

# 舍弃三小时,赢回千万赞



本报评论员  
高路

胖东来用舍弃三小时的做法,提升了员工归属感,换来了千万人的赞扬,赢得了社会认可,无论如何都是一件双赢的事。

春节将近,劳动者权益保障的问题颇受关注。这两天,在江苏溧阳某公司上班的彭女士因请假少上一天班,被公司认为没“上满全年”不能领取年终奖的事件引发热议。而另一家企业则被夸上热搜。

河南许昌胖东来宣布,为稳定质量和避免员工太累,茶叶超市员工将提前3小时下班。在加班文化盛行的职场,胖东来的做法犹如一股清风,迅速获得了大家的共情。

胖东来以超市起家,该茶叶超市原先早上9:30开门,晚上9:00或9:30才打烊,而胖东来现在将茶叶超市营业时间暂时压缩至10:30~18:00,这一决定属实不易。据报道,按照冬季营业时间来算,此次调整后,该超市员工的工作时间相当于早上推迟1个小时上班,晚上提前3个小时左右下班。

胖东来自然是有自己的考虑。胖东来创始人于东来在直播中表示:“茶叶部门以前可能只是卖个四五万块,现在一天可能就卖到了二十多万。(销售额)太高了,人的劳动强度太大了,太辛苦了。增加人吧,害怕等到热度下去了,你(增加)的人没办法安排。(所以)我就压缩上班时间,提前关门。(员工)太累了,时间久了他会生病的,这样他的工作质量也会下降。”

一方面,茶叶超市不比日用百货超市,不必过于执着于早市与晚市的流量,可以相对宽松一点。另一方面,宽松有效的工作环境也是一种生产力,上班时间少了,但效率却可能更高。超市如何吸引和留住顾客,人的因素很重要,热情好客、专业敬业的员工无疑更容易赢得顾客的好感,也更容易博取

顾客信任。

优秀的企业应该通过设立有效的激励机制,来推动员工发挥能动性。从这个角度说,胖东来的做法颇有四两拨千斤的巧妙,并且向社会传递了一种尊重员工权益的理念。如此一来,这个超市品牌只会更有号召力。人们相信:一个能善待员工的老板,也一定能善待顾客;一个对员工苛刻的企业,不可能将顾客的利益放在第一位。

从这个角度来说,江苏溧阳的这家企业是个反面教材。不尊重员工正当权益的企业是走不远的,不仅法律不允许,员工也不会全心陪伴。胖东来用舍弃三小时的做法,提升了员工归属感,换来了千万人的赞扬,赢得了社会认可,无论从哪个角度看,都是一件双赢的事。

## 提升的是服务 赢得的是人心



本报评论员  
项向荣

旅游的本质是服务至上。只有改变整体的旅游商业环境,让旅游商业环境慢慢变好,一切才会往更好的方向发展。

2023年的最后一天,黑龙江多家媒体发布了《黑龙江省致海内外游客朋友的新年感谢信》。黑龙江省旅游工作联席会议办公室在信中表示:我们感谢您的热烈奔赴。这个冬天,您的传扬,把咱们都“整不会了”。

曾经,雪乡的民宿价格把黑龙江的旅游名声搞得一落千丈,旅游市场一跌到底。2023年的冬天,黑龙江却意外地火了。不仅哈尔滨机场成为2023年东北地区首家客流突破2000万人次的机场,哈尔滨成了近来热度提升最快的旅游目的地,并跻身这一季旅游的“顶流”,冰雪大世界也成了元旦假期首日全国热门景点前三位。东北特色爆火出圈,来自南方的“小土豆”们,甚至在东北特色浴池外排起了里三圈外三圈的长队。

出人意料火爆的背后是什么?那是从上至下服务意识的改变。正如之前有淄博烧烤凭借美味和真诚服务走红一样,如今哈尔滨收复“失地”的密码,不仅离不开好客热情的淳朴民风,更离不开政府的管理服务和应急处理能力的提高和完善。比如,黑龙江省发改委提前发布相关通知,要求各地不得借旅游旺季上调门票价格,各景区不得擅自增设收费项目;哈尔滨推出“地铁摆渡票”,在冰雪大世界及雪博会期间,游客可乘坐地铁免费往返;有博主爆料雪乡旅游团报价混乱,当地文旅部门马上介入调查,迅速立案处理……这些措施和服务都为哈尔滨赢得了“泼天”的美誉。

旅游的本质是服务至上,正如感谢信里说的,“我们掏心掏肺掏家底,改进细节,提升服务,没有最好,只有更好。”只有改变整体的旅游商业环境,让旅游商业环境慢慢变好,一切才会往更好的方向发展。

有人说,跟淄博相似,“泼天的富贵”也是有体验期和保鲜期的,但万事无绝对,黑龙江省致信感谢游客的事件,不仅是一次成功的旅游营销案例,当地更是抓住这波机遇,做到了形象上的转变。更重要的是,当地在观念上开始了脱胎换骨的改变,折射的正是当地用心做好服务的正向观念。这一波旅游热潮不仅让很多人对东北有了更深的了解,更是为哈尔滨和黑龙江带来了更多的市场效益。

黑龙江发出的感谢信,用真诚质朴的语言感谢所有游客的奔赴和宣传,提升的是服务,赢得的是人心。这封感谢信不仅仅是黑龙江对游客们的回馈,更是一种对未来的期望与憧憬。



本报评论员  
胡天立

张凯“三步走”的努力与智慧,给人们带来另一层启发:无论是为了诗和远方,还是心中所想,找到一扇属于自己的“南门”,都很有必要。

## 找到各自“南门” 迈向各自理想

近日,浙大一名90后保安报考浙大研究生的新闻受到多方关注。为了考研,张凯在工作之余每天至少花6小时学习、复习,期待能从浙大的“门外”走到“门内”。

从张凯的身上,不少人收获了“奋斗永远是人生的主旋律”的感悟,也有人发出了“不论职业、身份,有梦想谁都不起,愿时光不负每一位追梦人”的鼓励及自勉。

成功从来都不是一蹴而就,想要打开通向彼岸的“大门”,需要的不仅是孜孜以求的毅力,也要有兼收并蓄、合理利用资源的智慧。张凯为了考取浙大研究生,给自己设定了三个层次的目标:第一年是走进浙大,第二年是走近浙大,第三年是更加接近浙大。他希望通过三年不断的努力学习,成为一名浙大的学生。

为了实现这三层蜕变,张凯在每天的安保工作之余,都会充分利用校内的公共教育资源,听教学讲座,借阅校内书籍,在浙大图书馆挑灯学习给自己“充电”……可以说,张凯走的考研之路,既有追逐梦想的不懈努力,也有活用“近水楼台”资源、提升个人价值与能力的智慧。

张凯作为保安曾值守浙大南门,南门上留着竺可桢老校长提出的两个问题:来浙大读书是为了什么?从浙大毕业后想成为什么样的人?对张凯而言,这两个问题有着清晰的答案,来浙大工作是为了让自己的目标更进一步。

在每一条通往成功的道路上,每一个朝着“门内”走的人,对这座“门”都有着基于不同目标和理想的定义:它可近可远,可方可圆。打开不同的“门”,既可以是“蓬门今始为君开”的从容,也可以是“仰天大笑出门去”的豪迈。但不论是哪种,其本质都是对求学目的的进一步明确,更是实现个人更大社会价值的积极倡导。

张凯“三步走”的努力与智慧也给人们带来另一层启发:无论是为了诗和远方,还是心中所想,找到一扇属于自己的“南门”都很有必要。而想要从“门外”走到“门内”,从始至终都要有一个清醒的头脑。不论是推门而入,还是入门之后的拾级而上,都离不开清醒的认知。在“门”外的一时蹉跎不算什么,怕的是“不知门开向何方”或“尚不知门开在何处”的浑噩。

我们祝福张凯能实现梦想,也希望所有人都能寻得心中所念的“南门”,明晰从“门外”通向“门内”的道路,从而登堂入室,迈向各自的理想。