

餐饮企业依靠服务赢得消费信誉从而获得利润,服务成为一种投入,一种盈利模式;而政府部门,在公共服务领域,良好的服务也能产生回报,这种回报可以是执政基础的巩固,也可以是社会管理的效益。

# 扬州城管取经“海底捞” 权力谦卑一点好



□快报首席评论员 西风

除了掌握的公共资源和权力资源不可同日而语外,在某种程度上,政府职能部门与一个火锅店无异。

火锅店红火的秘籍,理念上是顾客至上,管理方法上讲究的是和气生财,凝聚员工靠的是归宿感。所谓“投之以桃报之以李”。

政府部门得人心,也不外乎以人为本,甘做人民的公仆,以热情和真诚换取百姓对行政执法的支持。所谓“你把人民当做亲人,人民才会把你当做亲人”。

两者能够共通的一点,其实是服务的宗旨。餐饮企业依靠服务赢得消费信誉从而获得利润,服务成为一种投入,一种盈利模式;而政府部门,在公共服务领域,良好的服务也能产生回报,这种回报可以是执政基础的巩固,也可以是社会管理的效益。

商家的成功,首先肯定是服务的成功。政府部门的口碑,也大多与服务质量有关。

但是,真正能够在一个具体的情

境下,让一向管别人的政府部门向一个餐饮企业学习管理经验,求服务“真经”,却是有“太阳从西边出”的感觉。

8月2日,“海底捞”南京龙江店迎来一批特殊的取经者——扬州市城管局局长吴效安一行28人。到海底捞上门学习的人不少,但接待城管局长这样的政府取经者,还真是第一次。

更让我们诧异的是,这个动议来自更高层次的政府层级——据悉,扬州城管局局长率团取经火锅店,与扬州市委书记王燕文的一则批示有关。7月26日,王燕文给该城管局局长吴效安批转了一篇摘自哈佛《商业评论》的文章《“海底捞”的管理智慧》,要求城管部门学习海底捞的经验(见快报今日报道)。

一个地级市的一把手,能够注意到一个餐饮连锁店的成功经验,并决心在主政的城市“复制”这种经验,不管最终的结果如何,起码在管理理念上有突破。但这种突破有充分的依据。

海底捞是火锅连锁店的奇迹。这个奇迹并不完全是作为商业的核心:赚钱有多少(据业内分析,海底捞的实际利润率低于行业平均水平)。原因在于,海底捞为它著名的“微笑服

务”付出巨大的人力成本。一方面,在所有以挤压劳动力血汗获取最低成本的劳动密集型行业中,海底捞创造了一种人性化的管理模式——给予员工很好的福利和薪资,以提升他们更好的服务质量。同时,以扎扎实实的返利服务和微笑成本,赢得大量食客。这,正是这家味道并不是最好,价格亦不便宜的火锅店赢得市场的关键。

“把员工像亲人一样看待,这点做得真不错。”在海底捞参观后,扬州市城管局一位姓钱的副局长大有感触。

一网友发帖说:一次在海底捞吃完饭,要赶火车却打不到的士。门口的服务生看到他带着行李,问了情况转身就走。结果紧接着海底捞的店长把自己的SUV开出来,说“赶紧上车吧时间不多了”。海底捞要冲出宇宙了……

细节不胜枚举。在以人为本上,这个容易流失道德血液的行业不能不让我们刮目相看。

难道我们的城管等政府行政执法部门,不需要这样的人性化吗?曾几何时,粗暴、冷漠,成了城管的代名词。高高在上,不近人情,敷衍了事,成为百姓诟病一些政府部门服务态度的常用语。这不能怪百姓刻薄。在公共服务的问题上,的确有不

少肩负民生使命的政府机关天王老子一个,根本不把民众满意度放在眼里。也许在他们看来,百姓说好不不好,都不重要。反正我又不是做买卖的,门庭冷落也好,口碑糟糕也好,影响不了自己的前途和效益。

因为这种思维,南京中央路人行道的一处窞井连续25天污水漫溢,多个部门踢皮球不愿管。非得通过舆论监督,才将这个轻易就能搞定的民生难题解决掉(见今日快报报道)。其服务错位之严重,服务意识之麻木,超乎我们的想象。

殊不知,在这种思维下,政府的公信力在悄悄地剥落,民意拥护资源在不断地消耗,支配和管理社会的能力在一点点地下降。这,难道不跟经营不善的企业一样,核心竞争力在持续滑坡,最终走向亏损之路吗?

一个火锅店亏损了,殃及的不过是一个品牌和一群员工。一个城市亏损了,拿什么来给几百万民众的幸福买单?

记者问扬州城管,这次到海底捞“取经”学到了什么?答曰:学的是“服务”二字。

“服务”,看似简单的两个字,短短的一两天只能学个皮毛,若想掌握真谛,可能得我们的公职人员学一辈子。

**五星电器 FIVE STAR APPLIANCE**

为美好生活用心

特别的爱给特别的你们·七夕专享

买手机数码电满额送电影兑换卡! 网上选座! 不限时不加钱! 免费看大片!

8月6日10:00 地址:江苏苏宁广场

**诺基亚智能手机 暑期酷变大放送**

不管你在哪里,诺基亚让你变成快乐派! 升级更有顶级真人语音和贴心好礼!

特别的爱给特别的你们·七夕专享

买手机数码电满额送电影兑换卡! 网上选座! 不限时不加钱! 免费看大片!

8月6日10:00 地址:江苏苏宁广场

**诺基亚智能手机 暑期酷变大放送**

不管你在哪里,诺基亚让你变成快乐派! 升级更有顶级真人语音和贴心好礼!

# 五星8月特惠 全城让利

活动时间:8.5-8.8

**8月全城大促 再现低价团购 今日引爆 活动时间:8.5中午-打烊**

黑莓手机 全场 <b>7折</b>	美菱冰箱 <b>7.5折起</b>	名牌厨卫 <b>8折起</b>
-------------------	-------------------	-----------------

**TCL内购会 全场彩电 7.8折起 限时抢购 17:00-21:00**

TCL 32" 节能彩电 E32FT01 <b>1699</b>	TCL 48" 节能彩电 L48P6080 <b>2691</b>	TCL 42" LED彩电 L42F3200E <b>3600</b>	TCL 46" 30彩电 D46P61000 <b>5598</b>
----------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

准时服务,每超十分钟 赠十元

家电医生 问诊行动

"120 晚间应急服务" 启动啦!

购空调/冰箱即送 30元时尚冰袋

AUX 1P 空调 KFR-25GW/SS+2 <b>2299</b>	美的 1P 空调 KFR-26GN/DY-4C(R3) <b>2380</b>	春兰 1.5P 空调 KFR-35GW/VF20-E1 <b>2450</b>	海信 1P 变频空调 KFR-26GM/12FZP-F3 <b>2699</b>
美菱冰箱 BCD-181MLG <b>1299</b>	海尔冰箱 BCD-186KB <b>1499</b>	美的冰箱 BCD-213FTM <b>1799</b>	新飞冰箱 BCD-237K <b>1999</b>

全国统一客服热线: 400-828-6666  
集团采购服务热线: 025-83758831

活动时间 8.5-8.8