

顺势而为 乘势而上

以“互联网+”思维重塑首钢传统服务业新形象

秦俊彪

(作者单位: 首钢园区服务公司党群工作部)

近期,在首钢园区服务公司,京西一九九大酒店的日营业额屡创新高,从5月初刚开始的几百元,到现在的6.5万元。从起初的巨额亏损到如今的持平甚至盈利,短短几个月其经营状况发生巨大变化的原因究竟是什么呢?这其中的重要因素之一,就是他们把“互联网+服务”的新思维模式引入到了酒楼的经营中。

在中国经济进入新常态的大背景下,李克强总理将“大众创业、万众创新”作为中国经济新的发动机,并提出“互联网+”战略,期望推动移动互联网、云计算、大数据、物联网等与现代服务业相结合。2015年两会期间,“互联网+”被写进政府工作报告,上升为国家发展战略。到现在为止,互联网对很多服务行业改造的迹象越来越明显,不论服务行业愿不愿意承认这一现象,主动或是被动拥抱互联网将是传统服务业发展的一种必然。近年来,新成立的首钢园区综合服务公司也将这一理念引入到日常的经营生产中进行着全新的尝试。

为还首都一片蓝天,首钢人以牺牲自我的精神,将首钢北京地区钢铁业于2010年底全部停产。2013年7月,为加快新园区建设步伐,引导留守职工转型发展。首钢园区综合服务公司应运而生。它的成立,为首钢人实现园区梦提供了广阔的空间和舞台。

首钢园区综合服务公司在成立后经历了一个快速发展的成长期,其管理面积和业务范围不断扩大,不仅从厂区的8.63平方公里扩展到了厂外,而且从北京扩展到了河北的首钢迁钢小区和辽宁的首钢疗养院,服务内容也形成了园区建设、机电安装、汽车租赁、生活服务、物业管理、园林绿化六大板块业务,具备了为园区运营提供综合服务保障的能力。六大板块业务构成了园区传统服务业的雏形。营业收入从2013年的1200多万元迅猛增长到2016年的2.2亿元,职工人数也从285人增加到1800多人。

与此同时,首钢园区综合服务公司的企业文化也初步形成。园区服务公司职工来自首钢二十六个单位,年龄不同、经历不同,有着各自不同的文化背景。为形成干事创业的浓厚氛围,从成立之初就用老首钢人“敢想、敢坚持、敢于苦干实干”的“三敢”精神教育、引导职工积极投身到新园区建设中。在浴室太阳能改造、西十筒仓清料、设备拆除工作中,职工们加班加点,抢时间赶进度出色完成了工程任务,使一度失去的首钢人的苦干、硬干的老传统又回到职工中间,队伍的执行力得到明显增强,为实现转型发展、圆满完成各项园区建设工作奠定了基础。目前,已初步形成了“服务城市,让首钢服务成为客户的首选”的企业宗旨,“超常思维,绝对忠诚,敢于亮剑,永不服输”的企业精神,“自信感动客户,自强成就员工”的核心价值观,“为客户提供专业超值服务,为员工搭建自我实现平台”的责任使命等一整套企业文化体系。

按照首都城市战略定位的要求,首钢园区将坚持高标准规划、高起点建设、高水平招商、高效率服务,把建设和谐宜居城市贯穿其中,借鉴国内外城市的有益经验,做好整体规划布局,分时序推进开发建设,适度预留发展空间;以创造历史、追求艺术的态度,科学设计、精心施工,打造首都建设的精品力作,以生态园区和智慧园区建设为核心特征,将首钢区域建设成国家绿色低碳示范园区。让居民望得见山,看得见水,记得住首钢情结,力争将园区打造成为中国第一个C40样板区。智慧园区的建设和北京2022冬奥组委的入驻对首钢园区综合服务公司的高端、智慧服务无疑是提出了新的要求。在为北京冬奥组委服务保障任务中,园区服务公司承担了物业、餐饮、交通、体育设施等后勤保障工作。为早日在“互联

网+服务”方面实现突破,2015年以来,首钢园区综合服务公司在在这方面进行了一些探索和实践。

一、文化引领,为高端、智慧服务提供思想保证、精神动力和智力支持

先进的思想文化能够引领企业的发展,企业文化如果不能随着企业的发展及时进行丰富和完善,就会阻碍企业的发展。互联网+时代企业文化建设的方向,就是三个面向:第一个面向客户,第二个面向员工,第三个面向可持续增长。要树立客户导向的经营理念。前端对客户负责,后台对前端负责。企业从管理高层、中层干部、一线员工到后勤人员的全体员工,从市场调研、研发、生产、销售到售后服务的全部价值链活动都要围绕客户需求的满足而运作;要坚持以人为本,因为员工满意和上下同欲意识的培养非常重要。企业文化必须以人为本,员工满意、员工忠诚是客户满意、客户忠诚的先决条件,进而决定着客户是否满意企业提供的产品或者服务,这是一个连锁性的环节。在互联网时代,员工的积极性与创造性及附属于员工的知识对企业文化的影响、对企业的成功比以往任何时代都要重要,深深的影响着企业的存在与发展。为此,首钢园区综合服务公司对原有的企业文化体系及时进行了丰富和完善。先后提出了一系列符合企业实际和发展方向的精神理念:

钢铁精神:钢一般的信仰,钢一般的执行;

铁一般的纪律、铁一般的担当。

五种意识:市场意识、质量意识、成本意识、服务意识、安全意识

行为理念:八讲八不讲,即:讲政治,不讲变通;讲正气,不讲牢骚;讲执行,不讲拖拉;讲创新,不讲守旧;讲担当,不讲推诿;讲交账,不讲借口;讲市场,不讲等靠;讲效益,不讲亏损。

管理理念:制度管人、流程管事、领导管方向

服务理念:首接负责,以客户需求为核心,永远不说:不能、没有

用人理念:给想干事的人以机会;给能干事的人以舞台;给干成事的人以荣誉;给不干事的人以危机

这些精神和理念与原有的企业精神、宗旨、核心价值观、责任使命等把客户、员工、企业的发展三个方面联系到了一起,使员工能够在企业价值观的引导下为客户提供满意、贴心的高端服务,从而实现企业的健康发展。今年以来,园区服务公司在北京冬奥组委办公的首钢西十冬奥广场,不仅顺利完成了为北京冬奥组委的日常高标准服务,还成功完成了媒体开放日、中国残联领导、国际奥委会领导视察等多项重大接待活动。10月12日下午北京冬奥组委在6号筒仓地下一层举行新闻发布会。这是2022年冬奥会协调委员会的第一次会议,也是国际奥委会第一次来到西十筒仓,更是首钢冬奥物管中心第一次接待的国际大型会议接待活动。为做好此次接待活动,各部门分工协作,力争将接待活动做到完美。新闻发布会最大的亮点便是会场前观景池中用白石子摆出的奥运五环标志和万里长城,这些都是保洁师傅,踏进冰冷的池水中一块一块亲自摆成的,这一景观不仅是中国、北京、冬奥组委会的象征,更体现了首钢冬奥物管中心全体员工团结、坚韧的精神,工作人员周到、贴心的服务,得到国际奥组委领导的高度评价。

二、勇于创新,大胆实践,为传统服务业装上互联网新引擎

百度董事长李彦宏曾经提出,互联网在传统服务业的发展中起到促进和推动作用,互联网与传统产业结合可拉动消费。西南财

经大学教授章群说,“未来移动互联网可以帮助我们解决身边的大部分生活问题,商户可以建立APP、微信和Web网站等平台,用户可以随时与商家进行信息的沟通和互动,这将是一场双赢的棋局。”公司从成立初就面向未来,为打造首钢园区智慧服务平台做好前期准备工作。利用一年时间完成了信息化基础设施建设,实现办公自动化与信息资源共享。开发应用了超市管理系统、汽车修理软件系统、人力资源系统、用友财务系统。乐享-餐饮平台、商超平台于2015年4月正式上线运营,实现网上点餐、网上购物;乐享-餐饮和商超业务的微信版平台、手机客户端app同步web版的研发和推广,为成功申请网站经营性备案许可证资质创造了条件。园区智慧平台应用层分民众服务(乐享APP)、产业服务(繁荣APP)、运营管理(赢运APP)和决策管理(鹰眼APP)四部分。支持手机、PC和IPAD等多种设备接入。民众生活服务包括电子商超、餐饮服务、一公里物流、一卡通、汽车管家、客户关怀以及生活需求提报等服务。目前在线餐饮平台建设已基本完成,制定的24种套餐品种已发布到平台终端。同时,还可以通过对民众信息的掌握,更加有效地推送增值服务(生日礼品、常用品、绿色农产品等);产业服务为入驻企业搭建服务平台,提供门户服务、政务代办、产业服务、商务服务,促进入驻园区企业的产业经济发展。运营管理平台通过BIM技术结合对建筑空间的虚拟化展示与互动,实现资产装备管理、能源管理、环境管理、空间策略与租赁管理、客服中心以及财务管理于一体的运营平台。通过决策管理平台,运用大数据分析为入驻园区企业和管理者提供智慧化服务。2015年园区服务公司完成了汽车租

赁、GPS定位、维修保养等信息化管理软件建设。实现了灵活的价格设置、车辆动态管理、现金流量分析、车辆分析、预计收入分析为代表的完善的报表统计和分析,为高层决策提供数据支撑。2016年园区服务公司的信息化建设迈入新的台阶。集成智慧城市+首钢服务的园区运营服务中心正式开工建设。它将为构建差异、独特的产业和服务,打造高品质与高效率的运营平台打下坚实基础,形成高端产业集聚和升级的高地,提升园区综合价值。各实体单位也在利用互联网+服务创新上进行了一些实践。京西一九一九大酒楼为扩大营销收入在大众点评网上开展网上团购促销活动,把服务对象从石景山区扩展到了整个北京市。现在网上日均销售收入达到5000元,占总收入的30%以上。焦化食堂借助门门在线,将送餐业务送到了门头沟石门小区,网上点餐收入大幅度增长。2017年,首钢家园超市还将依托首钢总公司办公用品集中采购的新政策,做大做强超市电商业务。在实体店销售的基础上,依托电商平台,实现线上线下同步销售。

“互联网+”时代的到来,对传统的企业文化提出了新挑战,当移动互联网、云计算、大数据、物联网技术诞生并获得成功利用,更是促进了电子商务、工业互联网和互联网金融的健康发展。这种情况下,互联网不仅仅是互联网了,更不再是前沿产业,而是成为了基础设施,掀起了新的产业革命;互联网打破了信息不对称、降低了交易成本、促进了专业化分工、提升了劳动生产率、为经济转型升级的核心技术系统。从某种意义上说,传统服务业在利用以互联网+服务的道路上向前迈进时还需要付出更加艰苦的努力。

(上接第27页)

的同时能够引用外部学习的经验,得到创新意识实践的能力。

8. 提高管理人员能力

现阶段,社会信息化水平不断提高,企业的生产经营活动也朝着多元化的方向发展,对企业管理人员的业务素质水平要求也越来越高。所以企业要有意识将管理人员的业务素质与水平提高,对其进行专业化的业务培训。为了能够将企业管理人员的素质以及业务水平提高,应该从以下几个方面着手:(1)将企业管理人员的职业道德素质提高,确保其能够对自我进行严格要求。(2)将管理人员的管理能力与业务素质提高,促使其能够对国家会计制度中的会计核算标准进行熟练掌握,并且对自身的会计核算行为进行严格规范。(3)对管理人员进行企业管理模式、理念以及方法的教育,帮助其对企业管理领域中的新模式、新方法以及新知识进行深刻的体会。除此之外,还要在企业内部打造一支专业的、具有较强综合能力、高水平的管理人才队伍,以此来推动企业的长久稳定发展。

四、结束语

企业的预算控制是财务资源得以优化配置的关键,企业要做好预算控制,维护好资金的使用权益,尽量做到节约成本,效率最大化,实现资源的合理配置。在经济不断发展的背景下,在企业发展中,预算的管理逐渐占据着重要地位。尤其是全面的预算管理可以提高企业集权的管理,实现企业的全面控制,推动企业向着集团化方向发展。但是在实践与应用中,全面的预算管理实行会因为各种因素而受到限制,导致落实难度加大。因此,需要企业管理人员全面分析全面预算的实施条件,研究全面预算管理在企业中推广与应用的途径,给企业发展提供良好的环境,从而实现企业可持续发展。

参考文献

- [1] 王向前.试析全面预算管理在企业中的运用[J].财经界(学术版),2016,(7):126,169.
- [2] 姜毅.试析企业集团全面预算管理体系的构建[J].财会学习,

2016,(11):62,64.

- [3] 薛长艳.试析全面预算管理在企业管理中的应用[J].能源技术与管理,2012,(5):166-168.
- [4] 杨秋裕.试析企业全面预算管理理论及其实践[J].中国乡镇企业会计,2015,(2):33-34.
- [5] 李晓娜.试析企业实行全面预算管理存在的问题及对策[J].财经界(学术版),2015,(15):80.
- [6] 谢林平.试析企业集团全面预算管理存在的问题及完善策略[J].现代经济信息,2014,(14):262.
- [7] 马爱丽.试析中小企业全面预算管理存在的问题以及相关有效建议[J].会计师,2014,(18):28-29.
- [8] 张素会.论全面预算管理在我国企业中的运用[J].经济论坛,2011,(12):203-207.
- [9] 朱磊.电信企业全面预算管理的信息化建设解决方案[D].北京邮电大学,2007.
- [10] 吴泗花.全面预算管理在铁路运输企业的应用探讨[D].江西财经大学,2015.
- [11] 丁春红,薛小明,侯春梅.试论现代企业的全面预算管理[J].会计之友,2005(10)
- [12] 丁春红,薛小明,侯春梅.预算管理在现代企业的应用[J].中国西部科技,2005(15)
- [13] 赵立,时浩明,蒋祥虎.运用预算管理实现医院财务管理创新[J].现代医院管理,2004(02)
- [14] 魏芳.高职院校青年教师队伍建设的问题及对策探讨[J].河南机电高等专科学校学报,2013(05)
- [15] 何可向.现代企业财务控制方法[J].湖南税务高等专科学校学报.2005(05)
- [16] 龙杰,瞿昶.全面预算管理是实现企业战略目标的重要途径[J].云南电业.2003(08)