



奖章背后的故事

精心操办祝寿宴 老人称她“好闺女”

——记首都劳动奖章、延庆区饮食服务总公司同丰酒店领班路慧

□本报记者 马超

从餐厅服务员到首都劳动奖章有多远？这对绝大多数服务员来说，荣获首都劳动奖章是一个遥不可及的梦。可这样的梦，延庆区饮食服务总公司同丰酒店领班路慧实现了。凭着精细、贴心的服务，凭着14年如一日的坚持，路慧在平凡的人生中走出了不平凡。

她先后获得第二届北京市职工职业技能大赛餐厅服务员金奖、第七届全国烹饪技能竞赛餐厅服务银奖、第五届全国饭店业职业技能竞赛（北京赛区）餐厅服务员项目金奖、北京市青年岗位技术能手、2015年北京市商业服务业服务技能大赛餐厅服务项目金奖、2015年北京市职工技协杯餐厅服务员项目第一名称号。今年，她荣获首都劳动奖章。

干一行爱一行贵在坚持

“我从没有想过要当一辈子的服务员，开始家人说，这是延庆为数不多的国企，你就好好干吧。餐饮行业流动性特别大，我一直坚持了下来。”见到记者，路慧这样说。

路慧1981年出生，2002年参加工作，2004年担任北京市延庆区饮食服务总公司同丰酒店二楼服务组领班。自从当上了领班，她的职责就不局限于包桌和雅间的服务接待工作，还要肩负起协助餐饮部经理培训“新兵”的重任。

培训新人，路慧手把手向新人传授服务技能，一遍一遍叮嘱服务细节。为了使新人尽快适应岗位要求，那段日子她连谈恋爱的时间都没有，丈夫一提起此事



仍然耿耿于怀。近几年，延庆国有餐饮企业经营效益出现下滑，很多优秀服务员流失，大量“新兵”补充进来，亟需“老兵”进行岗位培训，路慧的担子更重了，但她没有退缩。

作为二楼服务组领班，路慧知道服务组不仅承担着完成酒店营业收入75%的重任，还肩负着延庆区餐饮龙头企业的品牌效应。看似瘦弱的她毅然挑起重任，三个月的时间，在她的带领下，服务组不仅圆满完成春节期间餐饮服务接待工作，还赢得了酒店同仁和顾客的好评。

她所带领的二楼服务组先后荣获全国巾帼文明岗、首都文明服务示范窗口、2008年北京奥运

会微笑服务示范岗、北京市三八红旗集体、北京市安康杯安全生产竞赛优秀班组、北京市五四红旗团支部、北京市青年文明号等荣誉称号。

得顾客认可是最大褒奖

“服务员也是有服务标准的。”路慧告诉记者，看似平凡的接待工作，服务标准很严格。客人进餐厅，服务员要热情招呼，引导客人走向餐桌时，服务员要走在客人右前方，大概距离1至2米，不能太近，也不能太远。遇到台阶或者路滑时，还要提醒客人。到达餐厅，服务员要打开门，用手势示意客人进去。“一定要4指并拢，手心朝上。可

以用左手开门，右手示意。不能用一个手指指着包间说那里，客人会以口为表达不清楚，一定要带到门口开门请进。”路慧说。

回首10多年的服务经历，路慧感触颇多。有一回，几位上了年纪的顾客来到酒店订餐，他们几个拿着菜单看了好一阵子，就是迟迟拿不定主意。这时候，路慧主动上前询问：“叔叔，阿姨，您有什么需要我帮忙的吗？”“好啊，闺女，我们想给老师过大寿，今年老师已经80岁了。可我们不知道点什么，你能不能帮我们参谋参谋？”“好啊，没问题。请问您这次给老师过寿，总共有多少同学参加？老师有什么忌口？老师喜欢吃什么？同学们都是北方人还是南方人，口味偏重还是喜欢清淡一点……”

在详细询问顾客需求之后，路慧和同事们开始精心布置朝阳的一间雅间，并购置了一幅“寿”字图挂在雅间之内，特意叮嘱厨房口味要偏淡一点，菜肴荤素搭配适中，特别是菜品要软烂一些。所有的服务细节她全部考虑到了，就连果盘也是精挑细选的。

路慧所做的这些赢得了老人们们的赞誉，大家纷纷表示，“以后同学聚会、家庭小聚都选在同丰酒店了，这里像家一样，这个闺女就像自己的女儿，什么事情都考虑的很周全。”

“得到顾客的认可，是对我们这种服务人员的最大褒奖。”路慧说。

提到女儿不忍落泪

采访中，当记者提及路慧的

女儿时，她忍不住哭了。“我是最怕别人提起我的女儿，忍不住哭。”路慧说。

路慧告诉记者，干餐饮这一行，起五更、睡半夜是再正常不过的事儿了，逢年过节又是餐饮行业最忙的时段，有时候忙起来真顾不上家，很多时刻她们在工作与生活中抉择。

去年除夕夜，路慧送走了最后一拨客人，拖着疲惫的身体，骑上单车回家，等到家已经半夜12点了，女儿早已经入睡了。孩子姥姥告诉路慧，孩子盼着妈妈回来过年，又哭又闹，这才睡着。看着熟睡中的女儿，脸上还挂着泪珠，她第一次感觉对家人的亏欠太多了，忍不住趴在母亲的怀里哭了。

“因为常年都是这样，我觉得最对不起的是闺女，感觉对她亏欠太多了，逢年过节都不可能和她在一起。有时候她也过来找我，可我没有时间照顾她。有时候在酒店里看着那些家长带着孩子，就能想起自己的闺女。别的小孩子都有家长陪着玩，自己闺女在这方面得到的太少。”路慧说。

让路慧欣慰的是，她的闺女是一个贴心的小棉袄，很理解她的工作。有一次，路慧问女儿：“妈妈平时没有时间陪你玩，你难过吗？”孩子说：“妈妈，咱们时间长着呢。”

对于未来，路慧说：“最开始我动摇过，但经过坚持后，我发现喜欢上了这个行业。用自己的劳动换来别人的认可，也是体现自身价值的一方面。”作为餐饮战线上的平凡职工，路慧还将在一线的服务岗位上书写青年的风采。

■首都工会人

职工的事就是最大的事

——记公交材料供应中心工会主席皮静鑫

□通讯员 胡玉新 文/摄



皮静鑫1980年参加工作，从一名售票员做起，30多年里先后干过售票员、驾驶员、技术科员、技术部长、工会主席。每一次工作的调动对她都是一个全新的领域。对于一名50岁的女同志来说，跨部门跨领域做起来很难，但是她却不这样认为，她说：“转岗没什么，我从头学起！”

刚到保修材料供应中心，从运营一线的技术管理变为保修二线的政工管理，虽同属公交企业，但工作性质和侧重点都不相同。她不管走到哪里，口袋里总装着一个记事本，随时把看到的和群众反映的意见、情况记在本子上。她不光记，回去后还认真落实。一名职工患精神分裂症长期住院，孩子上大学，爱人是一名公交一线售票员，她到任后了解到这一情况，逢年过节，都买上慰问品前往看望。

分公司组织广场舞比赛，从接到通知开始，从选舞曲到抽调

人她都亲自和各供应站站长磨合商量。开始练习的日子里，她和挑选的30余名年轻女职工一起在露天排练，每一个动作一点不含糊，一练就是几遍、十几遍。下蹲、下腰动作比起年轻的同志一点不逊色。经过一个多月的工余加业余的排练，在分公司的广场舞比赛中获得了领导的认可和好评。作为一名50多岁的人，她从不以自己年龄自居，在组织参加两级分公司健步走活动中，尽管平日身体不是很好还是咬牙坚持完成了10公里的比赛。

去年12月30日，六站职工程起因病不幸去世。在那寒风凛冽的冬天，外面飘着雪花，马路上已经结起了薄薄一层冰。皮静鑫及中心党总支书记冒着严寒赶到职工家中安抚开导家属，尽一切努力帮助职工家属。去年原七站职工李春荣因患“子宫癌”在医院接受治疗，是皮主席亲自带领女工委委员赶往医院看望，并积极

落实工会为她购买的“两癌”保险，在最短的时间内获得赔付金1万元。事情虽已过去，每每提起此事，她的感激之情总是溢于言表。中心很多困难职工住家较远，其中最远的住在顺义、平谷周边偏僻的山村，但是每年的送温暖没有因为路途远而落掉一个。无论山路再怎么陡峭，路途再怎么遥远，哪儿有困难职工的家，哪儿就留下工会主席的足迹。不管工作再怎么繁忙，天气再怎么恶劣，每年上门慰问已经成了惯例。

皮主席常说：“从身边发生的很多事情中，亲身经历并体验了工会不仅仅是‘桥梁’和‘纽带’，对我来说它更是一个温暖的大家庭。它没有豪言壮语，没有惊天动地，一切是那么平凡、真实。它的爱像大海一样深沉，像蓝天一般清澈。皮主席严格要求自己，作为中心的党总支副书记兼工会主席，工作精益求精，特别是职工的事。在她到任的几年里，职工办公环境和办公设备有了大大的改善，她总是说职工的事就是最大的事。在评选优秀共产党员的大会上，大家一致推选她为集团公司优秀共产党员。她以这种踏踏实实的工作作风坚持到退休。

在皮主席退休欢送会上，她激动地说：“在工会这个大家庭里，我由最初的懵懂逐渐成长、成熟，在材料中心担任工会主席的这些年，我所走过的每一步，都离不开这个家对我的帮助和鼓励。在这漫长的岁月里，我除了感动，也有欣慰，因为在那雪后泥泞的路上，在职工被疾病缠身最需要温暖与关怀、遇到困难最需要帮助的时候——也曾经留下我的足迹与关爱的话语。在这个大家庭里，所有兄弟姐妹都感受到了一种暖暖的春意，有一支脍炙人口的歌：‘家是温柔港湾，你我停泊这港湾，风雨再大都不怕，只要有个温暖的家’。多年来，我曾欣赏过自己的坚毅，也从未怀疑过自我的能力。在工会这个大家庭里，我将自己的青春、汗水、苦乐、酸楚留给了公交企业，同时也收获了那份沉甸甸的荣誉。我们这个温馨的家是大家共同努力的结果。”