

耀出行 CEO 杨广： 我们要打造一个 极致的服务品牌



杨广先生

耀出行首席执行官（CEO）杨广在加入耀出行之前，已经有 16 年的职业经历，曾在中国、美国、印度和英国等地都工作过，包括大型跨国汽车集团，中国最大的网约车公司等。2019 年，吉利汽车集团和奔驰汽车集团两个世界 500 强公司成立耀出行。当时，有多年业内打拼经历的杨广和意欲打造高端出行服务品牌的耀出行可以说是互相吸引。经过三年多的磨合，随着杨广带领耀出行渐入佳境，通过《中国豪华礼宾出行服务白皮书》的发布来引领高端出行服务行业标准，双方则算是互相成就。

2019 年杨广先是作为 COO 加入耀出行。2021 年 7 月，杨广正式成为耀出行 CEO，全权掌舵耀出行的运营管理工作。基于其在入职以来的卓越表现，耀出行董事会给了杨广充分的授权。过去的这一年多时间，杨广也不负众望，带领耀出行经受住了疫情带来的冲击，为耀出行建立起了核心的企业组织文化，并对耀出行未来的使命及发展进行了重新规划，在中国高端出

行市场圈定了专属于自己的“蓝海”。

在杨广看来，无论是在 COO 还是 CEO 的岗位上，都需要持续地创新。而 CEO 要为公司和组织找到一个可持续发展的道路和方向，最终要为整个公司的结果兜底，是最后承担责任的人。选择好明确的战略方向之后，CEO 还要协调从股东，到核心管理团队，再到一线员工，在多个层面都要达成内部和外部的共识。

“我们并不想做一家传统的网约车企业，或者说做一个汽车租赁企业，因为这样的企业已经很多了，我们希望将耀出行打造为一个极致的服务品牌”，这是杨广为耀出行确定的核心定位。他认为，耀出行的核心客户群是时尚奢侈品牌、世界 500 强公司、航空公司、五星级酒店、高端医院和私人银行等对接的一些高净值人群。在这些客户群里面，他们对于商务接待，商务出行和礼宾服务有很高的要求，这个和耀出行自己本身的核心竞争优势，与极致的服务著称的品牌比较符合。耀出行希望围绕着这些核心的场景，为客户提供极致专业和定制化的服务。

围绕着明确的企业定位，杨广为耀出行打造了三条核心的组织文化，客户第一，专业主义，像成年人一样工作。客户第一，是说公司里的每一个人他的工作核心和中心思想就是为客户服务。专业主义，是说每一个人都要成为这个行业最顶尖的专业人才，从而帮助公司成为行业里最专业最顶尖的公司。像成年人一样工作，是指公司里的每个人要学会像成年人一样承担责任，这样一些很困难的事情，就会变得没有那么困难。

杨广说，耀出行在对外招聘时，就针对这三条组织文化严格对照着来。无论是一线的

出行管家，还是办公室的文员，都希望他有热情，有专业的能力，而且愿意在他的工作岗位上承担责任，为他的客户提供专业的服务。综合成一句话就是，耀出行不需要平庸之辈。单单是招聘一个出行管家，耀出行就有 13 项人才筛选标准，堪称万里挑一。

除了招聘培养出合格的服务人员之外，杨广还带领耀出行引入了一个服务设计的概念。因为服务这个东西，每个人的感知和标准不一样，其实很难真正量化。耀出行就用服务设计的视角，重新塑造整个的出行服务产品。比如为一些家庭提供小朋友早上上学、放学接送的服务产品，为一些宝妈提供的孕妈专车、孕检专车的服务产品，就是用服务设计的理念，推出的细分场景下的服务产品。为了解决这些场景最为看重的安全问题，耀出行制定了十个具体的保证安全的细节。比如小朋友从家到学校的行程当中突发疾病怎么办，耀出行甚至细化到能提出三种备用的解决方案。

杨广骄傲地介绍说：“正是因为这种追求极致的理念和做法，客户愿意为耀出行支付相应的溢价，同时持续地选择耀出行。在某一场景里面，耀出行客户的复购率是百分之百，为什么是百分之百呢？是因为我们所设计的一些业务场景里面是没有竞争对手的。”截至目前，除了商务接待、差旅接送机、长包车等出行服务之外，耀出行还完成了对公务机包机、豪车租赁等服务的覆盖。耀出行旗下的一批以奔驰 S 级、奔驰 V 级为代表的车型，正活跃于北京、上海、杭州等 31 个（4 月 11 日的数据）大城市。

杨广为耀出行规划了今年的三个核心战略，一是继续在高端的服务上深耕“基本盘”。二是为客户提供更多高端的礼宾服务产品。第三就是国际化。耀出行既希望能够服务中国客户，也希望服务来中国的国外客户。耀出行也将和一些欧洲的合作伙伴双向打通，为客户提供极致专业的奔驰接送服务。

（赵哲平 李云 / 文 图片由受访者提供）

二十二冶建设资讯

中国二十二冶时代置业公司 小改小革解难题

一直以来，中国二十二冶时代置业公司始终加大创新力度，在小改小革方面做足文章，挖掘干部职工中蕴藏的创新激情和聪明才智，使一项项创新成果不断应用到生产工作中。

传统止水钢板关键节点现场焊接复杂，受作业条件制约较大，焊接质量不易控制，与钢筋工程交叉作业时影响较大，占用工期较长。该公司承建的中冶·尚和府项目创新采用预压制止水钢板定型组件，根据施工段及后浇带位置现场制作预压制止水钢板定型组件；止水钢板定尺、定型设备切割，按图拼装；施工区成型止水钢板定型组件与常规钢板采用 30 毫米搭接焊且双面满焊。采用预压制止水钢板定型组件，定型化设计、质量可控、防水关键部位避免防渗漏隐患节省劳动力，提高施工效率，可工业化制作。（王厚亮）

强化党建引领 助力项目履约

发挥党建优势，强化项目管控。中国二十二冶时代置业公司坚持“聚焦务实成效、创新拓展共享”党建工作思路不动摇，推进党建与生产经营深度融合，确保项目高效履约。

该公司党委书记聚焦主责主业、重点项目、党建引领、监督保证，建立项目履约保障体系，推进标准化建设，陆续完善发布 7 项标准，严控合作单位准入“门槛”，加大准入前的考察、考核，不断优化合作资源；加强现场管理，邀请专家现场指挥，引入“外脑”攻克现场管理粗放、对合作单位管控力度不足等问题，不断提升项目精准履约能力。2022 年，共交付溧阳泰和府、梧桐大道五期、尚和府 D 区、梧桐府乙丙丁区六个项目；梧桐五期项目创造交房即办产权证的历史性突破，溧阳泰和府、尚和府 D 区项目竣手续办理接连突破最短时间记录，赢得市场口碑。（王厚亮）

人防又添新阵地 服务又增生力军

近日，中国二十二冶时代置业公司开发建设的中冶·尚和府 D 区项目获评唐山市丰润区 2023 年人防创建示范社区。

该项目位于唐山市丰润区唐山北站片区，规划总建筑面积 20.4 万平方米，属于重点发展区域内的片区改造工程。其中 D 区共 7 栋住宅，建筑面积 6.1 万平方米。

该项目高度重视人防工程建设，严格遵守省、市国动办关于人防宣传教育进社区的“五有”要求，坚持以人为本、服务民生，扎实开展人防工作站、人防宣教阵地、防空防灾志愿者队伍建设等工作，通过增设人防应急物资展柜、人防知识宣传资料栏、人防警报试鸣器等设施设备，拉近社区居民与人民防空的距离，有效推动人防工作走进家庭、融人民生，为营造全社会参与、关心、支持人防良好氛围贡献央企力量。（王厚亮 刘来柱）



文明道德

“”
文明

文明道德 缺“一”不可



“讲文明·树新风”公益广告