



杜彪：磨人的活儿也能磨出幸福

□本报记者 余翠平 文/摄

“昨天顾客总体反映良好，我来说说具体反馈情况……”上午10点30分，方庄成记海鲜店的运营经理杜彪正在组织餐前会，参加餐前会的有各部门负责人和前厅员工等30多人。

“昨天，有顾客就餐对我们有反馈意见，服务员小王受到了称赞。今天，希望大家都能向小王学习。当然，公司也会对小王进行积分奖励。”杜彪说。就这样，一天的工作就拉开了序幕。

上午10点50分，杜彪开始进行餐前检查。“今天海鲜品种和卖场摆档以及厨房都备齐货品了吗？……”杜彪首先走进了厨房，他要确保厨房当天供应充足的食物种类，并已做好餐具消毒，各种菜也准备就绪。

随后杜彪开始检查店里营业区域环境、卫生，还有客人用餐区的灯光是否正常，桌面是否干净，包间装饰是否恰到好处，餐前准备情况等。“餐前检查就是希望给即将到来用餐的顾客提供最完美的环境，最好的服务状态。”

上午11点30分，方庄成记海鲜店正式开始迎接顾客了。杜彪说，从现在开始一直到下午2点左右，这时也是他比较忙的时候。他要来回查看，帮客人催促上菜，查看服务员是否能及时满足顾客的各类服务需求等一系列的工作。

“针对订餐的类型，我们也会配合提供一些特别的服务。”比如说当天订餐的客人是家庭聚会，杜彪会带领服务员送上免费的饮料和小菜；如是生日宴，则会带着员工去推蛋糕，唱生日快乐歌；如果是商务宴请，则会组织一些小环节提高现场气氛等……“总之，我们会通过不同的方式，为客人送去最贴心的服务，让顾客在店里用餐的短暂时间里，能感受到最大程度的友好、温馨和舒适。”

为了提高餐厅整体的用餐体验和服务水平，杜彪还会定期组织厨师去进修，学习一些新菜品；并组织职工进行集中的学习、培训。他们还多次

参加了由丰台方庄地区总工会组织的餐饮行业技能大赛。

“工会通过餐饮大赛，为我们餐饮行业职工搭建了一个同台竞技、相互交流和学习的平台。在这个平台上，我们跟同行业的人员比拼，并寻找自身的不足，回来后就不足之处，加强训练，争取赶超同行。”

在用餐高峰期，杜彪还需要处理各种突发状况，比如菜上慢了，客人发火了，或者菜咸了或淡了等问题。“每到这时候，第一时间要做的是安抚客人的情绪。首先要道歉，对给客人造成的困扰表示抱歉；其次是真诚地去补救，比如重新再做或赠送菜品等。总之，要一切以客人满意为重。”

整个工作时间，杜彪都会绷紧神经，小心谨慎地处理着每一个细节，几乎没有停下来的时间。

下午4点50分，是晚餐餐前会的时间。下午5点半，晚上的客人陆续来了。“晚上是一天最忙的时候，又是四处查看服务员点菜服务、上菜服务，客人对服务满意与否，并处理各种突发状况。”

就这样，送走最后一波顾客时，常常要到晚上11点左右。之后，杜彪还要组织当天的总结会。

晚上11点半，杜彪一天的工作终于结束了，这时候他准备下班回家了。

从事餐饮行业以来，杜彪几乎每天都是这个状态，一天紧绷的神经终于可以随着下班松弛下来，不过最近的杜彪更是辛苦。“现在各个岗位都缺人，用工荒成为难题。餐饮行业每天工作时间长，又是服务类的工作，很多年轻人会觉得辛苦，不愿意干，这样我们原有岗位上的人负责的工作就更多了。”

杜彪说，等回家睡觉的时候往往就倒到凌晨1点左右了，“老实说，餐饮是个特别磨人的服务细活儿。哪儿都得盯着点，很辛苦，但是能让客人享受到好的用餐体验和贴心服务，又让我们十分自豪，有成就感。再辛苦都是值得的。”

中建一局二公司第二十五大项目部
工会主席李永利

2016年8月29日
星期一
晴



一天两个项目开工 既有幸福又有压力

今天是一个难忘的日子。因为就在今天，我们有两个项目开工：上午，徐州地铁3号线举行了开工仪式；在下午，徐州地铁1号线杏山子车辆段也举行了开工仪式。

徐州地铁3号线的顺利开工是对我们之前工作的最好肯定。从承建徐州轨道1号线08标段开始，项目上的每一位职工都吃了不少苦，最终苦尽甜来。在徐州一年多，我们在停车场工程的良好履约得到了中建华东投资有限公司的认可，给了我们很大的鼓励。如今，我们又承担了3号线的建设任务，我们会一如既往地做好每一个细节。为了证明自己，也为了成就自己。

3号线银山车辆段的承接，让我对“三大建设”有了更加深刻的认识，相信对项目上的每一个人来说

都是一种历练。同时，也让我去思考，在市场竞争中，我们的绝对优势是什么。这个问题一度让我有些迷茫。现在我明白了未来项目部应该走的路在哪里，“高品质的履约，持续客户满意度和社会满意度”不应该只是口号。

徐州地铁1号线杏山子车辆段的开工仪式，标志着08标段全面施工拉开了帷幕。轨道公司副总经理张昌伟和各单位项目负责人都来了，可以看出领导对项目还是非常重视的，也让我感到有些压力，承担的施工任务越来越重，但一路走来的经历，已经让我们的团队有足够的力量承担这份重任。相信我们也会借着这个契机培养出更多的基础设施人才。在过程中无论多么艰辛，我都会带领我们团队一起成长，用实力证明我们的优秀。

职工日记

丰台西罗园街道工会大学生助理员
李迎

2016年9月25日
星期日
晴



企业建了会 艰辛化成蜜

今天休息，终于可以梳理一下工会这半年多来的工作和感悟了。

我今年32岁，以前在居委会工作，今年1月份来到工会。以前不怎么了解工会，以为工作会很闲，没想到工作一点都不少。就拿我参与的建会和女工工作来说吧。

跑建会真是个辛苦的事。街道没建会的几乎都是小微企业，他们对工会都不了解，毕竟他们经营是为了赚钱。我们笑脸上门，却常常吃闭门羹；有的虽然说话没那么难听，但就是拖着不建立工会组织，去几回都见不到老板。有时候，尽管见到了老板，但老板一听说建会需要交钱，眉头就深深皱起来了……

就算很难，但是大家都没有气馁。一天拜访四五家企业是常事。

在我们的不断努力下，一些企业了解到工会的诸多福利后，就慢慢地支持职工加入了工会组织，企业也建立了工会。每每这时，我就觉得很有成就感，所有艰辛也都化成甜蜜了。

再说女工工作吧，这项工作是与建会交叉做的。今年我们联手附近的丰台妇幼，为辖区女职工开展了一系列诸如两癌筛查、中医保健等方面的健康检查和养生知识普及。这项活动不仅为一线女职工送去了健康和温暖，还从另一方面宣传了工会组织，我觉得特别好，也希望更多女职工能享受到这样的福利。

回想这半年多来，有辛苦也有欢乐，也有小小的成就感。我越来越觉得，作为一名基层工会人，能为职工多谋点福利，再辛苦也是值得的。