农产品种植。近年来，我公司坚持“顾客至上、质量为本”的宗旨，通过不懈努力，得到了快速发展，2006年被授予“青岛市诚信企业”“山东省服务名牌”“中国商业信用企业”等荣誉称号。目前客户群达到30多家，并且大多是海尔集团、山东航空公司、上海通用公司、台湾富士康公司、香港招商局、日本佳士客、美国朗讯公司等国内外的知名公司。

伴随着企业的发展，青岛健力源营养配餐管理有限公司一直热衷于到社会公益事业，去感恩、回报社会，帮助那些急需帮助的人。

今年1月30日，青岛健力源营养配餐管理有限公司，通过烟台市“希望工程基金会”，在烟台市牟平区大山深处的玉林店小学举行了捐助仪式，把10500元现金和30个书包，分别发给了王晓宇等30名品学兼优但家境困难的同学，在场的师生和学生家长感动得抱以热烈的掌声。在捐助仪式上，我公司宣布，将连续五年，每年救助30名因家境困难而有辍学危险的山区孩子，每人每年350元，五年累计52500元。

1月10日，我公司向青岛市西仲路的特贫学生韦强捐赠了一台电脑。韦强的父母离异，奶奶有病在身，父亲腿部有残疾不能工作。被贫困所迫的小韦强，通过《半岛都市报》，向社会伸出了求助之手，热切希望有一台学习用的电脑。我公司总经理荐世新闻后，被韦强的学习精神所感动，欣然圆了他的电脑梦。收到电脑的小韦强表示：“今后一定努力学习，长大后回报社会。”

1月9日，我公司还带头为“青岛市残疾人基金会”捐款伍仟元，专项用于残疾人的“安居工程”，帮助解决低收入和社会弱势群体的住房问题，以推动和谐社会的建立和发展。

以上的捐助活动，只是青岛健力源营养配餐管理有限公司热心社会公益事业点点缩影。

葛富升(人力资源部)



提高管理技能 建设学习团队

——记第一期新干班——

人才生财。人才是世界上所有宝贵的资本中最宝贵最有决定意义的资本。日本经济起飞是领先技术和管理这两个轮子，而人才是车轴，没有车轴的轮子是不能起飞的。一个企业的成败，关键在于人才。人才是利润最高的资本。只要恰当投入并善加利用，就能给企业带来几倍甚至几十倍的利润。

我公司正处于不断扩大企业规模的旺盛发展阶段，现阶段公司现有人才状况以及吸纳人才的情况决定了企业的发展速度。为了给公司发掘人才，储备人才，人力资源部于2月24日至27日举办了第一届“新干班”的集中培训。除公司培训师外，其它专业讲师均由公司高层领导担任。本次新干班培训从公司的发展历程、企业文化为切入点，从健力源发展历程的点滴入手，共同探讨发展得失的同时，确定管理技能不足的方面，为下一步专业培训做好准备。

公司副总盖淑娥亲自讲授财务专业知识，由仓库管理延伸至成本预算，深入浅出的讲解，使我们的管理者掌握了起码的财务常识。

公司副总张淑卿就HACCP认证体系，公司在体系运做过程中有关食品安全的关键控制点以及食品安全管理常识都做了生动的讲解。

公司副总葛富升从管理者的智商讲到管理者的情商，从管理技能讲到管理素质，为本期学员做了一次高水平的管理情景展示。

新干班集训后，学员们纷纷发回培训心得。结合培训深刻地分析了自己工作中的不足，并进一步根据培训所学，为自己下一步工作的开展制定了可行性的规划。

第一期新干班培训圆满结束了，这将为我们的健力源公司人才的培养开辟了一条很好的道路。健力源的新干班会结合企业发展的实际不断开下去，为我们的企业培养出更多更好的符合企业发展需要的人才。

王玉峰(人力资源部)





案例分析

精细化的服务

--创造市场的感动

3月1号下了一场春雨，当胶南海尔中试餐厅员工看到雨后的地面给正在上班的海尔员工带来不便时，在主管相梅吉的带领下，顾不上休息主动帮助中试餐厅员工清扫地面积水，当看到有的中试餐厅员工被雨淋湿，怕他们感冒，立即熬了姜汤，给被雨淋湿的中试餐厅员工送去，他们的行为使中试餐厅员工非常感动，在本月例会上生活委员表示十分感谢，并强烈要求公司对这些员工给予表扬。

胶南海尔洗衣员工在今年一开始上班就感觉到健力源公司比去年有了很大的飞跃。使大家真正体会到我们大家庭的温暖。

今天又是2月2龙抬头的日子，健力源公司又为员工免费准备了糖豆其以用来表示对新的一年的美好祝福。三八妇女节健力源公司为女职工提供了小礼品并做了丰富的饭菜，给大家营造了节日的氛围。从根本上为全体员工想实事，办好事。为此胶南海尔洗衣机的全体员工真心的对公司及领导们表示感谢，并向海尔相关领导发了对健力源的表扬信。

我们这些行为之所以能感动市场，因为有一种急市场所急、想市场所想的服务精神，有一颗能洞察顾客需求的责任感。急顾客所急，想顾客所想，为顾客不只是送去了温暖，并送去了我们企业对客户的一片爱心。为公司树立了良好的企业形象，增加了公司与客户之间的交流，推动了工作的顺利进行。

由此可见，只要我们真正的替顾客着想，那怕一个非常小的细节也会感动一个很大的市场。

市场服务永无止境

我的市场观

2006年9月份我开始了市场部的工作，这对我来说是个全新的开始。用我爷爷的话来说市场就是“赶集买卖东西的地方”，这是最通俗的理解。对企业和现代社会来讲她还有更深刻的含义，对公司来讲合作客户就是我们的市场，市场是我们赖以生存的前提，怎样能够找到合适的市场及如何维护现有的市场是我们最大的责任和义务。

市场部的工作最重要的是学会推销，还要有坚持不懈的毅力。在经历了与多位客户洽谈后，我总结了以下几点：

一、要有足够的专业知识才能见客户，不然会因对你产生质疑而失去客户；

二、针对不同的客户要用不同的方案，比如：专业客户的问题，有必要专业回答，可以利用准确数字回答；相反普通客户，一般不要专业回答，否则会起到适得其反的作用。

三、约见客户一定要早到，而不要认为准时就可以，宁可早到十分钟不可晚到一秒钟，客户会从你的时间观来感受对你个人乃至公司的第一印象，第一印象好坏决定以后的每一环节。

四、仪容仪表要到位，言谈举止要大方，时刻记住我们不仅代表个人更代表公司形象。

五、要先知客户的需求，然后灵活运用我们的方案，不能一味推销固定的模式。

六、不要问客户“需不需要”，而要给客户提供的选择对象，并最终把最合适的介绍给客户。比如：新年礼品箱的电话联系：第一种“您好！…我们公司…新年礼品箱，您需不需要？”；第二种“您好！…我们公司…新年礼品箱，您需要哪一种？”第一种的回答一般是“不需要”或“再说吧”很容易被拒绝，第二种的回答一般是“我考虑一下”，很容易得到继续洽谈的机会。

七、不能错过任何一个可能的目标客户，要适时跟踪，一旦客户有了合作意向，要尽最大努力得到这一市场。

八、多方面了解市场信息，不断学习相关知识，努力充实自己以适用社会发展多元化的需求，才能取得成功。

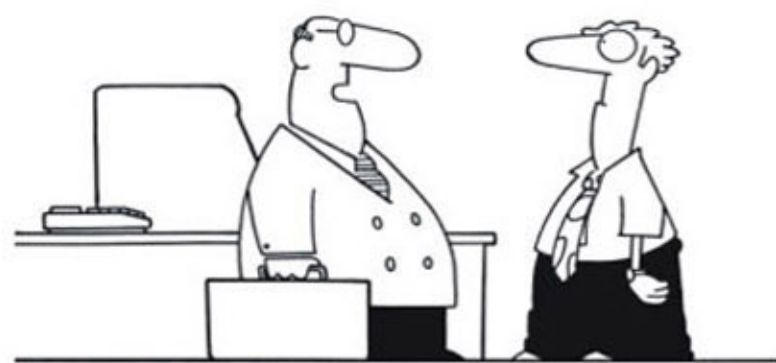
九、市场的维护，是每个部门义不容辞的责任，客户的感受来自于我们每天一点一滴的服务中，大到饭菜质量的好坏，小到服务员的动作和态度，都是我们要时刻注意的重点。一次做好很简单，宝贵的是重在坚持，天天做好！

十、客户的意见要虚心接受，努力改进。让我们的真诚来感动客户，这样会有什么能难得住我们呢！只有维持好市场，一切才皆有可能实现，公司发展壮大了，员工自然也会有更多机会，这是每个人都知道的真理。

以上都是我的个人观点，不一定正确，但愿与大家一起分享，希望多提宝贵意见。

于涛(市场部)

职场心得



如何提高自己的工作效率

提到工作效率，有可能有些人不懂什么叫工作效率。不知道怎样做才能去提高自己的工作效率。在我们健力源，也许有不少人会问，我每天都忙得团团转，忙得我连喘气的机会都没有。每天都有做不完的事情，一天下来累得晕头转向，腰酸背痛，有的时候还会让领导很不满意，说工作做的不好……我们听到了心里会觉得特别的委屈，忙活了一整天，到后来却被领导说了一顿，说什么没有效率，真的很让人伤心。同时也会降低自己工作的积极性，失去了对工作的热情和激情。工作的时候更会变得紧张、压抑，又怎会感到工作中的乐趣呢？

拿我们餐厅前厅而言，一到开饭的时候，顾客很多很多，几个窗口都排队排队到吃饭的饭桌旁边了，甚至一个窗口能排两排。而这边我们服务人员忙着打饭，一边向顾客推荐饭菜，问其吃些什么，一边打好饭菜算出价钱，不一会功夫就会累得满头大汗，那个忙啊……可是有的时候顾客还会嫌这嫌那。会说你的服务不好，说饭太慢了，有说老是刷卡刷错了，还说连价格也会算错，又算的太慢等等……看到这景象我真觉得打饭人员好委屈……其实我们真的是努力工作了，但效率如何？结果又如何？结果是顾客的不满意和抱怨。那我们服务人员是不是该静下心来想想为什么会出这样的结果呢，如何去改变现在的状态，如何去才会让顾客满意，如何提高自己的工作效率……我们真的该想想了。认真分析原因，对症下药。在日本的一个最大的站台内询问台里，有一位老人面带微笑的正在接待他的每一位顾客，井井有序。有的询问从这里到要去的地方有几点的火车？有几班车？到要去的地方需要多长时间等等？面对上万人的询问，他不但

知识平台

健康常识：

预防食物中毒的注意事项

1. 洗蔬菜水果最好先用水浸泡，再仔细清洗。
2. 选购包装好的食品时，要注意包装上的有效日期、生产日期及要求保存环境。
3. 煮食用的器皿、刀具、抹布、砧板需保持清洁干净；加工、盛放生食与熟食的器具应分开使用。加工、贮存食物一定要做到生熟分开。
4. 正确烹调加工食品。隔夜食品、动物性食品、生豆浆、豆角等必须充分加热煮熟方可食用。
5. 冰箱等冷藏设备要定期清洁；冷冻的食品如果超过3个月最好不要食用。
6. 妥善保管有毒有害物品，防止误食误用。
7. 不要采集、食用不认识的蘑菇、野菜和野果。
8. 在外面吃饭，尽量不要到无证饮食场所。
9. 腌菜时选用新鲜菜、多放盐，至少腌30天以上再食用；现腌的菜，最好马上就吃。
10. 食用海味产品必须采用正确的烹调方法，炒熟烧透。生吃海产品应洗干净，用食醋调着吃，对预防食物中有一定的作用。
11. 不吃腐败发霉的食物。
12. 尽量不吃鱼胆。

饿了也不能吃的11种食品

今天，我从食品营养、保健方面给大家介绍一下在空腹状态下食用会给你的健康埋下隐患的11种食品：

一、牛奶、豆浆

这两种食物中含有大量的蛋白质，空腹饮用，蛋白质将“被迫”转化为热能消耗掉，起不到营养滋补作用。正确的饮用方法是与点心、面包等含面粉的食品同食，或餐后两小时再喝，或睡前喝均可。

二、酸奶

空腹饮用酸奶，会使酸奶的保健作用减弱，而饭后两小时饮用，或睡前喝，既有滋补保健、促进消化作用，又有排气通便作用。

三、白酒

空腹饮酒会刺激胃黏膜，久之易引起胃炎、胃溃疡等疾病。另外，人空腹时，本身血糖就低，此时饮酒，人体很快出现低血糖，脑组织会因缺乏葡萄糖的供应而发生功能性障碍，出现头晕、心悸、出冷汗及饥饿感，严重者会发生低血糖昏迷。

四、茶

空腹饮茶能稀释胃液，降低消化功能，还会引起“茶醉”，表现为心慌、头晕、头痛、乏力、站立不稳等。

五、糖

糖是一种极易消化吸收的食品，空腹大量吃糖，人体短时间内不能分泌足够的胰岛素来维持血糖的正常值，使血液中的血糖骤然升高容易导致眼疾。而且糖属酸性食品，空腹吃糖还会破坏机体内的酸碱平衡和各种微生物的平衡，对健康不利。

六、柿子、西红柿

含有较多的果胶、单宁酸，上述物质与胃酸发生化学反应生成难以溶解的凝胶块，易形成胃结石。

七、香蕉

香蕉中含有较多的镁元素，空腹吃香蕉会使人体中的镁骤然升高而破坏人体血液中的镁钙平衡，对心血管产生抑制作用，不利于身体健康。

八、山楂、桔子

含有大量的有机酸、果酸、山楂酸、枸橼酸等，空腹食用，会使胃酸猛增，对胃黏膜造成不良刺激，使胃胀满、暖气、吐酸水。

九、大蒜

大蒜含有强烈辛辣味的大蒜素，空腹食蒜，会对胃黏膜、肠壁造成强烈的刺激，引起胃肠痉挛、绞痛。

十、白薯

白薯中含有单宁和胶质，会刺激胃壁分泌更多胃酸，引起烧心等不适感。

十一、冷饮

空腹状态下暴饮各种冷冻食品，会刺激胃肠发生挛缩，久之将导致各种酶促化学反应失调，诱发肠胃疾病。在女性月经期间还会使月经发生紊乱。

VITAMIN

王格(质量体系部)整理

其他服务人员一样，慌慌张张的忙着翻本子找，找到以后再告诉顾客。面对询问老人是从来不看本子的，张口就答。在这里每天都会有几十万人的客流量。他就是这个站台里接待顾客最多的一位服务人员，而且还是这个站台中服务质量最高的一位人员。有人曾问他你是怎样接待每一位顾客的？他笑着对他们说：我做事情很简单，来了一位客人以后，我要回答他所问的每一个问题后，确定他没有了问题然后再接待另外一个顾客。不管顾客有多么着急。如果他刚走后再回来问我问题的话，我不会回答他，要向所有的人一样，该轮到他的时候我才会回答他所有要问的问题。多么经典的话啊。是啊，我们也应当向那位老人学习，做完每一件事情以后，再去做另外一件事情。

无论前厅也好，面食也好，还是厨房。当我们任何一个人做一件事情的时候，我们都应该等这件事情做完了以后再去做另外一件事情。在做事情的时候心里不要急躁，更不要慌张。不要急于把这这件事情做完，因为心急会影响工作效率，更会影响工作质量。欲速则不达！！！！

张庆生(招商局餐厅)

洞明世事，练达人情。

张淑卿（质量体系部）

1811-1872

葛富升(人力资源部)

范艳萍(财务部)

郭建民(烟台高校餐厅)

赵传文（胶南海尔园餐厅）

齐整装	劳保齐全才上岗
细思量	安全教训切莫忘
守规章	搞好确认不违章
互提醒	人身安全有保障
学技术	互帮互学本领强
班前会	告知义务要周详
超前想	安全预防多思量
严把关	安全隐患不能放
勤巡检	发现问题快报上
常分析	举一反三抓预防

董国军(北海餐厅)

