



西子湖畔亮出“首都服务”品牌

北辰会展杭州国际博览中心团队G20接待服务幕后故事

□本报记者 周美玉 / 文 北辰集团供图

G20峰会刚刚在杭州圆满落幕，负责接待服务筹备工作的北辰会展杭州国际博览中心团队赢得了中央办公厅、外交部、浙江省、杭州市、萧山区等有关领导的一致好评。

北辰集团先后接待过亚运会、世妇会、奥运会、APEC等许多大型国际会议和活动，但是真正走出京城，承担大型国际峰会接待任务还是历史上的第一次。2015年6月15日“北辰会展”与杭州国际博览中心签署受托管理合同，北辰会展管理团队进驻博览中心一年多的时间里，先后完成了场馆改造、接待筹备、后G20市场推广等诸多工作。

员工培训成为重中之重

G20峰会的主场馆在杭州国际博览中心，由“北辰会展集团”负责管理运营。北辰的管理内容包括会议、展览及酒店。2015年6月15日“北辰会展”与杭州签署管理合同，同年7月21日，北辰管理团队进驻杭州国际博览中心，而此时距G20峰会开幕仅有一年零几十天。

筹办一场大型国际峰会，不仅要在时间上早部署、早准备，而且还要有一支训练有素、经验丰富的接待服务团队，因此北辰会展开展了以岗位练兵为重点的形式多样的培训，包括新员工入职培训、实习生入职培训、培训双百日、培训提高月等等，做到了培训率100%，考核合格率100%，培训成果达标率100%。

另外，还分九批次对新员工进行有针对性的外出培训，组织骨干到北京国际会议中心实习参加在国家会议中心举办的“京交会”，让员工走出去，切切实实地锻炼了队伍。

通过培训，员工队伍的整体素质有了长足的进步，不仅完成了筹备工作中各项演练和规定程序，通过了外交部多次演练考核，也赢得了峰会筹备协作方的认可。

提出百项场馆改造方案

北辰管理团队签约杭州项目后，其中一项重要的工作就是协助甲方（杭州国际博览中心）落实场馆改造方案。2015年7月21日北辰管理团队进驻杭州后，开始熟悉场馆布局、会议场地及相关设施，并提出建议和意见。

在原设计中整个建筑没有一座厨房，原因之一是甲方预想利用社会资源送餐，没有必要占用更多的展会空间，同时也不知道餐饮在现代会展业中的重要性。北辰团队将这个问题提出后，经改造增加了九个厨房，不仅满足了G20峰会接待服务的需要，也让企业未来发展不再留有遗憾。再有，改造前午宴厅是没有备餐间的，这会影响到上菜的速度，进而影响到服务质量。经调解，增加了午宴厅备餐间。

据了解，经北辰管理团队提出的场馆改造方案就多达100多项，为筹备工作扫清了障碍、打下了坚实的基础。

物资采购瞄准国际标准

物资采购方面，虽然政府有关部门为峰会采购开辟了“绿色通道”，商家和企业也本着“急事急办，特事特办”的原则，为他们一路放行。但是在物资采购的把关上，团队坚持钉是钉，铆是铆，该看的、该点的、该验收的，一道程序都不能少，瞄准国际标准。

此次峰会采购的物资分为两批，有近40个大项、200万件之多。大到车辆、健身器材，小到办公用品、鞋袜、手套。而每一项物资的采购，他们都坚持先到厂家选样、调研，为了体现环保绿色的特点，所有木制品环保标准也定在了高于国家标准的E0级。

许多员工还清楚地记得，第一批到货的是19种厨房瓷器，满满地装了好几车，有几千箱之

多，要求当晚必须卸载、清点完毕。当时大家已经下班，财务部、采购部、运营部组成的收货小组便承担起了这项任务，瓷器很重而且易碎，卸的时候他们轻拿轻放，然后还要逐箱打开验收，检查是否存在瑕疵与色差等等。当清点工作全部结束，天已渐渐亮了。随后第二批、第三批物资也陆续到货，既有采购清单上订购的茶歇工作用车、餐饮用温车，也有国家元首用的特殊物资，无论是哪样物资到货，他们都做到了及时卸货、及时清点。

万次排查消除万项安全隐患

百天倒计时的序幕拉开后，北辰管理团队和管委会又把目标做了进一步的细化，提出了“办好峰会为核心”等口号。

其中，建立“排查销项”制度，对包括电梯、音视频在内的9大专业进行了全面排查，累计查出问题10349项已全部完成整改。为了彻底消除安全隐患，团队的70人先后排查了一万多次。例如，为了确保大扶梯的安全运营，组织了500人的员工乘梯实验，要求员工模拟客人连续乘梯，以检验扶梯在满载和峰值时的运转效果，虽然为每个人发了“晕车宁”，但是连续大强度的上下周转，依然让很多人身体产生不适，但大家没有任何怨言，直到扶梯测试完成为止。

聚焦一线

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbjyw@126.com

多方长途

固话拨: 96346555
0.3元/方/分钟, 主叫方付费
公付用户每月收取10元功能费
登报咨询电话: 63522410

“爱心小天使”进地铁 为贫困孩子募台灯

□本报记者 任洁

9月4日,30多个孩子身披“爱心小天使”绶带,手中抱着捐款箱走进北京地铁,向过往乘客劝募,为贫困山区的孩子募集学习用的台灯。这就是北京青少年发展基金会、北京市地铁运营有限公司联合开展的“汇聚点滴萤火 照亮希望书桌——爱心小天使地铁劝募活动”。

在我国首个“中华慈善日”到来前夕,上述单位在北京地铁8号线南锣鼓巷、什刹海、鼓楼大街、安德里北街、安华桥、北土城、奥体中心、奥林匹克公园8个车站同时展开“爱心小天使”劝募活动。看着孩子们可爱的笑脸,乘客纷纷解囊,对他们的工作表示支持。每当有乘客把钱投进捐款箱时,爱心小天使就会在捐赠者的胸前贴上一枚带有爱心标识的“爱心贴”,并道上一句“谢谢”。

“爱心小天使”成楚凝已经参与了10多次北京青基会的公益活动,还作为公益体验员,和小伙伴多次去贫困山区调研,与山里孩子同吃同住。她说,由于家庭经济困难,一些生活在山区的小朋友家里没有台灯,只能借助蜡烛或者灯泡的微弱光线读写。在北京

青基会工作人员的指导下,他们发起为山里孩子募集台灯的公益活动,一年时间已经募集到几千盏台灯,假期里送到了贫困山区孩子的手里。她希望通过自己的努力,为山里孩子募集更多的台灯,让他们的书桌能和城里的孩子一样明亮。“小天使”于金艳的妈妈于建鑫说,通过参加北京青基会的公益体验活动,孩子变得更懂事、更开朗,学会了感恩和分享,希望以后能有更多机会参与此类活动。

北京青基会秘书长陈淑惠表示,慈善公益意识的培养和公益行为的引导,要从娃娃开始。在国外许多国家,由孩子组成的“童子军”很普遍,可以在公共场所开展募捐,培养责任意识和社会意识。这次在地铁举办劝募活动,是用实际行动迎接“中华慈善日”,“爱心小天使”将作为社会监督员,全程参与捐款落实的监督工作。北京市地铁运营有限公司有关负责人表示,地铁劝募活动是我国青少年参与公益的一种新模式,希望通过不断摸索经验,把此活动打造成一项长期的公益品牌,在北京乃至全国起到示范作用。



大孙各庄镇生态农田引市民观赏

□本报记者 边磊/文 于佳/摄

9月3日一大早,顺义区大孙各庄镇近813亩生态农田周围停满了小汽车、三轮车,花海里人声鼎沸。这里,大孙各庄镇第一届生态农业嘉年华主题活动热闹启动,活动将持续到9月11日。

年轻的母亲带着蹒跚学步的宝宝来到花丛之间,举起手机留下珍贵的一刻;退休的阿姨扬起鲜艳的纱巾,花丛中相互嬉笑拍照,留下这一瞬的美丽;不少年轻人举着自拍杆,这里那里地找着角度。这片集生产、生态、景观等综合功能于一体的生态农田,以花卉植物美化、油料作物搭配为主配置模式,种植总面积813亩,品种有苜蓿草、春油菜和豌豆以及其他草花作物。其中最吸引游人注目的,是目前正在盛开的200余亩油葵、彩葵、食葵田地,不同品种的向日葵绚丽开放,极具观赏性。

顺着向日葵田中间东西向的道路,薛庄木雕在这里展览展示。第三届薛庄木雕文化艺术节正在进行。烟斗、手串、工艺品等木雕制品陈列码放。

“听说这个正在申请非遗”,“这个木头怎么养最好”,“看这个小佛爷雕得多生动”……不少木雕爱好者在低声交流着薛庄木雕的文化。

在大孙各庄镇,为做好薛庄木雕这项优秀民间手工艺的保护和传承,成立了北京市薛庄木雕专业合作社,并且注册了“薛庄木雕”商标。固定每月两次举办木雕交易日,每次约100余户参加展销,吸引200-300人。薛庄木雕已经成为对外展示大孙各庄镇的一张特有名片。

记者了解到,大孙各庄镇生态农业还处在探索阶段,为进一步丰富游客体验,下一步将升级生态农田区。增加种植品种延长花期,形成“四季覆盖,三季有景”的景观效果。建设一批景观小品和娱乐休闲设施,形成集观赏、采摘、休闲等为一体的生态农业体验区。现有的食葵和油葵可分别加工成葵花籽和葵花籽油,未来将形成自己的品牌,实现生态效益和经济效益双赢。将建设商品区,售卖生态农田自产的有机蔬菜瓜果、葵花籽、食用油等。同时,设置薛庄木雕展销区。

未来在进行采摘的同时,大孙各庄镇将进行葡萄深加工,创立与葡萄有关的特色美食,售卖、制作鲜榨葡萄汁、体验酿制葡萄酒等。目前,大孙各庄镇最高峰客流量达1000人次,日接待量高达3000人次。