

名城风采



中共承德市委研究室
承德市总工会

名城風彩

中共承德市委研究室
承德市总工会

封面题字：李俊基

编 审：迟兰馨

编 辑：王国栋 周喜清

序 言

张 唤 群

承德市风景秀丽，气候宜人，文物景观荟萃。自1978年旅游开放以来，先后荣膺三顶桂冠，成为全国四十四个名胜风景区之一，二十四个历史文化名城之一，十大风景名胜之一。

热爱名城，建设名城是全市人民的光荣责任。为此，我们于1987年5月在全市开展“为名城增光辉”活动。这对增强人们的名城意识，提高名城人的素质，激发名城人的光荣感、自豪感和责任感有着重要意义。这一活动是全民性思想政治教育形式之一，也是提高旅游城市声望和影响的有效措施。

我们高兴地看到，通过一年来的“为名城增光辉”活动，一个全民性的热爱名城、保护名城、建设名城的风气初步形成。人们的道德伦理观念得以改善，社会风尚好转，推动了全市精神文明和物质文明建设的发展。

《名城风采》一书中所记叙的先进单位和先进个人，是在“为名城增光辉”活动中涌现出来的佼佼者。他们所在的

岗位不同，职责不同，但努力争创第一流工作，为建设名城增光添彩的目标是相同的。全市人民应当以他们为榜样，把“为名城增光辉”活动深入持久地开展下去，把自己的智慧和力量献给名城的建设事业，把历史文化名城建设得更加美好。

1988年5月

目 录

宾馆的微笑·····	周舟 刘俊伟 (1)
向阳花香满山城·····	王大光 (10)
她们和山城一样秀美·····	周喜清 (17)
白衣天使在名城·····	阎玉芙 (24)
“鸿雁”情·····	宋志毅 (30)
山城小店·····	周喜清 (36)
净化名城的“美容师”·····	郑文成 (43)
名城有这样的导游·····	蒲 祝 (47)
名城的“福尔摩斯”·····	程 章 (51)
山城“怪杰”·····	辛振峰 齐济南 (61)
红绿灯下好民警·····	骆树华 (69)
山区小镇名扬天下·····	林勃 泉笑 (75)
名城的“前哨兵”·····	朱认祥 (80)
名城活跃着一支旅游车队·····	张宝剑 (84)

名城工人的风范.....周桂兰(89)

家乡巨变.....丁建华(95)

一片丹心为名城.....周源 景联华(101)

为名城献美的人们.....杨淑华(107)

让游人留下美好的记忆.....冯秀娟(112)

纯朴老实热情大方.....胡宝炎(118)

知名城 爱名城

建设文明优美的旅游胜地.....市委研究室(121)

编后.....(132)

宾馆的微笑

——记承德宾馆优质服务的事迹

周舟 刘俊伟

在有现代装修的宾馆大厅前，在有皇家气派的绮望楼下，身着枣红上衣打黑色领结的服务员，以真诚的微笑，列队迎送着一批批贵宾，一队队游人——他们是广州的、是长春的；他们是西欧的，北美的；他们是国家元首，他们是平民百姓……

1987年以来，这家宾馆先后接待了40多个国家和地区的外宾6143人次，港澳台胞3503人次；接待各型会议81次，总计13224人次；接待国内出差、旅游人员22734人次。收到锦旗5面，镜匾5块，国内外表扬信100多封，被市政府评为优质服务“红旗单位”。美国驻联合国代表团团长、亚特兰大市市长安德鲁·扬一行到承德旅游，临行时，他特意和服务人员合影留念，并风趣地说：“我在这里的三天是难以忘记的，过了三天皇帝的生活……”

客来四海如归家

承德宾馆，辖有一般接待会议和旅游团体的北楼，专

们接待外宾的“外宾楼”即南楼和主要接待国家首脑的绮望楼。承德宾馆可以为国内外各阶层人士提供较为理想的食宿条件，是承德对外的一个窗口。宾馆领导人敏感地意识到，游人来承是“一生来一时、一事记一世”，服务质量的优劣，关系到宾馆的兴衰存亡、关系到名城乃至国家的声誉。如何改进工作，适应旅游工作的需要？

首先，实行岗位责任制。他们组织全体员工深入学习，提高思想认识，自觉端正服务态度，调动了职工提高服务质量的自觉性。为了从措施上保证优质服务的推行，他们把总体目标层层分解到人头，同时建立日检查制度。坚持每天早8点、下午4点两次检查工作、纪律、仪表、礼貌、卫生五项内容。并将检查结果登记入册，每半月向全体职工公布一次，视情况扣发奖金和通报批评。

其次，开展业务培训。他们采取请进来走出去的方法，请北京京伦饭店、广州白云宾馆的师傅讲课，先后对16名领班员、11名总台人、108名新招服务人员分期分批进行培训。从服务人员的举止、行走、姿态、型体，到面部表情、仪表逐项培训。努力把每个服务人员培训成具有“宾客至上，服务第一”的良好职业道德，一流的服务水平，广博的社会知识，举止大方的高雅气质的人才。走进承德宾馆您可以看到服务员们彬彬有礼、笑容可鞠地为客人服务。

第三，推行标准化服务。餐厅服务员学会了如何上菜、从哪边上、先上哪一道菜；客房服务员搞卫生很讲秩序，客人的东西尽量按客人的生活习惯放置。一位来自江苏的游客在表扬信中说：“我每天晚上都看书，看完后就摊开放在桌子上，一连几天服务员打扫卫生时，都用纸条夹在我看到的那页中间。事虽小，但体现了承德宾馆服务人员良好的服务素质，这在其它地方是不易做到的。”

第四，贯彻“一条龙服务法”。“一条龙服务法”是承德宾馆的独道之处。当您来到宾馆门前时，服务员们在值班经理的带领下，列队欢迎您的到来，服务员将带着您到前厅办理食宿手续，然后引导您到客房，为您打好洗脸水。这时他们微笑着询问您对饭菜的要求，去餐厅为您订饭。如果客人身体不好，餐厅服务员会把饭菜送到客房。当您要告别宾馆时，在门前列队的服务员们为您送行。也许这些，会使您留下终生难忘的印象。

四条办法的实行，使承德宾馆的服务质量大大提高，为旅游名城赢得了声誉。有一次，天津市政府组织宗教界人士参观团来承德观光，这批人士大都是和尚，讲究素雅、干净。起初，团里负责人担心饭菜不适合和尚们的口味，当他们吃着餐厅特意为他们准备好的可口饭菜时，他们高兴地说：“真没想到承德宾馆对我们出家人的习俗这样了解。”

为了解决返回途中的饭菜问题，餐厅还特意为和尚准备了袋装食品，使他们深受感动。

承德宾馆的优质服务，不仅为名城赢得了荣誉，也为我国的外交工作提供了方便。去年7月，中葡关于澳门问题谈判代表团一行20多人在谈判休息期间来承观光。宾馆领导和服务人员昼夜吃住在宾馆，精心做好服务工作，圆满地完成了接待任务。临行前，我国外交部周南副部长对绮望楼的负责人说：“没来承德时，听别人讲，怕承德接待不好，我也很担心。来这儿一看，我就放心了。你们圆满的接待工作将有助于中葡关于澳门问题谈判的进程。”

心系层楼奉献多

承德宾馆能够靠第一流的服务赢得五洲四海宾客的称赞，还有一个重要原因，那就是有一批一心扑在工作上的好带头人。

傍晚，工作了一天的人们，有的带着孩子行走在街心公园的小路上，有的围坐在电视机旁……星期天，丈夫携妻带子，在离宫的草地上，在棒钊山下，在外八庙内，留下串串足迹。然而，这些对承德宾馆的领导来说，显得太陌生了。他们何尝不想尽一个当丈夫的责任给妻子更多的温情？他们何尝不想尽一个父亲的义务给儿女更多的爱？但事业之心，催

促他们无暇兼顾。姚江副处长12岁的儿子，一到星期六就和他们订“合同”——明天去离宫玩。春天的花开了，没有带儿子去；秋天的花落了，没有带儿子去；白雪覆盖了苍松翠柏，还是没有带儿子去。儿子委屈地说：“爸爸说话总是不算数。”绮望楼负责人李学海家住承德钢铁厂，按规定星期天可以回家休息。但这几年，他很少回去过个象样的星期天，都是伴随着忙碌的工作渡过的。这不，又是一个半月没着家门了，妻子打电话问怎么回事，老李“嘿嘿”一笑说：“我一离开这儿心里就不踏实。”南楼负责人周凤岐，家离宾馆很近，步行几分钟就到。近在咫尺的家门，他也很少“光顾”。有时拖着疲惫的身体回去了，就一头倒在床上，第二天，妻子和孩子还在睡梦中，他已行走在上班的路上。妻子对他说：“你和住店的一样了，下辈子我说啥也不找你们这号人。”很多服务员们说：“我们的头头们晚回家或不回家成了常事，妻子们不感到奇怪，有时正点回去了，她们反而感到奇怪。”

是啊，宾馆的领导们的确是忙，平均每天要工作十几个小时，节假日也经常搭进去。去年除夕之夜，家家张灯结彩，鞭炮齐鸣。宾馆的领导们却正在宾馆忙着接待国外和港澳的旅游团体。大年初一，人们有的探亲访友，有的阖家欢聚，而承德宾馆的领导们却在餐厅忙碌着为客人们手工包饺子，并亲自端着盘子送到客人面前。一位西德的客人感动得说：“我

们到中国来很想吃上手工包的饺子，没想到春节在承德吃上了中国的传统饭。”

承德宾馆的领导们对客人情深意切，但对自己和家人却显得“不近情义”。

今年5月7日，刘副处长的大儿子突然鼻口喷血不止，被送进医院，连续5天间断性喷血。正在忙于一个大型会议招待的老刘，在老伴的再三催促下，才去医院看望儿子，可只呆了十几分钟就赶回宾馆。

去年大年初二，由于国外、港澳旅游团体来的多，宾馆雇的导游员不够用了，正高烧39°多的北楼负责人周强，一下子吃了十几片药，带着香港洁威团12人去避暑山庄观光。由于高烧，他两腿发软，脚上象坠了一个大秤砣一样，走不动路，虚汗湿透了内衣。但他坚持过来了，看到客人们兴高彩烈的劲头，他露出甜美的微笑。

在有如此强烈的事业心和责任感的领导层的带动下，有谁会怀疑这里的优质服务措施不能落实，第一流的工作目标不能实现呢？

盛感之情辞不达

“您好”，您找谁？”走进承德宾馆的大门，你马上会看到服务员们甜蜜的笑脸，得到礼貌的问候，犹如一股春风

温暖客人的心田。承德宾馆的微笑，就是从这里开始的。

去年8月的一天，美国联合航空公司驻京客位票务经理来承德住在绮望楼，谁知客人一到就向服务员丛莉滨打听当天有无回京的车次。小丛感到很奇怪，便主动询问原因，原来这位客人有严重的心脏病，一下车就发作了，她怕在承德得不到良好的治疗，所以想马上返回北京。她的话还没说完，就瘫倒在沙发上了。小丛和其他几名服务员马上找车把客人送到了医院。一连几天，小丛利用休息时间到医院看护客人，使客人很快康复。客人回京后，给宾馆领导写来感谢信说：

“在我犯病期间，服务员小姐日夜看护照顾我，使我很快复原。这种助人为乐的精神，我非常感动……”

承德宾馆的服务员们，对富商要人是这样，对平民百姓也是这样。

今年9月，天津内燃机厂一位司机开车来承德拉货，在路上胃病复发，疼痛难忍，面色苍白。当他来到宾馆刚一进门，就被两名服务员发现了。问明原因，她们主动与餐厅服务员联系，餐厅服务员为客人做了鸡蛋面，送到床前。望着眼前的一切，望着满脸微笑的服务员，客人感动得不知说什么才好。

今年4月11日下午6点多，忙了一天的服务员正准备下班。突然，从北楼三楼传来了一个小女孩的哭喊声，邻班李志刚、服务员李红跑进小女孩的房间，一看，是小女孩把暖

瓶打碎了，开水浇了一身，烧伤面积达到40%。李志刚、李红马上把孩子送到医院，一直忙到晚上12点多才回来。小女孩的父亲钟俊祥含着热泪对他们说：“你们真象亲人一样”。小女孩住了十几天的医院，几乎天天都有服务员去看望。临走时，钟俊祥租了一架照相机，让他全家四口人和全体服务员合影留念。他说：“我要把你们的形象带回去，并向我认识的人介绍这件事儿。”他又买了一块镜匾，上书：“旅客之家”，他对宾馆负责人说：“要是不影响前厅的布局，我想把这块匾挂在前厅，我明年还来看这块匾是不是在这挂着。”

这倔强的语言，充满了对承德宾馆的爱。

“当我们走进餐厅吃饭时，被服务员耐心周到热情的服务态度所惊讶！老实说，他们的服务态度比其它地方的大饭店强十倍。”这是国际旅行社北京分社徐文祥、时三连、金瑞华三位同志的表扬信。

在承德宾馆，要说起餐厅的师傅们，都是一句话：“他们太辛苦了。”炎热的夏日，他们在近40°高温的操作间为客人做着各种饭菜。您想吃什么菜，师傅们会尽量让你感到满意。餐厅管理员陈志强，是特三级厨师，不管是一、二块钱一盘的“大众菜”，还是百十多元一盘的“高档”菜肴，他都做到色、香、味、美具佳，让客人满意。

在绮望楼，北京华侨旅行社，经理李明在意见卡的七项栏

目里，连续写了七个“很好。如果再增加几项内容，他也许还是要写上“很好！”这究竟是意见卡？还是表扬卡？

在“外宾楼”，一位日本客人走了，服务员赵玉娟检查房间整理卫生时，发现枕头下面压着一个小包，打开一看是30万日元，她马上交给领导。还有一次，服务员在打扫客房时，发现床铺底下有一条很脏的红布腰带，他们用手摸了摸，里面一节一节的，服务员好奇地把它打开，看见都是十元一捆的人民币，共950元，经多方查找，归还了失主。几年来，他们共拾到外汇券1200元，350西德马克、日元30万、人民币1850元、手表4块（含一块金壳表），全部交还失主。

拒收小费，在承德宾馆服务员中已经形成良好的风气，无论客人想什么法儿，也别想让他们收下小费。一次香港几位客人来承旅游，他们被服务员张志成、杜向峰热情的服务所感动，便给他们每人十元港币，他们再三拒谢，但客人执意不肯，无奈，他们只好把20元港币交给了领导。

也许有人认为他们太傻了，不，在他们的身上，看到了承德宾馆的风采，看到了名城人的风貌。

承德宾馆的微笑是动人的，感人至深的。她会以更动人的微笑接待四海来宾，八方游客。

（本文作者周舟系《承德市报》政教部主任、刘俊伟系《承德市报》见习记者）

向阳花香满山城

——来自向阳旅馆的报告

王大光

紫塞承德，山娇水美，曾使多少游人留连忘返……

如果您能在向阳旅馆住上几日，也一定会被那暖如春风的服务、胜似亲人的热情感动得难舍难离……

玄吗？一点不玄。一进旅馆的房间，一杯热茶马上端上来，当着您的面，换上新洗的枕巾、床单、被套。旅馆里随处都有服务的眼睛，洗澡、理发、买车票、存包、打长途电话、缝缝补补、阅报刊杂志、玩象棋扑克、看天气预告、租雨衣雨鞋、买导游地图均不用出店。一天，辽宁喀左一位旅客住在店里，突然上吐下泻，后来大口吐血，昏迷过去。服务员及时把他送往医院，经过一个多小时的抢救，病人苏醒过来。当时，已是晚上七点多钟了，病人需住院治疗，身边得有人照顾，旅馆服务员郭玉华主动留下照顾病人，并用自己的钱买来鲜桔汁，一勺一勺地喂他。次日，旅馆职工凑了30多元钱买了营养品到医院看望旅客，旅馆领导也均到医院看望旅客。这位旅客临走噙着泪花说：“你们才称得起八十