

张力凤 赵胜启 著



雅砻河谷的旅游航母

——泽当饭店发展之路

云南大学出版社

张力凤 赵胜启 著



著名商标

雅砻河谷的旅游航母

——泽当饭店发展之路

云南大学出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

雅砻河谷的旅游航母——泽当饭店发展之路 / 张力凤, 赵胜启
著. —昆明: 云南大学出版社, 2005

ISBN 7-81068-989-4

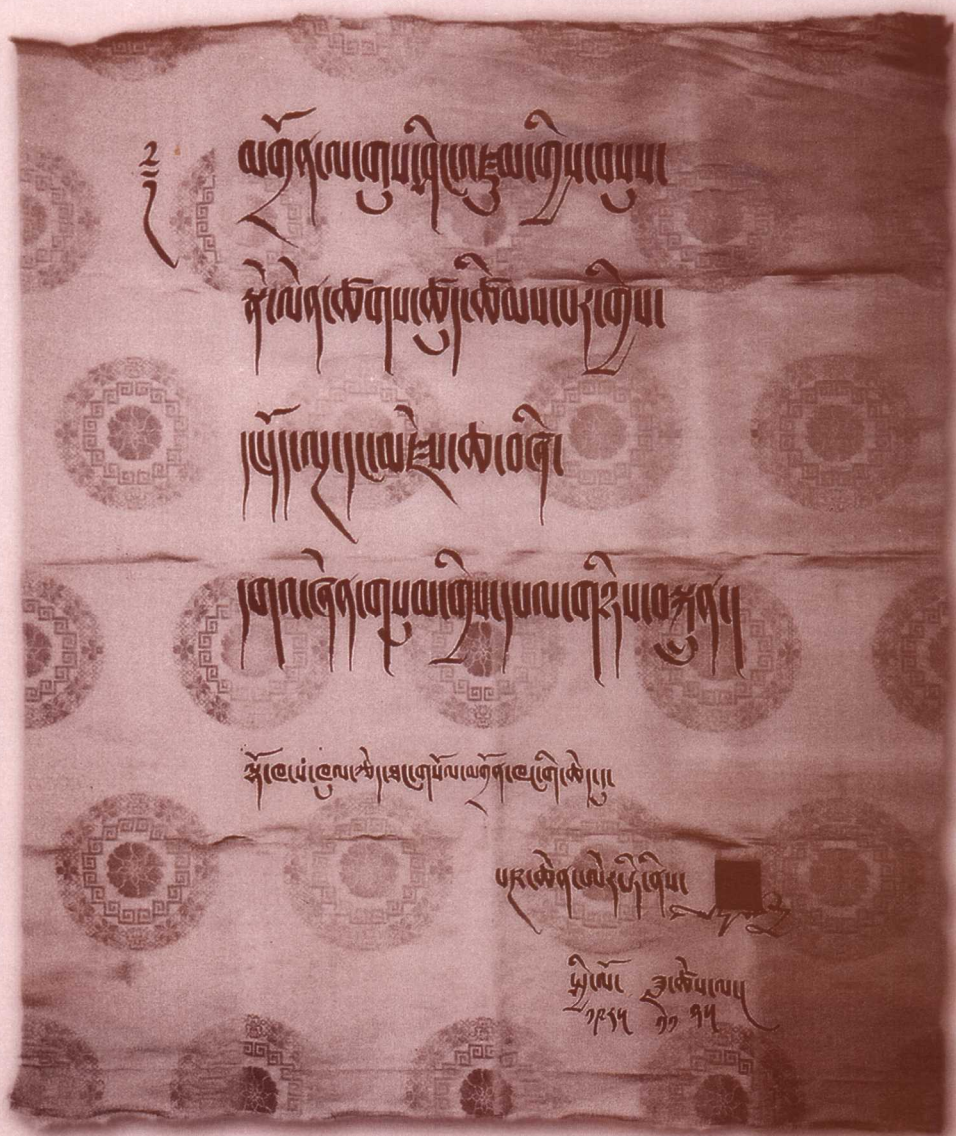
I. 雅... II. ①张... ②赵... III. ①饭店 - 企业管理 - 经验 - 山南地区
②索朗旦增 - 生平事迹 IV. ① F719.2 ② K825.38

中国版本图书馆 CIP 数字核字 (2005) 第 081865 号

雅砻河谷的旅游航母 ——泽当饭店发展之路

张力凤 赵胜启 著

策划编辑 柴 伟
责任编辑 宋 武
封面设计 丁群亚
版式设计 刘 雨
电脑制作 刘 雨 沈世娟
出 版 云南大学出版社
印 装 昆明美盈彩印包装有限公司
开 本 880 × 1194 1/24
印 张 5.75
字 数 140千
版 次 2005 年8月第1版
印 次 2005 年8月第1次印刷
书 号 ISBN 7-81068-989-4/F · 334
定 价 35.00元



第七届全国人大常委会副委员长十世班禅额尔德尼·确吉坚赞题词

優質服務
賓至
忘歸
庚辰孟夏
蔣正華

全国人大常委会副委员长蒋正华题词

བུ་ལྷན་པ་རྣམས་ཀྱི་ལས་ཀྱི་འབྲེལ་བ་
 ཀྱི་ལས་ཀྱི་འབྲེལ་བ་ལྟར་སྒྲུབ་པ་དང་།
 ལས་ཀྱི་འབྲེལ་བ་ལྟར་སྒྲུབ་པ་ལྟར་སྒྲུབ་པ་
 ལྟར་སྒྲུབ་པ།

ལྷན་པ་རྣམས་ཀྱི་ལས་ཀྱི་འབྲེལ་བ་
 2005ལོའི་ལྷན་པ་རྣམས་ཀྱི་ལས་ཀྱི་འབྲེལ་བ་

译文：

继续发扬艰苦创业精神，为
 发展牙直夏旅游业做出新
 的贡献。

帕巴拉·格列朗杰
 2005年6月10日

序

在全区各族人民喜迎自治区成立 40 周年大庆之际，坐落在藏文化的摇篮、藏民族的发祥地——西藏山南地区泽当镇的泽当饭店走过了 20 年艰苦而卓越的奋斗历程。为庆祝泽当饭店 20 周年华诞，泽当饭店诚邀各方人士，编写出版了记载饭店 20 年来的艰苦创业、描绘饭店未来发展宏图的《雅砻河谷的旅游航母——泽当饭店发展之路》一书。

泽当饭店是国家 43 项援藏项目之一，属自治区成立 20 周年大庆的献礼工程。1985 年建成并开业以来，饭店全体员工在总经理索朗旦增的带领下，遵循“边经营、边改造、软硬件兼抓、加快发展”的方针和“一业为主，多种经营”的战略，奋发图强、团结友爱、勇于创新，以细心周到、热情全面的服务，赢得了国内外游客的充分信赖；以淳朴典雅、无微不至的关怀，赢得了社会各界的广泛赞誉；以勤俭节约、克难奋进的精神，赢得了自身的空前辉煌，使泽当饭店从最初资产仅千万元发展到今天资产上亿元；从一个政府招待所发展成为今天西藏山南地区规模最大、设施最先进，集三星级旅游饭店、国际旅行社和旅游车队为一体的综合性、集团化企业；也成为全区为数不多连续 18 年赢利的国有企业。泽当饭店连续 10 年被自治区人民政府授予“重合同、守信用”单位，多年来一直被农业银行西藏自治区分行评为 AAA 级信用等级企业，多次被国家旅游局授予“全国旅游系统先进集体”荣誉称号，1994 年被国家旅游局评为三星级饭店，2003 年被国家工商行政管理局授予全国首批 520 家“守合同，重信用”单位荣誉称号，成为西藏唯一一家获此殊荣的旅游企业，是西藏自治区银行业公会评定的“诚信企业”，泽当饭店的注册商标是西藏自治区的著名商标。可以说，这些成绩是饭店一班人用自己辛勤的汗水换来的，也是泽当饭店全体员工不懈努力打造的西藏旅游饭店中的航空母舰。

今天的泽当饭店楼宇辉煌，既融合了汉、藏和欧式建筑风格，又具有鲜明的园林特色，走进饭店，古柏柳阴，茵茵绿草，簇簇鲜花，竞相生辉。登楼远望，让人充分领略纯净透明、阳光明媚、视野辽阔和天低云矮、星月咫尺的高原景象。饭店今天的成就与辉煌，有着饭店全体员工的共同努力，更凝聚着全国“五一”劳动奖章获得者、享受国务院特殊津贴的全国“有突出贡献的中青年专家”、西藏旅游界公认的能人、民族企业家——泽当饭店总经理索朗旦增的心血。这位出身于贫苦农牧民家庭的民族企业家，与中华人民共和国同龄的总经理，在黑暗的农奴制度下度过童年，从小在心灵里埋下了反抗农奴旧社会，向往新生活



的种子。生活的清贫、繁重的劳动磨炼出他吃苦耐劳、乐于助人的善良品质，军营生活造就了他果断、刚毅、坚忍不拔的性格。1987年，任泽当饭店总经理后，面对严重亏损的现状，他理清了企业的发展思路，树立了企业长期发展的理念，不断深化企业改革，身先士卒带领员工节支增收，全力以赴搞好服务，使饭店当年便扭亏为盈。泽当饭店走出困境后，索朗旦增又开始了新摸索。经过市场预测和分析，推出“一业为主，多种经营”的发展战略，一边稳妥地发展旅游接待服务业，一边启动商贸经营，并先后投入7 000多万元对饭店进行了更新、改造，使配套设施不断上档次，软硬件建设共同发展，始终走在市场的前面。正是由于他一直怀揣一种执著的信念、一种敬业的精神、一种奉献的理想，用自己的心血、集众人的智慧，播种、浇灌着这颗种子，如今，昔日的这颗种子已长成今日泽当饭店的辉煌。

《雅砻河谷的旅游航母——泽当饭店发展之路》一书虽然记述的是泽当饭店20年的发展历程，但细细品味，不仅能深深地体会到泽当饭店丝丝入扣的管理程序、严谨细致的安全保障、体贴入微的家居服务和勇于开拓的创新精神，又能深深地感悟到那种凝聚人心的民族企业文化，更能深深地感受到以总经理索朗旦增为代表的泽当饭店人打造西藏旅游航母的决心和追求。细读本书，你能深深感受到西藏的博大与淳朴，也能让你体会到西藏人的善良与热情，还能领略西藏的美丽与诱惑，更能感受到山南乃至西藏人民谋求发展、追求进步的智慧与力量。

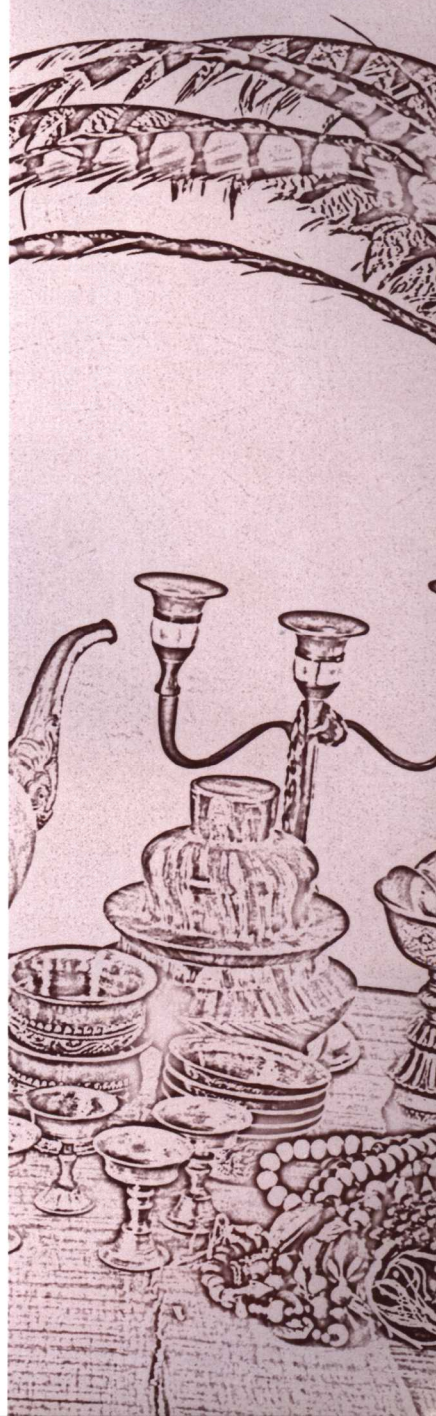
《雅砻河谷的旅游航母——泽当饭店发展之路》一书，读来令人鼓舞，发人深思，催人奋进，不仅是一本民族企业改革创新的发展史，更是一本描述民族企业家艰苦创业的奋斗史，还是一本旅游企业发展的生动教材。我们希望通过这本书的出版，能让更多的人了解西藏，了解山南，了解泽当饭店，了解泽当饭店人！我们相信，无论是过去、今天还是将来，面对一切困难与挫折，泽当饭店人都能如书中描述的一样，以一种博大、坦诚的胸怀，脚踏实地的作风，团结奋斗的精神去迎接新的挑战，共同创造更加美好的未来。我们更相信，在索朗旦增总经理的带领下，在泽当饭店人的不懈努力下，泽当饭店的明天将会更加辉煌。同时，也希望泽当饭店能够继续与山南乃至全区旅游产业发展携手并进，开拓更广的发展空间，迈向更大的发展市场。

中共山南地委书记

山南地区行署专员

桑吉
统吉

二〇〇五年六月廿四日



本书照片由泽当饭店、李旭、木韦提供。

目 录

Contents

引 言 /1

第一篇 起步艰难 背水一战 /6

1. 开业伊始,百废待兴 /6
2. 饭店老总,出身农奴 /11
3. 临危受命,理顺关系 /16
4. 危难之中,群策群力 /19
5. 一业为主,多种经营 /21



第二篇 呕心沥血 奋发图强 /24

1. “不务正业”,涉足烟草 /24
2. 辗转三省,一波三折 /25
3. 面对市场,拓宽视野 /27
4. 主导产业,方兴未艾 /31
5. 宣传促销,客流不断 /32



第三篇 坚强的领导核心 “军中主帅”风采 /34



1. 坚持民族团结，增强班子凝聚力 /34
2. 与时俱进抓班子建设，“司令部”里民主集中 /39
3. 重视和加强组织建设，充分发挥党、团、工会组织的作用 /42
4. 得人滴水之恩，当以涌泉相报 /42
5. 为事业鞠躬尽瘁，无愧于祖国人民 /44
6. 本是“军中主帅”，酷似普通一兵 /48

第四篇 民族团结亲如一家 员工队伍情同手足 /51



1. 民族大家庭的温暖，互帮互助的团队精神 /51
2. 团结友爱，令人感动 /52
3. 成功的团队合作精神，团结进取的重要基础 /53
4. 疾病无情人有情，不是亲人胜亲人 /55
5. 大家庭小家庭，姐妹亲兄弟情 /56

第五篇 坚持以人为本 造就高素质员工队伍 /58

1. 采取得力措施，实现整体优化 /59
2. 胸怀远大理想，笑迎天下宾客 /63
3. 保障各项待遇，员工安居乐业 /65
4. 下大力气，提高员工整体素质 /66
5. 不遗余力选拔人才，普布次仁脱颖而出 /68



6. 泽当饭店走出来的硕士刘士岭 /71

第六篇 管理模式 科学高效 /76

1. 加强制度建设，坚持用制度管人 /76
2. 分级负责，科学管理 /79
3. 严把财务关，勤俭办饭店 /82
4. 诚信经营，闻名遐迩 /84

第七篇 一流的服务 一流的质量 /86

1. 全心服务，质量第一 /86
2. 拾金不昧，形成制度 /88
3. 酒好巷外卖，美名传世界 /89
4. 重视企业文化，树立企业形象 /89
5. 泽当饭店品牌，高原旅游明珠 /91

第八篇 铸造生命辉煌 打造旅游航母 /92

1. 抓住发展机遇，开办旅游公司 /92
2. 再次临危受命，为党为民分忧 /94
3. “摸着石头过河”，托管泽当国旅 /97
4. 依法破产亏损企业，旅游航母遨游雪域 /99



第九篇 与时俱进攀高峰 劈风斩浪战“非典” /101

1. 加大投资力度，建设高档饭店 /101
2. 适时调整经营战略，“失之东隅，收之桑榆” /102
3. 使命与责任的升华，为雪域高原争辉 /104



第十篇 雅砻河谷之声 泽当饭店之歌 /106

1. 泽当饭店之美兮，千娇百媚 /106
2. 山南国旅之丽兮，荣华尽显 /108
3. 旅游网络之丰兮，遍及雪域 /110
4. 美名传扬之盛兮，有口皆碑 /111
5. 旅游航母之神兮，如日中天 /113



后 记 /117

引言

当你乘坐飞往西藏的民航班机，在雅鲁藏布江南岸的贡嘎机场降落的时候，你也许不甚明了，这里并非是拉萨的地界，而是山南地区的贡嘎县所在地。拉萨在贡嘎机场的东北方向，从贡嘎机场到拉萨还要乘车走 97 公里的路程；山南地区行署所在的乃东县（泽当镇）在贡嘎机场正东方 93 公里的地方，与扎囊县相邻。来西藏旅游，自治区首府拉萨自然是首选之地，那里有著名的布达拉宫、大昭寺、罗布林卡和三大寺。而要涉足藏族悠远的古老文化，山南是非去不可的。

泽当镇是山南地区的行署所在地，它位于喜马拉雅山脉以北，冈底斯山脉以南，雅鲁藏布江中游，平均海拔 3 560 米。山南泽当镇所在的雅砻河谷是藏民族的发祥地，又是藏族文化的摇篮。大约四五千年前，藏族先民们就在此开荒种地，耕耘劳作，兴修水利，建成了沟渠纵横、村落相连、人烟稠密的富庶之地，谱写出远古文明的壮丽诗篇。到了公元 7~9 世纪，生活在此地的雅砻部落，凭借其强大的政治、经济、军事实力，先后兼并了以年楚河流域为中心的古象雄和拉萨河流域的苏毗女国，逐步强盛起来，并最终征服了诸部落，统一了青藏高原，建立起了强大的奴隶制的吐蕃王朝。王都泽当随之发展成为全藏的政治、经济和文化中心，一直延续到松赞干布迁都吉雪卧塘，建立逻些（拉萨）城。到了公元 1345 年，山南又成为帕莫竹巴王朝的统治中心，延续了 200 多年之久。

在几千年的历史变迁中，雅砻河谷产生了博大精深的雅砻文化。雅砻文化集文学、历史、音乐、绘画、医药学于一体，是山南唯我独有的文化资源，不仅品位高洁，而且独树一帜。还有那充满了异彩奇光的自然资源，仅目前西藏唯一的国家级风景区——雅砻风景名胜區，就有 7 大景区、58 个景点，是西藏少有的“绿色走廊”。这里，海拔相对较低，气候较好，冬无严寒，夏无酷暑，是游客进藏旅游的理想区域。

得天独厚的自然条件，使山南成为藏民族繁衍生息的理想家园。神猴同罗刹女交媾而繁衍人类的美丽神话，就诞生在泽当贡布日山——藏民族追宗思祖的朝圣地。在这片

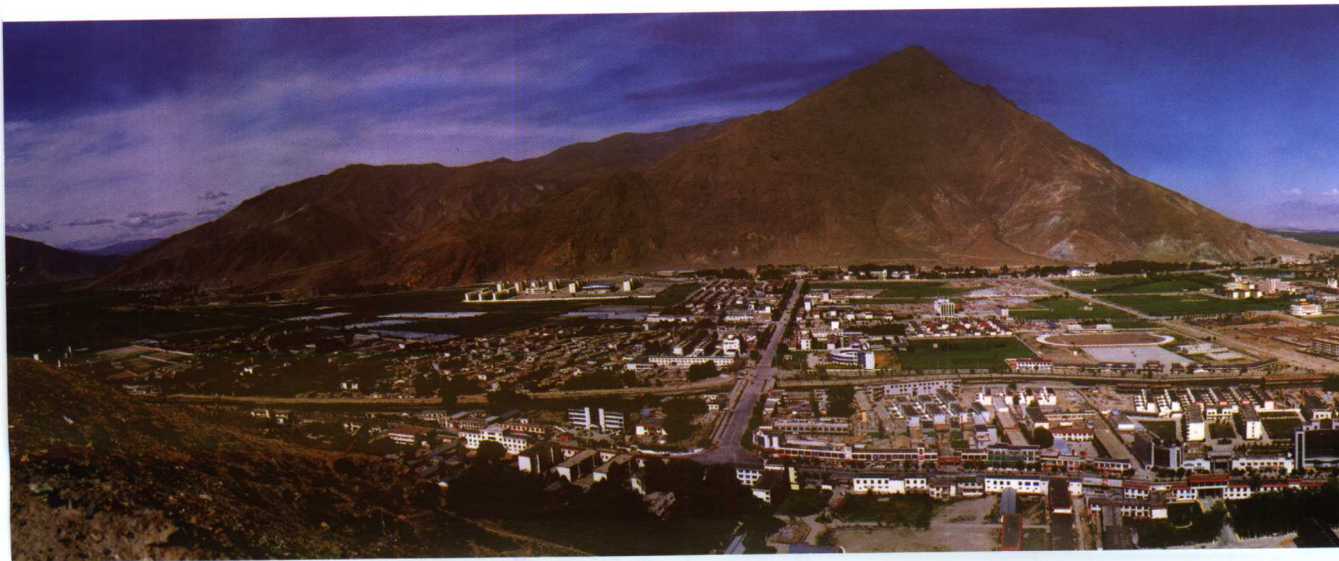


高天厚土之上，曾经产生了不计其数的“西藏第一”，如第一位赞普——聂赤赞普，第一座宫殿——雍布拉康，第一座佛殿——昌珠寺，第一座“佛、法、僧”三宝俱全的寺庙——桑耶寺，第一个谿卡——朗色林古庄园，第一块农田——索当，第一个藏戏村——水顿村，第一部藏戏——巴噶布。改革开放以来，随着西藏旅游业的飞速发展，山南空濛辽远的神山圣湖、雄伟壮观的名胜古迹、神秘莫测的宗教文化、古朴风雅的自然景观、多彩多姿的民俗风情、空灵缥缈的故事传说，吸引着一批又一批的中外来宾。他们千里迢迢直奔山南，来感受点点滴滴的风尘，朝觐这西天佛地的净土，朝觐这藏民族的摇篮。

来过山南的人们不难发现，在迎来送往的旅游接待中，活跃着一个令人难以忘怀的高水准的旅游接待站，她就是名扬海内外的三星级旅游涉外宾馆——泽当饭店。

泽当饭店地处西藏唯一的国家级雅砻风景名胜中心——泽当镇，是西藏山南地区规模最大、设施最先进的旅游饭店，也是西藏管理水平和服务质量最好的星级饭店之一。在西藏，提起泽当饭店，还有她的总经理索朗旦增先生，几乎无人不知、无人不晓。

索朗旦增先生和他的同事们在山南历届地委、行署领导的关心支持下，历经千辛万苦，终于在雪域高原干出了一番前无古人的大事业，在古老的雅砻河谷巍然屹立起了山南最大的三星级旅游涉外宾馆——泽当饭店。泽当饭店，与山南其他众多的“西藏第一”一样，是西藏各族人民共同创造的又一个人间奇迹。她屹立在雅砻河谷，屹立在雪域高原，屹立在中华大地。面对着饭店豪华的建筑群和井井有条的科学管理，面对着一尘不染的各类客房、中、西、



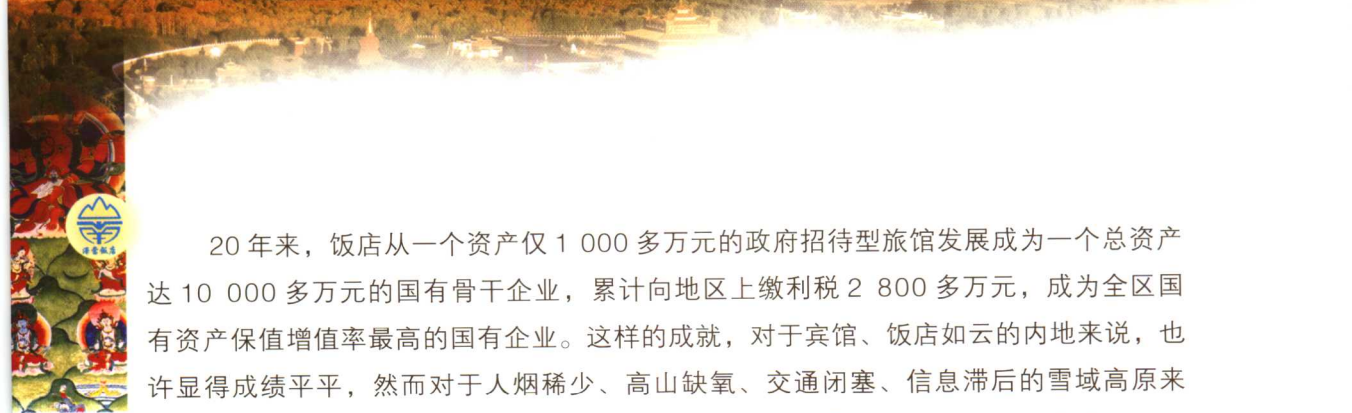
藏式餐厅、多功能厅、美容美发厅、外币兑换室、商务中心、酒吧、咖啡厅、桑拿室、保龄球馆等齐全的服务项目，面对着粤菜、川菜、西餐、藏餐和出售西藏土特产品、民间手工工艺的商场，面对着饭店幽雅的园林，来此旅游的中外游人无不为之惊叹。当人们听说这一切竟然是一位土生土长的藏族人领着干起来的时候，除了赞叹、钦佩的目光之外，还夹杂着疑惑的神情。在西藏，听说有的大宾馆、大饭店，即便外国人直接参与管理，都未能搞好。可这泽当饭店却没有一个外国人，就连汉族员工也不是很多，怎么可能？该不会是搞错了吧？可当我们来到员工们中间，铁的事实却毋庸置疑地告诉我们：泽当饭店这个大型国有企业，确是索朗旦增带领各民族员工创造的人间奇迹。

今天，泽当饭店已走过了 20 年的光辉历程。由于她的良好形象和诚信行为，取得了全藏瞩目的业绩，赢得了社会各界的普遍赞誉。自 1994 年至今，泽当饭店连续 10 年被自治区人民政府授予“重合同，守信用”单位。2003 年初，又被国家工商行政管理总局授予全国首批 520 家“守合同，重信用”单位荣誉称号，成为西藏唯一获此殊荣的旅游企业。1992 年以来，泽当饭店的厨房部和泽当饭店先后被国家人事部、国家旅游局授予“全国旅游系统先进集体”荣誉称号……



西藏山南地区行署所在地——泽当镇





20 年来，饭店从一个资产仅 1 000 多万元的政府招待型旅馆发展成为一个总资产达 10 000 多万元的国有骨干企业，累计向地区上缴利税 2 800 多万元，成为全区国有资产保值增值率最高的国有企业。这样的成就，对于宾馆、饭店如云的内地来说，也许显得成绩平平，然而对于人烟稀少、高山缺氧、交通闭塞、信息滞后的雪域高原来说，却显得如此的非同寻常，是值得讴歌的大气魄、大手笔、大成就、大事业。

泽当饭店是索朗旦增先生和他的同事们用生命和汗水、才华与智慧谱写的一曲响彻云霄的理想之歌，是为党、为西藏人民交上的一份理想的答卷，是西藏山南的旅游航母。党和人民不会忘记他们——这些各民族的精英，祖国的好儿女。在他们的背后，隐藏着一个不平凡的故事，饱含着创业者的智慧、勇气、奋斗和艰辛。