

港商打造新疆五星酒店標杆

精益求精做高端產品 理性樂觀促兩地交流

「60後」港商鄔啟明是新疆烏魯木齊環球國際大酒店（下稱「環球酒店」）的總經理。從小生長於香港一個普通的草根階層家庭，14歲出來工作至今，已經在餐飲和酒店領域摸爬滾打30多年，並在內地擁有自己的餐飲和酒店品牌。去年，鄔啟明應邀來到新疆，面對特有的社會形勢和當下強力反腐的大背景，致力於將環球酒店打造成新疆最好的五星級酒店。

■香港文匯報記者 王辛鵬 烏魯木齊報道



■鄔啟明（前白衣者）與酒店員工在南山郊遊合影。

受訪者供圖

「敗家仔」勤勉敬業 終獲信任支持

鄔啟明坦言，並非所有的同事都認可他的「新政」，私下裡他甚至獲封「敗家仔」稱號。但是鄔啟明認準了的事情就一定要堅持下去，他特有的屬於港人勤勉敬業、精益求精的精神，最終贏得了酒店上下「無比的信任與支持」。

鄔啟明只要在酒店，經常一天工作十幾個小時。親自到各處巡查、抓質量。酒店專門成立了一個質量與服務監督小組，組團「找茬」，發現問題限期整改，重大事情還要書寫案例，加進管理手冊之中；每個月的最後一個周一，鄔啟明還會帶領各部門負責人對酒店進行全面檢查。

做事精，做人誠，不僅對顧客誠心誠意，對下屬亦是如此。鄔啟明說：「有時候跟酒店高層開玩笑，比賽看誰叫出廚師、服務生名字最多，他們都不敢跟我比。」

多次承辦外事接待活動

一分耕耘一分收穫。進入2015年，環球酒店頻現「一房難求」的火爆業績，同時，與烏魯木齊市內同為五星級酒店的某些國際品牌相比，環球酒店在入住率、營業額、餐飲口碑等多項指標上遙遙領先。自治區和烏魯木齊市的重大外事接待活動，如新疆自治區主席與吉



■鄔啟明（左）與吉爾吉斯斯坦第一副總理薩爾帕舍夫（中）、新疆自治區主席雪克來提·扎克爾（右）合影。

受訪者供圖

爾吉斯斯坦第一副總理等國外政要的重要會見、2015亞歐商品貿易博覽會的開幕式、54個國家的市長峰會、全球CEO總裁論壇等都在環球酒店舉辦。

當「宣傳大使」力排誤解



▲鄔啟明（右）接受本報記者專訪。記者 李月紅 攝



▲鄔啟明（左）幫員工整理儀表。本報 新疆傳真

來新疆之前，鄔啟明同周圍的南方人一樣，對這裡充滿了恐懼。一方面是因為不了解，同時，身邊朋友們這個說一句那個說一句，更是加深了這種恐懼。

鄔啟明也坦言自己性格中有倔強的一面，比如有一年到以色列，周圍朋友不讓去耶路撒冷，怕亂而且不安全。他卻力排眾議最終去了。

如今來新疆已經整整一年，鄔啟明坦言新疆是個好地方，氣候好，人也好，「我們南方人有時候可能太世故、太圓滑，新疆人則直來直去很爽快。我經常說，現在我是新疆的宣傳大使，隔三差五在微信朋友圈裡讚美新疆。回到廣州、香港，在參加宴請、商務活動的時候，也是發自內心為新疆代言，告訴他們新疆如何好，怎麼樣的安全」。

鄔啟明說，全中國沒有一個城市有烏魯木齊這麼安全的，政府投入這麼大，所有主幹道都有特警，有事情隨時響應。「哪個地方不會發生一些事？正常的兩個人吵架、打架，放在內地就沒事，放在新疆就被放大一百倍，或者被貼上標籤。」他說。

自薦加入招商隊伍

在國家「一帶一路」戰略的帶動下，香港貿易發展局及香港駐京辦相關人士都來新疆探路「一帶一路」，鄔啟明毛遂自薦加入招商隊伍。貿易局官員笑稱：「老鄔的加入太有用了，給了我們極大的信心！」

談到未來，鄔啟明表示，不僅自己投資的餐飲和酒店有佈局新疆的規劃，還會帶更多的商界朋友來新疆投資興業。

甫一見面，鄔啟明便操着帶有濃濃粵語口音的「港普」表示自己正在構思，要寫一篇文章駁斥當下業界存在的某些錯誤觀點。主題是「在國內目前強力反腐的大背景下，高端酒店依然有它的存在價值」。

鄔啟明直言，過去十幾二十年來社會上存在的腐敗現象滋生了很多跟風而做的所謂高端產品。「本身不具備做高端產品本事，但是想到隨便吃吃飯都一兩萬兩三萬，每天營業額很好。哪個朋友又在哪裡開酒樓，一天營業十幾二十多萬，都瘋了……最厲害的時候，北京、上海、廣州、深圳這些大城市，一天開五六家這種高端餐飲、會所、酒店！你又要一個合理的投資回報，最後誰來買單？腐敗來買單！」

鄔啟明表示，自己作為一個商人，非常支持國家目前的強力反腐。「現在天天喊着不能做高端產品的那些跟風的人。真正做高端的人沒有問題。所以我不同意說現在反腐倡廉下，高端產品沒市場了，五星級酒店不能生存了。高端酒店依然有它的存在價值！」

被好友「出賣」奔烏市

位於烏魯木齊市高新區（新市區）北京南路上的環球酒店，原是自治區國資委下屬產業（亦稱「老環球」）。

後來在新的形勢下，新的股東們以五星級標準將環球酒店重新打造，然而經營過程並不順利。現今由新疆生產建設兵團第六師所屬的青投集團作為大股東重新注資運營（亦稱「新環球」）。

當投資方通過業界朋友輾轉找到鄔啟明時，在這個行業摸爬滾打30多年的他早已事業有成，在吉林長春、廣東深圳等地都有自己的餐飲和酒店品牌。

在投資方的誠意邀請和業界好友的「出賣」下，鄔啟明懷着內地人對新疆的恐懼心理，飛到了天山腳下的烏魯木齊。沒曾想一看到環球酒店就特別喜歡，感覺遇到了緣分。

經過對本地市場的認真考察，鄔啟明覺得環球酒店現在雖然做得不好，但是一定有發展的空間。加之與投資方溝通、磨合順利，於是決定扎根新疆，共同打造新疆最好的五星級酒店。

「以質量為本」站穩陣腳

當時，鄔啟明面臨的形勢頗為嚴峻。最突出的就是安全形勢。2014年的「4·30」火車站爆炸和「5·22」公園北街早市爆炸等暴恐事件陰霾未散，整個新



■鄔啟明是新疆烏魯木齊環球國際大酒店總經理。

本報新疆傳真

疆的旅遊業一片蕭條。加上「十八大」以來，中央強力反腐帶來的影響，高端酒店一時間紛紛「摘星」、裁員、降工資……鄔啟明則反其道而行之，又是增員又是增加員工福利，「一年間增加了50多個員工，現在達到500多人」。

鄔啟明告訴記者，好的五星級酒店是個奢侈品，服務質量永遠是第一位的。而酒店的服務是人做出來的，它不是工業的生產線，要請到好的同事，就必須要有好的福利。員工福利之外，環球酒店的菜品和客房的用品也進行了大的升級，「全疆沒有人敢用哈根達斯做自助餐，我是正兒八經的哈根達斯，不像有些地方只是用哈根達斯的冰箱」。

鄔啟明直言自己是一個非常挑剔、永不滿足的人。此前環球酒店客房裡的沐浴液、洗髮水之類用品儘管也都用比較貴的產品，但他都不滿意，「今年都換成了國際品牌，客人不僅可以放心使用，還可以帶走。一般經營者是不捨得這樣花錢的，我銳意要打造全疆最好的酒店」。

對比成功案例

打造中國驕傲

好學善「食」酷愛高球

工作之餘，鄔啟明好學善「食」，愛讀書，偶爾寫些散文、隨筆，亦是一個「資深吃貨」、美食家。他還喜歡打高爾夫球，但是新疆只有一個球場，沒的選擇，一周打一場球。

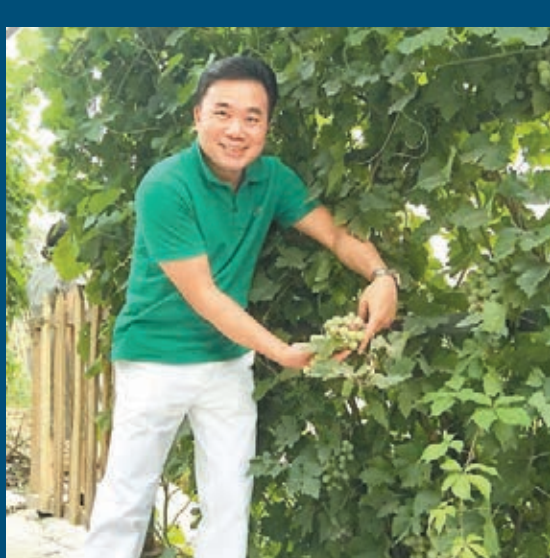
鄔啟明告訴記者，他小時候曾在香島中學私立學校讀書，但是讀得比較少，14歲就出來工作了。剛開始在酒店打工的時候，為了自學英語，坐巴士時隨身帶着名片大小的卡片背單詞。來內地工作以後，自學了普通話，「雖然現在講起來還是有些彘扭，即便是20多年了，始終不是母語。」

閱讀方面，他喜歡翻開紙質書，自己也買很多書，沒事的時候，一壺茶，一本書，坐一天。他說最大的財富在書本裡，只有閱讀才能觸動心靈、打入靈魂。

打「飛的」享地道美味

談起世界各地的美食文化，鄔啟明更是滔滔不絕。他的身邊也匯聚了很多食不厭精、膾炙人口的「吃貨」，「有時候開五六個小時的車就為了喝一碗粥！興之所至，會組團打個『飛的』吃正宗的泰國菜、日本菜，當天去當天回……」

提到新疆餐飲，鄔啟明盛讚這裡的羊肉品質，並表示經常會買些整羊休假的時候送給香港和內地朋友品嚐。



■鄔啟明在新疆體驗葡萄採摘。

受訪者供圖



■打高爾夫球是鄔啟明的業餘愛好之一。

受訪者供圖



■鄔啟明（左5）在2015年環球酒店年會上與同事合影。

受訪者供圖