



为了两小时的接待 他们准备了120天

——追访APEC会议期间颐和园接待“夫人团”的幕后准备工作

□本报记者 张江艳

11月11日上午，国家主席习近平夫人彭丽媛邀请来华出席2014年亚太经合组织领导人非正式会议（简称APEC）的领导人或代表的夫人参观世界文化遗产颐和园。两个多小时的参观，颐和园的接待顺利、圆满。在北京市2014年APEC服务保障工作总结大会上，颐和园被授予荣誉奖状。

为了迎接“夫人团”，颐和园从7月初接到任务时就着手准备接待工作，为了两个小时的参观任务，全力准备了约120天。

人人都要“问不倒”

7月初，上级下达通知，颐和园正式确定为APEC国家首脑配偶游园活动的接待单位。离参观时间还有4个月，颐和园上上下下立即启动了准备工作。

这是颐和园史上规格最高的一次国事接待任务。作为蜚声世界的、北京市标志性的皇家园林，颐和园每年有各类内外事接待任务大约300次，然而，这次却很不同。无论从赛事规格还是参观人数上，都对接待工作提出了最高的要求。

首先是基础设施建设。从园区绿化、接待中心、游船的建设、殿堂文物的配置到厕所的增建、改建，这座闻名中外的皇家园林开启了新一轮的“美容”。

最重头的就是对颐和园职工的培训。7月，颐和园就启动了全体职工的系统培训，重点就是讲解员。导游服务中心特别请来业内资深专家，对讲解员进行培训。除了培训APEC知识、安全防范知识，还有植物配置、殿堂文物以及接待礼仪等。

“上级对我们的要求就是每个人都要做到‘问不倒’”，颐和园导游服务中心党支部书记王若苓说，所谓“问不倒”，就是参观者眼睛能看到的一切东西，随便一个细节，从一件文物的历史到一棵树的名字只要参观者问出来了，你必须能准确地答出来。除了服务技能，对接待人员

的业务能力要求也全面升级。比如，对讲解员的要求除了要“问不倒”，还要注重互动式交流，把握讲解尺度，要自然、大方、得体，还要会察言观色，当贵宾在交流时，讲解员要停止讲解，到达下一景点时还要衔接自然、不留痕迹。

讲解词40次易稿

11月11日晚，昌平的一户平常人家，一对中年夫妇正盯着电视里播放的新闻联播。当播放到彭丽媛邀请夫人团游览颐和园时，他们激动地用手机拍下来：“女儿，女儿，出来了！”站在彭丽媛身边进行全程陪同讲解的正是他们的女儿、颐和园金牌讲解员韩笑。

韩笑，北京市劳模荣誉获得者，北京市《复兴之路》大型展览贵宾接待讲解员，曾经接待过奥巴马夫人等多位贵宾，可谓百经历练。而当接到这次讲解任务时，韩笑立马感到了沉甸甸的压力和使命。

来来回回地演练，韩笑不记得有多少次了。白天演练，晚上按照领导要求修改讲解词。对于韩笑来说，最大的挑战就是讲解词无法敲定。据导游服务中心队长孙丽统计，从第一稿讲解词到最后定稿，中间改了40余次。字数也有很大变动，长的时候A4纸20多页，最后精炼成9页。讲解词跟着参观路线走，参观路线一变，讲解词立马要改。有时候上午定好的讲解词，领导视察后要求下午就改，晚上就验收。

11月10日晚，天气预报第二天有风。那么问题来了，原定的乘坐游船的计划可能因为天气原因取消，那么讲解词又要跟着变。韩笑和导游服务中心的领导、同事连夜修改讲解词，又整理出游船取消后的讲解方案。

“A6下班别走啊，加班！”这样的话韩笑和同事不知道听了多少次。A6是他们获得的特殊名号，指的是负责APEC会议讲解的6名讲解员，除了韩笑外的

其他5人主要负责交通工具。随着11月11日这个大日子的临近，经过加班加点，接待工作逐渐准备就绪。

两小时的“大考”

11月10日晚，王若苓陪同韩笑住在园内。换好崭新的床单、烧好洗澡水、买了韩笑爱吃的零食，王若苓为韩笑做好了后勤保障工作。第二天，最终完成接待工作的任务，几乎全落在了这个小姑娘身上。“就像高考一样，老师划了重点，自己也复习好了，就看考试的临场发挥了！”韩笑说，带着一些兴奋和紧张，大考前的那个晚上睡得还不错。

第二天，见到彭丽媛的那一刻，韩笑心里仅存的一丝紧张马上没了。“第一次见彭麻麻，真的很亲切，很随和。”作为全程陪同的讲解员，韩笑在两个多小时的参观过程中，一直陪伴在彭丽媛左右。

当天风不大，参观路线按照原来的方案进行。彭丽媛陪同9位APEC来宾夫人组成的“夫人团”从东宫门进入，整个过程用了两个半小时，比原定时间延长了十几分钟。

除了面带微笑、不打磕巴地流利解说颐和园各个景点，参观中，韩笑不时提醒各位夫人注意脚下。“院内门槛、台阶多，要是哪位贵宾给绊一下，就是重大事故”，孙丽说，当天，他们心里很踏实，因为相信韩笑的实力，也因为做了充分的准备。当天，一切都格外的顺利。

在韩笑向“夫人团”介绍颐和园是乾隆皇帝为母亲修建的园林时，彭丽媛向夫人团解释，皇帝是万民之首，也是万民的表率，有的夫人感叹中国人很孝顺，一定带儿子儿媳来颐和园逛逛。韩笑回忆，当天整个参观过程都非常轻松、随意。

在对北京市2014年APEC服务保障工作进行总结时，北京市领导点名表扬韩笑：“你不愧为一名金牌讲解员。”

“和谐太极糕”拔得头筹

——直击社区联合工会厨艺比赛

□本报记者 陈曦

西长安街街道光明社区近日联合工会举办第六届厨艺比赛。与往年现场观众自评的评选方式不同，今年，社区邀请专业营养师坐镇当评委。评选标准与往年也有所不同，除了色香味俱全，营养价值也成了能否获得好名次的关键。

比赛共吸引辖区30余名职工和居民参加，一些搬离辖区的居民也专程回到社区一较高下。

“大家在平时做饭的时候应该多以炖菜和煮菜为主，这样才能最大程度上使食材的营养流失到最小。”比赛中，来自北京工业大学的二级营养师李鹭为参赛选手讲解着营养知识。

餐桌正中央一道白紫相间、阴阳鱼造型的菜肴是本届厨艺比赛一等奖获得者殷晓娣的

“和谐太极糕”。“我的这道‘和谐太极糕’材料以山药、紫薯、红豆沙、芸豆沙混合牛奶、葡萄干、松仁等为主，阴阳鱼以及白紫相映的造型蕴涵着人与自然、人与社会、人与人之间的相互交融与和谐，和谐社会离不开中华文化的源与流。”殷晓娣说。

营养师李鹭赛后补充说：“这道菜能够拔得头筹，最重要的还是因为这道菜中食材具有很高的营养价值，非常适宜中老年及上班族食用。”

比赛结束后，职工和居民并没有马上离开，而是向李鹭老师请教起了美食制作经验及健康知识，大家纷纷表示，希望社区联合工会多邀请专业人士讲解营养知识。

职工“一站到底”记企业文化

——中建一局六公司趣味竞赛侧记

□崔文婧 马亮

紧张跳动的加分计时器、短暂的答题时间、高难度的答题动作，观众活跃的抢答气氛，让人误以为来到了“一站到底”节目，这原来是11月16日中建一局六公司举办的“聚星火·颂先锋”企业文化知识趣味竞赛的现场。

竞赛采取“一站到底”的团队赛形式，内容源自中建一局六公司党委工作部9月份印发的《文化·战略 解码释义——员工应知应记手册》。涵盖了中建信条、先锋文化、十典九章、企业理念等文化元素以及企业的文化理念和发展战略等。涉猎广泛的考题，寓教于乐的形式，让员工在轻松愉快的

环境中将企业文化记于脑中、融于心间。四组参赛选手经过“初露锋芒”、“昏天暗地”、“精诚合作”三轮比试，最终按照分数的高低评出了一二三等奖和优秀奖。中建一局六公司董事长杨雁翔、党委书记张琳、副书记王心宁、总经理助理聂更佳为选手颁发了奖品。

企业文化是企业发展的动力之源，自《手册》发布以来，中建一局六公司总部各部门、下属单位、项目部分别采取不同的形式开展了深入的学习宣贯。此次由公司团委主办的企业文化知识趣味竞赛，既是对员工知识掌握程度的考察，也是企业文化熏陶下青年员工的风采展示。



平谷菊花宴开餐迎客

本报讯（记者 马超）昨天，平谷区大兴庄镇西柏店村50栋日光温室大棚5万公斤食用菊花进入采摘期，市民可以在温室大棚内观赏菊花、采摘新鲜菊花、拍照留影，还可以品尝特色菊花茶、菊花点心、菊花饺子、菊花宴等特色美食。菊花美食节将持续到2015年1月底。

据介绍，西柏店村设有日光温室大棚162栋，其中食用菊花

占到50栋，每棚产菊花1000公斤左右。市民可以在温室大棚内观赏菊花、采摘新鲜菊花、拍照留影。集休闲、体验、科普教育为一体的菊花博物馆里，物联网智能养菊系统更会让人大开眼界。

除了游玩观光之外，市民可以去农家院品尝养生菊花宴，来自乡村的大厨可以教您几十种食用菊花的方式。