

# 黄河饭店：携辉煌记忆 与郑州同行



▲ 黄河饭店党委书记、总经理 徐宏杰

这是一座有着厚重历史，承载着无数人情感和记忆，与城市血脉相连的饭店。这是一座建成之初，就被评为郑州市上世纪80年代十大建筑之一，曾创下无数个第一，地标之称当之无愧的饭店。

它是郑州市接待系统首家三星级旅游饭店，曾获“全国一百优星级酒店”、“河南省十佳星级饭店”等难以尽述的荣誉。

它在新世纪十年，随着郑州的跨越发展，在总经理徐宏杰的带领下，也进入了高速发展期，接待了成百上千次政府、企业的各类会议，社会声誉和经济效益稳步上升。

它就是黄河饭店，以中华民族的母亲节为名，以展示中原形象为己任，以与时俱进的理念且歌且行，和省会一道生长、发展，迎来更加精彩的明天。



▲ 贵宾厅

## 留辉煌记忆

1994年，海内外唯一在港澳地区注册设计中荣获最高奖的设计师肖红为黄河饭店设计了店徽，那独特而又美丽的标识成为黄河饭店人的骄傲。那时还不是老总的徐宏杰是饭店CIS设计的智囊之一，亲身参与了那场饭店的“大革命”。

在许多老郑州人的记忆中，黄河饭店有着特殊的、不可取代的地位。

1984年，25岁的小张调入黄河饭店，当时她激动、兴奋的心情至今记忆犹新，“这可是一个绝大多数郑州年轻人都羡慕不已的工作。”这座让她奉献了最美的青春年华的饭店，也给她留下了许多美好的回忆。

投资数百万元，楼高10层的黄河饭店在上世纪80年代的郑州绝对是走在时代前列的先行者。曾住在中原路上，身为老郑州人的潘女士表示，“那时，黄河饭店绝对是中原路上最高的建筑。”

同在1994年，外餐厅黄鑫源开业。为了给餐厅的11个包间起名，饭店的智囊团可是绞尽脑汁、煞费苦心，最终饭店使用了徐宏杰等人提出的创意，以王之涣《登鹳楼》中的诗句“白日依山尽，黄河入海流”为首字，为其中10个包间命名，另一个当时郑州仅有的可以容纳二十多人同时用餐的餐厅则被命名为锦绣阁。至今，白鹭、日映、依人、山岚、尽眺、黄鹂、河图、入化、海市、流连这10个富有诗意、寓意深远的包间名字仍为业界、顾客津津乐道。

1995年8月26日，这是黄河饭店人脑海中难以磨灭的一个日子。那天，黄河饭店荣膺三星级，是郑州市接待单位中首家获此荣誉的。当天，时任饭店总经理、现任郑州市副市长的张学军请来了令郑州人骄傲的邓亚萍为饭店剪彩，“真的是光辉灿烂的日子”。

2000年，黄河饭店的“丽致园”女宾楼层是郑州饭店业最早的女宾专属服务，可谓开风气之先，时任饭店总经理、现任郑州市委宣传部副部长的常绪东一手打造出“丽致园”女宾楼层，超越酒店客房现代化格局，直面女性宾客实在、隐含的需求，创造温馨亲切、轻松随意的家居环境，从客房装饰到生活用品，处处体现女性特有的清新自然与婉约细腻的风格。

多年来，黄河饭店承担着市委、市政府重要接待任务，成功接待了第十二届中等城市合作发展网（芝罘网）年会暨国际商贸交流大会、联合国教科文组织国际文凭亚太地区研讨会、世界客属第十八届恳亲大会、美国市长县长投资招商团、大连（郑州）经济技术合作项目洽谈会等重要会议和团体，先后荣获“全国一百优星级酒店”、“河南省十佳星级饭店”、“河南省卫生先进单位”、“郑州市旅游先进单位”、“郑州市文明单位标兵”、“郑州市涉外宾馆国家安全工作先进单位”、“郑州市五一文明号”、“省、市‘青年文明号’”、“全国巾帼文明岗”等殊荣。在饭店取得殊荣的同时，徐宏杰

本人也取得了令人瞩目的佳绩，他是郑州市第十、十一、十二届政协委员，郑州市第八、九次党代会代表，郑州市委表彰的优秀共产党员、郑州市“十佳青年经营管理者”、郑州市“五一”劳动奖章获得者。

## 推全心服务

“细致关怀，全心服务”是黄河饭店的企业理念，是黄河饭店员工的“服务圣经”，也是黄河饭店制胜的法宝。据悉，黄河饭店上至总经理，下至勤杂工，每一个人都对饭店的8字企业理念、16字企业精神倒背如流。

据悉，黄河饭店在客房实行“管家服务模式”，电梯间张贴“温馨提示”，提醒客人注意天气变化，创新夜床服务，将棉织品折叠成可爱玩偶及动物形象；会务中心开展“会议服务在进步”主题活动，从小处着手，不断提升会议服务亮点；在餐厅实行“餐饮首席服务模式”，客人进入餐厅，首席点菜师主动服务，向客人提供菜肴信息，把客人当成家人，防止浪费消费，使客人吃饱吃好，还把宾客的饮食喜好记录建档，把握好服务中每一个细节。

2009年4月，总经理徐宏杰意外地收到一封海外邮件，原来，在参加黄帝故里拜祖大典期间，有一位老华侨住进黄河饭店，他头发花白，走路不方便，那一双炯炯有神的眼睛里藏满了故事。据了解，他离开故土已经整整50年了，50年来，他朝思暮想的就是回到祖国、回到故土、回到家乡看一看。服务人员被他对故土的眷恋之情所打动，由专人为老人提供帮助：老人想听河南豫剧，饭店就让他平时喜欢豫剧的服务员为他进行现场表演；老人不喜欢吃含糖的水果，饭店就把他的房间配上新鲜的小番茄和小番茄；老人想在有生之年再看一看母亲河，服务人员就陪老人游览黄河风景名胜。老人说：“这也许是我最后一次回来了，能在有生之年亲眼看一看母亲河，此生足矣！”为此，老人在给徐宏杰邮件中一再称谢，感谢饭店给予他的特别关心，感谢饭店员工对他的细微服务。

在服务顾客的同时，徐宏杰掌舵的黄河饭店领导班子也在全心为员工服务。徐宏杰每天早来晚走，一心扑在饭店建设和发展上，几乎没有休息过星期天、节假日。他设立了总经理信箱收集员工意见，每月设有总经理接待日与员工沟通交流；关心员工生活，每年组织女职工进行两次健康检查，组织全店员工进行一次身体检查；每年组织员工外出旅游；合理安排员工休假，让员工得到实惠；组织青年文化节、新春联欢会、庆三八活动，召开“八一”复转军人及军属座谈会，每月组织一次当月出生的员工过一次集体生日，使员工之间互相增进了解，打造了一支能征善战的队伍。

## 创豫菜经典

2008年，黄河饭店成为河南省首批十

几家“豫菜品牌示范店”之一，这份荣誉得来不易，可以说是徐宏杰多年苦心经营的结果。

在黄河饭店经营的系列菜品中，豫菜具有极高的点击率，特别是其研制的“干贝扒猴头”、“司马怀府鸡”、“熘鱼焙面”等菜品，颇受省市领导和海内外宾客的赞许；鸡蛋灌饼、状元包、吊炉烧饼、羊糊面等小吃，也深得广大消费者喜爱。据悉，每年黄河饭店都要投入几十万元用于研制开发新豫菜，还组织相关人员到北京青年大厦、上海豫园等名店参观学习，每年成功推出的新菜不少于150道，培养了夏玉善、李广岭、马杰等一批豫菜名师。

据了解，黄河饭店现任行政总厨马杰先后率队参加第六届中国烹饪大赛获得河南赛区团体金奖，郑州市千百万岗位技能大赛银牌，三九杯烹饪大赛金牌。2008年，黄河饭店黄鑫源后厨获得“郑州市五一文明岗”称号；2010年，黄河饭店获得“河南省第三届豫菜品牌大赛”第五届中国烹饪技能大赛、第二届全国面食点专项技术比赛项目“团体银奖”，马杰获得个人“创新豫菜”金奖；2011年又获得了中国烹饪大师称号。

近些年，人们对健康越来越关注，选择“绿色用品”、营造“绿色就餐环境”、推广“绿色食品”，逐渐成为人们关注的焦点。黄河饭店经过精心研发，大胆调整了餐饮产品。一是充分体现农家菜的乡土特点。菜肴强调口味清淡，突出原汁原味，菜肴烹制追求还原自然本色；二是粗菜细做，一桌菜配置三四种农家菜，精选细作，加上造型、围边、器皿等的巧妙搭配，从而创制出一批“源于生活，高于生活”的朴实而高雅的改良农家菜。

此外，自2010年起，黄河饭店在黄鑫源餐厅推出了“健康你我素食相伴”、“健康、养生、美味”和“缤纷果蔬节”等活动；中餐厅推出了“特色佳肴、美食品鉴”、“春季养生保健茶”等活动，精心研究搭配各种茶类，突出保健功效；自助餐推出川、湘等几大菜系和河南地方风味小吃及西餐，定期进行菜品调整，满足不同客人的需求。徐宏杰自豪地称，在郑州，黄河饭店的自助餐厅堪称“开得最早，办得最好”。

## 呈永续发展

虽然已经走过了30多个春秋，可黄河饭店的发展仍然呈现勃勃生机。据悉，在徐宏杰掌舵黄河饭店的10年间，该饭店不仅社会声誉进一步提升，经济效益更是翻了几番。这和几任管理团队永续经营的发展理念密不可分。

作为国有企业，以徐宏杰为首的黄河饭店班子成员自觉做到一个“带头”，两个“管理”，三个“严禁”，五个“不许”，严格执行党风廉政建设责任制。在管理上，饭店领导班子深入贯彻科学发展观，不断加大管理力度，增强中层执行力，坚持每日



召开部门经理晨例会，强调管理创新、服务创新，产品创新的新思维、新理念，树立了饭店良好市场形象和品牌竞争力。黄河饭店还积极承担社会责任，比如在2008年汶川地震后，黄河饭店多次募捐，共捐款资金16.04万元，体现了“一方有难，八方支援”的奉献精神 and 中华民族传统美德，如今黄河饭店每年都会组织大型慈善募捐活动。

早在1994年，黄河饭店就在酒店业内率先导入CIS（企业形象识别系统），编制出完整的《黄河饭店CIS标准手册》。设计了店徽、店旗，创办了店刊《黄河新航线》，谱写了店歌《振兴我黄河》、店赋《黄河饭店赋》，形成了黄河饭店独有的企业文化系列品牌平台。就在近日，其内刊《黄河新航线》被郑州市企业联合会、郑州市企业家协会、郑州市工业经济联合会评为“企业内刊资料年度十佳”。

为了与时俱进，近几年，黄河饭店在软硬件方面均做了不少更新，打造了长盛不衰的基础。如对主楼客房进行了装修改造；对宴会厅、中餐厅、贵宾厅、小多厅、黄鑫源包房全部进行了重新装修，使就餐环境更优美；更换了冷热水管道，改造了消防设施，安装了监控系统，更新了洗衣设备和电梯，实施了夜景照明工程等等。

同时，黄河饭店进一步拓宽了盈利渠道，如今，饭店的拳头产品不仅是客房和餐厅，还包括酒店管理公司、商贸公司、旅行社和月饼、年货销售等，特别是以月饼和年货为代表的节庆经济，已经成为黄河饭店的重要经济增长点。以中秋月饼为例，2000年，徐宏杰审时度势，开始研发“黄河制饼”品牌，始终坚持以品质制胜，以新颖的营销模式见长，经过十余年的市场运作已日趋成熟，取得了可喜的经济效益和社会美誉度，占据了郑州市酒店高档月饼市场份额的半壁江山，被评为“中原十佳放心月饼”之首。

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。作为与城市同呼吸、共命运的服务行业，作为吸纳就业量大的三产中型企业，尽管受地铁施工的影响，黄河饭店在徐宏杰极具前瞻性的引领下，凭借过硬的管理及良好的服务与饭菜融入河医商圈，在2011年依然比上年收入提高了800多万元，彰显了良好的发展势头。面对“十二五”规划和中原经济区、郑州都市区建设规划的全新实施，黄河饭店必将再创新的辉煌。

赵 毅



▲ 黄河饭店领导班子



▲ 十楼会议室



▲ 十楼套房

兔去龙来辞旧岁，继往开来贺新春。充满希望与朝气的2012年已徐徐走来，为感谢社会各界对饭店的大力支持与厚爱，饭店悉心推出龙凤呈祥尊礼、时尚生活箱、进口食品箱、美味海鲜箱、节日干果箱、什锦美味箱、韩式美食箱、干菜调味箱、进口水果箱、田园蔬菜箱、有机杂粮箱等十多款年货礼盒，是各企事业单位及嘉宾春节馈赠亲朋好友的理想佳品，让宾客在品鉴黄河尊礼的同时，更能感受到中国传统文化之神韵。

订购专线：0371-67809999

**黄河饭店**  
HUANGHE HOTEL

**2012 新年贺礼**

迎新年走亲访友表心意  
庆佳节黄河尊礼达真情

千客万来 惠泽黄河  
WELCOME TO HUANGHE HOTEL  
中国河南省郑州市中原路106号  
电话：+86 371 67809999  
传真：+86 371 67809998

**4006-371-898**

**时尚生活箱**  
RMB: 2290

**进口食品箱**  
RMB: 1290

**节日干果箱**  
RMB: 776