

匠心兼程 服务立行

——解码漳州宾馆高质量服务发展路径

◎ 郑慧萍 潘璐昕



山海交汇、古今交辉，百味交织、文旅交融——这就是福建漳州。成立于1956年，深耕酒店服务行业近70年的漳州宾馆坐落于漳州市中心地段，素有“花园酒店”之称，背靠漳州古城“中国历史文化街区”，文化气息十足。作为漳州文旅康养集团旗下的“老牌酒店”，漳州宾馆秉承“以情服务、用心做事”的服务宗旨，坚守服务初心，匠心打造本土酒店服务品牌，推进生产经营规范化、标准化、精细化，为往来顾客提供周到细致的服务，广受好评。

管理规范化 服务有保障

为强化党建引领企业发展，漳州宾馆党总支围绕企业特色，确立“党建引领航树标准，服务品牌亮底色”的品牌理念，打造旗帜鲜明的特色支部党建品牌，探索党建工作与生产经营工作深度融合新路径，筑牢规范管理之基，为顾客提供坚实保障，实现党建工作和生产经营“双融双

促”，取得了较好的经济效益和社会效益。

推动“6T管理法”常态化，即常分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、常教育，推行五星级酒店规范化管理，进一步提升服务品质。每月对酒店各部门进行“6T”考核评比，让管理者和全体员工都行动起来，共同发现问题、提出解决方案，从而全面提升宾馆的规范管理水平和服务质量。通过一段时间的“6T”考核评比，酒店内的设施设备得到更规范的布局管理，实现了节能降耗的目标，各类物品分门别类，各区域人员各司其职，工作效率逐步提高；通过增加仓库整理频率，确保原材料先进先出，确保食材新鲜安全，合理降低库存，提高物品利用率、周转率，规范管理成效显著，服务质量更有保障。

技能标准化 服务提品质

今年5月，漳州文旅康养集团旗下漳州

凌波酒管集团第二届酒店服务技能大赛在漳州宾馆举行，该比赛重点对酒店行业服务技能进行考察，涵盖客房服务、前厅服务、中餐服务、西餐服务等五项酒店行业核心技能项目，各参赛选手训练有素，展现风采。漳州宾馆在参赛的7支精锐代表队中脱颖而出，一举囊括诸多奖项。能在如此高标准高质量的技能竞赛中力拔头筹，不仅是对“漳宾人”高标准服务技能和高质量服务水平的认可，更体现了“漳宾人”的工匠精神。服务至上，用心用情，为顾客服务质量提升添砖加瓦。

搭建校企合作平台，探索标准化人才培养新途径。发挥校企互补优势，产教融合，为企业培养、储备标准化技术型、技能应用型人才。2003年以来，漳州宾馆先后与漳州职业技术学院、漳州高新职业技术学校等多所高校建立密切校企合作关系，推进教学模式改革，加强标准化职业技能培训，通过课程学习与实地考察相

结合，切实提高毕业生标准化操作技能水平，提升职业素养，为酒店标准化管理输入新鲜血液，为漳州宾馆培养储备人才、提升服务品质保驾护航。

产品精细化 服务更用心

秉承“以情服务、用心做事”的服务宗旨，漳州宾馆以创新为引擎，匠心推出精细化产品服务，推动生产经营高质量发展。“漳州地标宴”应运而生，为广大旅居顾客尝遍“漳州美食”提供了新的可能性，助推精细化产品服务提质增效。“漳州地标宴”围绕“漳州地标 山海盛宴”的主题，融合平和芦溪咸菜笋、龙海石码五香、南靖巴戟天煲鸭汤、云霄将军山烧窑鸡、清蒸江东鲈鱼等多地地标美食，将漳州各县市美食融入一桌宴席中，打造漳州地标美食的金字招牌，各地“吃货”们纷至沓来。此外，漳州宾馆创立“回饷”品牌，研发符合现代人口味且具有本土文化特色的产品，以餐饮店形式面向大众，顾客可在“回饷”吃上漳州卤面，还可在“回饷”购买到“漳宾”特色美食作为伴手礼相伴归途，传递温暖。

近年来，漳州宾馆另辟蹊径，制定创新菜品考核奖励机制，激励员工参与“创新菜”考核。考核小组从菜品的色香味、季节性、可操作性等多方面对菜品进行评价，最终选出优胜菜品，并适时上新供顾客品尝。星级大厨们对每一道菜火候的精准拿捏和对菜品滋味的精心调配，让每一位顾客的每一次品尝都成为一次难忘的味蕾体验，也让每一位顾客感受到“漳宾人”服务的用心。

随着文化旅游业的发展，漳州宾馆紧跟步伐、加大投入，将细致入微写入服务，从细节上对客房、餐厅乃至公共区域都做了设施设备升级改造，力争通过提升设施设备水平，更好地迎合广大顾客多元化需求，为大家提供更舒适的服务体验。

匠心兼程，服务立行。中国特色社会主义进入新时代，漳州宾馆将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，坚守服务初心，创新经营理念，提升服务技能和服务品质，为往来顾客提供真挚服务，奋力续写酒店服务行业新篇章。

四川西充县：一抹“城管蓝” 满城“文明风”

◎ 何例 刘成民

为持续推进省级文明城市创建，做深做实城市治理重大民生课题。今年以来，四川西充县综合行政执法局周密谋划、综合施策，通过打造便民市场、规范户外广告、整治乱停乱放“三箭齐发”，进一步改善了城市面貌，增强了群众获得感和幸福感。

打造临时便民市场，扎实办好民生实事。一是合理规划科学选址，坚持“疏堵结合、便民利民、合理布局”原则，设置“邮票市场”21处，引导流动摊贩入市经营，实行集中规范管理。二是建立协同管理机制，实行“部门指导+社区监管+摊

主自治”运行模式，属地乡镇、市监、应急、城管等按照部门职责，在入驻资格、经营种类、开放时间及安全防范等方面加强监督指导，鼓励摊主成立自治组织，自我监督、自我约束。三是加强摊区卫生管理，将“邮票市场”产生的残菜、剩叶、烂果统一收集，每天定时交由周边畜牧、渔产养殖户用作饲料，这不仅解决了卫生问题，又实现了资源循环利用。

规范户外广告管理，提升城市形象品质。一是统一户外广告和招牌设置位置、形式、尺寸标准，同时加大政策宣传解读，做到广告主、

广告经营者、广告发布者应知尽知。二是加强源头管控，科学设置便民信息发布栏45处，为市民提供便捷信息发布渠道；联合公安、通信等部门探索建立对乱贴“牛皮癣”小广告违法行为溯源追踪、联合惩戒工作机制。三是落实周期管理，开展沿街标识标牌专项治理，拆除废弃不用、整合重复扎堆、翻新老旧破损；探索建立沿街标识标牌、大型户外广告、大型LED显示屏“一牌一档”身份登记，实行“实名制”监管，压实各权属单位在设置、养护以及废弃拆除各环节主体责任。

多措并举整治停车乱象，优化群众出行环境。一是构建多元停车供给体系，科学施划路内停车位，鼓励机关企事业单位错时开放内部停车场，加大对擅自改变地下车库、停车场规划用途的处罚力度。二是实行重点区域分类管控，学校周边保障出行安全，落实上下学“护学岗”值班值守制度，规划家长接送临时停车等候区；市场周边做到畅通有序，设置车辆停放指示牌，落实专人指引。三是重拳出击整治违停乱象，建立车辆违停执法考核制度，加大乱停乱放整治力度。

危难时刻显担当 洪峰浪尖践使命

——贵州黔东南公安交警全力以赴抗洪抢险保畅

◎ 唐光新

近段时间，贵州省黔东南州镇远、岑巩、施秉、黄平等县域出现暴雨，发生房屋被淹、道路中断、人员被困等险情。该州交警大队民警辅警闻“汛”而动，坚守一线，全力保障人民群众生命财产安全，用实际行动擦亮了头上的熠熠警徽！

雨情就是警情，守护群众出行安全刻不容缓！黔东南州公安局交警支队第一时间启动突发事件应急处置预案，第一时间部署发动全体民辅警，第一时间集结警力奔赴灾区支援一线。6月29日，从支队机关派出5个支援小组共20余名警力紧急赶赴镇远、黄平、施秉等县支援防汛救灾和道路交通保安保畅工作。

各交警大队立即启动应急预案，组织民辅警奔赴抗洪抢险保畅第一线，在暴雨下、洪水中探查路况、疏导交通、实施交通管制、救助受困群众及车辆……哪里有交通应急需要，他们就出现在哪里；哪里有救灾抢险需要，他们就奔赴哪里；哪里道路有险情，他们就守护在哪里……演绎了一曲公安交警为人民，危难之际有交警的感人乐章。

“老人家，来，我背你过去……”6月29日早上，在镇远古城卫校桥路口，一个出来买菜急着回家做早饭的老太太被大雨阻路，她想要涉水到马路对面，但由于积水太深、水流急而无法通过。执勤辅警唐宗品见状立即跑过去，问清情况后，背起老太太蹚过积水路段，把她安全背到马路对面，又返回岗位上继续执勤。

6月29日，镇远县境内突降暴雨，舞阳河水位暴涨达历史最高，县城区不少道路成河，镇远古城更是陷入一片水泽，沿河商铺和住户、楼被

淹，部分居民被困，道路被淹交通中断。镇远县公安局交警大队民警辅警第一时间投入到抗洪抢险保畅工作中，民辅警冒着大雨，涉水前往受灾最严重的地区，协助居民转移，确保人员安全撤离。同时，还负责疏导交通，确保救援车辆和人员能够顺利到达灾区；遇到车辆涉水抛锚，快速上前帮忙；还蹚入水中，或徒手或用铁锹、扫把等工具持续疏通下水道，衣物湿透，全然不顾，成为风雨中最美的“警色”。

“谢谢”“危难之时，幸好有你们”……风雨中，苗乡侗寨交警在疏导交通、努力保畅的同时，不忘热忱服务群众，以实际行动对需要帮助的群众伸出援手。一句句暖心的话，对他们来说，已是最大的赞誉和温暖！6月29日，在黄平县辖区，一辆小轿车不慎驶入泥流中，进退两难。交警接警后，立即组织警力赶往现场展开救援，由于车辆陷入泥流中，一时无法将车辆移开，最后，调来吊车将车辆安全移出。6月29日晚，在施秉县一受灾路段，一辆装载10吨水泥的货车误入被淹成“堰塞湖”的道路中，执勤民警接警后火速会同消防救援等部门共同施救，及时将车上人员转移到安全地带，并协调人员安置和车辆保险处置等工作。6月30日，榕江往从江方向都什路段因道路积水严重，一辆摩托车被困。榕江县公安局交警大队紧急出动，及时将被困群众的车辆转移至安全地带。7月1日，镇远街上一病人须紧急送医，执勤民警立即报告指挥中心，指挥中心随即调度沿线警力，与特巡警等警种密切配合将病人紧急护送至医院，病人得到紧急救治。

暴雨中，一抹抹闪亮的“荧光绿”坚守在主干道路、街心路口，蹚着大水有条不紊地对过往车辆、行人进行劝阻和疏导……各交警大队科学配置警力上路，强化隐患排查，做好应急工作。6月29日，沪昆高速贵阳往湖南方向岑松段1609公里处，因山洪暴发造成高速排水涵洞堵塞，导致洪水和泥沙漫进高速公路，严重影响通行安全。为确保人民群众出行安全，黔东南州公安局交警支队高速四大队及时组织警力在现场放置安全提示牌，实行临时交通管制，对堵塞排水涵洞进行清理疏通，确保排水通畅。连日来，施秉县公安局交警大队全员出动，积极开展全县汛期道路安全保畅工作，及时对易漫水路桥、易塌方等危险路段进行拉网式排查，与各乡镇派出所根据辖区雨情、水情、汛情实际，适时启动应急机制，增加巡查执勤警力，提高勤务等级，加强道路巡逻管控，提前确定管控人员、管制措施，确保汛情迅速处置；及时对道路积水路段进行交通管制并放置锥形桶和警示牌，及时清理路面积压树枝和泥土，并疏导因积水滞留车辆。台江县公安局交警大队深入辖区开展隐患排查治理，对巡逻排查中发现的路面零星落石进行及时清理，在危险路段摆放安全锥、警示牌，同时积极转移受灾群众，全面消除安全隐患，最大限度减少降雨对群众安全出行的影响。

“道路通到哪里，农村片区交警中队就管到哪里。”持续的特大暴雨导致乡镇引发山洪，多条道路下沉、垮塌、中断，严重影响道路通行，各交警大队农村片区中队迅速在辖区内开展道路隐患排查和安全管控，加大路面巡逻管控力度，在

塌方水毁路段安排人员值守，对无法通行的路段设置安全防护设施和“禁止车辆行人通行”等警示牌，并通过微信群、QQ群等发布路况信息，通过及时提醒和沟通，有效减少群众因灾害造成的不必要损失，有效预防和减少了恶劣天气下道路交通事故的发生。

随着洪峰过境、水位消退，各交警大队迅速投入清淤排涝“战场”，全面开展灾后清淤等工作，帮助群众尽快恢复生产生活秩序。从江县公安局交警大队高度重视，积极开展雨后道路交通安全隐患排查清理工作，清理道路上的淤泥、碎石，全力以赴保障广大群众出行安全。三穗县公安局交警大队针对大雨过后导致路面积水严重，无法正常通行，组织警力及时清理排水口，保障群众正常通行。

支队、大队充分利用各类媒体，通过电视、广播、网络、双微、短信提示等方式及时向群众发布暴雨恶劣天气和道路通行信息，介绍雨天驾驶注意事项，提醒驾驶人安全谨慎驾驶。全州宣传民警、辅警闻警而动、随警作战，纷纷深入抗洪保畅一线，拿起了照相机、摄影机和笔杆子，用一篇篇鲜活的报道，一幅幅生动的图片，一个个感人的镜头，实时记录公安交警抗洪抢险保畅的全过程，第一时间发现和挖掘民警辅警在一线抗洪保畅、排难救险、英勇奋战的感人事迹，借力宣传为一线民警辅警点赞鼓劲加油喝彩，激发了一线民警辅警不畏艰难、迎战洪灾、与洪争路的斗志和热情。多篇交警抗洪保畅新闻稿件被中央、省、市媒体采用，鼓舞了士气。

安徽滁州市市场监管局多“招”并用制止餐饮浪费

◎ 徐以成 代升永

今年以来，安徽省滁州市市场监管局持续用力，多“招”并用，将制止餐饮浪费行为不断引向深入，大力营造“反对浪费、崇尚节约”的文明新风尚。

出“真”招。以网络餐饮、各类宴席、自助餐、单位食堂为重点对象，通过对餐饮服务从业人员开展反食品浪费法律法规教育培训、召开主题宣讲活动，促进餐饮服务单位增强主体责任意识。

出“实”招。结合市场监管执法、文明卫生城市创建，将制止餐饮浪费行为纳入日常工作之中，要求餐饮服务单位在就餐场所的醒目位置张贴或者摆放反对食品浪费标识，引导消费者按需适量点餐。鼓励大中型餐饮企业将防止食品浪费理念纳入菜单设计当中，按照用餐人数合理配置菜品，主食，推出“半份、半价”“小份、适价”服务。倡导消费者进行剩餐打包，使用可降解的打包、外卖餐盒具等。

出“硬”招。滁州市市场监管局自编自导各类制止餐饮浪费节目，每月硬性安排拍摄宣传短视频，在各类报纸、新媒体平台发表宣传作品236篇，制作海报、图解等宣传产品482个，印制倡议书、桌签、提示牌、宣传手册等资料5.5万份，发放给各类餐饮场所、食堂和居民群众。较真碰硬查处存在违法违规行为的餐饮商家，今年以来已立案查处2件，责令整改23家，约谈网络餐饮平台3家。

陕煤黄陵矿业二号煤矿向“绿”而行 久久为功

本报讯(许梦琪)近年来，陕煤集团黄陵矿业公司二号煤矿按照“安全、高效、绿色、低碳、智慧”的发展思路，积极推进生态修复和绿色矿山建设，坚持创新驱动、科技引领，全力推动矿井高质量发展。

该矿积极落实生态修复示范区建设，全力推进矿产资源绿色开采与治理技术体系建设；通过引进“透明地质”技术实现智能化综采工作面精准开采，从源头控制煤质，提升效能；采用顶板岩层水力压裂控制技术，避免了爆破对环境 and 职工产生危害；增设A20+MBR工艺污水处理装置，提高矿井水回用率；推行变频一体机，降低了生产电耗消耗；井下水泵增加自动排水功能，并对废油脂分类回收；组织开展绿色低碳活动。