

诚信——沈阳青旅发展壮大的法宝

■ 本报记者 杨若浩 柳泉

20年辽宁旅游行业的发展从小到大、从无序到有序、从不讲规范到强调规范,各家旅行社不仅取得规模的扩张,同时在产品上也实现了质的升华。

沈阳青年国际旅行社走过了一段不断超越自我的20年。从夏令营业务做起的普通旅行社,到多元化发展的集团公司,目前已经发展成为辽沈旅游业界的大型优质企业。

如果说一家百年老店坚守的要素是不断创新和诚信,那么旅行社坚守20年靠的是什么?近日,恰值沈阳青年国际旅行社成立20周年,记者专访了董事长倪琛善和他的优秀团队们,让我们从他们口中了解旅游行业20年的大变迁。

二十年 他坚守着创新和诚信

“走过这20年是很不容易的,因为热爱旅游,所以才能坚持下来。我见证了辽宁旅游行业极不平凡的20年。干企业这么多年,坚守下来靠的就是创新和诚信。”沈阳青年国际旅行社董事长倪琛善说起走过的20年创业路,言语中难掩几分激动,更有几分自豪。

谈诚信——

一个诚信故事 他给员工讲了十几年

记者一直在追问20年成功的秘诀是什么?倪总给我们讲起这样一个故事。这是他亲身经历的故事,事情过后让青旅的口碑在沈阳人中传开。这个故事他给他的同行们和他的员工们讲了十几年。在业界也在不断传颂着。

“2001年的时候,当时是第一个‘五一黄金周’。我记得非常清楚,我们组了一个散客团去上海一共106个人,去的时候都是火车卧铺,可是回来的时候,地接的旅行社只搞到1张火车硬卧票还有硬座票27张,剩下的70多人怎么办?当时我听到这个消息后差点晕过去!这可是第一个黄金周啊。无论如何一定让客人按时回来,这是我的第一反应。我退了所有火车票,花全价买飞机票,那个时候的飞机票890元一张让106人全都回来。当时,我就坚定一个信念,我失信了但要勇于承担这个后果,无论如何不能让大家上班晚了。最后大家都是坐飞机回来的。”倪琛善再次讲起这个故事时还是如

当年一样兴奋。

这106个人能按时回来的后续反应令他没有想到。

“这家旅行社太好了,让我们做飞机回来。”这个故事迅速在百姓中传开。“你想想当时有多少人没坐过飞机。这一趟没赚钱反赔了10多万元。这106个人后来给我们介绍来的客户很多很多。”倪琛善的眼神中略微泛红的告诉记者。

106张飞机票,买回一颗市民的心。106张飞机票,赢回的是诚信的口碑!永远不变的是诚信的心!

谈创新——

“强者更强,弱者消亡”不创新没有出路

旅游行业一直都是劳动密集型产业,经历了20年的改革和发展。这个行业也要升级和转型。转型怎么转?未来旅游行业的出路在哪?倪琛善也给出了自己的答案。

“产业革命势必要进行,未来只会强者更强,弱者消亡。这个行业以后不再是劳动密集型,必须走向网络格局化发展。谁有好的网络电子平台,谁就抢占了市场。现在市民选择旅游线路、旅行社的时候越来越依靠网络。要提早构建自己的网络平台是现在最重要的事。同时,还有集团化、多元化运作。让机构设置适应市场的要求。谁网络做的好,谁就能笑到最后!”提前行业转型升级倪琛善指出了未来行业的出路。

不仅是行业创新,产品同样需要创新。他告诉记者,“原来新马泰港澳连线15天,现在很少有这样的线路。今天都是泰国、普吉岛6日游,现在市民也从原来急行军式的旅游转变为一地深度度假旅游。所以要不断挖掘和开发新的旅游产品适应市场和时代需求,这也很重要。”

谈变化——

20年200万人次沈阳人从青旅走出去

20年,沈阳青年国际旅行社经历了沈阳人旅游从“休眠”到“觉醒”,再到迅速发展的全过程。粗略统计,20年里沈阳青年国际旅行社让200万人次的沈阳人走出去旅游。

上世纪80年代前,很多中国人都没有“旅游”的概念,直到90年代,百姓才开始有了旅游的意识,国内游逐渐兴起并日益红火,当时景点不多,北京、西安等名胜古迹多的地方成

了少数几个热门的旅游城市。

谈起沈阳市民20年旅游观念的变化,倪琛善说随着人们生活水平的提高,旅游的目的正逐渐多样化和个性化,20年前,旅游仅仅是因为好奇、见世面,如今,旅游是随心所欲的,已从传统意义上的观光转变成休闲度假、享受生活,还有不少人是为了增长见识、磨炼意志、与人交往,出游目的发生了深层次的改变。

“20年旅游的变化,我觉得从这几个方面来讲变化最大。第一,交通方式,那个时候省内游还没有空调大客只有公交大客车,现在出游主要都以飞机为主。第二,住宿条件,那个时代住在4人间里都是非常奢侈,现在出门最少三星、四星的宾馆。第三,目的地的改变,原来是省内游到现在的国内游、出境游。第四,报名方式的变化,以前是电话报名现在网络报名越来越多。”倪琛善滔滔不绝地说起旅游20年的变化。

青旅如家 感恩客户

——访沈阳青年国际旅行社总经理 张新宇

“我在青旅工作了19年,这个团队给我家一样感觉。我喜欢这里的人文氛围。”张新宇骄傲地说。

1994年,当年的张新宇刚刚26岁,从工厂的机械设计工程师走到了旅行社工作。性格内敛的她从导游干起,风风雨雨和青旅走过了20年的时间。

“我非常热爱旅游工作,不仅能接触社会,同时增长见识,我现在已经到过40多个国家。我干过导游、销售、操作,旅行社的各项工作我都从事过。我人生中带的第一个团记得很清楚是一个学生团,当时夏令营很火热,之后开始越来越成熟。”张新宇边回忆边对记者说。

除了青旅带给她工作上的快乐外,她对待客户如亲人一样。她给记者讲了这样一件事,“1999年,当时我们一个导游带团去峨眉山,记得一位老人在峨眉山摔了一下受了伤。那个时候只要交给保险公司来负责就可以,但我还是坐飞机亲自去处理这个事情,我和导游像家人一样轮班照料了这位老人20多天直到老人出院。虽然这是一件很普通的故事,但在我心中铭记一辈子,对待客户永远都

要像家人一样。”

最看重企业未来的发展空间——记沈阳青年国际旅行社企划总监 童帅

童帅虽然在青旅的工作时间不算长,但经历是最丰富的。他是青旅第一个行政办公室主任,第一个新闻发言人,第一个企划经理,第一个被青旅“捧红”的名人。

“这些都是青旅带给我的,来到青旅最看重的就是企业带给自己的发展空间。我从毕业加入了青旅工作,这是我的第一份工作我倍感珍惜。没有青旅的培养,没有我的今天。作为企划经理总和媒体打交道,频频上镜是必然的,这也让我成为了公司的‘名人’。我很感谢青旅带给我这些难忘的经历。”童帅兴奋地说着。

团队凝聚力让我不断前进

——记沈阳青年国际旅行社大客户销售中心经理 王喜荣

“旅行社员工流动性很大,但是走进青旅的大门,基本上就不会离开。青旅的团队凝聚力让我不断前进,最重要的是大家团结。”对此,这个工作了13年走过20多个国家的青旅人充满信心。

在这里,每个人都有广阔的发展空间,无论之前做什么,一律从头开始,逐步发展,大家享有平等的晋升机会。每个人的愿望都有机会实现,每个人都能够学到东西,脚踏实地地实现自己的理想。

信任是工作中的最大动力——访沈阳青年国际旅行社北方旅游中心经理 李洋

“来青旅工作8年,最深的印象就是同事之间互相尊重,彼此信赖,人与人之间关系融洽、亲切。而且公司对于你的信任是其他公司所不能给的。”李洋对于“信任”的理解最深。

说到信任他还给记者讲了一件难忘的经历,“我记得最深的一次,2004年我们要接待省内一个1200人的团,以前所有的事情我和我的团队都能做得来,接待这么大规模的团队,我真是第一次。当时,领导协调其他部门同事过来帮忙,我作为此次活动的负责人,这是第一次深刻的认识到彼此信任的重要性。这个团我们非常出色地完成了接待任务。”

中国贸促会系统北方会展联盟第五届会议在沈阳举行

■ 本报记者 杨若浩 柳泉

中国贸促会系统北方会展联盟第五届会议于2013年10月23日在沈阳健晖君悦精品酒店举办。本届会议继续秉承“整合资源、创新机制、务实合作、共同发展”的会议主题,总结上一届联盟会议工作,各成员单位交流经验和会展合作项目,讨论并通过中国贸促会系统北方会展联盟章程,探讨联盟成员单位开展会展合作的新机制、新途径和新方式。

会议邀请来自中国贸促会展览部,中展集团,中国贸易报社、《中国展览》、《中国会展》、《中外会展》杂志社,北京、天津、河北、山东、内蒙、宁夏、新疆、青海、辽宁、吉林、黑龙江、沈阳、大连、长春、哈尔滨、济南、青岛等省市贸促会的领导和代表50余人参加会议。

北方会展联盟是由中国贸促会支持,中国北方省市区城市和行业贸促会共同发起成立的会展区域合作联盟组织。联盟成立以来,在中国贸促会指导下,各成员单位积极参与,协同努力,不断深化运行机制,创新合作方式,深化务实合作,在联合招商招展、开展信息交流、扩大联盟宣传等方面取得了卓有成效的进展,为促进城市和行业会展工作发挥了重要作用,联盟也因此成为具有较大国内会展影响力的区域联盟组织。

本届联盟会议在沈阳市举办,适逢“第十二届全运会”、“沈阳法库国际飞行大会”等系列活动圆满落幕之时,对于扩大城市宣传和影响,提升城市对外开放合作水平将产生重要作用。通过会议交流、洽谈,可以进一步加深相互了解,开阔工作思路,促进沈阳会展业挖掘利用区域会展资源,实现互利共赢,共同发展。会议还就深化联盟机制,加强务实合作达成了新的共识,进一步增强了联盟组织的凝聚力,会议取得圆满成功。

践行群众路线必须从立场观点方法入手

■ 辽宁省工商局党组书记、局长 李成军

群众路线是党的生命线,是党安身立命之本、长盛不衰之基。做好新形势下的群众工作,努力践行群众路线,必须把解决立场、观点、方法问题作为思想总开关、践行切入点,切实增强贯彻群众路线的思想自觉和行动自觉。

解决立场问题:从群众中来,到群众中去

立场是人们观察、认识和处理问题的出发点、立足点。群众立场是群众路线的根本依据,是党的根本政治立场,它体现了马克思主义的唯物史观,体现了对人民群众历史地位和作用的深刻认识。我们党的党章规定:“党在自己的工作中实行群众路线,一切为了群众,一切依靠群众,从群众中来,到群众中去,把党的正确主张变为群众的自觉行动。”邓小平也曾说过:‘如果不从认识方法上解决党的主张必须是‘从群众中来,到群众中去’的问题,那么,党同人民群众的关系问题仍然不能真正地解决。”建党90多年的发展历程给我们的重要启示,就是我们党的最大政治优势是密切联系群众,党执政后的最大危险是脱离群众。如何发挥最大政治优势,消弭最大危险,首先要站稳群众立场,坚持从群众中来,到群众中去,立足于人民,将根深深地扎在人民群众这片沃土,在人民群众中生根开花。

我们想问题、作决策、办事情,都要坚持从群众立场出发,把群众需要作为第一选择。历史唯物主义认为,人民群众是推动历史前进的火车头,是影响和决定历史进程的根本性力量,正像毛泽东所言:“人民,只有人民,才是创造世界历史的动力。”所以,共产党执政的本质,就是支持和保障人民当家做主,一切权力属于人民,这样才能生成和支撑我们的科学决策。因此,我们想问题,要从群众的愿望和诉求上把准时代脉搏;我们作决策,要从群众的经验和智慧上契合发展规律;我们办事情,要从群众的力量和气势上汇聚

强大凝聚力。使我们从根本上牢牢居于制高点,确保各项政策措施合乎规律性、体现时代性、富于创造性,经得起历史和实践的检验。

我们想问题、作决策、办事情,都要坚持从群众立场出发,把群众利益放在第一位。全心全意为人民谋利是我们党永恒的主题,它关系到人心向背,关系到政党的兴衰成败。我们党的全部历史就是“代表中国最广大人民的根本利益”的历史,我们党的奋斗目标就是“人民对美好生活的向往”的奋斗目标。因此,我们想问题、作决策、办事情,要正确把握最广大人民根本利益,打破本位主义、部门利益,摒弃任何利益企图,防止损害民利、与民争利。要更加注重维护公平正义,把公平正义贯穿于行政管理、市场监管和行政执法的全过程,承担起维护社会公平正义的神圣责任。

我们想问题、作决策、办事情,都要坚持从群众立场出发,把群众满意作为第一标准。标准体现工作导向,反映价值取向。以什么为标准、用什么来衡量,实质是一个对谁负责、让谁满意的问题。金杯银杯不如老百姓的口碑,金奖银奖不如老百姓的夸奖。所以,群众的评价意见是一把最高标尺,最能衡量我们工作的长短优劣。因此,我们想问题、作决策、办事情,都要以人民拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴、答应不答应为标准,诚恳接受群众的批评和帮助,自觉接受群众的评价和监督。要善于换位思考,亲身体验群众所思所盼所忧所急,以良好的工作作风,真正赢得人民群众的信任和拥护。

解决观点问题:眼里有群众,为群众说话

观点是人们对事物的根本性看法。马克思主义群众观,鲜明表达了马克思主义政党的政治立场,真正体现了共产党执政的根本目的和最高价值。所以说,群众观点是群众路线的本质要求。古往今来的无数事实充分证明,“水能载舟,亦能覆舟”,“得民心者得天下,失民心者失天下”。树立群众观点,就是要牢固树立人

民是历史创造者的观点,全心全意为人民服务的观点,立党为公、执政为民的观点,向人民学习的观点,对党和人民负责相一致的观点,等等。树立群众观点,就要心中有群众、眼里有群众,为群众说话、为群众办事,一切为了群众,一切依靠群众。

做到心中有群众,就要强化宗旨意识,全心全意为人民服务。全心全意为人民服务,是坚持群众路线的原则立场。毛泽东曾说:“我们的一切工作干部,不论职务高低,都是人民的勤务员,我们所做的一切,都是为人民服务。”这个党的宗旨,表明我们党除了人民的利益,没有自己的特殊利益,党的所有决策和行动,都必须把为人民谋利益、谋幸福作为根本目的。对于共产党人来说,权力就是责任,干部就是公仆,领导就是服务。我们的权力是人民赋予的,必须真正代表人民掌好权、用好权,自觉做到权为民所用、情为民所系、利为民所谋,科学配置基层职权,规范行政执法,让权力在阳光下运行,让人民监督权力。

做到眼里有群众,就要坚持人民至上,关注群众所思所盼所忧所急。人民在我们心中有多重,我们才会在人民心中有多重。我们党无论是作为救亡图存的革命党,还是致力于改革发展的执政党,始终对人民饱含真情、充满敬意,把人民看得高于一切,重于泰山。正如毛泽东所言:“所有的共产党员要替人民着想。”所以,做到眼里有群众,就要坚持问政于民、问需于民、问计于民,倾听群众呼声,反映群众愿望,关心群众疾苦。做到眼里有群众,就要与群众“心贴心”,关注群众想什么、盼什么;就要与群众“面对面”,关注群众忧什么、急什么;就要与群众“实打实”,关注群众求什么、诉什么,真正为群众出实招、办实事。

做到为群众说话,就要坚持执政为民,做人民群众的坚强后盾。坚持立党为公、执政为民理念,正确回答了“为了谁”、“依靠谁”、“我是谁”的时代课题。只有一心为公、立党才能立得牢;只有一心为民,执政才能执得好。坚持执政为民,要敢于

为群众说话,把群众的呼声、声音变为政府的主张和行动,为民除弊、为民“亮剑”。坚持执政为民,还要主动为群众说话,“把自己摆进去”,及时自省和发现本部门的缺点、不足,从对人民负责的态度出发,自觉纠正和解决不符合群众利益要求的突出问题,让群众相信政府、信赖政府和拥护政府,从而使我们永远站在群众一边,和群众坐在一条板凳上。

解决方法问题:善于做好群众工作

方法是主体为了认识和改造客体所采取的方式、手段、途径、技巧等总称。正确的方式方法是做好群众工作的重要保障,是把党的方针政策、政府的政策措施贯彻到群众中去、化作群众自觉行动的重要途径。毛泽东曾形象地把群众方法比喻为过河所必需的“桥”和“船”,他还精辟指出:“我们的眼力不够,应该借助望远镜和显微镜。马克思主义的方法就是政治上军事上的望远镜和显微镜。”做好新形势下的群众工作,绝不能忽视群众工作方法,要从思想上尊重群众,感情上贴近群众,工作上依靠群众,真正把群众当主人、当亲人、当老师,始终与群众同呼吸、共命运、心连心。

做好群众工作,着力增进同群众的感情是基础。感人心者,莫先乎情。情为民所系是权为民所用、利为民所谋的基础和前提,对待群众的感情反映党员干部的政治立场。郑板桥有一首诗写道:“衙斋卧听萧萧竹,疑是民间疾苦声。些小吾曹州县吏,一枝一叶总关情。”对待人民群众,我们要有仁爱之心、关爱之心,要有“总关情”的爱民情怀。我们对群众的感情有多深,群众对我们的感情就要多深。群众是最讲感情的,带着感情做群众工作,就会收到事半功倍的效果。只要我们把群众当家人,把群众意见当家书,把群众的事当家事,就会感动群众,发动群众,说服群众,我们遇到的各种困难和矛盾就能迎刃而解。

做好群众工作,着力增强群众工作本领是关键。群众工作是一门大学问,做群众工作是党员干部的一项基本功。要提高

察准实情的能力,学会和群众打交道交朋友,及时掌握群众思想动态、利益诉求,把实事办在群众急需之处,把问题解决在萌芽状态。要提高处理复杂问题的能力,善于把握群众利益关注点、民意交汇点,大处着眼、小处着手,善于把握事态发展趋势,化解危机,解决问题。要提高化解矛盾的能力,掌握群众心理,学会群众语言,用平等对话、民主协商的办法,消除群众怨气,理顺群众情绪。在与企业和群众接触中,少一些“官气”,多一些“暖气”,拉近与群众距离,把矛盾从源头控制、在一线解决。

做好群众工作,着力改进工作作风是保证。干部作风虽然是一种外在表象,但却是直接影响党群关系、党政干部形象的行为表现。工作作风往往通过工作方式方法来体现,方法对头,群众愿意接受,则会起到事半功倍的效果;方法不对头,则往往受到群众的抵触,则事倍功半。实际工作中,我们有些领导干部习惯于以管理者自居,靠行政命令、甚至简单方法来推动工作,群众对此十分反感、厌恶。因此,做好群众工作必须讲究方式方法,采取一些群众愿意接受、欢迎喜欢的方式方法,才能把工作做到位、做到家。要注重公开,凡是面向企业、面向群众的事,都应该公开、透明,实行阳光执法。要发扬民主,进一步畅通民意表达渠道,开通直通车,让企业和群众说话有人听、困难有处诉、冤屈有处申。要接受社会监督,健全特约监督员工作机制,广泛听取意见建议,积极争取社会各界对工商工作的理解、支持和认同。要加强普法宣传教育,增强企业自律意识,监督我们的监管执法。要加强新闻宣传工作,办好政务微博,增强社会宣传效果。

坚持正确立场、观点、方法,要求我们开展群众路线教育实践活动,既要从主观上解决立场、观点偏离错位的问题,也要从客观上找准社会反响强烈、群众不满意的突出问题,认真对照检查、深入剖析、切实整改,只有这样才能使贯彻群众路线真正落实到位,才能真正“取信于民”。