

诚信至上

人居绍兴

文/浙江绿筑 朱峰

把满意留给客人

文/皖西宾馆 宣巍

前段时间,皖西宾馆参加了安徽省诚信饭店评选,获得了良好的成绩。我们在对照评选标准做准备的过程中,也从理论上得到了进一步提高。诚信饭店要求饭店有专门的组织保障、规范服务、规范管理、安全要求和完善的投诉管理等多方面保障客人的权益。下面的一个小故事,从一个侧面反映了诚信对饭店经营的重要意义。

美国的节日很多,每次到了节日,也是旅馆业最忙碌的时候。去年感恩节,我们全家到拉斯维加斯去旅游,预先订了豪华的凯撒宫大酒店的房间,标准房每晚一百五十九元,用信用卡预付了帐单。到了那里,接待的小姐一查电脑,发现我们预订的房间已经没有了,于是问我,愿不

愿意升等级,到二百五十九元的房间,但是要多付一百元,我当然不愿意。

她思考了一下,然后说,那么给你们升等级到二千五百元的高级套房,我听了觉得奇怪,我已经不愿意多付一百元升等级,现在却要我升到二千五百元的豪华房间,这多出来的钱我们更不愿意付了。不过,小姐笑眯眯地说,如果升到二千五百元的房间是不要你多付钱的,我们还是按照一百五十九元收费。一开始我还以为自己听错了,仔细盘问才知道有这么一件好事,于是何乐而不为,全家住了一夜最高级的套房。

回来后始终不明白这是怎么一个逻辑。二百五十九元的房间要另加钱,二千五百元的房间却不要加钱。不久前,我们再度到这酒店住

宿,我特意找了他们的经理询问,为什么住二百五十九元的普通房间要我多付差额,反而是二千五百元的豪华房间,你们可以慷慨提供?

这位叫史密斯的经理同样非常耐心地回答了我们的问题:当时我们由于房间紧张,所有的普通房间已经订满了,只剩下二百五十九元的房间。我们估计二百五十九元的房间一般消费者也还是可以接受的,所以销售得出去,才让你多付。即使你不住,其他人也还是来住的。但是几千元的豪华套房销售比较难,没有人预订的话,一般是不会临时来住的,因此我们就干脆给你享用,空着也是空着,让你享受一下,你不就是我们的回头客了吗?而且,你对这样的超值服务一定会满意,当你向朋友介绍这段经历,不就

是在为我们促销吗?说完,他非常自信地笑了起来。这位经理还补充了一句,哪一天,如果连豪华套房也都订完了,我们还会拿出更高等级的房间给你。我们愿意让客人占到好处,也不影响我们的声誉。

作为一个大型的酒店,形象和服务就是它的生命。客人预先向酒店订好的房间,就是它对客人的承诺,也是双方一个没有写下来的契约。于是为了遵守契约,为了保持形象,即便是酒店吃亏,也要让客人享受到最满意、最守信誉的服务。我们常说“酒店是什么,只不过是一种家的温馨”,家庭的氛围就是相互信任、相互扶助。诚信是服务的基石,从你的第一个电话、踏入酒店的那一刻起,就贯穿在服务的始终。

水墨澜庭的台门情节

古城绍兴多台门。

绍兴的台门,其格调淡雅,自然古朴,造型独特,在江南宅第建筑艺术中,占有重要的地位。

曾经穿行在绍兴的大街小巷寻访着那一个个的台门。现绍兴鲁迅纪念馆,原为鲁迅故居所在的周家新台门,建于清乾隆末年,原为正屋五开间五进,台门斗悬有蓝底金字“翰林”匾额。坐落在劳动路的周恩来故居百岁堂,是一座具有明代建筑风格的台门。位于笔飞弄的蔡元培故居,为蔡元培之祖父蔡嘉谟于清道光年间购置,第一进建筑年代较早,颇具明代建筑风格。

看多了台门,这一情节凝聚下来,于是便有了水墨澜庭的翠筱庭。古时候绍兴台门的名称,有以官衔命名,有以科举功名命名,有以行业命名,有以建筑形式命名,也有以原来宅主的姓氏命名,翰林种种。水墨澜庭的翠筱庭以苏轼《于潜僧绿筠轩》“可使食无肉,不可居无竹”取义,并在园区周围种植了翠竹作为景观,充分表达了对居住环境相当高雅的品味。因为竹是代表着超凡脱俗,清新高雅,也代表着人与自然的和谐共存,相辅相成。

传统绍兴台门其格局大抵如此:大门上顶一般有屋檐挑出,台阶古拙,里面为进堂式住宅,或三进、五进、七进,砖木结构,石板铺地,有的还有石甬道。绍兴台门大都屋宇高大,天井开阔,天井即院子,绍兴人叫做“明堂”,然后为几进的两层楼屋,各进楼屋之间都有“明堂”。走进水墨澜庭台门式排屋的大门,一方天井施施然的呈现在眼前。午后的阳光投射下来,在天井里形成了一个方框,看着方框,似乎旧时候的打弹珠、跳皮筋游戏又像电影一样从方框里呈现出来了。天井的主要功能是通风、采光。为什么要弄一个天井呢,据说有一个说法叫:“四水归堂”,是因为天井的四面是四间屋的屋面,屋面上的雨水都会淌到天井里,这叫作“肥水不落外人田”。

穿过栽满竹木草花的天井,沿碎砖铺就的小径而过,拾阶而上,以达二门,内门是绝对的宏伟气魄。记得旧时候绍兴台门的台门斗里,多悬有匾额,称为门匾。门匾有蓝底金字的,有白底黑字的;悬挂的格式,有横卧式的,也有直竖式的,而以蓝底金字、直立式悬挂为显赫。门匾上的题字,或昭以台门主人的官衔,或昭以台门主人科举的功名。想到这里我在想,是不是我也应该在门上悬一方匾,写上“书香门第”或者“海纳百川”。

水墨澜庭台门式排屋将传统台门的进堂式住宅幻化成一个三层住宅。并且在建筑过程中引进北美超轻钢住宅体系,使其具备环保、更优秀的保温、隔热、隔音功能,抗震性能,抗风及耐雪性能,防湿气侵袭,防白蚁侵害等优势。超轻钢建筑体系的采用,赋予了水墨澜庭台门式排屋更深刻的含义,同时也让绍兴台门焕发了时代的光彩。

水墨澜庭台门式排屋其内部的布局呈“田”字格式。“田”字格式中规中矩,但又不局限于传统。

架空层规划了休闲娱乐区,停车上步就可以尽享生活的乐趣。

一层是生活区,客厅、餐厅、厨房皆在于此。携家人或三五好友,看着窗外摇曳的翠竹品尝着美食、香茗,乐趣无穷。

二、三层是起居区。看着父母在阳台晒着暖洋洋的太阳,孩子在书房快乐地读着课文,妻子在楼上汗流浹背地跳着健身操。幸福生活就这么简单。

绍兴的台门,积淀着绍兴深厚的历史文化,具有绍兴的独特风情,它反映了各个社会历史阶段的人文风貌和民间建筑的艺术特点。水墨澜庭的台门式排屋既是对绍兴传统台门的继承,又是对传统的发扬。

影视趣评

文/上海诺派 李一凡



趣评 2012

从《独立日》、《哥斯拉》、《后天》一路走来,直到现在的《2012》,艾默里奇的灾难片还真是震撼,外星人、怪兽、地质灾害,基本上所有的不可抗力都用上了,随着特效技术的发展,出来的效果也是与时俱进。当在片中看到大楼里冲出的地铁,飞机将擦过的一幕时,真的可以说是目瞪口呆,连爆米花都忘了吃了。全片看完,还是给我留下颇多感受,特此拿来同大家分享。

这部《2012》最具现实意义可算是大大肯定了中国的国际地位。首先,是对我国行政效率的肯定,老美都说了,能瞒着全世界造这么多大家伙,只有中国能做到。的确,在中国,组织上一句话,人力、物力、财力全方位配套。你放美国,物力、财力是够了,但哪里找那么多人力呢。印度的人力是够用,但物力、财力恐怕还欠发达吧。所以,有难处,找中国。

其次就是我国的影响力了,仔细数了一下片中为了拯救人类的八国集团会议,虽说只看到了七个国家,但考虑到最后造船的地点,剩下一个就肯定是中国了。结合前些日子另一个大片《特种部队》,原版里面三颗飞往世界各地的弹头,除了国内公映版本中提到的美国一颗、俄罗斯一颗,剩下那颗出来就被毁的弹头的目标正是北京。可见无论在各国领导人还是恐怖组织眼里,中国都是无可争议的大国。

再则,就是从本片来看,国外的藏独分子还是少数,主流的大片都立场坚定地表明了,西藏是中国不可分割的一部分,你要是分裂了,谁能帮你造诺亚方舟不是。

最后,片中的一些细节也值得去分析一下,比方说,从最后登船的人员构成来看,体现了中国是个博爱、无私、低调、清廉的民族,不单登船的没几个中国人,头头脑脑也相当低调。

再比如老美现在从上到下都是黑面孔了,可见在好莱坞奥巴马绝对是有群众基础的。当然,施州长也不差,绝对是干事业、上通告两不误,连任到 2012 肯定没问题。

日本是 OUT 了,上次在《后天》里面还有不少镜头,这次就一个路人甲而已。

最后古人说,选风水要背山面水,可现在看来,我们也要与时俱进了。到了 2012 还这么住肯定是“杯具”,还是搬去西马拉雅顶上比较保险。

拉拉杂杂写了一大堆,总结起来就是,无论思想上、精神上、视觉上,《2012》都绝对是值得进电影院看的一部大片。看完之后,大家一起期待 2012 年圣诞档艾默里奇的新片吧。

感悟生活

体会生活

文/集团总裁办 陈俐妨

人生在世,与我们相伴的有两位朋友,一是失败,二是成功。我们选择成功,不但要从失败的阴影里走出来,而且要总结失败的教训。经过黑夜而又渴望见到日出的人,最能感受太阳冉冉升起那一刻的光芒。

繁忙的生活容易使人精神紧张、焦虑不安,但如果你懂得如何在黑夜寻回自我,将发现人生不尽是苦闷。当然我们不可能浪漫地去看朦胧的远树、可爱的山脉、多情的溪流,但可以下班后看看书,逛逛街,或躺在床上想一

想亲人,可以在夜里把自己溶化在无边的幽美恬静里,这是一种空灵神远的净化,也正是心灵最自由的一次飞翔,这时黑夜就给了我们白天给不到的幽韵和醇美。

夜里看着天际和萤火,看着孤月和疏星,既是身体疲惫的休整,也是心情烦乱的调节。造物主给了我们一个白天,一个黑夜,也就给了我们工作和休息的权利。身体是革命的本钱,健康是比金钱更重要的财富。失去生命中占了一半光阴的夜,也就把一半生命

生活的代价

文/子峻

这个世界最美丽耀眼的风景是什么?

这一个问题,一个会得到无数种答案的问题。因为,每个人都会因为不同的人生经历得出自己的答案。我眼中最美丽耀眼的风景是什么?

这个世界最美丽耀眼的风景应该是阳光高楼下,绿树碧水间孩子纯真的笑靥,大人轻松的步伐,老人慈爱的目光。因为,无论岁月如何流逝,树木都将因真诚而茁壮,花儿都将因善良而绽放,溪水都将因博爱而流淌,孩子都将因关怀而成长,生命都将因心灵的彼此交融而激昂。只有拥有了这些,我们的生活才会蓬

勃奔放。

在这个物欲的社会,我们因自己的辛劳而得到许多。蓦然回首,却发现在此期间,不经意间失去的,却是生活的车轮如何转动也不能够失去的东西。也许,我们不曾如今天这般深刻地感受到家庭和睦,邻里和谐,人与人之间的诚信友爱是如此地重要。这些与我们的生活不可或缺的因素一旦失去,无论物质是如何地富有,我们的生活都将因缺乏生机与活力的源泉而黯然无光。

在这个生存压力空前巨大的年代,在生活的道路上负重前行的我们,已经很少能有时间

想起这些道理,因为生活的重担让我们无暇再去顾及及这些于我们来说极其重要的道理。生活在这个瞬息万变的时代中,我们是幸运的,但也是不幸的。之所谓幸运,是因为这是一个物质空前繁荣的时代,我们的脑海中没有挨饿的记忆。那曾经是我们的父辈挥之不去的梦魇;之所谓不幸,是因为我们是被物质劫持的一代,物质几乎成为我们生活的全部内容和人生的全部目标。

“这是生活的代价!”一位朋友曾经这样对我说,不知道以后我会不会这样对我的孩子说……

换一种心态会让您得到更多快乐

文/华南事业部 杨晓平

据说在杭州海潮寺有一副对联,对联的内容是:四大皆空,挂挂挂,无分你我。万缘放下,养养神,各自东西。

对联后面的故事是说一小和尚到寺里挂单(挂单意指云游的和尚到寺内暂住)。他看到这里的和尚一团喜悦,便请教住持:“师父,我如何才能成为一个自己愉快,也能够带给别人愉快的人呢?”住持送给他四句话:“一把自己当成别人,二把别人当成自己,三是把别人当成别人,四是把自己当成自己。”小和尚追问何意,住持笑答:“这要你自己解,解出来了,便能悦己悦人。”

之后,小和尚带着这个疑问云游四海,渐渐成为了大家敬仰的高僧。多年后,在听闻那位住持仙逝时,他焚香遥告:“师父,我而今懂得,当你感到欣喜若狂或痛苦沮丧时,你把自己当成别人,那得意和失意自然便减了一半,心态平和自然能广结善缘。当你看到他人落难受难时,你把他当成自己,便可以真正理解他人所求,因为懂得,所以慈悲。结缘亦要随缘,第三句话讲的是无论付出多少,无论你有所求非求,他人就是他人,你可以己所不欲勿施于人,但不可用己之欲强施于人,这样你尊重了他人的自由,也就给了自己自由。做到第四句最准,因为佛家最讲究一生所修,唯明心见性,只有自觉自悟,自信方自在。”



地址:浙江绍兴柯桥经济开发区柯西工业区鉴湖路 1587 号

邮编:312030

电话:0575-84881818

传真:0575-84882377