

技能比拼展风采 学习交流促提升

——漳州宾馆代表队在全国星级饭店从业人员技能竞赛再创佳绩

◎ 郑慧萍 潘璐昕

8月17日至20日，由福建省文化和旅游厅、福建省总工会、共青团福建省委、福建省妇联共同主办，福建海峡人才发展中心承办的2024年全国星级饭店从业人员技能竞赛福建省选拔赛在福州举行。本次竞赛共设置前厅服务、客房服务、中餐服务、西餐服务等四个项目。由漳州宾馆精心选派4名参赛选手组成的漳州代表队在省10支代表队、40名参赛选手中脱颖而出，斩获团体二等奖和四项单项奖项，其中参赛选手许超和杨艺杰分别获得前厅服务和客房服务一等奖，蔡敏获得西餐服务二等奖，陈冠芳获得中餐服务三等奖。

作为漳州文旅康养集团旗下深耕酒店服务行业近70年的“老牌酒店”，漳州宾馆一直坚持为顾客提供高品质的服务，注重日常服务人才培养和队伍建设，提高酒店行业人才综合服务能力水平，本次参赛的4名选手正是经过长期服务技能训练和在日常工作磨合中成长起来的。备赛阶段，漳州宾馆组织选手进行集训，为选手不断巩固理论基础、强化服务技能奠定坚实基础，还邀请资深专家定期对选手进行专业性指导，进一步提高选手的专业技能。

前厅服务，重在真诚。许超是本次漳州宾馆选派的参与前厅服务项目的选手，他的本职工作正是接待来宾馆办理入住的客人，以真诚服务得到顾客的认可。备赛阶段，他结合一线服务经验，针对多种服务场景进行模拟练习，

精准把握实际操作标准，结合评分标准刻苦训练，不断打磨服务设计，注重细节的完善，实现服务品质从量变到质变的蜕变。许超秉持着“真诚服务”的服务理念，在比赛中展现出稳重、大气的“漳滨人”特质，一口流利的英语表达，赢得大赛评委团队的一致认可，在前厅服务项目中荣获一等奖。他表示，通过本次比赛，与同行就平时遇到的实际问题进行交流，收获很多宝贵的经验，未来，他将“不止于此且不止于前”，为更好地服务顾客努力。

客房服务，重在专业。开单、抛单、接单、定位、包角……杨艺杰将一系列动作一气呵成，完美呈现练习了成千上万次的动作。作为漳州宾馆客房部入职十年的老员工，这就是杨艺杰日常工作的一部分，通过夜以继日的练习，形成肌肉记忆，展现出专业的服务技能。此次杨艺杰是客房服务比赛最后一位出场的选手，等待比赛是个焦虑的过程，杨艺杰入场时已是上午十一点半，在饥饿和紧张的环境下，他默默地告诉自己，尽可能放松下来，一定要完成所有的比赛项目，不留遗憾。最终杨艺杰顶住压力，表现从容自然，他的细致、娴熟和专业给赛场上的评委和观众留下了深刻的印象，获得了该项目第一名。

西餐服务，重在细致。西餐摆台的每一个细节都是一门艺术，蕴含着对顾客的尊重与细致服务，从餐盘间的微妙距离，到餐具摆放的

精确角度，再到桌布平整无皱，每一处细节都考验着服务员们的耐心与细心，这是蔡敏作为一名在漳州宾馆威尼斯西餐厅工作六年的服务人员的经验之谈。她深入研究西餐摆台的各项规范与标准，从餐具的摆放顺序、间距控制，到桌布的选择与铺陈，再到装饰品的搭配与点缀等细节，通过不断练习，她已经掌握了如何在繁忙中保持一份从容和优雅的技巧。比赛中，她运用所学，将理论与实践相结合，专业地成功完成了摆台任务，在西餐服务项目中获得二等奖的荣誉。

中餐服务，重在真挚。在中餐服务比赛中，一袭蓝色旗袍的陈冠芳穿梭于桌椅杯盏之间，有条不紊、行云流水般地完成了整套流程，在业内专家和同行面前充分展现了漳州宾馆服务的魅力和风采，荣获中餐服务项目三等奖。为确保万无一失，在备赛过程中，她从仪容仪表、服务礼仪、托盘、斟酒等项目进行严格训练，不断提炼中餐服务关键环节，从台面布置细节到桌巾面料色泽搭配等进行反复演练。作



为漳州宾馆中餐厅服务人员，她认为中餐厅是汗水与微笑交织的舞台，能将训练所得运用在日常工作中使她觉得很荣幸。工作中，她将以最真挚的微笑迎接每一位顾客，用敏锐的洞察力捕捉他们的需求，使顾客感觉宾至如归。

下一步，漳州宾馆将以此次全国星级饭店从业人员技能竞赛为契机，深化岗位技能锤炼，不断精进服务技艺，接续弘扬工匠精神，以参赛选手为榜样，带动激励每一位“漳滨人”不断追求卓越，精益求精，提升综合素质，为顾客提供细致周到的服务，打造本土酒店服务的金字招牌，推动酒店行业高质量发展。

国家电网四川电力(巴中)连心桥共产党员服务队：当好电力先行官 架起党群连心桥

◎ 王琪瑶 邵晓琳

国家电网四川电力(巴中)连心桥共产党员服务队自2020年1月成立以来，始终牢记“善小而为、善小常为”的殷殷嘱托，冲锋在乡村振兴、优质服务、应急抢险的第一线，以实际行动践行“人民电业为人民”的企业宗旨。

“党建+”助力乡村产业兴旺。8月，正值葡萄丰收的季节，作为享有“葡萄第一村”美誉的巴中市通江县鹦鸽嘴村葡萄园满枝头，8月10日，国家电网四川电力(巴中)连心桥共产党员服务队队员们专程来到鹦鸽嘴葡萄庄园，与种植户董建明一起穿梭在葡萄架下，采摘、分拣、装箱。

为支持地方特色农业发展，国网四川省电力公司巴中供电公司(下称巴中供电公司)大力实施“党建+乡村振兴”工程，打通乡村振兴“最后一公里”。该公司组建特色产业服务专班，全过程跟踪辖区内的特色产业发展的用电需求，并根据蔬菜基地、家庭农场、养殖基地等用电特性，主动上门开展设备巡视、用电咨询、

抢修抢险等延伸服务，及时解决产业发展过程中遇到的用电难题，将贴心的“管家式”服务送到田间地头、送到产业发展最需要的地方。同时，依托党建联建活动，公司下属营销部、供电所分别与高峰社区、九龙村委等社区、村委开展联学联建活动，充分发挥行业优势，主动将产业发展的用电需求纳入当地电网规划，超前实施农网升级改造，确保特色产业用上电、用好电。

今年以来，国家电网四川电力(巴中)连心桥共产党员服务队共出动5000余人次，主动上门为567家特色产业示范基地开展延伸服务，发现并消除安全隐患236个，接受用电咨询553次，解决产业发展用电难题15个。

量身定制，护航企业加速发展。近年来，巴中供电公司持续深化“能效+服务”新模式，组建“电力专家服务队”开展“助企节电”专项行动，“点对点”向全市工业、企业推送综合能效账单，辅助企业科学调整生产班次，合理利用

电价政策，进一步降低企业用电成本。同时，全面推行“阳光业扩”“三零”“三省”办电服务，持续做深做精业务环节管控，疏通业扩配套“内循环”，持续加强业扩配套资金投入，真金白银降低客户办电成本。此外，该公司还建立“一企一策”服务台账，组织共产党员服务队队员主动开展上门用电咨询、安全检查等服务，进一步提升优质服务水平。

今年以来，国家电网四川电力(巴中)连心桥共产党员服务队已走访工业企业客户400余户，编制能效诊断报告314份，送达合理化用电建议书546份，累计为客户节约用电成本500多万元，投入业扩报装资金3433万元。

“急”速出动，抢险保电冲锋在前。7月22日，巴中市迎来了今年夏季的第一场特大暴雨，位于巴山深处的10千伏渔青线成城支线19号杆因雨水冲刷，地面沉降50厘米左右，随时可能出现山体滑坡。一旦滑坡，就会发生倒杆断线事故，19号杆跨越河沟、山坡，不但抢修

难度大、耗时长，还会给沿线1200余户、5000余名村民造成停电，给村民生产生活带来严重影响。

险情就是命令。国家电网四川电力(巴中)连心桥共产党员服务队队员李云、朱彬等人立即出发前往现场，克服重重困难，历经5个小时的紧急抢修，成功将10千伏渔青线成城支线19号杆成功搬离沉降地带，在50米外的另一安全地带“落地生根”。

哪里最危险，哪里就有党员冲在前；哪里最艰苦，哪里就有党旗在飘扬。多年来，无论是在大运会重大活动保电现场、还是郑州特大暴雨后的抢险复电现场，连心桥共产党员服务队(突击队)始终冲锋在灾情最严重、抢险最困难、群众最需要的地方，用专业保障用电安全，用温情守护百姓生活。

自2024年以来，国家电网四川电力(巴中)党员服务队队员共出动1700余人次，参与抢险救灾340余次，开展保电活动239次。

青海原子城纪念馆 双语讲解搭建少数民族“连心桥”

◎ 肖全良

近年来，青海原子城纪念馆(以下简称纪念馆)按照青海省海北藏族自治州委、州政府关于加强少数民族群众爱国主义和民族团结进步教育要求，深挖原子城红色文化资源，开创性建设藏语、蒙古语讲解队伍，用少数民族语言讲解引导少数民族群众了解“两弹”研制光辉历程、“两弹一星”精神，厚植爱国情怀、强化使命担当，不断铸牢中华民族共同体意识。

教育引导，点亮民族团结之光。纪念馆聚焦传承红色文化、弘扬伟大建党精神职责使命，坚持把用好红色资源作为深化铸牢中华民族共同体意识教育的重要内容，以原子城辉煌历史、伟大精神、先进事迹为内涵，用接地气、冒热气、聚人气的民族语言，带领少数民族群众学习“两弹”研制历史背景以及原221基地建设、科研、生产、退役全过程，感悟老一辈科技工作者为国为民的高尚情怀和担当精神，满足了少数民族群众受教育需求。今年以来，纪念馆民族语言讲解29场次，受益群众达1800余人。

文化浸润，厚植民族团结之根。纪念馆编辑出版《青海原子城纪念馆双语讲解词》，满足少数民族群众学习需求。拍摄12期藏语版和蒙古语版《云游原子城》短视频，用通俗易懂的民族语言，讲述原子城历史、功勋人物事迹、无名英雄故事，赢得少数民族群众的喜爱。

交流互动，搭建民族团结之桥。围绕原子城历史，纪念馆组建藏语宣讲小分队，讲述党中央在内忧外患情况下，毅然决然作出发展原子能事业决策的历史背景；讲述金银滩牧民服务国家建设需要，远迁他乡所作出的巨大牺牲；讲述夏茸尔布等人的爱国奋斗事迹；讲述数万名科技工作者集结合金银滩，以顽强毅力和坚定信念，成功研制我国第一颗原子弹和氢弹的伟大壮举。宣讲小分队与各群众面对面交流互动，拉近了距离，搭建起了民族团结的桥梁，发挥了引领、教育作用。

近年来，四川省都江堰市坚持将社区文明程度提升作为创建文明城市有力抓手，着力从改善社区环境、丰富社区文化、优化社区服务等环节着手，引导广大市民遵守社会规则，尊重他人，共同参与城市文明建设。

提升社区环境治理水平。都江堰市着重环境卫生整治，在社区推广垃圾分类，并配备专业回收设施，提高居民的垃圾分类意识和参与度，确保社区内道路、公共区域保持清洁，无乱堆乱放现象，垃圾分类投放、收集、运输和处理系统健全。同时，加强社区绿化美化，在社区普遍增设绿植墙、屋顶花园等，打造生态宜居环境，提高社区绿化覆盖率，植物种植和养护得当，绿地、公园设施完善，提供舒适的休闲环境。

优化社区服务。都江堰市以文明实践活动为抓手，不断丰富社区文化服务，优化便民服务、完善公共服务。社区新时代文明实践所(站)借助“我们的节日”等，广泛开展节日庆典、艺术展览、亲子活动等，增强居民的文化体验。同时，加大文化设施投入，如图书馆、文化广场、体育设施等，方便居民进行文化娱乐和身体锻炼。此外，社区根据居民需求和社区实际，同专业社工一同设计覆盖社区不同群体的项目，形成了多个群众满意度高的品牌服务项目。

规范社区治理建设。都江堰市依托“4+N”网格管理体系和“1+1+X”基础网格力量，推动资源要素下沉网格，组织街巷所在网格党员开展“三亮三带头”(亮身份，带头融入社区；亮职责，带头服务群众；亮承诺，带头以身作则)活动，积极探索“微网格+志愿服务”治理模式。同

四川都江堰市：多维度推动社区文明程度提升 优化居民生活场景

◎ 闫珍祥

时，不断细化任务分工，让治理措施更加精准有效。都江堰市南桥社区地处灌县古城核心区，社区针对自身“景城一体”的特点，坚持“全域治理，服务全域旅游”的模式，在全国范围内首创了“双街长”制，着力推进社区治理与社会治理“双线”有机融合创新。

加强社区互帮互助。都江堰各社区积极组织居民参与公益活动，形成互帮互助的良好风气。“睦邻里”邻里集市，搭建商家与居民、居民与居民之间的交流平台，促进邻里熟悉、商居和谐，更重要是打造社区的慈善品牌；“红色合伙人”志愿服务项目，不仅

丰富了居民的生活，也增进了邻里之间的感情，让社区更加和谐温暖。还有部分社区通过举办邻里节、互助联欢等活动，增进居民之间的了解和友谊。其中朝阳社区定期举办“邻里餐桌”活动，促进居民间的交流与和谐。

创建文明城市的过程中，都江堰始终坚持将社区各项指标作为评价一个社区是否文明的重要依据，通过硬件设施的建设和完善，软实力的提升，使社区成为文明城市建设的坚实基础，进而推动整个城市的文明进程。



农行甘孜分行召开 青年员工“强行有我” 建言献策座谈会

本报讯(蔡青宏 陈建军)为充分发挥青年员工团结奋进示范带动效应，进一步提升全行高质量发展的内生动力，持续强化员工队伍能力建设。近日，农行甘孜分行组织75名优秀青年员工召开“强行有我”建言献策座谈会，倾听青年声音，凝聚青年力量，谱写发展新篇章。

正式交流前，分行人力资源部以两个典型成长事迹为例，深入浅出向大家介绍了农行业务晋升成长“双通道”及广阔的发展空间，鼓励青年员工结合自身所长找准成长方向，积极向上、奋勇拼搏，在甘孜农行广阔舞台上尽情绽放。通俗而富有激情的开场白充分调动了青年员工干事创业积极性，为青年员工立足岗位畅所欲言营造了活泼轻松氛围。

座谈会上，青年员工围绕此次主题，立足自身岗位，积极畅谈工作经历及感悟，提出切实可行的意见和建议。支行后勤支持条线员工，聚焦党建统领，提出解决党建工作积极性不强不持久的建议；网点一线员工，聚焦服务客户，提出加强个人客户全周期的有效管理，增强数据管理与分析效率的可行性措施；分行风控条线员工，聚焦合规经营，以个人信息保护法的实践应用为例，提出解决法律条款专业难懂的培训对策；前台业务条线员工，聚焦县域主责主业，提出增强网点客户经理能力、提升网点竞争力等意见建议。

州分行党委书记、行长梁骏认真倾听每一位员工发言，现场逐一回复了员工提出的问题及对策建议，并结合自身经历与大家分享成长体会。梁行长寄语青年员工：提升党性修养，增强个人能力，强化行为管理，以高标准、严要求管理自己，努力成为各领域人才标杆。在梁行长的鼓舞下，青年员工进一步增强了主人翁意识与自身成长自信，纷纷表示在以后的工作中要勤学善思、善作善成，以实际行动传承甘孜分行“学习、感恩、榜样”文化，以实际行动为甘孜分行助力地方经济发展作出应有贡献。

这次座谈会，充分体现了分行对青年员工的重视与培养，激发青年员工履职尽责、实干担当，为甘孜分行业务高质量发展注入新的活力。

国网德清县供电公司联合 德清县政府成立县域 能源绿色转型发展中心

本报讯(张若棋)8月20日，德清县能源绿色转型发展中心在国网德清县供电公司成立。这是自中共中央、国务院印发《关于加快经济社会发展全面绿色转型的意见》以来，国网德清县供电公司积极响应、主动作为，助力加快经济社会全面绿色转型、健全绿色低碳发展机制的一次有力实践。

据了解，中心的成立旨在通过整合各方资源，推动能源领域的技术创新、产业升级和模式创新，加快形成节约资源和保护环境的空间格局、产业结构、生产方式、生活方式，打造政企“共创、共享、共赢”的新格局。

中心成立后，将统筹推进协调发展和协同转型，打造绿色发展高地，推动有色、化工、建材、印染等传统产业升级改造，加强化石能源清洁高效利用，持续优化能源结构。同时，国网德清县供电公司也将加快新型电力系统建设，构建新型客户关系管理体系，不断提升县域负荷管理水平，确保大电网供电安全可靠。

值得注意的是，中心也会承担起研究国内外能源绿色转型发展趋势和政策动态，为政府制定相关政策和规划提供决策支撑，组织开展绿色低碳技术研发、示范和推广工作，推动技术成果转化与应用，开展能源绿色转型的宣教工作等职责。

作为关系国家能源安全和国民经济命脉的国有企业，国网德清县供电公司立足电网功能定位，发挥好电网“桥梁”和“纽带”作用，为推动地方能源绿色低碳转型贡献着力量。今年以来，国网德清县供电公司聚力打造“最绿色”用能体系，积极推动“微负荷”应调可调，“微电源”应接尽接，完成虚拟电厂平台42万千瓦光伏资源、全量储能用户聚合协议签订。上线浙江省湖州市首个用户侧储能潜力分析数据产品——“储能投资潜力挖掘师”，助企降本增效。完成金腾管业湖州首个工业能效服务合同签订，并结合政府设备更新政策，联合经信发改等部门组织97家低效变压器企业进行能效改造宣贯。

接下来，国网德清县供电公司也将继续当好能源绿色发展和供应保障的主力军，引导全社会节约用能、高效用能、绿色用能，让人民享有更多、更普惠、更持续的绿色福祉。