

## 北辰会展团队金砖会议再绽光芒

## 27载锻造“北京服务”品牌

□本报记者 周美玉

金砖国家领导人第9次会晤圆满结束，挺立中国对外开放潮头的厦门吸引了世人目光。再次走进世界视野的还有让人惊叹的“中国服务”风采——北辰集团旗下北辰会展集团派出的管理团队，指导着两座场馆、成千上万名服务保障人员，圆满完成了会议接待和多种服务保障任务。这也是北辰会展又一次让“北京服务”金字品牌绽放。

## 千余工程问题逐一整改

北辰会展作为入选“北京影响力”的“北京服务”金字品牌，素有“首都会展第一名片”之称。此次会议厦门市政府和建发集团在对北辰会展进行全面考察后决定开展合作，为会议主场地改扩建提供顾问、会议接待服务筹备和全程保障服务。为此，北辰组建了60余人的工作团队于今年3月奔赴厦门开展工作。

作为会晤主会场的厦门国际会议中心，北辰团队从以往接待国际大会的经验中，经过仔细的排查，仅工程建议就列出1740项需整改的问题。比如场馆厨房和服务厅门的狭窄可能影响餐饮和服务流线，团队建议适当把门扩宽。要准备国宴的厨房也得仔细把关，国家会议中心行政副总厨陈宝明从餐饮的分工、框架、结构等方面全流程给予指导，并根据当地餐饮特色，通过以往个性化的餐饮服务了解和了解到元首餐饮习惯，最终敲定国宴菜单。

数月的努力终于有了成绩，北辰工程团队通过14个工程专业演练、15个服务演练查找问题，并对重要设备定岗定人，保障会议期间各项设备平稳运行。到了8月中旬，千余项工程隐患逐一整改完毕。

## 培训计划练就金牌服务

如果单看动作标准、笑容温婉的服务人员，可能分辨不出来“老手”“新手”。其实780名服务人员里有场馆自有人员，也有当地酒店员工和支援团队，更有450名来自11个学校的学生。

“压力真的很大。”服务执行指挥吕毅红坦言，从站姿到微笑，从传菜流线再到人员点位，北辰团队开展了各类专项培训和实景演练，进行了共4大类42项360个点的技能培训，并制定了共计过万小时的培训计划。

“每一个分解动作就是一个点，光一个上水动作就分13个点，餐饮上菜就有12项，共96个点。”别看服务人员的动作简单



得体的，但“站、坐、走、让、蹲、拣、笑”等一举一动里都有讲究。在横平竖直斜成排的大会场里，领导人手边的茶几上杯盘简洁，方寸间却自成格局。原来，在会场摆台定位后，服务经理需要画出图纸，把桌上的水杯、毛巾等各个点位之间的距离，以及与桌面边缘的距离标注出来。有了这些数据做标尺，北辰指导的所有会场的每个桌台都是一样整齐、标准。

## 千次演练保证菜品温度

在宴会餐厅，数十名服务人员分别从传菜口走进大厅，原本仅有的一队人员，踏着有序的韵律变成三队，再变成九队，进行了近千次的演练。负责宴会现场服务和培训工作的韩雪介绍，宴会除主桌外还有14桌副桌，要求各桌的服务人员动作和进度一致。为了保证菜品的温度，从第一名传菜员进门到最后一名传菜员出门，只有3分钟左右的时间。

上菜时，42名传菜员同时出场，为了训练大家的配合度，韩雪下工夫培训大家走路的匀速度。十几桌人同时用餐，数十名服务人员同步上菜，国宴现场是否会嘈杂？韩雪说，演练时选择在安静的环境下，让服务人员用最脆的盘子练习上菜，“如果用这些最脆的盘子都没有发出一点声音，那么当天就会很从容。”

## 全力打造“北京服务”品牌

在会展中心，北辰团队每个人除了身着红色T恤衫在场馆内外紧张忙碌外，还有一些相同的特点：哑嗓、瘸腿、汗碱、红眼……

会晤演练阶段，指挥上百名服务人员演练的伊蕾、吕毅红、赵志东、韩雪等人，嗓子都已嘶哑。由于茶歇服务涉及两座场馆的十几处位置，负责茶歇指挥的沈曦，要顶着烈日走上近半个小时，穿梭于两座场馆之间。忙碌一天下来，红短袖湿了又干，结出了一块块白色的汗碱。

更多骨干员工展现出作为国企脊梁的责任感。工程调度组长胡继和接到母亲病重的消息，掂掂肩上的责任，他仅在母亲弥留之际回京看望，老人逝世时都没能陪在身边；会议部员工陈雪，刚刚新婚就远赴厦门忙碌；晚宴总指挥赵志东的妻子刚刚怀孕，正需要人照顾，他却远赴厦门；负责行政协调工作的史红玉，每天电话打到手发烫；于明霞、沈曦等人，舍下家里年幼的孩子，撑起接待工作的一项项流程……

汗水与付出并没白费，此次会议充分彰显出北辰会展团队自身的专业服务水平。如今，经过27年的发展，“首都会展第一名片”北辰会展已接待服务了万余个会议和千余个展览，成了名副其实的“北京服务”代言人。



## 清理“僵尸车” 社区“废物换大米”

□本报记者 边磊/文 于佳/摄

“咱们车棚变宽敞了，那些僵尸自行车不见了。”近日，东城区体育馆路街道长青园社区居民喜见家门口的新变化，车棚变宽敞了，拥堵的公共空间换新颜，与此同时街坊邻居手里还多了一袋沉甸甸的大米。

昨天，在长青园社区内居民陆续将破旧自行车推到指定地点。兑换大米的台子前，居民络绎不绝，活动开始一个半小时后，陆续有50名居民推着废旧自行车前来置换。

长青园社区居民胡振勇说：“老旧小区更容易聚集‘僵尸车’，社区的这个活动深得民心。社区党委通过鼓励的方式，引导居民自觉清理废弃自行车，拓展公共空间、美化社区环境的同时，也为居民带来了福利。作为社区党员，我回去之后肯定会积极宣传，号召更多的居民参与这项工作，共同爱护公共环境。”

该活动由长青园社区党委联

台西城区曙光社工事务所共同举办，是一项以“聚力善治”为主题的社区创新环境治理项目。长青园社区党委副书记郭小萌告诉记者，今年4月和7月社区对6个车棚的废旧自行车进行了两次摸底，发现有近百辆长期不骑的废旧自行车。针对居民需求，利用党委经费，长青园社区共组织了两次废旧自行车换大米活动，两次活动累计收集废旧自行车100辆。社区党员志愿者在党员先锋日还从社区的6个车棚，小区拐角、过道等处清理出80辆废旧自行车，助力“百街千项”环境整治工作。废弃自行车将由曙光社工事务所联系环保机构统一拉走，进行废物回收。

郭小鹏说，未来，长青园党委和居委会也会进一步结合辖区居民意见和需求，组织相关惠民活动。活动还向居民积极宣传了社区近期举行的惠民工作，如居家养老、家庭医生等相关政策。



## 西黄城根老楼加装电梯完工

昨天，西城区西黄城根南街5号、7号、9号三栋老楼的电梯加装已经完工进入调试阶段，新增的电梯承重结构为钢框架，外围护结构为玻璃幕墙。电梯除首层起始停站外，上部停4站。这也是西城区首次试点老旧小区加装电梯，运行后二层以上用户根据不同情况，收取相应的电梯运营维护费用。

本报记者 孙妍 摄影报道

本报记者 孙妍 摄影报道

## 东城多方式开展慈善周活动

□本报记者 盛丽

9月6日，东城区民政局、东城区慈善协会在全区范围开展了“慈善北京周”系列活动，三个社区分别开展了“公益服务”“慈善大集”“《慈善法》宣讲”等活动。

“公益服务”现场,和平里街道以“慈善北京”和平里街道便民活动为主题,开展了便民、利民活动,为社区居民理发、修脚、按摩、义诊、养老医疗咨询等活动,共有

300余户居民参加了活动。“慈善大集”现场,龙潭街道以“慈善超市”爱心义卖为主题,吸引社区居民献爱心,并为来献爱心的老人进行简单的健康检查。

“《慈善法》宣讲”现场，东城区民政局在各街道的大力支持下，向居民发放《慈善法》折页和宣传该区慈善政策及近年来东城慈善事业发展的成果，共发放宣传材料5000余份。



## “职工流动小家” 提升幸福感

昨天，在通州煤改气项目工程  
部驻地职工临时住所的二层的  
“职工流动小家”，于家坞和马驹  
桥项目部负责人、燃气集团工程  
建设管理有限公司职工蔡奇彪正  
坐在桌前仔细审核项目图纸。“之  
前大家在项目驻地，条件很艰苦，  
经常要在车里住一个星期。现在  
我们住在这里，既遮风挡雨，也不  
用发愁洗漱吃喝了。”“职工流动  
小家”虽然不大但五脏俱全，空调  
和冰箱都能使用，屋内采光状况  
良好，两张床分布在窗户两侧。  
本报记者 赵思远 彭程 摄影报道