

探讨中国公园管理及管理文化的创新性著作

在绿草坪上起舞



四川锦江旅游饭店管理公司 编
成都汉策营销策划有限公司

公 园 管 理 文 化



西南交通大学出版社
[Http://press.swjtu.edu.cn](http://press.swjtu.edu.cn)

探讨中国公园管理及管理文化的创新性著作

在绿草坪上起舞

四川锦江旅游饭店管理公司 编
成都汉策营销策划有限公司

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

在绿草坪上起舞 / 四川锦江旅游饭店管理公司, 成都汉策营销策划有限公司编. —成都: 西南交通大学出版社, 2006.3

ISBN 7-81104-234-7

I. 在... II. ①四...②成... III. 公园—管理—研究— IV. G246

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 014142 号

在绿草坪上起舞

四川锦江旅游饭店管理公司
成都汉策营销策划有限公司

编

责任编辑	任煜 郭发仔
责任校对	李梅
封面设计	陈春燕
出版发行	西南交通大学出版社 (成都二环路北一段 111 号)
发行部电话	028-87600564 87600533
邮 编	610031
网 址	http://press.swjtu.edu.cn
电子邮箱	cbsxx@swjtu.edu.cn
印 刷	成都蜀通印务有限责任公司
成品尺寸	150 mm × 230 mm
印 张	13.25
字 数	158 千字
版 次	2006 年 3 月第 1 版
印 次	2006 年 3 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 7-81104-234-7/G · 015
定 价	45.00 元

图书如有印装问题 本社负责退换

版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562



◎ 浣花溪公园别具情趣的古建筑



◎ 浣花溪公园广场一角



◎ 浣花溪公园小道



◎ 浣花溪公园诗歌大道

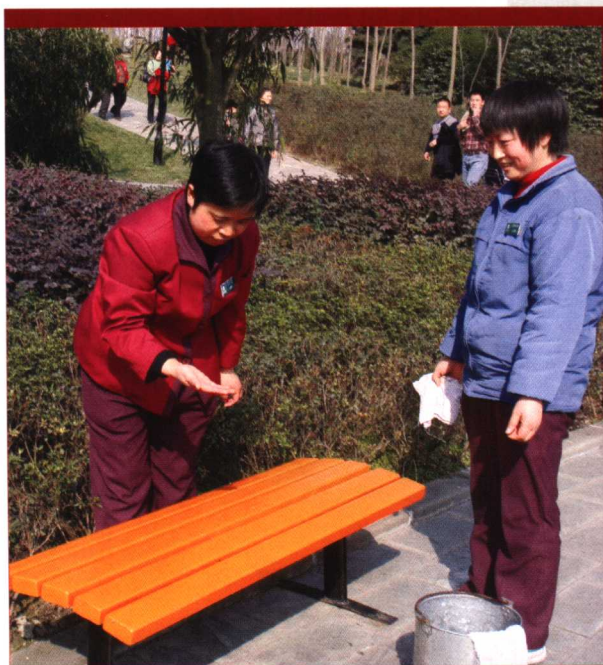


◎ 浣花溪公园雕塑一角

浣花溪公园第二届 大会第一次会议



◎ 浣花溪公园职工代表大会



◎ 管理人员在对员工进行环卫培训



◎ 欢乐的团队竞赛



◎ 服务标准化培训



◎ 浣花溪公园
管理人员在
严格检查



◎ 浣花溪公园广场经理与游客交流



◎ 温馨（免费）服务



◎ 浣花溪公园员工优质服务现场示范



◎ 绿化修剪



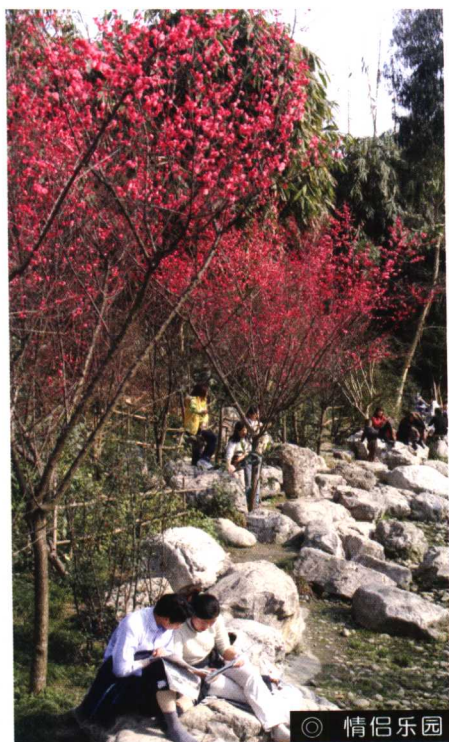
◎ 浣花溪公园的公共服务



◎ 浣花溪公园的员工在及时清洁



◎ 安全与欢乐同在



◎ 情侣乐园



◎ 公园地产 彰显商机



◎ 知竹广场 游客常乐



◁ 传统与现代的对话

◎ 欢乐年华



◎ 纯真时代

《在绿草坪上起舞》编委会

总 编 曹兰剑

执行总编 武国强

主 编 安 勇 张 毅 汪 钧

编 委 (以下按姓氏笔画排列)

马春黎 王卫锋 冯兴臣

刘 刚 任 珏 李亚玲

赵 丰 敏海龙 樊晓山

序 言

锦江宾馆是个老牌子，改革开放后，它得到了迅速发展。今天，锦江的品牌、规模都具备了一定的影响力，但我却一直害怕它沿着老路走下去。

四川锦江旅游饭店管理公司是个新企业，是锦江宾馆关联性的延伸、多元化的拓展。它走的是条新路，在某种意义上，我把它看作是锦江宾馆的另一个开始。

它从集团机构中脱离出来，没有了原有的分支庞杂、决策迟缓，而多了一份从其发展历程中成长起来的理性。锦江管理公司将宾馆管理与酒店服务的优势与项目选择的突破口结合起来，在从未触及的疆土上开辟出一片新的天地。

准确地说，一个企业起步五年就开始探索关于中国公园管理的理论，这足以让人感到欣慰；而《在绿草坪上起舞》，就更说明了这个企业向上的勇气。

三十年前，英国经济学家舒马赫出版了一本书——《小的是美好的》，立即引起了国际学术界和经济界的注意。舒马赫的一个重要观点是，经济学的不足之处在于过分强调经济规模的意义或经济计量的意义，忽视了超经济学的研究，不了解经济学中的计算方法的适用性是有限的，因此，规模大不一定优于规模小，大的不一定就是美好的。

可见，企业的关键不在于“大”还是“小”，而在于公司的持久竞争力，在于公司规模调整是使企业增强了还是变弱了。“小的”可能是“美好的”，也可能是“不好的”；“大的”可能

是“糟糕的”，也可能是“有强大竞争力的”——一切都要根据公司的具体状况做出判断。锦江管理公司就是通过行动来强调、表达它的核心竞争力的。

锦江旅游饭店管理公司在新著《在绿草坪上起舞》中，就公园管理及公园管理文化问题提出了自己的见解。他们首先揭示了一种规律，即公园管理的发展规律；他们又从实践出发阐释出一种特性，即公园管理的独特个性；他们通过分析找到一种途径，即将酒店的服务、管理模式有机地引入到公园管理之中的途径；他们对现象和结果又加以梳理，提炼出一套观点，即组织制度建设和公园文化建设的系统观。

最后，也许有读者或专家会问我：今天究竟怎样评价锦江管理公司的《在绿草坪上起舞》这本书？我的看法在前面已经有了暗示：既然是探索，就会“仁者见仁，智者见智”。借鉴、争论也好，赞同、反对也罢，首先要表达的是，我真的高兴——为创新、为理性、为勇气而高兴。

锦江管理公司对中国公园管理的认识和经验，或许有片面甚至感情用事之处，但不管如何，它的理论归纳和经验梳理，在我看来，是有启发性、创造性的。

我相信，锦江管理公司也在进一步思索，因为他们已经把“企业的文化塑造和公园的文化塑造”纳入了自己的研究范围以及实施计划之中了。

锦江宾馆总经理：曹玉创

2005年12月31日于蓉城





导语：梦想的开始

“我绕着街道和房屋飞翔，能看到别人的屋子和屋里的女人。他们驱赶我，我只能飞向天空。这时，我看到地上许多人在争夺绿宝石——我也想拥有绿宝石，却不敢去抢。我只得飞到一座高高的冰山上，它叫凤凰石山，在上面我捡到了几块冰，有白的、红的、绿的。我惊奇地发现：白的是钻石、红的是红宝石、绿的是绿宝石，而别人抢的宝石只不过是糖块。”——这是什么？是一个童话故事吗？

不，它是锦江管理公司全体同仁做的一个梦。我们人人都做梦，而且常常做梦，可是人们对梦的理解仍然很模糊。一种现象很常见，却并不意味着人们就了解它。梦虽然难以理解，甚至不为人所看重。但心理学家告诉我们，梦所反映的往往是人内心最关注的，它是破解人的心理的一把钥匙。

那么锦江管理公司人心中的凤凰石山又在哪儿？

在公园管理的过程中，很多管理公司发现任何小事的解决都会牵涉到庞大的系统。一个简单的冲突，也能让管理公司大动干戈地乱忙一场，但最后还是不能达到目标。其实，这要求我们站在一个绝对的高度由上向下地、系统地理解问题——这就是我们梦中飞到的凤凰石山。只有到达这种高度才能达到全新的境界。而让我们飞翔起来的翅膀就是酒店管理那些系统解决问题的方式、方法。在没有到达这个高度之前，我们看到很多人在争夺所谓的宝石，其实他们争夺的只不过是糖块



——真正的宝石只在凤凰石山上。我们很高兴第一个飞到了凤凰石山。

在众多业内人士热烈探讨“成都浣花溪公园管理模式”之时，作为当事方的我们却遗憾地发现，没有一个管理公司能在真正意义上从系统的观点出发来研究我们视为圣地的“凤凰石山”。

本书的目的就是为了使读者能站在我们的“凤凰石山”上来解决问题。

本书分为三大部分：第一部分是公园理论部分（独步公园）；第二部分是管理执行部分（走进浣花溪）；第三部分是文化建设部分（在绿草坪上起舞）。

理论部分的逻辑推进结构是：公园的历史及发展现状、现代社会对公益性的需求以及社会民众对公园的需求、公园应该达到的效果、传统公园物业不足以支撑现代社会的公园需求的原因、现存公园的状态、传统物业未达到的目标、公园的现代要求以及新疆界的又一轮开发。

管理部分的结构是：

1. 锦江管理公司酒店管理理念在公园管理上的切入点；
 2. 酒店管理和公园管理的对应点以及不足点的对应补充：
- ① 管理的体系；② 经营的体系；③ 我们的服务。

文化部分的结构是：

1. 锦江管理公司对公园管理及服务形成的文化管理；
2. 文化的向心力与引力；
3. 社会外力的应用和结合。

公益性事业是神圣的事业。我们既然承担了这份责任，那么就一定要切实履行我们的承诺。本书是我们在具体管理实践



↓

中对经验的梳理和对理论的提炼。本书适用于所有关心中国公益性事业建设和关注公园管理的人。希望通过本书能让那些从事或准备从事公益性事业建设、管理的人和企业有一定的收获，希望本书能为中国公益性事业的建设、发展及管理尽一份绵薄之力！

在成都浣花溪我们实现了第一个梦想，但我们最大的梦想是飞向更高、更加辉煌的凤凰石山，并引导更多的人飞向凤凰石山。

四川锦江旅游饭店管理公司

二零零五年十二月

