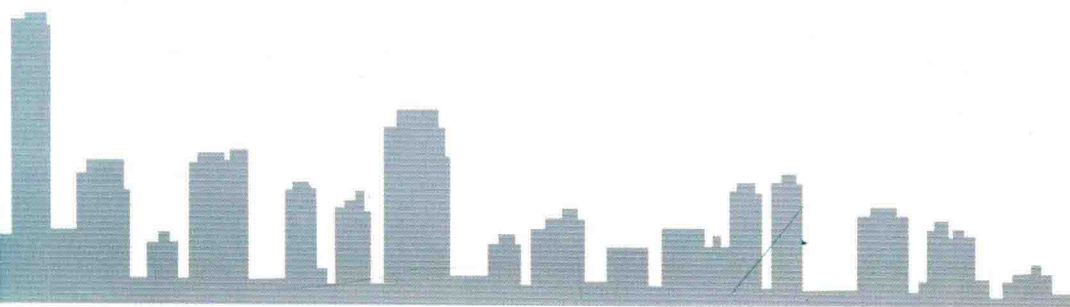




北京服务品牌塑造 理论、实践与标准

► 北京服务研究课题组 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



大国小窗：

北京服务品牌塑造理论、实践与标准

主 编：北京服务研究课题组

执行主编：于千千

副 主 编：孙 健 桑 建



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书归集了近年来在京举办的大型活动接待服务和向京外举办大型活动进行服务输出的成功案例、经验总结、制度标准、理论体系、新闻报道等成果,通过对北辰集团、国家会议中心、首旅集团、全聚德集团、凯宾斯基饭店、北控置业、雁栖酒店、中国大饭店、国家体育场有限公司等 20 多家单位进行实地调研走访,总结其中的共性规律和个性特征,对北京服务品牌塑造从理论到实践,进行了全方位的探讨和研究。本书适用于大型活动接待服务管理部门、实施单位及相关院校。

图书在版编目 (CIP) 数据

大国小窗:北京服务品牌塑造理论、实践与标准 / 北京服务研究课题组主编. —北京:北京大学出版社, 2019. 1

ISBN 978-7-301-30224-8

I. ①大… II. ①北… III. ①活动—社会服务—组织—管理—研究—北京 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 001815 号

- | | |
|-------|--|
| 书 名 | 大国小窗:北京服务品牌塑造理论、实践与标准
DAGUO XIAOCHUANG: BEIJING FUWU PINPAI SUZAO LILUN、
SHIJIAN YU BIAOZHUN |
| 著作责任者 | 北京服务研究课题组 主编 |
| 策划编辑 | 刘国明 |
| 责任编辑 | 刘国明 李 虎 |
| 标准书号 | ISBN 978-7-301-30224-8 |
| 出版发行 | 北京大学出版社 |
| 地 址 | 北京市海淀区成府路 205 号 100871 |
| 网 址 | http://www.pup.cn 新浪微博:@北京大学出版社 |
| 电子信箱 | pup_6@163.com |
| 电 话 | 邮购部 010-62752015 发行部 010-62750672 编辑部 010-62750667 |
| 印 刷 者 | 北京大学印刷厂 |
| 经 销 者 | 新华书店
720 毫米 × 1020 毫米 16 开本 14 印张 259 千字
2019 年 1 月第 1 版 2019 年 1 月第 1 次印刷 |
| 定 价 | 69.00 元 |

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024 电子信箱:fd@pup.pku.edu.cn

图书如有印装质量问题,请与出版部联系,电话:010-62756370



序

做好国内外重大活动接待服务是北京履行“四个服务”的职责所在，是打造北京“四个中心”的重要手段，是北京实现城市转型的有力保障。近年来，从 APEC 会议到“一带一路”国际合作高峰论坛，从党的“十八大”到“十九大”，北京市旅游发展委员会组织并参与了 60 多项国内外重要会议和活动的服务保障工作，接待了来自 50 多个国家的政要和国际组织负责人，以及中央和各省市的领导，用周到细致、优质创新的服务为全国人大、全国政协、外交部、商务部、国家发改委、国家旅游局等中央单位在京举办大型活动提供了强有力的保障，得到了各国各界来宾的广泛好评，体现了“北京服务”品质，展示出国际一流和谐宜居之都的形象。

习近平总书记两次视察北京时曾明确北京全国政治中心、文化中心、国际交往中心、科技创新中心的战略地位，提出建设国际一流和谐宜居之都的战略目标。蔡奇书记在中国共产党北京市第十二次代表大会的报告当中也明确指出“我们要始终牢记肩负的重大政治责任，准确把握首都发展所处的历史地位，解放思想、矢志奋斗，努力把北京建设成为拥有优质服务保障能力和国际环境的大国首都”。他在怀柔区调研时也指出要“认真总结一带一路国际合作高峰论坛服务保障的实践经验，重新整理服务流程，形成一支具有国际一流水准的服务保障队伍”。

为了贯彻习总书记两次视察北京讲话的要求,依据《北京城市总体规划(2016年—2035年)》的要求,按照北京市委市政府领导的重要指示精神,受北京市旅游发展委员会委托,北京联合大学旅游学院“北京服务”研究课题组在总结北京市大型活动接待服务工作的基础上,联合北辰集团、北控集团、首旅集团等有丰富保障实践经验的大型企业和专业机构,开展“北京服务”课题研究和实践应用工作,通过经验总结和理论研究,将数年来形成的一套行之有效的接待服务联动机制进行完善和巩固,初步构建起“北京服务”常态化长效机制;通过梳理“北京服务”的内涵和精神实质,提出了“北京服务”品牌概念,营造“北京服务”良好舆论氛围;通过系统梳理重大活动接待服务保障工作流程,构建起较为完整的“北京服务”工作标准体系,力求为继续提高北京大型活动接待服务水平,不断打造“北京服务”卓越品牌,提供有力的支撑和指导。

本书归集了近年来在京举办的大型活动接待服务和向京外举办大型活动进行服务输出的成功案例、经验总结、制度标准、理论成果、新闻报道等初步成果,《让世界遇见北京服务》《打造“北京服务”品牌》《唱响“北京服务”品牌之歌,助力北京战略发展》等三篇理论前沿研究成果,分别发表在《新华每日电讯》《前线》及《中国旅游报》等中央和地方权威报刊,初步构建了“北京服务”理论研究框架。课题组在没有任何成熟的可参考性标准的条件下,大量查阅近10年来我国举办的国内外各类大型会议活动的实施方案、总结报告、评估意见等资料,通过对北辰集团、国家会议中心、首旅集团、全聚德集团、凯宾斯基饭店、北控置业、雁栖酒店、中国大饭店、国家体育场有限公司等20多家单位进行实地调研走访,总结其中的共性规律和个性特征,创新性地提出了《北京市大型活动接待服务规范—第1部分:通则》。该标准有机融入了“北京服务”的理念要求,提出的“组织、策划、运行、评价、改进”五大体系,涵盖了大型活动组织工作的关键环节,体现了标准的领先性和全面性。目前,以“北京服务”为统领的地方标准《北京市大型活动接待服务规范—第1部分:通则》经市质监局

批准已正式列入《2018年北京市地方标准制修订项目计划》。

本书系北京服务课题组研究的前期成果，在调研编撰过程得到了北京市旅游发展委员会的全程指导，由于千千担任主编，孙健、桑建担任副主编，北京市旅游发展委员会居强、贾丽梅、石晓群、吴晖辉、郭继红、侯颖，北京联合大学旅游学院姜慧、田彤、郭晓庚、张丽娟、李姝妍参与了稿件的组织 and 编辑工作，北京联合大学王美萍教授、原北京市商务委员会胡平处长、扬州大学林刚副研究员对北京服务研究给予了悉心指导。在编撰过程中，还得到了北京市人民政府外事办公室、北京市商务委员会、北京市质量技术监督局等相关部门的悉心指导，案例收集和编辑工作得到了北辰集团、北控集团、首旅集团、北京饭店、北辰会展、国家会议中心、全聚德集团、贵宾楼、颐和安缦、凯宾斯基饭店、北京展览馆、中国大饭店、首汽集团、北汽集团、新月联合、颐和园、八达岭长城、天坛公园、中青博联等单位的鼎力支持，在此一并致以诚挚的感谢！

北京服务研究课题组

2018年11月



目 录

第一部分 理论研究

打造“北京服务”品牌 于千千	2
唱响“北京服务”品牌之歌，助力北京战略发展	
北京服务研究课题组	8
让世界遇见“北京服务”	
北京服务研究课题组	16
“一带一路”向世界展现“北京服务”	
北京服务研究课题组	20
亮出高规格“北京服务”	
——2018年中非合作论坛北京峰会接待服务	29

第二部分 实践探索

扬理念，显文化，品牌建设添动力	
——北京饭店大型活动接待服务侧记	40

建设一流国际会都, 擦亮“北京服务”品牌

——北控 APEC 会议筹备工作侧记 50

步步精优, 处处到位, 服务国宾, 为国争光

——北控“一带一路”保障工作侧记 64

二十八载锻造“北京服务”品牌彰显国内会展行业最强实力担当

——北辰会展助力北京国际交往中心建设 75

G20 峰会打响“北京服务”品牌

——北辰会展 G20 峰会接待服务侧记 83

“北京速度”传递“北京服务”

——国家会议中心京交会服务接待侧记 96

分毫不差, 为“北京服务”锦上添花

——国家会议中心“一带一路”高峰论坛服务侧记 105

匠心琢精品, 美食耀峰会

——全聚德集团“一带一路”工作午宴侧记 118

追求品质, 精雕细琢

——贵宾楼国庆观光团餐饮服务侧记 128

精心筹划, 热情服务

——北京颐和安缦酒店 APEC 会议接待服务侧记 132

建首善, 创一流, 用心诠释“北京服务”

——北京展览馆大型活动服务保障侧记 136

服务彰品质, 细节显真情

——北京中国大饭店“一带一路”接待服务侧记 145

文明服务礼相待, 安全周到重承诺

——首汽集团“一带一路”交通服务侧记 151

安全精准筑团魂, 恪职尽责育服务

——北汽集团执行重大活动交通保障服务侧记 156

“北京服务”提供优质保障

——北京新月公司“一带一路”论坛交通服务保障侧记…………… 164

创新展示历史名园，服务彰显北京标准

——颐和园 APEC 会议接待服务筹备侧记 …………… 171

精心组织，责任到人，统一指挥，确保安全

——八达岭长城大型服务活动侧记…………… 177

严谨细致，服务“一带一路”；好客友善，展示中国风采

——天坛公园“一带一路”接待服务侧记…………… 184

默默践行“北京服务”，悄言坚守品牌精神

——中青博联承办国际盛会侧记…………… 189

第三部分 标准制定

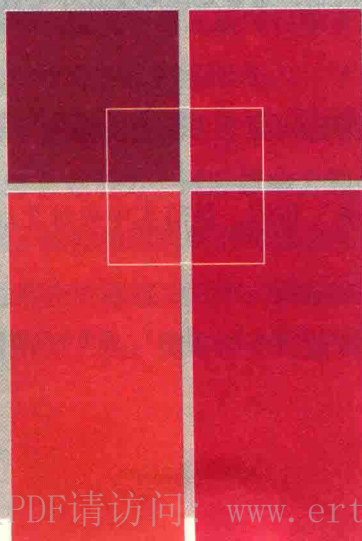
大型活动接待服务规范 第 1 部分：通则…………… 198

附录 A （资料性附录）大型活动接待服务评估、评价清单 …………… 212

大国小窗



第一部分
理论研究





打造“北京服务”品牌^①

于千千

中国特色社会主义进入新时代，是我国日益走进世界舞台中央、不断为人类做出更大贡献的时代。作为大国首都，北京地位特殊、责任重大，既是中央党政军首脑机关所在地，也是世界关注和聚焦的中心。“况京师为首善之地，四方之所观仰。”2008年北京奥运会、2014年亚太经合组织会议、2015年纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利70周年、2017年“一带一路”国际合作高峰论坛等一系列重大国际活动相继在北京成功举办，“北京服务”彰显的敬业精神、专业素养和业务能力，成了北京最夺目、最耀眼、最有影响力的名片。当前，“北京服务”已经成为北京市加强国际交往能力建设的重要抓手，加强“北京服务”课题研究，有利于适应重大国事活动常态化，建立健全服务保障长效机制，是谋划国际交往中心建设的前瞻性命题。

牢固树立“北京服务”意识

牢固树立“北京服务”意识，是落实中央对北京市工作指示的政治要求。

① 于千千，北京市旅游发展委员会副主任（挂职），普洱学院副院长，教授、博士，发表于《前线》2018年第2期。

“北京服务”代表着北京城市的基本职能，并随着北京城市定位的变化而不断丰富发展。早在新中国成立之初，北京市委、市政府就把首都建设的总方针确定为“为生产服务，为中央服务，归根到底是为劳动人民服务”。20世纪80年代，中央书记处对北京市有过著名的“四项指示”，提出“适合首都特点的经济建设”方针。20世纪90年代中期，党中央、国务院要求北京市无论经济工作、城市建设还是其他工作，都要按照首都的性质和特点来安排，充分发挥首都政治、文化中心的功能，确定了“四个服务”的重要定位。这是中央赋予北京市的政治使命和重要职责，也是北京做好一切工作的首要任务。

牢固树立“北京服务”意识，是新时代、新任务赋予首都工作崇高使命的现实要求。中华人民共和国成立60多年特别是改革开放40年的快速发展，北京这座千年古都已经成为现代化国际大都市。站在新的历史起点，北京的使命与党和国家的发展更加紧密地联系在一起。习近平总书记于2014年2月、2017年2月两次视察北京并发表重要讲话，明确了北京“全国政治中心、文化中心、国际交往中心、科技创新中心”的城市战略定位，提出了“建设国际一流和谐宜居之都”的战略目标，全面部署了京津冀协同发展战略，不仅为首都发展指明了前进方向，也赋予了“北京服务”新的历史使命。2017年9月《中共中央国务院关于对〈北京城市总体规划（2016年—2035年）〉的批复》中明确指出，北京城市的规划建设，要深刻把握好“都”与“城”，“舍”与“得”，“疏解”与“提升”，“一核”与“两翼”的关系，履行“四个服务”的基本职责。这是中央在新时代赋予北京的崇高使命和现实要求，是北京做好一切工作的出发点和落脚点。

牢固树立“北京服务”意识，是时代进步和国家发展的内在要求。党的“十八大”以来，我国的综合竞争力、国际影响力和国际地位大幅提升，大国首都影响力进一步增强。国际组织机构和跨国公司等高端国际资源不断聚集，境外跨国公司在京总部企业超过260个；国际往来人员不断增加，平均每年入境旅游人数超过450万人次；国际活动日益频繁，根据国际大会及会

议协会（ICCA）统计，2016年北京举办国际会议113个，位居全世界各大城市第15位。“十三五”时期是北京服务国家战略、提升大国首都国际影响力的重要时期。党中央、国务院明确要求要“做到服务保障能力与城市战略定位相适应”“建设伟大社会主义祖国的首都、迈向中华民族伟大复兴的大国首都、国际一流的和谐宜居之都”。

科学把握“北京服务”内涵

“北京服务”的理论研究和生动实践是深入学习贯彻党的“十九大”精神、助力国际一流和谐宜居之都建设的具体举措。促进服务业内部结构的优化，是新时代推动北京经济社会高质量发展的核心要义。当前，理解“北京服务”的内涵需要重点把握好以下三个方面。

一是展现大国风范。“北京服务”汲取中国传统文化的深厚底蕴，具有温厚淳朴的特性。中国人对“礼”的认识和表达薪火相传、由内而外，有传承也有创新。它既体现谦谦君子的雍容大度，又展示诚恳待人的君子风范。北京作为首都，在构建国际一流和谐宜居之都的伟大进程中，以弘扬中华文化为己任，展现“大乐与天地同和，大礼与天地同节”的民族情怀，以热情的态度、贴心的服务、周全的照顾，诠释中华文明礼仪，演绎当今中国“有朋自远方来不亦乐乎”的时代篇章，更好彰显“首都风范、古都风韵、时代风貌”的大国首都形象，让世界通过北京走近中国、读懂中国、点赞中国。

二是体现首善意识。做好“北京服务”，必须要提高政治站位、坚持精益求精，自觉服从服务于全党全国工作大局，使北京成为贯彻执行中央大政方针和决策部署的表率。北京要按照“建首善、创一流”的标准，努力把北京建设成为拥有优质政务保障能力和国际交往环境的大国首都，弘扬中华文明与引领时代潮流的文化名城，全球创新网络的中坚力量和推动世界创新的新引擎，人民幸福、社会和谐的首善之区，天蓝水清、森林环绕的生态城市，世界超大城市可持续发展的典范。

三是秉承笃信精勤。“笃信精勤”指对道德和事业抱有坚定无比的信心和专心勤勉的敬业精神。“北京服务”的走红来自令人惊叹的细节关注与令人敬佩的协调配合。这既是专业管理经验的集中凝聚，也是科学管理规范的充分体现。“北京服务”既体现中国元素，又展示人文关怀；既有精微深入的细节关注，也有宏观广阔的总体叙事。“北京服务”无小事，一举一动都在“聚光灯”和“放大镜”下开展，不能有一丝一毫闪失，这是首都职责使命之所在。做好“北京服务”必须面向世界，以海纳百川、兼收并蓄、包容开放的博大胸怀，虚心学习和借鉴国内外的先进服务经验，参与国际合作与竞争。

深入挖掘“北京服务”价值

“北京服务”应着眼于满足人民群众日益增长的美好生活需要。进入中国特色社会主义新时代，“北京服务”要以服务便利化、精细化、个性化引领全国服务业的质量不断提升，由提供服务到定义服务，再到推广服务，发挥“北京服务”在城市功能新定位中的基础作用。这就需要在以下三个方面精准发力：一是进一步焕发老字号活力，拓宽服务领域，填补服务空白，引导和促进服务消费升级换代；二是充分突出重点优势，强化已有特色优势，满足不同市场、不同层次、不同类型需求；三是立足于服务业全国标兵，实施“北京服务”国际化战略，敢于打造世界品牌，锤炼世界典范。

“北京服务”应着眼于新发展理念，坚持发展质量与效益并重。要将强化观念与行动落实结合起来，将传统服务业与现代服务业结合起来，将基本服务需求与高端服务需求结合起来，将丰富服务内容与提升服务质量结合起来，树立标杆旗帜，整合优势资源，推动服务业产业结构升级。围绕人民群众对生活性服务的普遍关注和迫切期待，着力解决供给、需求、质量等方面存在的突出矛盾和问题，推动生活性服务业便利化、精细化、品质化发展。以生产性服务业为重点，推进现代服务业集聚融合发展；以技术创新为手段，推进传统服务业的转型升级。

“北京服务”应着眼于展示富强国力，体现民主管理，彰显文明观念，突出和谐精神。以“北京服务”的生动实践来展示社会主义核心价值观的实质内涵。“北京服务”在发挥首善之区示范标杆作用的同时，早已走出北京，输出产品、服务与管理，闪耀杭州 G20、金砖会晤等规格高、规模大、影响力广泛的大型国际活动。“北京服务”模式在全国落地开花。它像一个文明的使者，代表中国，向外界传递“和为贵”的人文理念，展现北京市民和谐幸福的日常生活，表达中国人民热爱和平的美好心愿。

不断优化“北京服务”模式

着力推进“北京服务”体系构建和理论研究。“北京服务”作为一个品牌，在标准化和产业化上仍存在不足之处，需要尽早在理论层面完成更深入的论证与更完备的建构。第一，进一步论证“北京服务”在“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局中的作用，全方位地总结“北京服务”的优势特色，确定“北京服务”未来发展方向和调整侧重。第二，进一步探讨“北京服务”的构成模式，用翔实的数据和完备的事例加深对“北京服务”的理解与认识。第三，进一步丰富“北京服务”的内涵，拓宽“北京服务”的外延，凝心聚力做强“北京服务”品牌。

不断完善“北京服务”服务标准和服务机制。坚持“以人为本”服务理念，立足国内国际两个市场、两种资源，围绕“礼”在北京、“和”在北京、“美”在北京、“安”在北京、“味”在北京等内容，从服务态度、服务流程、服务规范、服务品质、服务能力等方面着手，制定出台“北京服务”标准，建立与国际接轨的标准规范。认真总结近年来服务保障重大国际活动的经验做法，健全做好重大活动服务保障工作和常态化服务机制。进一步密切与中央相关部门的工作联系，整合全市相关资源，建立跨区域、跨部门的服务保障工作平台，推进政务服务保障的标准化、智能化、常态化建设。

不断加强“北京服务”品牌保护与品牌推广。要吸收借鉴其他地区服务

行业的发展特色,加强“北京服务”知识产权保护。以落实京津冀协同发展战略和《北京城市总体规划(2016年—2035年)》为契机,着力推进城市治理体系和治理能力现代化,不断增强软硬件设施支撑能力。围绕高标准高品质做好“北京服务”,培育和引进一批擅长国际活动组织策划、熟悉国际规则、懂得服务管理运作的高端复合型、专业化人才。整合特色项目,通过“北京服务”典型代表品牌的综合输出,进一步将旅游、招商、文化展示活动等进行全方位推广,提升“北京服务”的知名度和影响力。围绕“北京服务”理念,以优质企业服务品牌做支撑,集中打造地域产业品牌,形成教育匹配、人才积淀、社会信赖、企业发展的良性运转体系。

“北京服务”是口号,更是行动;“北京服务”是历史沉淀,更是新时代的新要求。“北京服务”是道路自信的锤炼、理论自信的总结、制度自信的选择,更是文化自信的必然。



唱响“北京服务”品牌之歌， 助力北京战略发展^①

北京服务研究课题组

“北京服务”是伴随一系列国际重大活动应运而生的，能够代表北京形象的独特名片。本文从“北京服务”内涵出发，认为“北京服务”立足自身厚重传统，回应国家重大需求；强调了“北京服务”推广的重大意义，认为“北京服务”与北京发展同步共振，尤其是北京产业结构升级的可行之路；最后，从实际情况出发，为“北京服务”的创新发展提出了凝聚共识、保护产权、完善理论、输出品牌等四大建议。

“况京师为首善之地，四方之所观仰。”北京，不仅是全国的政治中心、文化中心，更应该以其环境优美、交通便利、社会和谐、文化昌明为全国人民所向往，也应该以其高水准的人口素养、高标准的服务精神，成为各行业的典范。北京奥运会、APEC 峰会、“一带一路”国际合作高峰论坛等一次次重大会议的圆满举办，完成了国家赋予的重大历史使命，也不断扩大“北京服务”的应用范围。其中彰显的敬业精神、专业素养和业务能力，代表了北京的形象，也成为“北京服务”最夺目、最耀眼、最有影响力的名片。近年来，北京市旅游发展委员会不断总结举办重大会议的经验，以敬业的态度和

① 北京市旅游发展委员会、北京服务课题组，2018年3月1日发表于《中国旅游报》。