

# 运城宾馆：细微之处见精神

□记者 景斌

“运城宾馆的服务太贴心了，让人想不到。”

来自晋城的赵晓欢女士拿出一张照片，照片上是运城宾馆的一张便签纸，纸上写着：“尊敬的贵宾：在打扫房间时发现您的生理期来了，特给您备了姜汁红糖。”像这样的便签纸，运城宾馆有一沓沓，纸上记录的也都是些小事，要么是给客户洗袜子的、要么是深夜加班的客户送热牛奶的、要么是发现客户不舒服送药的……

“小事不小，把小事做好。”近年来，运城宾馆围绕住宿餐饮两方面，抓小抓细，不断提升客户的体验感与满意度。

细心的宾客会发现，一旦进入运城宾馆的大堂，你就成了绝对的“C位”。

“我们要求工作人员在碰到客人时必须做到‘三二一’。”运城宾馆客房部经理李霞说，“所谓‘三二一’是指，遇见宾

客，3米间距要微笑，2米间距要问好，1米间距要服务。”

对此，赵女士深有感触，“从登记到入住，全程都有服务人员跟进。入住之后，服务人员还会随时上门问需”。

上门问需就涉及到敲门。如何敲客人的房门，运城宾馆也是有规定的。

李霞介绍说，要做到“一长两短”。

什么是“一长两短”？就是工作人员进入客房前，先用中指关节敲门3下（一长两短），敲门声落自报家门，“您好！服务员。”若无人应答，则开门至15度，并再敲门一次，复报，“您好！服务员。”若仍无人应答再轻轻推开门，进入房间。

收拾房间时，就会发生“便签纸上的那些小事”。李霞说，他们的服务不仅是让客人满意，还要让客人感动。

感动，还体现在大堂值守人员的微笑接听。虽然没有和顾客见面，但值守人员的微笑接听，电话另一头是能感受到的。

住宿无忧，餐饮又如何呢？

民以食为天，食以安为先。餐饮这方面，运城宾馆更是细之又细、严之又严。

首先是食材的进购。必须保证供应商的手续齐全、食材新鲜安全。

其次是食材的清理。生熟、荤素要分开处理，海鲜类要单独处理等。

还有就是对厨师的要求。每个从业者的健康证要公示，穿衣戴帽是最基本的，甚至小到头发、手指甲都有硬规定。

“一定要做到万无一失，因为一失万无。”后厨总监李雷明说，“就连出菜的窗口也是凉热分开的，而且还有专人值守。”

在运城宾馆用餐，自助以西餐厅为主，明厨亮灶的窗口自然不必多说，干净卫生是肉眼可见的。赵女士在此只吃了一两顿，可服务员戴着的白手套给她留下了深刻印象。

“戴着白手套，一方面对工作人员的手来说是个保护，另一方面给客人的感觉比较舒服。”赵女士说。

桌板更能让客人感受到运城宾馆餐

饮服务的全貌。

“菜品出了后厨必须加盖，临上桌前还要检查一遍，是否完好无损。”运城宾馆餐饮部副经理芦宜宣说，“客人用餐期间，服务员就在跟前，会随时清理烟灰缸、更换骨碟、调整空调等。当然，还有餐前的拉椅让座、接衣挂衣；餐后的提醒客人带好随身物品……”

对于餐饮来说，还有一件重要的事情，那就是每日的留样。运城宾馆设有专门的留样柜，钥匙由专人看守，留样要达到一定时长。

“涇溪石险人兢慎，终岁不闻倾覆人；却是平流无石处，时时闻说有沉沦。”运城宾馆有关负责人说，“住宿无小事、餐饮更无小事，必须做到居安思危、慎之又慎。”

正是做好了又一个又一个细节，运城宾馆才赢得了越来越多客人的青睐，才收到了线上、线下一致好评，才在运城住宿餐饮行业独树一帜、一路长红。



◀11月6日，闻喜县苗圃幼儿园的孩子，在为山西省农村幼儿园优秀园长领导力提升研修项目的诊断团队老师表演。

此次进园诊断活动，重点围绕幼儿园发展规划及其实进行，包括幼儿园课程建设、教学改革、教师队伍建设和等方面。通过示范课、游戏观摩、主题交流、现场诊断、现状摸排、幼教活动案例分析和对话反馈等形式，诊断问题、提出建议，形成诊断报告，帮助幼儿园明确解决问题的思路与策略，确保农村幼儿园优秀园长领导力得以进一步提升。 特约摄影 刘佳

## 盐湖区第四实验幼儿园 爱心义卖助力公益

运城晚报讯(记者 陶登肖)11月4日上午，在盐湖区第四实验幼儿园的升旗仪式上，该校将孩子们筹集到的爱心善款8426元交给盐湖区第一时间志愿者协会。

11月1日，盐湖区第四实验幼儿园内热闹非凡，一场别开生面的“小家·大国——童心探科学 畅享家国情”游园爱心义卖活动在这里举办。孩子们化身小摊主，用自己的小小双手传递着大大的爱心。

活动现场，孩子们精心布置了自己的摊位，有科技小发明、手工制品、二手书籍等商品。他们热情地向来往的客人介绍自己的商品，讨价还价声此起彼伏，现场充满了欢声笑语。而这场活动不仅仅是一次体验和简单的交易，更是一次培养幼儿爱心的有益尝试。

“感谢盐湖区第四实验幼儿园对公益事业的大力支持，此类活动培养了孩子们的公益意识和责任感。我们协会也会秉着公开透明的原则，将爱心善款用于公益活动。”盐湖区第一时间志愿者协会副会长上官卫校说。

## 河津市目标考核办 20个医疗箱温暖居民心

运城晚报讯(记者 李爽)11月6日，河津市城区街道虎岗社区与河津市目标考核办开展共筑共建活动，河津市目标考核办为虎岗社区捐赠20个爱心药箱，旨在为社区居民提供应急医疗救助。

活动中，河津市目标考核办负责人带领工作人员将爱心药箱送到虎岗社区，药箱里装有创口贴、消毒药水、纱布等常用医疗用品，确保居民在突发情况下能够得到及时有效的救助。

捐赠仪式上，虎岗社区党支部书记孙梦迪说，这些医疗箱是物质支持，更是精神鼓舞，社区将妥善管理使用，为居民的健康保驾护航。河津市目标考核办负责人表示，将持续关注社区建设，为居民提供更多的帮助。

此次活动进一步加强了虎岗社区与河津市目标考核办之间的联系与合作。双方将以此为契机，共同探索更多合作方式，为居民提供更多有温度、有针对性的服务，持续提升居民的幸福感和助力社区和谐发展。

## 海采·众人点赞张安康(8)

# 老人该扶还要扶

□记者 张筱苑

走访中，经常听到村民提起张安康去年做的一件善事。

有关张安康做好事，熟悉他的人都知道，这并不稀奇，但是为什么这件事会被大家专门拿出来不断夸赞，让我们一探究竟——

去年大冬天，张安康像往常一样走在路上，突然，他看到一位老人手捂着肚子慢慢地蹲下，眼看就要倒下，他立即加快步伐上前查看。周围人来人往，他毫不犹豫地背起老人就往家走。

“安娃是个好娃。”王大娘虽然年纪大了，但只要听到别人说起张安康，她总要念叨几句。

10月下旬，记者在平陆县洪池镇北马村见到了王大娘的女儿晓慧，聊起当天发生的事，晓慧还是有些后怕的：“当时我们都在家里忙，想着妈妈只是逛集市，没想到就出了意外，多亏了安康大哥。”

事后，有人问张安康：“安娃，你就不怕扶了一把被讹上？”张安康脱口而出：“没想那么



记者 卫行智 作

多，先救人再说。不只是王大娘，任何一位老人受伤或者不舒服，我都会第一时间出手相助。”

北马村村民口中的张安康，是一位用敬畏之心对待每位老人的人。除了给老人买生活用品，张安康还懂得陪伴——给老人

洗头、剪指甲，没事就去老人家串门聊天，还会和他们一起赶潮流玩抖音。

张安康爱“操心”，尤其是对老年人。有了他，村里的年轻人在外打拼时的安全感更足了，各自的事业也发展得越来越好。

参天之本，必有其根；环山之水，必有其源；扶人善举，必有修养之心。