



每天走路近 30000步 为不同民族宾客提供方便

在众多的接待人员当中，服务员算是最前线的接待人员。他们是北辰集团公司的脸面，也是窗口。他们服务的好坏直接影响到北京的形象，中国的形象。

带着带状疱疹忍着疼痛工作

国家会议中心会议运营部副总监春伯涛被称为APEC现场服务的“总导演”，负责会议现场服务的统筹调控。他自10月23日起就没有回过家，会议开始前期，会场合型、餐饮等各项细节每天都在调整，许多工作需要不断完善。每日入睡时已是深夜甚至天快擦亮，而第二天又要以百分百的专注投入到新的工作中。由于睡眠时间短，长时间精神高度集中，11月初，春伯涛脖子和胸前火辣辣，得了带状疱疹，特别的疼。同事及领导劝他回家休息。但他为了会议服务不出现半点闪失，一直坚守在场馆。而在会场另一端进行支援服务的妻子也只能通过电话送去关心。即使衣服将患病皮肤磨得生疼，他仍将衬衫领子裹得紧紧的，就是为了不影响面容形象。

每天走路近3万步约21公里

国家会议中心会议协调部副经理尹媛媛在APEC期间主要负责与会务组的沟通，确认大会每个场次的会议需求，把所确定的信息整理出来，再发给企业的相关部门，确保每场会议、每顿饭及提供的各项服务准时、准确、顺利圆满。除此之外，还要负责协调进撤场工作及保障单位的作业顺序等。

由于APEC会议期间会议台型、流程、领导行走路线、用餐人数等时常有很多变化，尹媛媛为拿到确认的信

息，方便各部室的配合，她每天要与大会会务组近十位负责人员沟通会议、餐饮需求，如桌椅套颜色，摆放形式、音响设备、餐饮口味、人数、纸笔水的需求等等。拿到准确信息后，她不愿耽误一分钟，第一时间把确认好的信息分门别类的发给十几个服务部门。为保障服务万无一失，不厌其烦的她，在结束一天任务后，还要到场馆里查看会场的到位情况，是否有遗漏和差错。从前期的对接到会议期间的一遍遍的确认、再确认，她平均每天接打电话200余个，在会场穿梭走路近3万步，约21公里。一天下来嗓子哑了，腿累得酸疼，仅仅6天她人瘦了7斤。她出色的工作表现赢得了各级领导的认可和好评。可她却说：“我做的真的是微不足道，这都是我分内的事。”

为穆斯林国家客人 准备宗教用品

五洲皇冠国际酒店的客房部在前期准备工作中，在日常清扫的同时，对酒店所有公共区域进行更为细致的检查和清洁，特别是对死角、后花园、地下停车场等区域。为了确保APEC会议期间客人的人身和财产安全，在酒店电梯已经加装电梯门禁系统，非住店客人无法乘坐电梯前往楼层客房区的基础上，前厅部还安排专人24小时在一层电梯间值班，对每一名前往楼层客房的客人，检查客人的证件和房卡，确保住店客人的安全。

针对不同国家，不同民族的宗教信仰，客房部为来自穆斯林国家的客人准备宗教用品，随时为客人提供方便。考虑到各种客人不同的需求，准备了棉被、棉枕、荞麦枕、玉石枕、决明子枕、菊花枕等，加湿器、电暖气、多功能接线板、变压器、常用品牌手机充电器，客人随时免费借用。

创新美食私人定制菜品 俄罗斯记者既过生日又过节

“民以食为天”这是真理，而各国又有不同的饮食习惯，就是众口难调。怎样做到让绝大多数客人满意，厨师们想尽了办法。

制作了12组作品56件糖粉雕

闫柱是国家会议中心西餐冷菜厨师长。为在APEC宴会中展示独特的中国元素，他请岳父一起帮他出主意、构思作品。最终闫柱和他岳父一起制作了很多艺术品。在APEC会议期间，闫柱独自制作了12组作品，共56件糖粉雕，包括三十二个兵马俑、吉祥的门神、驰骋的战马、老北京四合院儿的门楼、糖葫芦、老北京叫卖……件件倾注心血。

“中西合璧”让客人 品尝北京特色

11月7日，APEC第26届部长级会议欢迎晚宴在北辰洲际酒店举行。晚宴的菜品设计用“中西合璧”来概括。酒店行政总厨孙志勇说：“主菜黑椒牛肉照烧银鳕鱼打破了传统的做法。一般烧汁搭配猪肉，而这次为了避免一些国家饮食忌讳，在主菜选了牛肉和鳕鱼，受到了宾客称赞。餐后甜品则是北京人家喻户晓的特色小吃豌豆黄、驴打滚和北辰洲际酒店的招牌中式小吃‘蜂巢糕’。希望嘉宾能从北京美食中体验到更多APEC主办城市北京的特色！”

餐厅为俄罗斯记者过生日

五洲·会议中心负责接待媒体及警卫组。11月10日，一名俄罗斯记者过生日，五洲·会议中心通过入住信息提前掌握并精心准备。一盘特制的生日蛋糕、一张精致的贺卡和一份小礼物

由员工送到正在咖啡厅就餐的俄罗斯记者桌上，并代表企业全体员工祝他生日快乐。为了让俄罗斯客人知道礼物寿星的象征意义，工作人员为他讲解其中蕴含的中国文化。当时正在咖啡厅就餐的其他俄罗斯客人也被感染，一齐鼓掌欢呼。过生日的记者收到惊喜后十分感动，对服务员说：“谢谢！此时此刻我好激动，你们的服务让我在异国他乡感受到了宾至如归的感觉，谢谢你们！”

11月8日是中国记者节。记者们来到餐厅门口，映入眼帘的是显示屏中显著的大字：“记者节快乐”。服务人员微笑问好时都会添上一句：“记者节快乐，您工作辛苦了。”记者们满脸惊喜，顿感温暖和贴心。进入餐厅，便可以看到企业特意准备的精致蛋糕，蛋糕上同样写着“记者节快乐”字样，记者们纷纷品尝蛋糕，并拿出手机拍照留念，对温馨周到的服务表示感谢。

“私人定制”西餐 让他们吃得舒心

国家会议中心菜品根据客人习惯私人定制。11月8日的早餐会，在主材的烹调上，虽然食物原材料均为小牛排，但为了规避过敏原，迎合外长们的口味特点，提前对外长们的偏好进行了了解，并针对他们的特点，采用7至8种不同的烹调方式对食物进行加工、烹调，提供定制化的服务。

11月9日凌晨，结束了一天安保工作的特警们回到北辰汇园公寓。员工为他们准备好了热乎乎的宵夜。由于特警们工作性质比较特别，经常晚归，北辰汇园公寓的工作人员特意为特警每天提供四餐，且消夜持续到半夜两点，保证特警们无论多晚回来都可以吃到热乎的宵夜。