

### 一家单位竟有多名劳模

# 看颐和园如何打造优质团队

□本报记者 张江艳 文/摄



孙丽  
导游服务中心队长

来北京旅游，颐和园绝对是必去的地方之一，每天面对大量游客，颐和园导游服务中心的工作人员每天都要做哪些事？作为北京市“劳模集体”，他们又是如何管理团队、优化服务的？为此，记者采访了服务中心的相关负责人和优秀讲解员代表。

## 全方位打造“人性化”服务

孙丽：作为颐和园讲解接待服务重要部门，导游服务中心坚持以优质高效、便捷周到、温馨热情的服务，全方位打造“人性化”服务，塑造颐和园导游讲解品牌形象。

在讲解服务工作中，因人施教，追求个性化服务。为知识层次高的游客讲解，侧重讲解内容的知识性；为学生讲解，侧重讲解内容的趣味性和知识性；为外国游客讲解，侧重讲解内容的理解性；为外地游客讲解，侧重讲解内容的地域特点。同时，还注意分辨游客中的重要人物和关键人物，做到重点服务。

在追求个性化服务的同时，导游服务中心又逐步推出延伸服



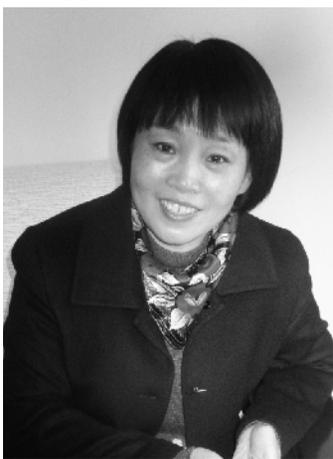
王若苓  
导游服务中心党支部书记

务、惊喜服务和温馨服务理念，在精雕细刻服务上下功夫。惊喜服务，在春节、五一、十一等重要节日的导游接待中，给第一批被接待的客人予以免费；延伸服务，在讲解员完成讲解后，对游客提出的有关景点的问题继续做出相应的回答等。温馨服务，让游客离家在外感受到“家人的关爱”。比如，雨天影响游客参观，本是一件很让人扫兴的事情，一个微笑，一杯热水，让游客的心情“雨过天晴”。

## 建立职工培养鼓励机制

王若苓：颐和园多次完成重大的外事接待任务。而我们的保障就是优秀人才。对于员工，我们有一套培养机制。这套机制中，我们有五个培养，即培养爱游客之心，培养服务意识，培养专业技能，培养学习能力，培养敬业精神。

我们常年进行好人好事评比。因为游客游览中难免遇到麻烦，比如与团队走丢，多年来导游服务中心帮外籍游客找团队的事，屡见不鲜。有一次一位游客



任春燕  
颐和园工会主席

在拍照时不小心掉湖里，我们的职工帮助把人救上来后，帮着处理伤口。游客要赶飞机，我们近路把他送走，临走前游客随后说了一句，“可惜相机掉进水里了。”导游服务中心的几名职工没顾上吃饭，赶紧去打捞相机，又晒干了，给游客打去电话随后寄给他，游客听了特别感动。对于这样的好人好事，我们会对表现突出的职工进行表彰，以此鼓励大家为游客排忧解难。

## 积极培养模范带头人

任春燕：导游服务中心是颐和园一支能打硬仗的队伍。职工们的工作作风体现了团结合作，改革开拓，令行禁止，永争第一的颐和园精神。

工会方面，我们主要的工作出发点就是积极关心服务职工，创造好的环境，支持职工自学成才，展示自己，为颐和园建功立业创造良好的条件。

近年来我们培养出了导游服务中心的魏红、负责园艺绿化工作的周国梁等老劳模，还有现在的新劳模韩笑，她曾出色完成多



韩笑  
导游服务中心讲解员

项外事接待任务，是青年职工的模范。接下来，工会还会继续培养新的劳模典型，树立颐和园的品牌形象，为公园建设做新的努力。

## 在一线讲解岗位传播文化

韩笑：作为一线讲解员，我觉得在颐和园做讲解员很幸福。我们能做的就是扎根一线，学知识，提素质，提升服务本领。

我希望自己的工作能够有新的突破。面向首都市民，要从讲解角度宣传文化，为市民提供很好的休憩场所；面向全国游客，应该宣传中国自己的传统文化，把它传播出去，要让中国人了解自己的根，通过园林的窗口讲解的岗位了解中国文化。同时，中国发展越来越快，在世界越来越有发言权，颐和园作为全世界了解中国文化的窗口，外事任务越来越多，每次接待，我们都要认真对待。通过自己的工作把中国文化传播到世界各地。看似简单的参观，是外国人近距离感受中国文化的机会。我希望通过我们的知识储备和服务，把自己的文化传播到全世界。

### 【边聊边论】

## 职工是如何看待企业兴趣小组的？

被访人：杨文博 记者：盛丽



对于不少平日忙于工作的职工来说，下班后，能和同事们一起在单位的文体兴趣小组中切磋切磋技艺、交流交流情感，都是件值得高兴的事儿。对此，陶然亭公园职工杨文博便很有体会。

记者：陶然亭公园的职工文体兴趣小组多不多，你参加的是什么兴趣小组？

杨文博：在陶然亭公园，职工们下班后可以参加不同的文体兴趣小组，和有着同样兴趣的同事相互沟通。公园的文体兴趣小组有很多，比如，篮球队、乒乓球队等。我也很早就找到了适合自己的兴趣小组，在1992年就参加了公园的乒乓球队，到现在二十几年啦，可以说是位老队员了。之所以一直在这个乒乓球队，有着很多方面的原因。一方面是因为自己一直很喜欢乒乓球这项运动。

再有，公园工会在职工文体活动开展上，也给了很大的支持。平时，乒乓球队的队员们不用为活动场地发愁，我们有活动室，专门设置乒乓球案。还有，我们这支乒乓球队队员之间也很团结，在技术上常常会互相交流。

点评：职工的文体活动是单位工作中，不容轻视的一项重要内容。文体活动搞的丰富多彩，会带来很多优点，可以让职工身心得到放松，还可以加强职工间的交流，可谓一举多得。在这一点上，陶然亭公园做的很到位。

记者：作为乒乓球队的一名老队员，你都有着哪些感受，可以结合你们参加的比赛进行介绍？

杨文博：参加乒乓球队有着很多优点，可以找到一个锻炼身体机会，还可以和公园的其他职工加深情感、深入了解。除此之外，在参加比赛的过程中还可以结识很多球友，扩大交友圈子。比如，今年10月，我们球队参加了陶然亭街道组织的乒乓球比赛，街道一共邀请到二十几个单位的乒乓球队参加。

我认为，在参加比赛的过程中，球队和球队之间不仅仅是通过比赛提升球技，更通过比赛相互了解。

值得一提的是，因为经常锻炼，我的身体也越来越好了，工作状态也是渐入佳境，为此，我的家人也十分支持我参加企业组织的各种文体活动。

点评：职工文体兴趣小组的意义，远比想象的更多。不仅仅局限在本单位的职工中，更让职工有机会走出去，让职工的工作状态也能变得更好，正所谓磨刀不误砍柴工。



提问者 张童斌

张童斌：我是北京市延庆农村的。从1999年起，我在一家公司做运输司机。单位跟我签有劳动合同，双方最后一份合同是在2010年7月1日续签的，约定月工资4500元，劳动合同的终止日期为我所驾驶车辆报废为止。

今年8月，因我开的那辆卡车报废，公司与我解除了劳动合

### ■有问必答

提问：运输司机 张童斌  
回答：市总工会法律服务中心 安慧敏

## 以车辆报废作为合同终止条件 不符合法律规定

□本报记者 王香阑

同，但没给我经济补偿，领导说我们的工作内容与单位其他普通的劳动者不一样，比较特殊，所以没有补偿金。请问：单位的说法对吗？

安慧敏：首先，《劳动合同法实施条例》第13条规定，“用人单位与劳动者不得在《劳动合同法》第44条规定的劳动合同终止情形之外约定其他的劳动合同

终止条件。”所以，单位与您约定驾驶车辆报废作为劳动合同的终止条件，这是不符合法律规定的。

其次，您可以要求单位支付经济补偿金，其依据是：《劳动合同法》第46条规定，“有下列情形之一的，用人单位应当向劳动者支付经济补偿：……（五）除用人单位维持或者提高劳动合



回答者 安慧敏

同约定条件续订劳动合同，劳动者不同意续订的情形外，依照本法第四十四条第一项规定终止固定期限劳动合同的……”

