

[边聊边论]

一名优秀面点师 需要怎样的历练?

记者:刘欣欣 **被访者:**吴云龙
通讯员:史超齐/摄



从一个不会蒸包子、揉馒头的学徒，通过十年的时间，成长为参与两会等高端接待的面点师，这就是北京歌华开元大酒店面点师吴云龙的经历。近日，记者走近他，听他讲述了这些年来

的蜕变经历。

记者:您是怎么成为一位面点师的?

吴云龙:10年前，我走进杭州千岛湖开元度假村当学徒。几乎每天都是凌晨3点从床上爬起来，踩很久的脚踏车到酒店跟师父学着给宾客熬粥、蒸包子、揉馒头……如此简单的事情，我却总是做不好。师父和同事们总是一遍又一遍不厌其烦地教我。中午同事们下班了，我依然在岗位上捡起师父剩下的面团，练习做包子折儿以及各种饺子。

点评:面点师也可以有自己的中国梦，用勤劳的双手创造属于自己的精彩未来。

记者:在您看来，西式点心和中式点心有什么区别?

吴云龙:西式点心是讲究标准化生产的，比如一个面包，只要把材料按照配方配置好，剩下的事情交给机器就能完成。但中式点心不同，它对厨师的审美、工艺要求更高。比如简单的和面，用冷水和面，强调韧劲；温水和面则注重发酵。我们的中式点心从外型、质感再到口感和内涵，更有文化，更具人情味。而一道有文化有内涵的点心需要强硬的基本功，想要练就扎实的基本功就要有着永不放弃的决心和坚持到底的耐心。

点评:让美食也充满文化和人情味，相信这是每一位厨师的心愿。

记者:您还记得在研制如今酒店中餐厅高人气的点心“雨伞酥”时的情景吗?

吴云龙:我曾一连几个早晨7点便进入厨房埋头制作，发面、温度、时间各个因素都精心把关。也许是某些环节存在缺陷，我带着面点房同事从早到晚反复尝试，不知做了多少个“小伞”，但最终成功的却只有6个。面对极低的成功率，大家都筋疲力尽，心灰意冷。我让大家先回去休息，自己则默默留在厨房，对一天来的实践进行反复回顾、揣摩和总结，然后又全神贯注投入制作。第二天，当同事们来到厨房上班，两排“雨伞酥”已整齐的排列在蒸笼里。

我相信，世上无难事，只怕有心人，只要付出努力就一定会有收获，也正因此，我才能取得今天的成绩，今后我也会继续努力工作的。

点评:梅花香自苦寒来，没有辛苦的付出，就享受不到成功的甜蜜。



刘进良:北京市交通运输工会主席
沈智梅:祥龙出租汽车公司党委书记
李文岩:全国劳动模范、祥龙出租公司驾驶员
韩冰:北京市劳模、北京渔阳出租汽车公司驾驶员
王建生:北京市劳模、北方出租汽车公司驾驶员

不久前，几名劳模“的哥”“的姐”聚在一起，聊起了如何更好地为乘客提供服务，下面就让我们看看他们都说了些什么。

劳模的哥的姐有啥服务高招?

□本报记者 余翠平 文/摄

把三尺车厢 打造成流动的“家”

刘进良:今天在座的“的哥”“的姐”都是北京市出租车行业的优秀代表，在年复一年、日复一日的运营中，做出了不平凡的事迹，大家可结合自己的工作畅所欲言。

沈智梅:是的，作为一名全国劳动模范，十六年来，祥龙出租公司的李文岩，坚持亲情服务、安全运营，当好了亲情服务员、安全驾驶员、正能量传播员、行业宣传员、党支部建设员的“五员”角色，用劳动创造了三尺车厢的精彩和辉煌。

李文岩:2015年4月28日，阳光明媚，那一天，是我终生难以忘怀的日子。在庄严的人民大会堂，我作为当选的全国劳动模范参加了表彰大会。“让劳动光荣、创造伟大成为铿锵的时代强音，让劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽蔚然成风……”，总书记的话语声声震撼着我的心。

出租车是窗口服务行业，我的秘诀是亲情服务，视乘客为亲人，把三尺车厢打造成流动的“家”。

“您好，请问您去哪儿？请您拿好自己的行李，谢谢，再见。”在日常工作中，文明用语、主动提行李、正确使用计价器……别看这些小事儿，可都是做好亲情服务的基本功。就拿“选择最佳路线”来说吧，作为北京交通台特邀路况通讯员，我把路况报告与运营工作相结合，每天把行驶过的道路进行汇总，再将每条路的堵点和时间点进行分析，日积月累，早高峰哪里是堵点？晚高峰哪里车流量大？哪条路相对好走些？我了如指掌，这就让乘客感到亲人般的信任与方便。

在遇到乘客需要帮助的时候，一定要伸出援手。有一次，一位五十多岁的外地女乘客上了车。一路上，她沉默不语，面带忧伤。原来，这位女乘客年仅十七岁的女儿患了急性白血病，残酷的现实几乎压垮了这位母亲对生活的信心。一路上，我鼓励她，给她打气，还为她讲了许多励志的故事。到地儿后，我没收钱，并给她留下联系方式，诚恳地对她说：“大姐，今后需要帮助请随时找我。”“谢谢您！请您放心，再艰难我都会坚持”，女乘客非常感动。这样的事情还有很多，把乘客当亲人，我们的服务才能做得更好。

乘客手机落在车里 放弃运营返回原地

韩冰:我认为，一名优秀的出租车司机，一定要把热情服务转化为自然的、乘客察觉不到的行为，让宾客在不知不觉中得到最需要的帮助。2015年年初，乘客张女士乘坐我的出租车时，由于着急下车，不慎将新买的iPhone6手机落在了出租车上。行驶一段时间后，我发现了乘客的手机，想到可能是刚才那位乘客落下的，乘客此时肯定非常着急，我放弃运营立即返回乘客下车的地方寻找失主，原地等待了半个多小时，张女士才回来找手机。张女士表示，下车后并没有发现手机丢失，直到要打电话才发现手机不见了，由于着急也没有拨打自己的电话，只能抱着试一试的心态原路返回寻找，没想到手机失而复得！张女士十分感动，连连称赞我拾金不昧。

345优质运营服务法 原创更具有操作性

刘进良:韩冰不仅是一名出租车驾驶员，还是渔阳出租公司“渔阳的士爱心车队”的一员。

多年来，渔阳的士爱心车队先后开展了为东城区特殊教育学校赠送学习用品并带领学生参观北京展览馆、丰台区敬老院献爱心、

“北京的士林”义务植树、每年免费接送高考生、为云南省勐腊县先心病儿童献爱心等公益活动，韩冰都积极参与，韩冰还是一位拥有O型RH阴性熊猫血的爱心志愿者，每年通过无偿献血挽救了许多患者，在奉献爱心的同时，传递了温暖。

而北京市劳模、北方出租汽车公司驾驶员王建生针对出租行业特点，创新提出了具有实操性的“345优质运营服务法”。这套服务法在中央人民广播电台的士空间午间版、北京人民广播电台百姓TAXI和出租企业中得到广泛推广和应用，为提升全市出租行业服务水平，发挥了重要的引领作用。

王建生:“345优质运营服务法”即坚持三个原则：遵守交通法规，确保行车安全；严格遵守行规，提供优质服务；积极良好心态，面对每个乘车客人。做到四勤服务：眼勤、嘴勤、手勤、腿勤。坚持说好五句话：“您好，欢迎您乘坐！请问您去哪里？请您带好您的随身物品。再见！”。

□本报记者 王香闻

儿子出钱为父母购公房后 是否有单独权继承?

■有问必答

提问:钢铁公司职工 梁松江

回答:北京谦君律师事务所律师 武丽君

亲的名字。

目前，我父母均已去世，在房本过户时需要5个兄弟姐妹签字同意放弃继承这套房产，但他们都不签字，称此房虽然由我支付了43万元，但房本是父亲的名字，而且是折算父母工龄后购买的，他们希望按市场价减去4.3万元购房款后由我们6个儿女均分继承。请问：这套公房是我出钱购买的，我能独自继承吗？

武丽君:子女为父母出资购房改房，产权登记在父母一方名下，父母去世后，该子女不能单独继承为父母所购的房屋。

您父亲单位进行公房改革，允许职工购买自己居住的房屋，折算父母工龄后，需要支付4.3万元房款。所购房屋登记在父亲名下，按照《婚姻法》第十七条、《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国婚姻法〉若干问题的解释（二）》第十九条的规定，此房属于您父母的夫妻共同财产。您父母去世后，在没有遗嘱和书面权属约定的情况下，您和其他5个兄弟姐妹享有平等的继承权。

您为父母当年购买房改房而支付全部房款，并不当然地取得

所购房屋的所有权。参照《婚姻法解释（三）》第十二条的规定，夫妻用共同财产出资购买一方父母名义房改的房屋，产权登记在一方父母名下，购买房屋的出资，可作为债权处理。

您父母可能确实说过哪个子女出钱购房，以后房子就归哪个子女的话，但因为仅是口头表示，没有形成书面协议或者有效遗嘱，您所支付的4.3万元房款只能作为债权处理，可在房屋价值中扣除相应的本金和适当的利息后，由您和其他5个兄弟姐妹平均分割房产。

会联合会（京工法证字第01112000680号），法定代表人：黄德龙，地址：北京市西城区前半壁街66号10号楼

特此公告
北京市总工会法律服务中心
二零一五年五月二十八日

根据《社会团体登记条例》和《基层工会法人资格登记办法》的有关规定，现对以下工会组织的法人资格予以撤销：

1.中国国际体育旅游公司工会联合会（京工法证字第01801000684号），法定代表人：

王富洲，地址：北京西城区宏汇园16号101—105

2.中国残疾人联合会爱心公益总工会（京工法证字第

3.中国老龄事业发展中心工