

完美诠释“中国服务” 北辰会展添彩 APEC

举国关注、举世瞩目的 2014 年 APEC 领导人会议周已经完美落幕，北辰实业旗下各相关单位数千名干部员工团结一心、奋勇拼搏，敢于担当、攻坚克难，无私奉献、精益求精，以高效、细致、专业的服务完美诠释了“中国服务”，以无可挑剔的实际行动兑现了“安全运行万无一失，接待服务滴水不漏”的承诺，向世人交出了一份完美的答卷！



蓄势待发

2013年10月，北辰接到国家会议中心被确定为2014年APEC会议主力接待场馆的任务以后，即从组建领导机构、制定保驾方案、实施工程改造、组织考察学习、加强技能培训、调试运行设备、全程模拟演练等各个方面，开展了全面、细致的筹备工作，并提出了“安全运行确保万无一失，服务接待力争增光添彩”的工作目标。

硬件改造。结合国家会议中心接待任务需求，共进行了包括视频监控系统和网络系统升级、会议厅室装修、照明设备更换等156项专修和维保工程，专门采购了玻瓷、布草、工服等物资。



全过程、全要素、全实景演练。开展服务技能练兵16次，组织覆盖全员、各层次的消防、防爆、电梯困人解救等演练42次，组织故障抢修预案演练3次。配合中筹委、市委市政府和国家会议中心指挥部顺利完成了领导人车队、工商界领导人峰会、高官会及双部长会、高官会欢迎晚宴等全过程、全要素、全实景演练以及新闻中心试运行。



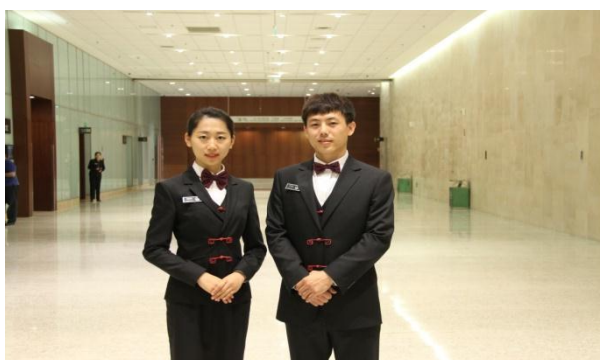
环境整治。规范亚运村内停车秩序，重点解决乱停车问题，共加装中心护栏1003米、道路两侧低护栏363米、放置石球42个。



培训观摩。开展服务接待、外交礼仪、民族禁忌、餐饮文化、APEC基本知识、应急预案、安保等培训233次，共计26798人次。派员80余人次，赴宁波、青岛、上海等地对APEC第一、二、三次高官会和上海亚信会议进行观摩和学习。



工服设计。为了呈现最佳服务状态，国家会议中心为APEC会议直接面客的重要岗位重新设计工服，共设计16款，制作1250套。服务人员服饰设计方向大致是中西式搭配，其中中国元素主要体现在细节上，例如盘扣、领花、领带图案。



重任在肩

从11月5日到11月10日，国家会议中心吸引了全世界关注的目光。APEC第四次高官会、外交与贸易双部长会、工商领导人峰会、APEC领导人同工商咨询理事会代表对话会、APEC贸易投资委员会加强区域经济一体化和推进亚太自贸区主席之友工作组会议等APEC系列会议在这里召开，来自APEC 21个经济体以及这21个经济体以外的17个国家和地区的领导人、高级官员和工商界人士在此相继登台亮相，国家主席习近平、俄罗斯总统普京、美国总统奥巴马等也在国家会议中心这个平台上发声，国家会议中心再次成为世界瞩目的焦点。

11月4日媒体中心正式启用，11月5日最后一次高官会开门迎宾，作为本次APEC会议周的“主力场馆”，国家会议中心不仅是最早亮相的场馆，还承担着为期7天的会议中6天的接待任务。据统计，会议周期间，国家会议中心共为210场规模不等的会议和活动、165场餐饮和约9.1万人次提供了专业、细致、高效的会议服务。

此外，北辰旗下北辰洲际酒店是2014年APEC领导人会议周的官方指定接待酒店，除接待各经济体代表团和工商领导人入住外，北辰洲际酒店还承接APEC外交贸易双部长会欢迎晚宴、水立方欢迎晚宴及各代表团随员餐等多项大型活动。北辰五洲大酒店、北辰五洲皇冠国际酒店是媒体接待酒店，共接待境内外的媒体记者近500人。北辰汇园酒店公寓共计接待服务1300余位APEC会议保卫组和交通组工作人员。



完美绽放

应变——把不可能变为可能

国家会议中心是 2014 年 APEC 领导人会议周接待工作的首站，为了实现精彩亮相，完美展示我国的中华礼仪和大国风范，有关方面对会场的布置及细节设计在不断的调整、优化，这对国家会议中心的服务应变能力提出严峻挑战。

“三天内变成第二个人民大会堂”

11 月 5 日凌晨，几经调整后的 APEC 领导人同工商咨询理事会代表对话会（ABAC）会场布置及领导人路线方案才最终敲定，当时，国家会议中心面临安保封闭、物资不齐、工作量巨大等诸多方面的困难，在仅剩的三天内要达到方案要求几乎成为了不可能完成的任务。

在重任之下，市领导亲自现场指挥、兄弟单位倾力相助、公司竭力整合内部资源、国家会议中心团队高效运转，从领导到员工日以继夜、不辞辛劳，终于在要求的时间内完成了新方案的落实，确保了会议期间的完美呈现。外交部有关领导在时隔三天第二次到国家会议中心视察的时候评价：“国家会议中心在三天之内，变成了第二个人民大会堂”。

效率——专业团队+反复演练=北辰速度

APEC 会议期间，国家会议中心接待了大小规模不等的会议和活动 210 场，接待 9.1 万人次就餐，如此大规模的服务工作要求相关服务人员具备良好的专业素质，变换会议桌形、餐饮翻台等工作都要求在有限的时间内完成，快速高效地完成会场布置及翻台工作是国家会议中心服务专业性的一个重要体现。

一夜之间，墙壁“变脸”

当领导人会客室确定使用一层 VIP 休息室时，离正式会议召开仅剩极短的时间。会议室内一道连接消防通道的侧门成为整个会议室布置的瑕疵。市领导算算时间、看看情况说“要不就这样吧，来不及了”，但公司表示，不能留任何遗憾，

尽全力整改。拆下旧墙板和侧门，按照新的尺寸重新制作新墙板，安装；担心有味道而创新性的在包墙板中使用尼龙搭扣；连夜从五洲·会议中心调来名师书法画作装饰墙壁……，仅一夜的时间，带门的一面墙已经完全看不出之前的痕迹了。

3 万件桌椅摆件 4 小时内“抢翻台”

11 月 9 日，APEC 会议周最大规模的会议——工商领导人峰会举行，这一天是国家会议中心在整个会议周期间最具挑战的一天。中午是 2000 人的自助午餐，下午 2 点，260 余名服务员打赢了一场“硬仗”，在 4 小时内将 180 张直径两米的桌子、2000 余把椅子，以及刀叉筷勺共约 31500 余件餐具全部清理完毕。同时，还将工商领导人峰会欢迎晚宴所需的 100 张鸡尾酒高桌、160 张沙发、20 组椭圆桌、40 个茶几，以及晚宴所需的 20000 余件餐具全部摆放整齐。



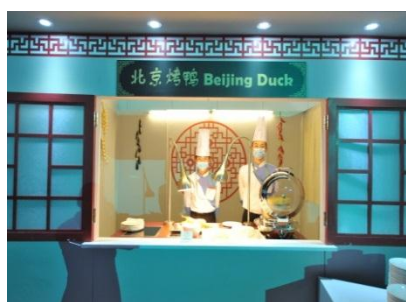
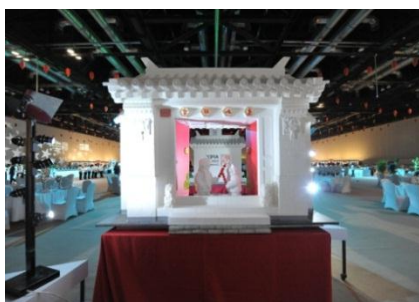
创新——在平凡中创造惊喜

在本次 APEC 接待服务保障中，国家会议中心创新的亮点是从一个以商务经营活动为中心的会展接待场馆蜕变为国务活动的接待场所，这是国家会议中心发展史上的一个新的里程碑。

具体到接待服务的细节，无论在工服设计、宴会大厅的陈设和布置还是餐饮摆台、菜品设计和客房物品摆放上，也都给与会宾客带来一个个惊喜。

14 组主题摆台装饰点亮餐台

国家会议中心 APEC 会议餐饮服务中，摆台装饰成为一大亮点。老北京四合院、兵马俑、传统民俗等 14 组不同风格的摆台装饰体现中国元素。这些摆台装饰是专门为 APEC 会议设计并由国家会议中心厨师独立制作的，从年初就开始筹备，56 个摆台装饰在会议期间在餐台亮相。



除了摆台装饰，会议餐菜品也是颇具新意。本次餐饮体现融五洲风味、展中国特色、秀北京文化三大特色，既有澳洲水果雪饼、新加坡香辣米粉、菲律宾烩鸡等五洲风味特色食物，也有担担面、小笼包、年糕等中国特色美食，还有宫廷小窝头、芸豆卷、驴打滚等北京小吃，让参会者品尝到了不同风格的美食。

中国元素迎八方来客

11月9日晚，APEC工商领导人峰会晚宴在国家会议中心展厅3、4号馆举行。宴会大厅的陈设与布置上，让来宾体会到老北京家宴般的亲切与融洽。阔大的宴会厅四周，灰墙木格窗的布景，让人仿佛走进了老北京四合院。而每一张桌子的摆台上，精心选择的泥人张、面塑、京剧脸谱等小物件，又传递着浓浓的百姓日常生活的小幸福与小感动。最让来宾惊喜的是几位京剧人物扮相的迎宾员，这些戏剧舞台上的艺术形象来到身边，引得参加宴会的嘉宾们纷纷争抢着与他们合影，为现场营造了一片欢乐气氛。



细节——正确决策既定，细节决定成败

“滴水不漏，锦上添花”是本次北辰提出的接待服务 APEC 会议的服务标准，作为北京市会展服务标准的开拓者和优质服务的践行者，国家会议中心团队并没有因有丰富的接待服务大型国际会议的经验而有一丝松懈，对待每一个细节，都坚持做到精益求精、一丝不苟。

会场地毯的“微创手术”

领导人同工商咨询理事会代表对话会的会场是沙发围合式的摆放，在摆放要求规格的麦克风时发现了问题，手拉手的麦克都有电线连接，如果从外围看上去，地上就会有露出地面的电线，即使贴上胶条效果也不好看。为了精益求精，展现完美的会场效果，国家会议中心对会议室内的地毯实行了微创手术，即把地毯割掉一窄条，把电线全部埋进去后再把割掉的地毯复位。心灵手巧的员工在完成“微创”手术后，肉眼几乎看不出来。

避免落座碰腿的尴尬

11月8日晚，APEC 工商领导人峰会相关会场准备已全部就绪，公司服务人员还是放不下心，带队一个会场一个会场的巡视，一把椅子、一把沙发的检查。当来到领导人同工商咨询理事会代表对话会的会场时，负责人坐在沙发上体验宾客落座的感觉，忽然觉得离旁边的沙发有些近，于是他马上叫来工作人员座在旁边，模拟会谈场面。当两人都翘起二郎腿时果然两个人的脚踢到了一起。难以想象，这样的场景如果发生在第二天的正式会谈中将会多么尴尬。于是，工作人员迅速调整了沙发的摆放位置。

茶水服务提前将茶叶滤掉

为了适应这次国际性大会外宾居多的需要，国家会议中心要求提供给客人的茶水中不能有茶叶，茶水温度要刚好可以入口。这就需要会议服务人员提前将茶叶滤掉，将冲泡好的茶水倒入保温瓶中。

菜品根据客人习惯用心设计

11月8日在国家会议中心多功能厅举行的主权成员外长非正式早餐会上，短短半个小时的现场服务看似简单，却包含了不少学问。本次早餐采取自助餐及套餐结合的方式，共有五道菜品，餐前、餐后要提供饮品及水果。与普通的自助餐不同，早餐会现场的饮品以流动自助的方式提供，服务员只进行一次询问。国家会议中心的服务人员提前对外长们的饮食偏好进行了了解，采用7—8种不同的烹调方式对食物进行加工、烹调，提供个性化的服务。

APEC会议期间，北辰洲际酒店承接了APEC外交与贸易双部长会欢迎晚宴的工作。在菜品选择上，每道菜都是分餐制，考虑到穆斯林国家的饮食习惯，所有的菜品都是清真的，肉类以鱼肉、牛肉等为主，酒店还准备了一些单独的素食菜单供客人们选择。酒店还提前对部长们的饮食爱好和禁忌进行了了解，根据个人喜好和需求单独定制菜品。此外，在部长宴会桌上摆放的花盘选择上，酒店避免使用花粉味比较强的花，防止有客人发生花粉过敏，同时为了以示尊重，也避免选择一些国家的国花。

营造 23.5 度恒温

领导人会议周期间，为了给参会的宾客提供温度适宜、清新舒适的会场环境，国家会议中心对全部会场温度进行实时监控，确保 23.5 度恒温；同时，还结合每天的会议时间安排和参加人数的多少，安排专人动态控制会场新风输送量，给宾客带来舒适宜人的感受。

细致——点滴中送去温暖

在国家会议中心全力以赴投入 APEC 会议接待服务工作的同时，北辰所属其他相关单位也用细致、周到的服务为 APEC 宾客送去温暖。一顿热乎乎的饭菜、一句简单的问候都让忙碌中的工作人员倍感亲切。

让安保人员随时吃上热乎乎的饭菜

APEC 会议期间，汇园公寓承担了 APEC 会议保卫组和交通组工作人员的住宿

服务和餐饮服务接待任务，1300 多位特警和为代表提供服务的司机、交通志愿者在这里入住。由于特警们工作性质比较特别，经常晚归，汇园酒店公寓的工作人员特意为特警每天提供四餐，且消夜持续到半夜两点，保证特警们无论多晚回来都可以吃到热乎乎的夜宵。

此外，公寓还根据司机师傅们的工作特点提供了特色服务，特别制作的“餐包”让司机师傅可以随时带走，方便用餐。安排了专人在院内协调司机师傅停车，并要求在早中晚餐时，工作人员一律不准使用电梯，保证司机师傅们能够快速、顺利地上下出入。

给记者过一个温馨的记者节

11 月 8 日，中国记者节。当新华社、中央人民广播电台等记者结束了一天忙碌的工作回到住地——北辰五洲大酒店时，一个三层的大蛋糕出现在他们的面前。面对这个突如其来的惊喜，大家兴奋不已。原来，酒店的工作人员早就计划好要给记者们一份惊喜，特意提前做好了相关准备。



责任——视展示国家形象为我们的最高荣誉

公司董事长贺江川在接待服务保障 APEC 会议工作动员会上要求全体员工，要时刻牢记 APEC 接待服务工作就是在向全世界展示中国服务的最高水准，肩负着展示国家形象的重任，这是北辰人的重大责任和最高的荣誉，各项工作必须精益求精、一丝不苟，不能有半分懈怠，不能出丝毫纰漏。

不留一丝瑕疵

ABAC 对话会召开的前一天，国家会议中心得到消息，会议结束后，参会的领导人将从国家会议中心之前很少启用的一个侧门离开会场。由于国家会议中心已经投入运营 5 年，这个出口处的地面有些破损，周围的环境也略显凌乱。为了完

美呈现会展场馆的大国风范，无需组委会要求，国家会议中心连夜组织员工清洗地面、拆除垃圾桶、铺装新地毯，绝不留一丝瑕疵。

APEC 会议周圆满落幕，优质的“中国服务”给来自 21 个经济体的首脑和嘉宾们留下了深刻的印象，光鲜亮丽的背后是会议服务人员辛勤的付出。24 小时认真值守保洁工作；每天不停奔走于场馆，脚磨出血泡却照常巡场；夜间照顾家中病人，白天仍回到工作岗位；长期高强度工作病倒却依然坚守……北辰人履行了自己的工作职责，带着深深的主人翁意识和高度的责任意识，圆满完成了相关接待服务保障工作。会场内一个个缩影，展现的不仅是北辰的风采，更是中国的精彩。

春伯涛 APEC 现场服务的“总导演”

春伯涛，国家会议中心会议运营部副总监，负责会议现场服务的统筹调控。

自 10 月 23 日起就没有回过家，会议开始前期，会场台型、餐饮等各项细节每天都在调整，许多工作需要不断完善，每日入睡时已是深夜甚至天快擦亮，而第二天又要以百分百的专注投入到新的工作中。他与许许多多国家会议中心的员工、领导共同经历着这样的工作强度。由于睡眠时间短，长时间精神高度集中，11 月初，春伯涛脖子和胸前火辣辣，得了带状疱疹，特别的疼。同事及领导劝他回家休息，但他为了会议服务不出现半点闪失，一直坚守在场馆。而在会场另一端进行支援服务的妻子也只能通过电话送去关心。即使衣服将患病皮肤磨得生疼，他仍将衬衫领子裹得紧紧的，就是为了不影响面客形象。医生表示，带状疱疹常发于身体免疫力低并承受高度压力的情况下，而春伯涛的情况正验证了这一说法。

闫柱 糖粉雕刻巧将

闫柱，国家会议中心西餐冷菜厨师长。

他做餐饮雕刻 30 余年，为在 APEC 宴会中展示独特的中国元素，他请岳父一起帮他出主意、构思作品。曾是国家革命博物馆的美工技师，参与过设计周恩

来等领导生平事迹展的岳父，技艺深、见识多，最终闫师傅和老人家一起制作了很多艺术品。

在 APEC 会议期间，闫柱独自制作了 12 组作品，共 56 件糖粉雕，包括三十二个兵马俑、吉祥的门神、驰骋的战马、老北京四合院儿的门楼、糖葫芦、老北京叫卖……，件件倾注心血。由于这是一件精细活，制作过程耗时耗力，为了将 APEC 宴会厅的餐品台装点得别具一格，闫师傅从今年 3 月份便开始了他的创作。他选取了知名文物古迹和北京特色民俗为题材，通过用木材、泡沫做框架，糖粉打底，最后油彩涂料上色，将一个个人物和物件鲜活地展现出来。当看到客人们争相称赞这些精美的艺术品时，他的心里是无比的自豪和满足。

魏陆军 为场馆安全保驾护航

国家会议中心场馆进入了人流高峰期，安保部副经理魏陆军正在馆外协同检查入场人员时，发现一名神态奇怪的人员，虽然证件通过机审，他坚持要求这名人员交出证件核对，随即发现他并非证件本人持有者，是冒名顶替的人，为场馆驱除了一个隐患。而此时的他，本应在医院接受原定于 10 月下旬进行的心脏房颤手术。为了 APEC 的安全保障，他将手术时间延期至会议结束后进行，每天吃着药一直带病坚持在岗位一线。在会议期间，他负责与警卫局等相关单位核对和报备大会信息，协调各种车辆及临时服务人员的进入问题，几乎每天都工作到深夜。11 月 13 日，魏陆军到安贞医院住院就诊。

尹媛媛 日均步行 3 万步的协调经理

尹媛媛，国家会议中心会议协调部副经理。在 APEC 期间主要负责与大会会务组的沟通，确认大会每个场次的会议需求，把所确定的信息整理出来，再发给企业的相关部门，确保每场会议、每顿饭及提供的各项服务准时、准确、顺利圆满。除此之外，她还要负责协调进撤场工作及保障单位的作业顺序等。APEC 会议周，国家会议中心共接待近 210 场会议，餐饮、茶歇总计 165 次，累计保障就餐人数高达 90000 多人次。这所有的需求信息都出自尹媛媛之手。

由于 APEC 会议期间会议台型、流程、领导行走路线、用餐人数等时常变化，尹媛媛为拿到确认的信息，方便各部室的配合，她每天要与大会会务组近十位负责人员沟通会议、餐饮需求。拿到准确信息后，她不愿耽误一分钟，第一时间把确认好的信息分门别类的发给十几个服务部门。为确保万无一失，在结束一天任务后，还要到场馆里查看会场的到位情况，是否有遗漏和差错。

从前期的对接到会议期间的一遍遍的确认、再确认，她平均每天接打电话 200 余个，在会场穿梭走路近 3 万步，约 21 公里。一天下来嗓子哑了，腿累得酸疼，仅仅 6 天她就瘦了 7 斤。她出色的工作表现赢得了各级领导的认可和好评。

南会东 坚守在工作岗位的“新”爸爸

南会东是国家会议中心的一名服务人员，2013 年 12 月 APEC 非正式高官会开始时，他刚新婚不久，当时身为安保部秘书的他承担着协调国会工作人员政审、办理证件的工作，为此他选择及时回到工作岗位，每天工作达 16 小时以上，顺利完成了员工证件的办理工作。而在 2014 年 APEC 领导人会议周期间，又恰逢他的爱人即将生产，但他依然选择坚守岗位。只有一次，在企业领导劝说下，他连夜赶回家中，仅呆了两个小时，便再次赶回单位，继续投入工作中。因为坚守岗位而没有亲自见证孩子的诞生，诚然是种遗憾。当别人问他为什么如此决定时，他的回答却很简单：“这是我的工作，既然做了，就要做好。”

屈丹 为 APEC 断奶的贵宾服务“辣妈”

屈丹，国家会议中心贵宾服务组成员。参加了 2008 年奥运会、残奥会，2009 年国庆阅兵等一系列国家的重大活动。由于贵宾服务组服务的是包括奥巴马、普京在内的各经济体领导人，从泡茶标准到站姿礼仪，都有非常严格的要求。近 3 个月，屈丹针对贵宾的茶水服务进行了强度训练，每天 6 个小时要端着盛有 5 个茶杯的托盘，练习怎样拿托盘更稳更平、倒茶时怎样才能保持与客人最礼貌的距离，练站姿常常一站就是一天。除了工作时间，屈丹平时在家也对着镜子练习体

态、站姿、坐姿。为了更好地熟悉各个会场的情况，她稍有空闲就会去“转场”，挨个会场观察、记忆。为了全心全意备战 APEC 接待服务工作，屈丹毅然决定提前给不满一周岁的孩子断奶。

国家会议中心接待服务保障 APEC 工作的圆满成功得益于市委市政府的高度重视和坚强领导。市筹备工作领导小组领导前后十多次赴会场布置协调工作。郭金龙书记先后 5 次到国家会议中心检查指导工作，听取筹备工作汇报，对筹备工作提出意见和建议。王安顺市长十余次亲临会场，在国家会议中心现场指挥部主持召开专项调度会并现场办公，传达中央重要指示，解决筹备工作中出现的困难，调整现场布置和安排。李士祥常务副市长多次研究建议会场礼宾组织及场地安排。程红副市长坐镇一线指挥调度，多次现场办公，研究解决问题，5 日凌晨连夜对涉及工商领导人峰会、对话会的场地进行逐个审视，确定工作方案。李伟秘书长、刘志副秘书长坚持在会场现场办公，调动中央单位和全市各方资源，协调督办各项工作，与工作人员一起每天奋战至凌晨，确保以最高标准、最高效率、最大可能落实中央的各项要求和任务。

国家会议中心接待服务保障工作的成功还得益于市有关部门和各兄弟单位的鼎力支持，得益于北辰全体干部员工高度的责任意识 and 无私的拼搏努力，北辰人用爱国心、责任心，和不辞辛劳、不计个人得失的实际行动全面兑现了“安全保障万无一失，接待服务滴水不漏、锦上添花”的承诺！

2014 年 APEC 会议周对于北辰来说，既是一个终点也是一个起点，接待服务保障任务的圆满完成是对北辰会展雄厚实力的完美展示；同时，这也是一个新的起点，一个更高的起点，促进北辰会展向着更高、更强的方向迈进！