## 四川尚锦酒店集团:打造卓越品质 力创知名品牌

位于成都市北二环位内的尚锦·品酒店 内,一楼的中央岛台各种饮 品琳琅满目,十几台错落有 致的卡座布局合理,两旁的 书架上摆满了内容丰富的 藏书,商品展示区里摆放的 竹编麻将展现着成都特色, 角落的书桌旁聚集着五六 位客人正在召开小型商务 会议……这一切,让人仿佛 走进的不是酒店大堂,而是 一间兼具休憩、阅读、商务 会议、接待服务、特色商品 展示等功能的书吧或者咖 啡吧。

这家酒店是四川尚锦酒 店集团有限公司(以下简称 "四川尚锦")在成都地区布 局的四家酒店之一。自 2011年正式成立以来,四川 尚锦在董事长曹洪明的率 领下,不仅实现了酒店数 量、经营收入、服务质量、业 务范围等方面的提升和拓 展,还经受住了新冠肺炎疫 情的严峻考验,发生了新的 "质变"。当前,四川尚锦正 以创建四星级旅游饭店为 目标和契机,全力推动旗下 酒店提质增效,迈向高质量 发展之路。

#### 以情怀和担当做企业

"火车跑得快,全靠车头带"。说起四川 尚锦,就不得不聊聊该集团董事长曹洪明。

曹洪明,1980年入伍,先后在昆明、成都 两地服役18年,其间曾在中央财经大学深 造。1993年5月,他受命筹建成都军区空军 后勤部直管的毓秀苑宾馆。"当时酒店管理经 验较少。"回想起最初接触酒店行业,曹洪明

然而,曹洪明没有畏难退缩,短短两年 内,曹洪明边学边干,完成了毓秀苑宾馆的规 划、设计、建设、开业,还实现了盈利,成为当 年的"最佳星级旅游涉外饭店"。

凭借着在毓秀苑宾馆的突出成绩,曹洪 明先后两次荣立三等功,并在1995年被评为 "四川省十大杰出青年企业家"。随后,带着 有效的管理经验,曹洪明又把成都军区空军 后勤部直管的太成宾馆引入了发展的正轨。

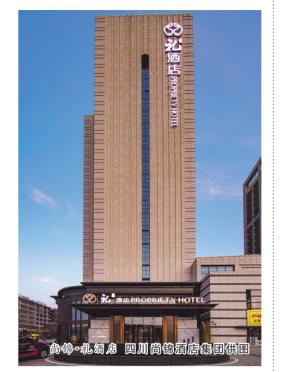
转业后,曹洪明先后在原四川省旅游局 下辖的岷山饭店和锦江宾馆任职十余年。值 得一提的是,这两家酒店不仅是当时成都的 地标式建筑,还是高档次的涉外酒店。在此 期间的工作,让曹洪明进一步更新了理念、积 累了经验。

2011年,怀着对酒店行业的热爱和创业 的理想,早已升任四川岷山集团总经理的曹 洪明辞去了职务,一手创立了四川尚锦酒店 集团有限公司。经过多年的发展,如今,四川 尚锦在四川省内外已拥有多家酒店,客房总 数近 1000 间, 2019 年实现经营收入 8000 余万 元;与此同时,管理输出、物业服务、酒店设 计、医疗康养、餐饮行业等方面的业务也得到

2018年,曹洪明带着对家乡的深厚感情,在 老家河南省永城市开办了尚锦·礼酒店,不仅为 家乡带来了100多个就业岗位,还依托厚重的 中原文化将其打造成为汉礼文化主题酒店。

就在四川尚锦稳步向前的时候,疫情突如 其来,给酒店业带来了沉重打击。面对游客锐 减、收入断崖式下跌,疫情3年间,集团旗下酒 店总体仍保持了原有70%的营业收入。

对此,曹洪明说:"疫情期间,在各项政策 和各级党委政府、相关部门、行业协会的支持 下,我们先后享受到了房屋租金部分减免、稳 岗补贴、社保减免、水电优惠等扶持政策。正 是这样的雪中送炭,让企业渡过了难关,也让 我们大大增强了做好企业的信心和底气。"



#### 用创新和实干塑品牌

雄关漫道真如铁,而今迈步从头越。对 于曹洪明来说,面对新形势,四川尚锦坚定了 "风雨过后定会有彩虹"的信心,将进一步扩 大企业经营规模、开辟新的经营领域、寻找新

虽然四川尚锦已成为拥有甲级饭店管理 公司、金树叶级和银树叶级绿色旅游酒店、智 慧旅游酒店、主题文化酒店的综合性酒店集 团,但在地域辐射面、经营多样性和综合实力 上都还有较大的拓展空间。对此,曹洪明表 示,首先要在今年内至少增加2至3家直营酒 店,同时要以品牌加盟、特许经营、输出管理 等灵活多样的形式促成合作,今年内至少发 展3至5家加盟酒店。

按照规划,四川尚锦将进一步优化完善 酒店产品体系。具体来讲,集团将逐步把 "尚锦·尊"打造成超高端酒店品牌,把"尚 锦·礼"打造成高端酒店品牌,把"尚锦·品" 打造成中端城市精品酒店品牌, 从设计规 划、服装制作、服务标准、运营模式、品牌特 征等方面进行升级换代,以满足不同层次宾 客的消费需求。

十多年的创业实践让四川尚锦集团上下 深知,作为酒店企业丢掉了餐饮、住宿主业肯 定行不通,但是单单开发餐饮、住宿业也走不 远。因此,集团在下一阶段将在抓好主业的 同时,想方设法延伸供给链、产业链、价值链, 着力打造"1+N"发展模式,延展经营领域的 广度与长度,把四川尚锦建设成以酒店为主 业,装修设计、医疗康养、物业管理、绿色有机 食品、企业团餐、特色餐饮等相关产业为一体 的多元化经营的酒店集团。

在品牌建设方面,四川尚锦将持之以恒 按照"人无我有、人有我优、人优我特"的思 路,从空间功能规划到装修装饰,从视觉系统 到产品细分,从服务到管理,打造"酒店+科 技""酒店+健康""酒店+设计""酒店+文化" 等品质特色,力争建成精细化管理和践行"中 国服务"的标杆企业,走出一条具有尚锦特色 的酒店集团发展之路。

作为服务型企业,高品质的服务仍是四川 尚锦最为看中的核心。未来,四川尚锦将继续 坚持以宾客为中心的发展思想,始终秉承"情 满尚锦一家亲"的服务理念,注重改革创新、突 出个性特色,以优质的服务赢得市场、吸引宾 客,实现"惊喜、感动在尚锦"的目标。

#### 向管理和服务要效益

走进尚锦·品酒店的客房操作间,只见 一排排钢架上整齐地摆放着热水壶、插线 板、针线包等各种客房用品,墙上的一览表 以各种物品的开头字母,将每样物品的存放 位置按照架次、行次、位次标注得清清楚楚, 即使刚入职的员工也能快捷找到客人所需 的各种物品,而且各类物品的存入、保管、领 用都有明确的责任人。

十余年来,四川尚锦坚持狠抓管理和服 务,力求以卓越的品质换取消费者的认可与

在日常管理中,"责任到位、培训到位、 执行到位、检查到位、奖惩到位"的"五W"模 式是四川尚锦长期坚持的管理制度。"我们 通过这种方式确保酒店事事有人管、处处有 人管、时时有人管。"四川尚锦酒店集团有限 公司副总经理周珂这样总结"五W"模式的

后厨作为酒店最重要的后场之一,食品 安全和环境卫生无疑是重中之重。尚锦·品 酒店的后厨不仅台面和地面上没有油污,而 且所有刀具、毛巾等都严格分类、禁止混用, 各种食材更是可细致追溯进货渠道和责任 人。曹洪明说:"一些酒店的后厨是'禁止入 内',咱们的后厨是'欢迎参观'。"

"尚锦五礼"是四川尚锦在多年经营中 逐步提炼形成的服务体系核心,具有丰富的 内涵,即"待客之礼一谦恭""企业之礼一互 敬""家道之礼一亲情""社会之礼一担当" "文化之礼一传承"。

四川尚锦酒店集团有限公司副总经理叶 青介绍,源远流长的中华礼文化是中国优秀 传统文化的重要组成部分;而酒店是一座城 市的对外窗口,是反映当地文明程度的重要 标志。"以'礼'为核心打造贴心服务,进而传 承弘扬中华文明,是我们集团的宗旨之一。"

世界首条沙漠铁路环线通车1周年:

科学精细的管理和优质特色的服务换来 了消费者的如潮好评,企业也随之不断发展 壮大。这些年,尚锦集团各酒店每年平均收 到客人表扬信上千封,OTA网评一直保持在 4.8 分以上,先后获得了"携程旅行口碑榜" 最受欢迎酒店金奖和四川省旅游住宿业先 进企业等称号。目前,四川尚锦已拥有星级 酒店、城市精品酒店、主题文化酒店、快捷型 酒店等,并创立了"尚锦尊""尚锦礼""尚锦 品""尚锦和美"等酒店注册品牌,集团旗下 尚锦酒店管理公司亦跻身四川省甲级饭店 管理公司之列。

得益于良好的顾客口碑和卓越的成本控 制,四川尚锦在疫情后重获新生。今年1月 至4月,集团旗下酒店的平均房价相比疫情 发生前提高了3成左右,平均开房率从70% 左右提升到80%以上,每家酒店的营业收入 都创下了开业以来的历史新高。

# 铁路沿线萌发"新业态"游客沙漠边上点外卖、住民宿、品非遗

2022年6月16日,随着和 若铁路正式开通运营,长达 2712公里的环塔克拉玛干沙漠 铁路环线正式"闭环",打开人 流、物流新通道,有效助力沿线 经济振兴与人文交流。

暑期将至,和若铁路沿线 的新疆维吾尔自治区巴音郭楞 蒙古自治州若羌县将迎来旅游 高峰。若羌县是"古丝绸之路" 中道、南道的必经之路,楼兰古 国、罗布泊所在地。随着交通 环境改善,2022年前三季度,若 羌经济增速位列巴州前列。美 团数据显示,巴州暑期住宿预 订量较 2019 年增长 490%。 2023年前5个月,"若羌县"整 体搜索量年同比上涨 588%, "若羌酒店"搜索量年增长 700%。上海、广安、苏州、丽 水、深圳、广州、郑州、成都、重 庆、商丘用户热搜"若羌"。古 楼兰焕发新生机,沙漠边缘涌 现"新业态"。



店暑期热度超 2019 年同期 游客住民

6月11日晚,在若羌县果勒吾斯 塘特色民俗村寨的若羌羌调民宿内, 金山来若羌旅游,带动若羌县民宿业 游客伴随着国家级非物质文化遗产 "若羌赛乃姆"的悠扬乐曲声,手拉手 跳起"麦西来甫",进行着欢乐的歌舞

随着环沙漠铁路、沙漠公路、沙 漠机场相继开通,若羌旅游交通便利 度极大提升。今年3月,"新-青-甘"

立,文化旅游成"一带一 路"经济一体化协作的新业态。 更多走甘青大环线的游客翻越阿尔

态发展。 民宿主薛高飞在枣园中开起民 宿,时常组织民间艺人表演,向游客 展现若羌传统文化底蕴。她希望游 客"住在当地文化特色中,贴身感受 非遗"

"前些年,游客到若羌后满大街

找住的地方。现在互联网发达了,游 客通过美团、大众点评提前订房,旅 行体验更顺畅。"薛高飞表示,暑期是 若羌旅游旺季,民宿一般提前一周就

> 沙海辟通途,客从"丝路" 来。2022年,若羌县加快 "文旅+农旅"融合发展 步伐,打造一批集种 植、采摘、休闲旅游于 一体的农旅融合生态 项目。目前,若羌县 共有2个自治区级乡 村旅游重点村、10个星 级农家乐和40家不同主 题风格的特色民宿,初步

健全乡村旅游产业链。 "沙海边的收枣人":见证若羌 枣的畅销带动民众增收

若羌枣是中国国家地理标志产 品,也是当地重要的经济作物。6月 11日早上,"85后"红枣商户舒春华与 枣农麦麦提敏 · 图尔迪来到若羌县铁 干里克镇库尔干村枣园。

"今年的枣花开得真不错,一看 就是个丰收年。"舒春华说。

"今年各项收入加起来,得有30万

元。"麦麦提敏·图尔迪脸上笑开花。 舒春华来自湖南农村,后来考入

西北大学。2011年前后,他放下程序 员工作,开始频繁奔走在塔克拉玛干 沙漠边缘各红枣产区,成为"沙海边 的收枣人"。舒春华说,枣树林旁边 种着防护林,像是给县城围了一圈 "绿色长城",振兴经济与防风治沙两 不误。目前,若羌县红枣种植面积达 23.38万亩,红枣产业成为农民增收的

每到收枣旺季,工人月薪可达 5000 元至 10000 元, 枣农家庭年综合 收入可达30万元。舒春华先后带动 400户枣农对接大市场,将若羌枣放 到美团优选上售卖。美团优选数据 显示,仅2023年前3个月,若羌枣销 量就增长110%。更多县城与乡村开 起"明日达超市",若羌枣也踏上了 "走南闯北"的旅程。

"90后"姑娘在沙漠边缘送外卖: 见证若羌交通环境改善 把外卖送进

"在若羌这个沙漠边缘的县城, 一天能送400多杯外卖奶茶。"来自重 庆的"90后"外卖员罗琴回忆,7年前 她刚嫁到若羌时,要从库尔勒坐9小

时大巴车才到若羌,从天亮坐到天 黑,沿途还要带上路餐。

这些年,罗琴亲眼见证了若羌交 通环境改善。2022年,环沙漠铁路全 线贯通,若羌被立体交通网环绕。

6月中旬,新疆暑期旅游旺季开 启,大批游客涌入若羌。"除了奶茶、 羊肉抓饭,游客也喜欢下单防晒霜、 洗衣粉、墨镜、若羌枣。游客在景区 下单,我们就送外卖进景区,方便大 家出游。"罗琴说。

#### 图片说明:

①民宿内,各地游客跳起欢快的"麦 西来甫"施安/摄

②"沙海边的收枣人"、"85后"大学生 帮农户对接互联网卖枣 施安/摄 ③民宿内,民间艺人演绎国家级非物 质文化遗产"若羌赛乃姆"



6月的新疆喀什, 骄阳似火, 却挡 不住国内外游客走进喀什古城的脚 步。迷宫式的街巷和传承了几代人 的各类店铺令人惊艳,传统与时尚在 古城汇集,古老与现代在这里并存。 或住下来,或购物休闲,或者去百年 喀什古城百姓的热情好客,暖热我的 挤了10余名游客,正围着本地歌手 老茶馆品茶,更有琳琅满目的旅游商 心头。"广东游客林上杭说起几天来 品让人流连忘返。

近期,上海春秋旅行社有限公司 持续组织旅游包机"飞"进了这里。 从5月开始,就已经陆续有春秋航空 包机的游客前往喀什旅游。"我们从 今年5月到10月,将向新疆喀什组织 55趟旅游包机,推出喀什古城以及 周边县市的8日游产品,满足各类游 客所需,游客非常喜欢,所以,报名 也比较积极。"上海春秋旅行社有限

公司副总经理周详说。

"不管6月的天怎么热,都不及 在喀什的感受时说。

"像在家里一样"是喀什古城民 宿留给林上杭最深的印象。他所入 住的"你好,阿丽亚"民宿,天天有热 歌、热舞、热茶,天天都是满出租率。

"5月以来,民宿经营状况非常 好,基本没有空房,需要提前5天到 半个月预订。""你好,阿丽亚"民宿 主阿丽亚说。

民族风与现代风碰撞、融合,让

### 好客的喀什 投资的热土

五晚上,这里一楼的长桌,满满当当 听悠扬的旋律,偶尔也跟着学跳新疆

不算到新疆。"如今,这句话已经被东门。目前,拆迁完成面积约120 传播到大江南北,喀什成了很多海内 外客人来到新疆的首选地。

6月的喀什,文化和旅游投资也 十分火热。在6月13日召开的2023 年新疆旅游发展大会上,四川旅投旅 游创新开发有限责任公司与喀什市 政府签订了总投资额为 26.3 亿元的 目,华侨城(深圳)旅游发展集团有 限公司与喀什市政府签订了酒店建 设板块的合作意向协议。

"'欢乐嘉年华'暨洲际五星级酒 "新疆是个好地方,不到喀什就 店选址就在与古城景区相邻的古城 万平方米的五星级酒店。在项目中, 将建设占地面积约956.32平方米的 大型演艺中心1座,打造特色演出曲 目,每天14小时滚动演出,助力讲好 喀什故事。"四川旅投旅游创新开发 有限责任公司总经理王光模说。

华侨城(深圳)旅游发展集团有 限公司党委书记、总经理张树民表 示,近年来,华侨城(深圳)旅游发展 阶段性成果,还就喀什高台民居、香量最高峰超过1万人次,喀什火车站 妃园运营管理等达成合作共识,进入 实质性推进阶段。更加开放、更懂得 亩,将利用一到两年的时间建设约3 展示自身的喀什,将迎来更大的发展 机遇。

> 此外,喀什地区还举办了2023年 新疆旅游发展大会专场推介会,收获 了12个文旅项目,签约额达13.28亿 元,涉及酒店投资、景区建设等。种 种迹象表明,喀什已经成为文化和旅

游投资的一方"热土"。

"今年前5个月,喀什地区已接 待游客1151.62万人次,实现国内旅 游收入85.96亿元,同比分别增长 83.48%和114.67%。"喀什地区文化广 播电视和旅游局党组书记、副局长刘 集团已与喀什多次互访洽谈并取得 辉说,五一假期,喀什机场单日吞吐 单日旅客发送量超过3万人次。

> 如今的喀什迎来了厚积薄发、蓄 势聚能、大有可为的重要黄金期,发 展劲头十足。"我们正锚定建设世界 级旅游目的地目标,加快构建全域全 季全业旅游发展格局,让喀什旅游一 天比一天更精彩。"喀什地委书记聂 壮说。

(王超)