



奖章背后的故事

用心细心创新打造优质服务

——记北京市模范集体、北辰集团国家会议中心会议运营部

□本报记者 周美玉

在五年的时间里，4000多个会议、500多万参会代表的接待中，北辰集团国家会议中心会议运营部300多名职工不断学习、总结、改进、创新，高效的执行能力获得了良好的市场口碑。为了服务好每个盛会，一场会议下来，他们中有的瘦了30斤，有的每天工作18个小时，用心、细心而又创新的服务，赢得了各方的赞赏。2015年，北辰集团国家会议中心会议运营部荣获北京市模范集体称号。

APEC会议 每天步行3万步协调

自开业以来，国家会议中心承接级别最高的会议当属APEC领导人会议周。“国家会议中心第一次接待这么隆重的会议，有来自20多个国家和地区的主要领导人参加，非常有挑战。”会议运营部协调部经理赵欣坦言。

从会议开始前三个月，运营部大部分人员就没有回家，每天都有大量的工作，包括人员培训、接待方案调整，力求以最完美的状态服务好会议。“小到一间会议室的摆台，从开始到最后定型，期间都要来回改动三四十次方案，力求达到最佳效果。”赵欣说。

会议协调的人员更是“长”在了前来视察的中办和国办人员身边，进行上传下达。4名协调经理平均每人每天行走3万步、接听电话200余个，共同对接近百位组委会相关负责人。“会议中心横跨500米，上下四层楼，有一名协调经理体重120斤左右，到会议结束后，瘦成了90斤。”赵欣介绍。

迅速“瘦身”的这名职工正是会议运营部协调部副经理尹媛媛。会议前三个月到会议结束，她都没回过家，从早上6点起床，一直工作到第二天凌晨3点，每天都是如此。

会议上的糖艺和面塑也成為了亮点。做糖艺的吴乡雨和做面塑的巩竞争师傅，两人每天工作



18小时左右，每个人做了近千件工艺品，成为各路嘉宾的收藏品。职工的努力得到了回报，APEC会议的成功有目共睹，而这背后离不开会议和餐饮服务的保障工作，得到参会代表和组委会的高度赞扬，TOP-VIP服务受到中宣委、外交部及北京市各级领导肯定。

搜集信息 紧扣会议主题点亮会场

除了服务细致、周到，会议运营部的创新尝试更是举不胜举。这个追求务实又不落俗套的团队，曾经将展厅化身创意空间，演绎了一场关于圣诞的4D盛宴，也曾经在厨房举办过以“kitchen style”为主题的反奢华晚宴，为客户带去了颠覆性的体验。

为保证大型活动的成功，会议运营部会在筹备过程中召开多次协调会，沟通及时、高效。此外，为使活动效果表现尽善尽美，他们竭尽全力展现创意设计。在第三届北京国际电影节中外记者招待酒会的现场，用巧克力按照1:1比例制作的老式摄像机、可以吃的“胶片”、场记板式样的酒水单等都获得国内外嘉宾的赞赏。

“我们会事先了解整个会议信息，了解会议主题。比如世界田径锦标赛是8月30日举办闭幕晚宴，会议运营部在8月14日接

到的任务，时间很紧张，部门启动了应急预案，进入了备战状态。经过运营部餐饮创意和研发团队策划，最后把运动场和跑道搬到了晚宴上。那是一个宽11米，长17米的微缩跑道，给运动员希望、耐力的跑道，有冲刺和喝彩的感觉。

会议运营部职工的用心得到了肯定，国家体育总局局长和世界田联主席对晚宴大加赞赏，他们说有身临其境的感觉。还有的外国记者在跑道上跑了两圈，很多外国运动员也在跑道上合影。

责任到人 五年无食品安全事故

2011年，国家会议中心通过了ISO22000和HACCP认证，成为国内第一家同时通过这两个认证的会议中心。2014年，对已确立的食品安全管理体系整体的适用性进行全面系统评估，完成IS22000暨HACCP食品安全管理体系的再认证工作。

国家会议中心厨房区域总面积共7000平方米，其中中央厨房5000平方米，1至3层配有面积合理的出品厨房。厨房实行门禁管理，配有食品运送专用梯，相关人员持卡并运送食物时才可乘坐。为了保证食物质量，食材入库后所有蛋类要进入专门鸡蛋清洗房，而蔬菜肉类也要抽检送进

食品检验室，待检查完毕后，根据各个厨房的分工不同，分别送入水果、蔬菜、海鲜、肉类加工间等，经过择菜、清洗等步骤后，再送入相应厨房。

在食品安全方面，会议运营部严格遵守HACCP的卫生操作规范，各环节严格检查、责任到人、环环相扣、问题追溯。几年来，国家会议中心食品安全检验合格率、添加剂使用合格率及餐具ATP检测合格率均达到100%，实现五年运营无食品安全责任事故发生。

厨房本着“零库存”来运作，当天吃的当天全部消耗，这样保证了食品安全，也节约了成本。据赵欣介绍，如果接待的是会议，主办方会提供具体人数，当天厨房进的食品总量比较好控制。如果是展会，人数不好控制，需要有经验的厨房师傅每次根据展览结构和看展人群，估算有多少人吃饭。估算的越准确，越会使成本应用得恰到好处。这种厨房和采购的顺畅衔接，每年可使会议中心节省大量资金。

钻研菜品 可与星级酒店媲美

国家会议中心会议运营部经过多年的努力，已逐步打响国家会议中心的餐饮品牌，打破了业内固有的“会议中心难以提供餐

饮”的思维模式。“会议用餐的菜品可以和五星级酒店媲美。”赵欣自信地说。

对于会议型餐饮，运营部从菜品质量和口味上保证最好。“首先根据客户来自的地区，从口味上调配菜品。比如欧美客人多，自助餐会多准备一些欧美人常吃的菜品，也搭配传统北京的特色食品。”赵欣说：“这样让客人能吃到家乡熟悉的口味，还能品尝到有北京特色的菜。

会议运营部下设的菜品研发小组，充分结合会展业餐饮模式，不断改进和研发新菜肴，打造融合中西文化的特色美食，从视觉、嗅觉、味觉为与会者提供了一个又一个不一样的会议餐饮体验。

中餐主厨陈宝明师傅，在中餐行业工作三四十年，有扎实的基础，同时又思想创新、爱钻研。他所领导下的菜品研发小组不断尝试菜品的组合和更新，在食品的用料也非常讲究。

菜品研发小组每个月推出一到两个新的菜品，通过内部试餐，取得认可后，再调整到宴会的菜单里。“经常买一些美食杂志去看，获悉当下餐饮流行的原素是什么。另外，注重养生，我们所有菜单都用养生的做法。并且讲究营养学的搭配，不像以前餐饮上常常出现的的大鱼大肉和海鲜，而且用的保证是有机材料。”陈宝明说。



孙崎峰（右一）在跟同事交流驾驶经验

30迈车速钻过两厘米空档

——记公交客三分公司特9路外环驾驶员孙崎峰

□本报记者 边磊/文 于佳/摄

更加注重练习。

他所在的特9路外环是一条围绕四环路运营的双层车线路，途经看丹桥、鸟巢等38个站点。为了提高驾驶操作和车辆维修技能，他利用一切业余时间加强实操练习，经常与驾驶员们交流心得和经验。仅以车辆进出站一项为例，只要站台满足条件，孙崎峰每次进站时都尽最大努力达到车辆离站台30公分的标准，将每一次运营都当成对自己技能水平的一次提升，孙崎峰一天跑2圈，相当于每天练习进出站76次，一年下来就是2万余次。严谨的工作，使他在专业技能上具备了扎实的基础。

在比赛中，孙崎峰能以30迈

的车速穿过空档只有一两厘米的S弯。然而在日常工作中，他却从不冒险穿越小空档：“我知道我能过去，但是一车乘客在车上，要保证他们的安全和心理舒适。”

孙崎峰是80后，爱开车，曾经开过一段时间的货车。刚到公交集团工作时，他拉着一车人开进了空档特别窄的路。当时，余光瞟到自己的师傅在座位上一低头一闭眼不看自己了，他忽然明白了驾驶公交车与大货车不同，车上坐着一车有血有肉有生命的乘客，而不是没有意识的货物。公交车，不仅要考虑道路安全，还要考虑乘客的心理感受。当时走到一半，他就停下，等空档变大再继续开，从此以后，他再也

没有抢行过。

“肯定也是考虑安全问题，大货车踩一脚刹车没事儿，公交车踩一脚刹车，乘客就可能有危险。”孙崎峰说。

说起未来，孙崎峰只说了四个字：好好开车。



协办：北京市职工服务中心 (北京市技术交流中心)

去年11月，拿到第七届全国交通运输行业“宇通杯”城市公交驾驶员职业技能竞赛冠军的时候，孙崎峰有种如愿以偿的感觉。

孙崎峰是北京公交第三客运分公司十三车队特9路外环的一名双层车驾驶员。从2008年进入公交行业至今，安全行车28万公里，节油8000升。