

# 不断攀登 升级上海服务

——上海衡山集团全力做好第三届进博会接待保障

■ 本报记者 何秀芳 刘宇

**编者按:**11月11日,中国国际进口博览会城市服务保障领导小组办公室致信上海市衡山(集团)有限公司,感谢衡山集团为确保第三届进博会安全、精彩、富有成效地举办,付出了辛勤努力,作出的无私奉献。

信中表示,本届进博会取得了圆满成功,充分展示了我国疫情防控取得的重大成就和全面扩大开放的坚定决心,受到了国际社会的高度评价。衡山集团和相关工作人员认真贯彻习近平总书记关于进博会“越办越好”的重

要指示精神,全情投入、全力以赴、克服困难、团结协作。

潮起东方,风云激荡。站在新的历史起点上,衡山集团更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围,着力将上海打造成为国内大循环的中心节点和国内国际双循环的战略链接,共同成就更大的梦想、建设更美的城市、享有更好的生活,为加快构建上海新发展格局作出新的贡献,为助推创造新时代上海发展新奇迹而不懈奋斗。

备了体温测量仪、消毒剂、洗手液等防疫用品。客房则全部配置了防疫包,其中50间客房投放了智能消毒干衣柜,设置了临时留观点,全方位保障宾客的卫生健康环境。

在往年跟单员机制正常运行的基础上,“客房管家”由办公室员工助力担任。增设“VIP专职客房管家”,将VIP接待人员引入各关键岗位。在接待服务繁忙的时候,服务团队连续几天使用睡袋住店,确保了及时提供“一对一”服务,体现了高规格接待服务的品质。

## 上海大厦细节取胜

今年,上海大厦又一次作为进博会接待单位。这一次,除了原有的特色服务外,更是结合酒店防疫工作做了新的准备。

走进大厦,迎接宾客的是量体温、出示行程码随申码、手部清洁以及入住(退房)办理处的“1米线”这一系列防控疫情的常规操作;进入客房,显而易见的便是可携带式防疫包、免洗消毒液、欢迎信等。各部门

员工也配合酒店做了核酸检测,上岗期间口罩、一次性手套更是全员佩戴到位。同时,酒店在大堂、餐厅、公共区域等均积极做了相应的防护布置。

进博会期间,虹口区卫生监督所相关部门与媒体前来检查,并从疫情防控、公共卫生安全角度对大厦进行了拍摄;市卫生监督所还针对疫情防控对大厦进行了实地检查及住宿业卫生的台账查阅。

## 国际贵都大酒店全面备战

在出席进博会的嘉宾到来前,国际贵都大酒店客房部加派人手日夜赶工,发动部门内所有可用的人力在有限时间内,全面细致地对客房部分设施隐患进行一次紧急大排查。部门加强客房清洁和消毒规范流程方面的培训力度,还增加了客房巡检频次。

全方位确保就餐安全。10月21日,饭店携手静安区食品药品监督管理局举办了一场以“备战进博”为主题的食品安全培训活动,由区食监局朱继所长作《食品安全

法》《餐饮业现场管理法》培训,使参训人员在食品原材料的采购和存储、食品加工制作、食品备餐和配送、卫生清洁和消毒等方面明确了规范,进一步强化了餐饮部门食品安全管理意识。

全力配合后线保障。采购部提前安排部署相关采购细化工作,确保防疫物资保障充足到位。在控制成本的前提下,租用安全可靠的防疫帐篷备用,为饭店防疫安全未雨绸缪。

全面摸排防范风险。10月27日,安保部组织了一次以“迎进博、保平安”为主题的消防安全疏散演练。演练活动分大楼逃生疏散和灭火器实物操作两部分,包括租货合作单位在内共有157人参加。让楼宇内相关单位和人员广泛参与,把各种安全隐患消除在萌芽状态,全力以赴做好第三届进博会的驻地服务保障工作。

## 久事衡山大酒店党员争当“进博先锋”

作为进博会接待保障酒店之一,久事

衡山大酒店党支部在衡山宾馆党委的带领下,安排下,结合酒店实际情况深入开展进博先锋行动,充分发挥党员模范作用,团结凝聚支部党员干部和广大酒店员工全力为进博会护航。

在防疫方面,为确保酒店住客和员工的生命健康安全,党支部动员酒店内党群干部严格落实各项疫情防控要求,在酒店正门设立专门的测温区和留观点,礼貌引导所有进出人员或入住客人展示绿色健康码;在公共区域充分配备防疫卫生物品,满足酒店客人的需要;认真确认所有餐饮、客房等重点区域已按要求定时定期开展消毒,保证酒店内干净卫生与安全,做到新冠肺炎疫情防控常态化。

在安全方面,支部秉着安全工作是酒店运营管理的重中之重,是确保进博会顺利开展、完美收官必要前提的理念,紧紧围绕酒店进博会接待任务需求,以身作则,带领基层党员加班加点加强巡逻,全面排查安全隐患,及时落实整改方案。

同时派遣员工在酒店车道等一线岗位严格检查和控制酒店人员出入及车辆的进出,认真执行安全保卫任务,努力为进博会安全顺利的举办创造良好的环境。

在服务方面,支部以“一带一”的方式,派遣了具有往年服务经验的党员同志,加入到酒店组建的“贴身管家服务组”中,随时应对、处理客人的各种行程变化,为每一位来酒店的客人提供最优质的服务,并充分发挥党员力量,带动广大员工的工作热情,提升酒店服务质量,引导员工积极投身于对客服务中,不断扩大酒店特色服务品牌的知晓度和美誉度,展现酒店五星级风采。



## 应对挑战,衡汽人交出优异答卷

如果把进博会比作一辆“大巴”,那么,“衡汽人”就像她的轮胎,为这辆联通世界的“大巴”行稳致远而默默担当、奋力奔跑。为特殊情况下举办的第三届进博会提供用车服务保障,衡山汽车服务有限公司提出了标准更严、工作更细、作风更实的要求。如今,“衡汽人”圆满完成任务,再次展现了衡山接待队伍的良好精神风貌。

根据前两届进博会用车保障工作的经验,衡汽公司接到本届进博会的相关任务之前,就先行一步筹备。10月16日,公司领导小组和工作小组讨论接待方案,认为应把防疫安全作为用车保障工作的前提和基础,从而制定了一套严密的预案,严把车辆消毒关;所有司乘人员佩戴口罩、体温一日三测并留存记录;接待

用车在行驶过程中开启车窗并实施一程一消毒等。

10月下旬,公司完成路线踏勘,建立了后勤保障、出租汽车机动保障、应急修理保障小组。同时,抽调公司所属各部室、分公司骨干人员全力配合接待。随即,公司细化车辆、人员、安全、防疫和服务质量接待方案,按照时间节点逐一落实到位。包括对参加接待人员进行行政审、培训及核酸检测。这一系列举措形成了举全公司之力保障进博会的氛围,为任务的顺利执行打下了坚实的基础。

此次进博会,衡汽公司涉及接待站点有虹桥交通枢纽、浦东国际机场、衡山宾馆、久事衡山大酒店、国际贵都大酒店等。进博会期间,衡汽公司积极主动与市政府接待合作交流办沟通,加强与各接待用

车供应商的合作。各接待站点都明确了调度人员,设立了接待前线指挥部,公司领导靠前指挥。

参会的各地来宾数量多、人员散,航班存在早到和晚点的现象,疫情防控措施不可或缺,这些挑战,时刻考验着每一位参与的管理人员和驾驶员。管理人员每天到达站点埋头工作,对车辆和驾驶员进行安全和消毒检查,检查车上的消防设备,给驾驶员测量体温、记录所有检查内容……期间,不少人放弃了休息和用餐时间,有的管理人员和驾驶员吃饭是在装餐箱上直接用餐,有的管理人员家中有事但仍未离开接待第一线。大家抱着对工作的高度责任感,辛勤工作。严格的时间纪律、整洁的车容车貌和周到的行车服务,给与会嘉宾留下了深刻印象。

## 扬子精品酒店开展“进博先锋”主题党日活动

扬子精品酒店党总支结合迎进博会接待经营工作实际,组织党员干部开展了“四史”专题学习暨进博先锋党员行动主题党日活动。

10月26日下午,饭店党员干部集中在五楼党建室观看“致敬:最可爱的人”短型纪录片,带领全

体党员同志重温了“抗美援朝、保家卫国”那段战火纷飞的年代,以及那些将生死置之度外、把青春无怨无悔地献给保卫祖国的战争的“最可爱的人”。

学习一代英雄的无私奉献精神,饭店党员责任区:市场销售部、餐饮部;党员示范岗:前厅部、

安保部代表分别承诺,进博会开幕在即,为保障饭店做好常态化疫情防控接待经营工作,作为一线营运部门,绝不退让,勇往直前、全力以赴站好岗、守好“门”;以“保初心、担使命、履诺言”之决心,齐心协力以每一己之力共创“上海高标准”。

## 携手“半边天”相约“四叶草”

受上海市女企业家协会委托,衡山集团旗下的友好旅行社承接第三届进博会女企业家交易团的全程接待保障工作,接待分别来自长三角三省一市以及山西、内蒙古、辽宁、黑龙江、山东及广东等地的130名女企业家。

友好旅行社统筹协调各接待力量和接待资源,精心谋划、周密组织,为第三届进博会女企业家交易团提供安全、规范、周到、热情的服务保障。提前为进博会场馆巡

馆路线做好踩点和设计,为女企业家的观展交易做好路线指引工作,并支持协助由上海市女企协组织安排的长三角G60科创走廊、广富林文化遗址等参观活动。

在集团的领导和支持下,友好旅行社全力以赴投入保障第三届进博会女企业家交易团的各项工作中,并做到疫情防控不松劲,确保各项接待服务保障工作顺利完成,受到上海市女企业家协会和各地女企业家宾客的肯定。

第三届进博会圆满闭幕。承载使命,展望未来,在文旅融合、传承创新的时代引领下,衡山集团踏上新的起点、面对新的任务,衡山集团乘势而上,紧密结合发展定位、产业特点和品牌优势,围绕向“综合型旅游集团”转型升级的战略目标,全面聚焦功能保障,主动对接上海“三大任务一大平台”,优化产业布局,提升转换动能,着力在酒店、汽服、餐饮、教育、旅游等业务领域铸就更辉煌的成绩。

