

精耕细作，十年扬帆树形象 硕果累累，励精图治创辉煌

——山东新闻大厦十年发展历程纪实

2010年9月28日，山东新闻大厦将迎来她十周岁的生日。十年来，新闻人精耕细作、励精图治，从蹒跚学步到稳步前行，留下了一串串坚实的足迹。

华丽诞生 稳健发展

山东新闻大厦是大众报业集团投资兴建的国际四星多功能五A智能化酒店，2000年9月28日开业，2001年9月28日被评“四星级旅游饭店”。大厦主楼高32层，建筑面积5万多平方米，是集客房、餐饮、会议、购物、休闲娱乐、新闻媒体办公于一体的多功能、综合性智能大厦。大厦地处济南市繁华的金融商贸中心——历山路6号，地理位置优越，隔窗眺望泉城广场、趵突泉、千佛山，美景尽收眼底。因建筑造型新颖、独特，富有时代气息，大厦被评为“济南城建十大景观”之一。

山东新闻大厦是大众报业集团的形象窗口，作为报业集团重要资产载体，如何在市场竞争中保值增值是摆在管理者面前的重大课题。回顾大厦十年风雨历程，新闻人始终坚持“以顾客为导向，以员工为中心，以质量为灵魂，以文化为源泉”的管理理念，秉承“一家人，一条心，一股劲”的企业精神，充分发挥“真情服务、用心做事、精益求精”的新闻精神和“让100%的客人101%的满意”的服务宗旨，严格管理，创新经营，十年十大步，一步一个新台阶。

目前，新闻大厦已步入了品牌延伸和品牌扩张的快车道。在成功托管蓬莱学府大酒店后，对临沂新闻大厦的全面经营工作也将启动。大厦正在“一业为主，品牌经营，多元发展”的道路上向着更快、更高、更强的方向迈进。

严格管理促效益 志存高远争一流

十年砥砺，志存高远，新闻大厦在坚持不断学习和探索发展中，形成了一套独具特色的规范化、制度化、机制化、人性化的管理模式，使得大厦在激烈的市场竞争中脱颖而出，独树一帜，呈现出旺盛的生命力。



山东新闻大厦发起，组织的京沪高铁城际酒店联盟成立

十年的新闻大厦在现代企业管理道路上不断探索，形成了一套科学、规范、高效的的管理机制和制度体系。经营分析会、质量分析会等专项会议制度与“年度经营责任制”、“质量目标管理责任制”等制度相辅相成，增强了管理人员的责任心，有效解决了经营管理中存在的问题；“五常管理法”把高深的管理理论转化为员工的日常行动，把标准细化到每一个细节，再次提升了大厦的整体管理水平。2009年，大厦又将管理机制提炼、细化成新闻十四大机制，包括阳光采购机制、成本控制机制、问题管理机制等，使制度总体质量和效率明显提高。迄今为止，大厦共制定了200多项制度，汇编了《奖惩细则》、《管理大全》，靠制度管理的理念已经深入人心。

企业文化 是持久的竞争力

企业发展到今天，已经进入文化经营、文化管理、文化制胜的阶段。作为大众报业集团的一分子，新闻人对文化建设有着得天独厚的优势与更为独到的理解。十年来，新闻大厦融会贯通，几经锤炼，形成了一套具有新闻大厦特色的企业文化。

一、文化塑造形象，打造“新闻”品牌

开业伊始，新闻大厦就确立了“以人为本，文化育人”的理念。从灌输、认同、领悟，行动四个环节进行文化建设。至今，在优秀企业文化的感召和鼓舞下，大厦的个性化和细微服务犹如“一夜春风，花开遍地”。员工积极主动地用心、用情工作，不仅给顾客以惊喜，而且在不计其数的客人口头和书面表扬中，收获了肯定，增加了工作的自豪感。一年的金秋十月，一名客房服务员连夜照顾一位发烧、呕吐的女士，家人般的温暖深深打动了客人，客人感激之余留下了情真意切的表扬信。在当月的企业文化演讲中，这位员工表示：用一种积极的心态去做好每一件小事，我们会惊喜地发现，许多事情并非所想象的那样索然无趣或辛苦，你会感到工作的乐趣，看到客人肯定的眼神和满意的笑容，我对我的工作也充满了成就感、自豪感。

二、高效运转的管理机制

十年来的新闻大厦在现代企业管理道路上不断探索，形成了一套科学、规范、高效的的管理机制和制度体系。经营分析会、质量分析会等专项会议制度与“年度经营责任制”、“质量目标管理责任制”等制度相辅相成，增强了管理人员的责任心，有效解决了经营管理中存在的问题；“五常管理法”把高深的管理理论转化为员工的日常行动，把标准细化到每一个细节，再次提升了大厦的整体管理水平。2009年，大厦又将管理机制提炼、细化成新闻十四大机制，包括阳光采购机制、成本控制机制、问题管理机制等，使制度总体质量和效率明显提高。迄今为止，大厦共制定了200多项制度，汇编了《奖惩细则》、《管理大全》，靠制度管理的理念已经深入人心。



一年一度的新春联欢会上，员工各显其能，精彩纷呈

这只是众多用心做事中的一个代表和缩影，却诠释了大厦企业文化的真正内涵——“我就是新闻大厦”。今天，“以情服务，用心做事”已经成为新闻人的座右铭，新闻人在成就自我的同时，也实现了与酒店的共同进步。

二、倡导文化创新，永续发展动力

新，是新闻大厦“新闻文化”的核心，也是新闻大厦的卖点，表现在管理上，就是观念要新，制度要新；表现在经营上，就是设施要新，环境要新，菜品要新，服务要新；表现在员工身上，就是要有新的精神面貌，“每天进步一点点”，知识结构、操作技能要经常更新。

为突出“新闻文化”主题，新闻大厦在报业集团深厚的文化基础上，努力在经营管理的各个角落展现“新闻文化”的特质与内涵。步入新闻大厦，您随时都可以读到最新的《齐鲁晚报》、《生活日报》、《城色》杂志等。走廊墙壁上悬挂着的一张张珍贵的照片，体现着大众日报深厚的历史文脉，使驻足观赏的客人、员工从缅怀过去中汲取到一种精神和力量，激励我们阔步前进。

新闻文化的另一个突出表现就是厅房文化：一宴会厅的品牌：二楼宴会厅的名字充分展示了大众报业集团十一报五刊的实力；以国内知名品牌命名的名牌美食城，不仅提升了新闻大厦的文化品位，同时也是大厦和知名企业之间强强联合、互惠双赢的成功举措，此外还有以济南八景命名的宴会厅房，突出了济南名城的地域文化精髓，彰显着大厦的文化气息。

三、丰富文化活动，凝练团队精神

大厦每年组织的文化活动，既活跃了员工的精神生活，又增强了员工的归属感和企业凝聚力。员工既可以在活动室阅读书籍，也可以进行体育锻炼：一年一度的春节联欢会、开心运动会、书画摄影展、才艺大赛，定期组织的员工生日出游、篮球比赛、广播体操比赛等，使员工的文化生活丰富多样，异彩纷呈。

学习型组织的建设，使

新闻文化成为富有创新力的文化，为大厦的持续发展奠定了坚实基础。2001年至今，大厦先后组织全员学习了《首先，打破一切常规》等15本书目和大量的学习光盘及名师讲座，并以演讲比赛、学习心得等形式进行交流。案例评说、每周的用心做事评比、“用心做事报告会”、《新闻》，进一步深化了大厦的企业文化建设。2008年，大厦被评为“学习型组织先进单位”，“最具文化氛围酒店”。

创新经营结硕果 品质提升铸品牌

创新是酒店竞争和发展的灵魂。十年来，大厦坚持“创造特色，塑造品质，营造满意”的经营理念，准确地进行“会务、商务、政务”的市场定位，明确了“突破餐饮，提升客房，加强销售，优质服务”的工作主线，通过不断创新经营结构、渠道，成功地使营业收入持续增长，社会美誉度逐步提高，在酒店行业中形成了特有的品牌现象。

一、文化唱戏 活动先行 创造特色 品质经营

在餐饮经营中，大厦在抓基础、创特色，积极寻找餐饮话题的思路中，以美食活动为舞台，菜品服务为道具，十年间成功推出了五十多项美食活动，如“中华美食经典——满汉全席美食文化节”、“韩餐美食节”、“新闻文化主题宴”、“上海世博会”等。活动一经推出，便在济南市乃至山东省餐饮市场独领风骚，在极大丰富经营品质和内容的同时充分体现了大厦独具特色的经营思路。

在日常经营中，大厦积极优化调整经营方式和结构，形成了不同楼层以不同特色的菜品为主、明星自助和团队用餐大厅互补的立体化、差异化的经营格局：在宴会经营中形成了以大厦文化背景为依托，以“健康为骨、营养为髓”为理念，对菜品创新实行“三五二”扬弃原则，形成了以鲁菜、川菜、徽菜、淮扬菜为主的菜式格局，为全面倡导落实绿色消费、健康饮食的消费理念，大厦创建了“绿色有机蔬菜基地”，引进绿色无公害蔬菜及

副食品。常变常新的菜品不仅获得客户的认可，也赢得了专家的高度评价。

二、细微服务 硬件提升 温馨客房 品牌制胜

十年来，大厦着力打造“精品客房”，从硬件到软件不断进行改造升级，由标准化转向个性化。绿色生态客房，大包装品牌洗涤用品，枕头菜单等极大地方便了客人；适时增设的电脑房、行政水床房等特色客房引起了客人强烈的反响；为不断提升服务品质，陆续更换了地毯、门锁、电视等硬件设施；很多个性化、细微化的服务事迹不仅获得了客人的好评，也成为国内很多高星级酒店的优秀培训案例，平均房价、出租率始终在济南四星级酒店中名列前茅。2002年7月，客房部便因出色的表现荣获“山东省省直机关青年文明号”。

三、情感营销 宾客至上 名士名店 相得益彰

自大厦开业以来，会议服务始终是酒店经营的亮点，会议中心以“创造超值服务，打造会议精品”为目标，不断完善服务设施，丰富服务内容，多年保持无投诉纪录，成功接待了界上万次不同形式的会议活动。

经过十年的发展，大厦拥有了广泛的忠诚客户群，建立了行之有效的立体市场开发渠道，形成了“一档三帐”的客户管理模式，以“心电图”为主导的客户维护机制及店内多渠道开发与节日维护机制。2009年，大厦倡议成立了“京沪高铁城际酒店联盟”，把新闻大厦的营销体系从山东省内延伸到国内经济较发达的多个省、市，在大厦现有客源基础上拓宽了营销渠道，为大厦的稳步发展奠定了基础。如今，大厦已成为一个政要、明星、商贾云集的高档场所，每天以新闻人的热情，迎接来自五湖四海的宾客，向世人展示它独特的魅力和雄伟的英姿。

十载风雨身后事，策马扬鞭急奋蹄。展望未来，新闻人将继续秉承“一家人，一条心，一股劲”的企业精神，继续发扬“以情服务，用心做事，精益求精”的服务理念，努力创造新的业绩，实现新的发展。