

荣耀

一座“城市”与其创业者的传奇

陆培明/主编



上海文化出版社

荣 耀

一座“城市”与其创业者的传奇

陆培明/主编

上海文化出版社

图书在版编目(CIP)数据

荣耀：一座“城市”与其创业者的传奇 / 陆培明主编.
上海：上海文化出版社, 2010

ISBN 978-7-80740-502-3

I. 荣… II. 陆… III. 饭店—企业管理—经验—上海市
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 030936 号

出 版 人

陈鸣华

责任编辑

匡志强 洪星范

装帧设计

熊 俊

书 名

荣耀：一座“城市”与其创业者的传奇

出版、发行

上海文化出版社

地址：上海绍兴路 74 号

网址：www.shwenyi.com

印刷

上海市印刷十厂有限公司

开本

787 × 1092 1/16

印张

24.75

字数

380 千字

版次

2010 年 2 月第 1 版 2010 年 2 月第 1 次印刷

国际书号

ISBN 978-7-80740-502-3/G · 501

定价

68.00 元

告读者 本书如有质量问题请联系印刷厂质量科

T: 021-65418000

代序

发扬“城市”精神,再续企业发展新篇

城市酒店(上海)董事长 陆培明

岁月流逝飞快,不经意间,我们已走过了20年的历程。今天我们在这里隆重举行酒店开业20周年纪念大会,是为了总结20年来筹建、经营酒店所取得的成绩,更是为了汲取20多年来艰难曲折的历程中的宝贵经验。我们将通过包括今天纪念大会以及日后的创业论坛等一系列活动,展现“城市”的光辉历史,表现“城市”打造的品牌、呈现“城市”浓郁的文化,进而提高全体员工的自豪感、荣誉感和使命感,提振全体员工为促进企业发展再立新功的决心和信心。

城市酒店诞生于上个世纪八十年代祖国改革开放的春风席卷大地的时候。随着中国与世界交流愈来愈广泛,作为这个交流主体的一分子,共青团系统亟需一个能够与来自各个国家和地区的青年人进行学习交流的平台,于是,“青年人要有自己的宾馆”的构想油然而生。上海共青团干部们率先启动了建造“青年大厦”即现在的城市酒店的计划,并成立了筹建处。当时这么一群年轻人,不为没有资金、没有经验所困,凭着对青年事业的满腔热忱,凭着自己那么一股子干劲,要立项、跑资金、找合作伙伴。创业的日子是艰苦的,筹建处的同事们穿梭于尘土飞扬的建筑工地,往返于因施工影响而抱怨的居民楼,吃的是无固定地点、无固定时间的简易饭菜,为了赶进度,往往是将办公室当作卧室,在里面打地铺。终于,在与我们的合作伙伴香港瑞安有限公司同仁的共同努力下,从1984年10月筹建处成立起,用了14个月的时间,完成了立项、筹措资金、动迁居民、设计规划、建立合资公司、市政配套、通过政府审批等前期各项筹建工



作，又用了36个月的时间，在仅有1550平方米的土地上，投资2170万美元，建立起了高达108米、建筑面积19800平方米的青年大厦，上海青年们终于梦圆城中“城”。

随着城市酒店大楼的崛起，酒店的营业准备工作也在有条不紊地进行。在1986年2月建造酒店的第一根钢管桩打向地基的同时，酒店的实验餐厅汇丽餐厅也隆重开业。汇丽实验餐厅的营业，不仅为酒店今后的运行提供了骨干力量，更重要的是从中积累了一定的服务管理经验。在酒店大楼封顶的时候，本着学习的态度，我们引进了在东南亚地区比较著名的酒店管理公司——联营国际酒店管理集团(CIH)共同筹划酒店经营管理。在此期间，我们完成了开业前必需的各种用品的采购，完成了城市酒店组织架构设计和各项规章制度、操作程序编制，完成了从3000余名应聘者中录取500名员工的工作，并紧锣密鼓地进行分班分部门的培训，输送了数批管理人员，或参加交通大学的酒店专业的学习，或在香港、新加坡的著名酒店见习。有序的营业前准备工作，使酒店从建造转向经营的顺利过渡成为了可能。

城市酒店的开业可以说是遇上了难得的好时机。1989年3月15日正式营业后的几个月里，酒店客房几乎天天爆满，而房价也为同类别酒店中最高的。在这以后的日子里，酒店注重市场研究、合适定位并确定以东南亚和日本客源为主要目标市场，专注于规范而有个性化的服务，而“营销为中心”的管理理念和有效的销售激励机制，使得酒店的经营业绩不断创出新高。城市酒店的房价始终位于上海市三星级酒店的首位，出租率名列前茅。2002年，城市酒店累计11个月市场占有率荣居上海市外资品牌酒店的榜首；2006年，酒店经营收入达到7770万元，创了酒店历史上的最好水平。因为良好的经营业绩，酒店连续十次被评为全国外商投资先进企业（俗称全国外资饭店50强）。

酒店的诞生也可以说一开始就注定了要接受市场的严峻挑战和考验。酒店开业后不到3个月，就遇上了“六四”风波，全国宾馆行业的经营业务顷刻间落到了冰点，我们的酒店也不例外；而且，由于对形势的错误判断，上海各家酒店几乎所有的外方总经理和管理员都打道回府。在这样恶劣的经营环境下，包括城市酒店的外方总经理在内的全体同事，却出于对国家未来的信心以及被酒店团结一致的精神所鼓舞，始终坚守在工作岗位上。以后，我们又遭遇了东南亚金融危机，人民币贬值，4000万的汇率损失使我们原本沉重的债务更是雪上加霜。2003年的SARS侵袭，让我们刚刚有所好转的出租率又降到了最低点。

然而,同样是凭着坚韧不拔的信心和团结一致精神的鼓舞,我们既控制费用成本,又努力拓展市场,积极寻找对策,渡过了一个又一个难关,赢得了胜利。

在酒店经营比较成功的时候,我们并没有满足于现状。我们清醒地认识到,要使酒店立于不败之地,必须要发展,并努力做到全面发展。1996年5月,我们开始尝试输出酒店管理,先后管理了万宝大酒店、久久大舞台和明东大酒店,又在2005年3月,接受了四川天府阳光酒店的顾问式管理。1996年9月,城市酒店再度与香港瑞安公司合作,筹措资金3000万美元,以各50%的投资比例,建造了城市二期项目。通过公寓楼的出售,酒店不仅收回了投资、增加了收益,更为酒店增加了包括游泳池在内的各项娱乐健身设施。酒店辅助项目的增加,为酒店由三星上四星打下了坚实的基础。2004年9月24日,经过了硬件和软件的改进,城市酒店荣膺四星。去年5月,酒店又上一层楼,在卢湾区率先成为金叶级绿色旅游饭店。

酒店的良好成绩源于良好的管理文化。酒店开业后不久,我们就确定了酒店的管理思想,即将国外的先进的管理思想与中国的实际情况结合起来,把深入细致的思想工作渗透到严格的科学管理中去,确定了酒店的管理方针,即对外抓营销,对内搞培训,向营销要经济效益,向培训要服务质量。在三年前酒店进行的企业核心价值观大讨论中,酒店又提出了“以人为本”的新的管理思路,即以客人满意为中心,以员工满意为根本,推动酒店各项工作的进步。在具体的管理实践中,城市酒店率先在上海酒店行业中推出了系统的酒店营销考核和奖惩制度,内容涉及销售员的区域划分、酒店各部门与销售员的指标划分、销售价格指标确定和应收账款控制等多个方面;酒店也领先于同行,出台了符合酒店自身状况的外语考核方案,包括五套酒店自编的英语教材、30多个不同岗位的题库,涉及到员工的转正升级考试及周期性的英、日语等级考试。1996年2月,凝聚了集体智慧的《现代宾馆管理——城市酒店管理模式》出版。2004年5月,为全面促进酒店硬件软件质量的提升,《城市酒店三年发展规划》又出台了。

酒店一手抓经济工作,一手抓精神文明建设。城市酒店是团办企业,这决定了它在精神文明建设方面,要走在同行的前列,并一定要有自己的特色。我们较早地在合资企业中建立了党、工、团组织机制,这在当时的外资酒店中,是一件十分不容易的事;而酒店的党工团各项工作的开展,又密切结合酒店的经营活动,促进了酒店的经营业绩的上升,这也得到了外方合作伙伴的充分肯定,

为上海外资酒店树立了典范。1994年3月1日,上海市外资酒店中第一张团报《城星报》诞生。该报在2004年2月20日改为《城市报》,成为酒店重要的舆论工具。历年来,党委领导下的工团工作有声有色。党委的先进性教育活动、学习实践科学发展观活动,提升了每位党员特别是党员干部的政治素质、业务能力;党委组织的军民共建活动、工会组织的社区慈善活动、团委与上海女子坐式排球队的“残健同行”活动,提升了企业的影响力;工会年度的访贫问苦活动、年度职工旅游活动,拉近了员工与酒店的距离;团委的“五四”升旗活动、“十一”青年歌咏比赛及青年风采大赛,全方位地展示了青年人的风采。1999年至今,酒店已连续四次被评为上海市文明单位。

回顾城市酒店创业的历程,我们不能不想到为了城市酒店的建造、经营、发展作出贡献的人们。改革开放的年代让我们有了机遇,共青团的品牌让我们有了施展才华的可能,但如果没有共青团一届又一届领导人的支持,没有社会各界的支持,我们不可能有城市酒店的今天;同样地,城市酒店能够矗立于大地,能够取得一定的成绩,能够具有一定的影响力,离不开为了城市酒店大厦的建造而辛勤筹建的前辈,离不开经营团队敢于创新、团结合作、全身心奉献的精神,离不开无数的城市人潜心的投入和辛勤劳动。在这里,让我们向他们表示崇高的敬意和衷心的感谢!

20年的风雨岁月,是激情燃烧的岁月,是顽强拼搏的历程。这20年,有坎坷,有曲折,但更多的是收获,是成功。在这20年里,我们有过彷徨,有过阴霾,但我们拥有更多的是坦然的心态和毫不动摇的信心。20年的奋斗历史,给了我们许多的思考和启示。

第一,我们注重处理好酒店经营和发展之间的关系。经营是为了发展,发展是为了更好的经营。我们要特别关注酒店的经营,牢固确立市场与客人的中心地位,无论遇到什么问题,决不动摇。为了确保酒店经营的良好势头,无论是处于市场的巅峰状态还是萎靡环境,总是舍得必要的投资,每年进行设施设备的改造,不失时机地兴建新的工程项目;我们始终坚持着“形象感人、教育造人、真情暖人、工作育人、制度管人、目标激人、事业聚人”的管理理念,关注员工队伍特别是管理队伍的建设,制定常年酒店与部门的后备干部的培养计划,大胆破格提拔青年人才。经营质量的提升为酒店发展奠定基础,不断完善硬件设施、努力培养管理干部,又使得酒店真正意义上的发展有着扎实的基础和必要

条件。

第二,我们注重处理好酒店主体经营和多种成分机制相结合之间的关系。随着社会分工不断细分的趋势,随着酒店业队伍的不断壮大,酒店必须发挥自己的强项,同时借助社会的力量提高酒店的综合竞争能力。几年来,我们在做好酒店客房、大型宴会、会议等主项、强项销售服务的同时,尝试在餐饮、娱乐等方面引进品牌,无论是之前引进的泰国村鱼翅、菁英会所还是现在的明轩、味里日式料理、高峰牛排以及彤明阁等,稳定的租金收入证明了我们选择的合理性和必要性。酒店与租赁单位之间的关系,应该是互相补充、互相依存,共同肩负着提升“城市”品牌的重任。

第三,我们注重处理好酒店一般的经营原则与个性特色之间的关系。行业有行规,国际性的酒店就有国际性的准则;坚持一般的经营原则,就是坚持我们的管理标准、服务标准。我们出《管理模式》,我们出《三年规划》,我们不断地完善规章制度和操作流程,不断地进行培训,一个十分重要的原因就是要坚持管理与服务的标准化。为了促进酒店服务工作的规范化,后场不折不扣地支持前场的观念要确立,严格的奖惩制度要执行。光有一般的标准是不够的,为了打造品牌,我们又要尝试延伸服务和特色服务,为此各部门要动足脑筋、努力实践。客观地说,我们这方面工作还不够。当市场好的时候,我们的生意很好,但当市场疲软的时候,我们的生意有时候落后于同行业平均水平,这不能不说与我们的产品缺乏特色有关。

第四,我们注重处理好工作和学习之间的关系。工作是第一位的,但学习是为了更好地工作。20年的实践证明,酒店能够一路走来,源于全体管理人员和职工工作的潜心投入。我们年年有礼仪大使、年年有先进标兵,这是一个最好的见证;我们有一批忠诚于酒店事业的管理者,相当部分人将自己的青春或自己的有为之年交给了企业。但是,光有热情是不够的,仅仅满足于经验而埋头苦干也是不行的,我们意识到了这一点。我们坚持每年较大的投入,制定年度的培训计划,通过培训员联络制度,促进培训质量的提升。我们制定的《培训纲要》,涵盖入职培训、技能培训、外语培训和管理培训等各方面,实现了培训的规范化、制度化。我们数次组织管理人员到兄弟酒店学习,到海外培训和考察,效果明显。酒店的核心竞争力在于不断地提升学习能力,相信从中我们能够有所感悟。

第五,我们注重处理好企业的利益和员工利益之间的关系。企业效益好,



员工的利益有保障；员工的利益有保障了，又会促进企业效益的提高。企业经营的根本目的是为了赢利，扩大市场份额，推动效益上升，全体员工必须为此而竭尽全力。但是，酒店经济效益的上升，根本的推动力在于员工，员工是酒店最宝贵的财富。这些年来，我们始终把员工的收入与酒店的收益挂起钩来，酒店三年规划更是明确了员工收入增长与酒店效益增长同步。我们关注到了员工职业成长发展的需要，安排员工岗位交叉培训，支持一部分优秀的员工或参加社会上的各类专业进修班，或进入大学深造。随着上海的经济的发展，酒店有越来越多的员工来自外省市，逢年过节，酒店总是要求各部门，优先考虑他们返乡探亲的需求。酒店“阳光计划”送温暖活动的推出、酒店员工关系委员会的建立，进一步促进了员工与酒店的和谐关系。事实证明，酒店好，员工好；员工好，酒店更好！

第六，我们注重处理好企业经济活动与文化活动之间的关系。经济与文化，紧密相连。酒店的经济建设是第一位的，酒店的各项文化建设活动，不能影响经济活动的开展，相反地，应当围绕酒店的经济活动来展开；同样，酒店的经济活动，也离不开酒店的文化建设活动，酒店的文化建设活动，有益于提高员工的企业归属感、岗位责任感，有益于提高企业的凝聚力。20多年来，我们比较好地发挥了党组织的引领作用，发挥了工团组织的左膀右肩作用。党工团组织活动蓬勃开展对于酒店经济活动的促进，已经成为了酒店管理的一种特色，成为了酒店品牌的组成部分。我们仍然要充分发挥党员干部和党团员的先锋模范作用，满腔热情地支持工会和团组织的各项活动，并寄希望于通过这一系列有意义的文化、体育等活动，增强企业和谐度，提高酒店的知名度。

回顾过去，我们心潮澎湃；展望未来，我们豪情满怀。重温历史，是为了更好地发展未来。20年来的实践所凝成的企业精神，即创业精神、敬业精神、团队精神、夺标精神，将继续引领我们向前。我们今后一个阶段的工作目标是，稳定市场占有率的应有份额，稳步提高员工的经济收入；继续探索酒店资本市场的运作，继续尝试多元化项目的竞争策略，促进企业的跨越式发展。为此，我们要花更大的气力，做更多的工作。

我们要继续发扬敢为人先的创业精神，创造、创新我们的事业。当年筹建处的同事们，不畏环境的恶劣，不畏创业道路上的坎坷，艰苦奋斗，书写了人生辉煌的诗篇；今天的我们，依然需要有这种艰苦奋斗的精神，实现我们人生价

值的新飞跃。我们不能贪图享受、大手大脚,不能躺在仅有那么一点点业绩的功劳簿上,不思进取、得过且过。我们要在努力增加营收的时候不忘成本控制,在取得经验的时候不丢开拓创新的精神,在取得成功的时候更有巨大的勇气,去攀登新的高峰。

我们要发扬无私奉献的敬业精神,热爱、忠诚于我们的事业。昔日,我们因为有一大批爱岗敬业的员工,他们愿学习、肯钻研,舍小我、为大家,使得我们的事业不断进步。今天的我们,依然需要这种爱岗敬业的精神,为企业分忧解难,为企业建功立业。我们不要太多地计较个人得失,不能在自己的岗位上无所事事,更不能无视企业的规章制度,做违规违纪的事。只有敬业的人,才会渴望学习,才会渴望创造,才会给企业带来希望。

我们要发扬齐心协力的团队精神,凝聚、专注于我们的事业。一路走来,经风受雨,坎坎坷坷,但总能迎来新的曙光,因为我们有一支坚强的团队,有一支团结的、不可战胜的团队。今天的我们,依然需要这种团结的精神,互相交流、互相扶持、互相包容,心贴心,手拉手,肩并肩。在具体的工作中,始终把握正确的方向,明确企业的中心工作,多从别人的立场考虑问题,多一点效率地为别人解决问题,拧成一股绳,只做有益于企业进步的实事。

我们要发扬勇于拼搏的夺标精神,成就、发展我们的事业。酒店从三星级到四星级,从简单的客房餐饮服务到今天的综合性的、更有内涵的服务,从潜心学习他人的经验到自己出版《管理模式》,正是因为我们有着远大的理想目标。人没有目标是不行的,但是,光有目标没有行动也是不行的。在当今我们处于困难的时候,我们决不能仅仅是抱怨,需要的是敢于直面挑战,敢于设定目标,敢于实践,敢于在困难中夺取新的胜利!

同事们!国家的发展、上海的繁荣,让我们对未来充满着无限憧憬,2010年上海世博会的即将举行,又将给我们提供良好的机遇,我们无惧于世界金融危机带给我们的严重影响,我们坚信我们能够迎来兴旺。让我们团结起来,积极进取、勇于探索,发扬企业精神,再写“城市”发展新篇章!

本文原系作者在城市酒店(上海)开业20周年纪念大会上的讲话



目 录

CONTENTS

001	代序 发扬“城市”精神,再续企业发展新篇	陆培明
001	城市聚焦	
002	一座“城市”和她的荣耀	赵国平
015	新时代的青春之歌——城市酒店纪事	周华民
028	前进中的城市酒店(上海)	佚名
037	梦圆城中城	潘益大
049	卓越管理谱华章——上海城市酒店 20 年成功之路探究	王大悟
059	创业,让青春生机盎然——和城市酒店一路走来	陆培明
067	城市方圆	
068	本土酒店管理国际化的若干问题思考	陆培明
073	特许经营模式之探讨	陆培明
107	督导的作用和应具备的素质	薛国成
115	酒店现金流量管理	
	——从现金流量看城市酒店(上海)二十年的发展	孙烈峰



121	能力管理理论在酒店业中的应用	方志军
130	寻找“城市”的精神——从房务部企业核心价值观大讨论说起	方 莉
134	酒店业人才培养面临的挑战与对策	史 翔
137	创新让“城市”更美好——浅谈企业机制创新	龚文明
142	破解营销考核机制难题的创新之举 ——记上海城市酒店创新薪酬模式的成功实践	刘耿大
147	城市智慧	
148	浅谈微笑服务	蔡蓓莉
150	细心——成功做事的基本原则	史 翔
152	执行力的关键——中层执行力	梅 子
153	执行中的一对风火轮——监控与授权	张 琦
155	细节,服务的魅力所在	王 飏
157	绩效面谈——绩效评估的重要环节	史 翔
159	殷勤带房——房务部前台个性化服务之一	王 飏
160	酒店如何正确对待实习生	梅 子
162	酒店管理者如何对待员工的建议	史 翔
163	提倡有点“危机感”	郭晓舟
164	“弹簧”原理在管理工作中的运用	小 舟
166	培训与快乐成长完美结合	张红蕾
168	磨练坚强,执着进取	陆培明
172	舞尽人生	陈洁如

174	谈“浮躁风”	郭晓舟
176	否定自我	龚文明
178	直面生与死——清明节有感	陈洁如
180	驶向成功	徐慧群
181	追求的悟性	方志军
183	脚踏实地的理想	方耀晴
185	跨世纪的你准备好了吗——聆听宋芳蓉先进事迹有感	蔡蓓莉
187	永不抛锚	严敏珏
188	好人是一道风景	蔡蓓莉
189	自信,点燃成功之火	陈旭华
191	寻求一生	沈国俊
192	珍惜青春	忻 雯
193	一块不平凡的黑板报——参观残疾人体育训练中心有感	张 璟
195	学会放弃	成 钢
196	管理时间	悠 幽
198	浅谈荣辱观	王 佳
201	灵魂的震撼——参观提篮桥监狱	张红蕾
203	城市星河	
204	难忘的一刻	蒋永和 唐蓓洁
206	用“黄牛”的精神诠释人生——记优秀共产党员黄小龙	陈晓茹
209	飘扬党旗下的一腔赤诚——记城市酒店共产党员李建华	张红蕾



212	一个甘做人梯的人——记优秀党务工作者张钰同志	徐慧群
215	哪里有他,哪里就有欢笑——记城市酒店工会主席嵇维平	心 月
218	风雨路上牵手行	
	——记财务电脑部先进个人朱巍和他的“五好文明家庭”	吴 诤
222	残疾女孩雅典夺金	
	——记城市酒店优秀青年党员、中国女子坐式排球队员钟海虹	黄雁行
226	青春与梦想永恒的主题	
	——城市酒店前台部大堂副理班组创建共青团号纪实	张 璟
231	青春,在奉献中闪光——城市酒店青年志愿活动纪实	徐慧群
235	我与“城市”共成长	龚文明
237	“城市”在我心中永驻	顾丽梅
239	一封部队来信	张 辉
241	以诚待客——我们的天职	崔 萍
243	风雨同舟——记 2002 年先进集体营业公关部销售团队	张 柯
245	一个真实的故事	钟海红
247	我在党的阳光下成长	方志军
250	城市,给我梦想,助我成长——从厨师到厨师长	钟 磊
253	我沿着城市酒店发展的道路茁壮成长	吴美芳
256	茶几上的黑色公文包……	陈洁如
258	一扇缀满爱心的“窗”	
	——回沪知青胡先珍受到各方关怀的故事	张敏贤
260	真情暖人,岗位育人	

	——城市酒店开展“以人为本”创建工程	倪国和
262	“五个一”工程	心 月
264	关注特别需求,培养忠诚顾客	心 月
267	城市风采	
268	写在城市酒店的留言簿上——一位客人的话	金 蕾
270	有一群青年——献给城市酒店的创业者	刘国平
272	难忘今宵——五周年店庆活动侧记	张 军
275	青春的丰碑——写在城市酒店开业十周年之际	方志军 方 莉
282	意外的感动	陈洁如 李旻妍
284	有你有爱就有春天	吴 诤
286	登小岛,享小资,意犹未尽鼓浪屿	悠 幽
289	寻春——游“浙西天姥”	王 佳
291	“城市足球队”大点将	陈洁如
293	美领馆的“盛宴”	许雪峰
295	奥运精神带给我们……	包晶磊
298	生活教会我们……	悠 幽
300	留住打动你的夏天的风	李旻妍
302	与文明同行,做文明市民	悠 幽
304	从小嵇到老嵇——写在工会主席嵇维平同志光荣退休之际	王 静
306	党委书记和我一起扫楼道	陈洁如
308	心的颜色	李旻妍



310	真诚而美丽的城市——非常新加坡	薛 慧
312	英国饮食文化漫谈	方 莉
320	我在军嫂身边	王 斌 周海红
322	归途	沈 哲
323	记餐饮部一次外卖	詹志远 李海明
325	顿悟	陈 洁
327	镜中的我	海 波
328	掌声响起的时候	陶 莉
329	“下放”一日	熊 伟
331	赛事闲话——第七届“城市杯卡拉 OK 大奖赛”花絮	汪 敬
333	心境	陈晓茹
335	电脑情缘	鲁 艺
337	北京琐忆	朱中润
339	一种休闲	王 琴
340	卧虎藏龙——2000 年城市青年风采大赛有感	马 岚
342	龙华扫墓有感	耿 楠
344	漫游黄山	黄雁行
346	洋经理赶考	孙卫星
347	用鲜血托起生命的希望	张 琦
349	在爱的氛围里——雁荡山游记	李旻妍
351	“拓展训练”有感	倪许红
354	夏日里的避暑山庄——滴水湖	沈喆君

356	松江方塔	张 璟
358	我为奥运作贡献——参加奥运会上海赛区民兵集中备勤感想	薛 晨
360	亲临鸟巢	徐 翬
362	英国见闻——伦敦的交通	方 莉
364	第一眼城市	张 琦
366	共创和谐家园——美国见闻	郑尤洁
368	见证“城市”IT 的发展	朱 巍
370	从浦东机场到城市酒店	张 璟
372	成长着,是快乐的	徐 勇
373	强者全接触	周幼辰
375	后记	本书编委会

