

2.3版



冬奥+邮
见证美好 传递美好

2022年2月23日 星期三
本版编辑:张铁博 刘潇 电话:(010)83161003
www.chinapostnews.com.cn



中国邮政报

“让冬奥会工作人员感受到家一样的温暖!”

——北京鸿雁苑酒店圆满完成北京冬奥会后勤服务保障工作

□本报记者 潘琛

周密部署 万事俱备迎大考

2月20日,北京冬奥会圆满落下帷幕。北京冬奥会期间,中国邮政全力做好服务保障工作,北京鸿雁苑酒店(中共中国邮政党校北京校区)作为雁栖湖酒店群北京冬奥会接待服务保障酒店之一,圆满完成了对来自北京市外办、卫健委、文旅局、交通局等部门百余名冬奥工作人员的后勤服务保障工作,专业、暖心的服务得到了服务对象的高度评价。

1月10日,北京市怀柔区政府下发《雁栖湖酒店群冬奥会外国领导人接待服务保障工作方案》,北京鸿雁苑酒店(以下简称鸿雁苑)承接了冬奥会的各项工作任务。北京市、怀柔区两级卫健委和怀柔区公安局、区域管委等多个单位全程与鸿雁苑对接,对其各项工作都提出了严格要求。

时间紧、任务重,鸿雁苑连夜研究部署,在24小时内制定出了《北京鸿雁苑酒店冬奥会服务保障工作方案》《北京鸿雁苑酒店冬奥会服务保障疫情防控工作方案》等十几套工作方案,配合鸿雁苑闭环管理服务保障专班编写了《鸿雁苑酒店闭环管理服务保障工作手册》,针对冬奥会服务保障工作的各个方面进行周密筹划,并迅速统筹协调各方资源,为冬奥会提供硬件设施和人员服务保障的保障。

由于其间将间接接触出席冬奥会的外国领导人,鸿雁苑将防疫工作作为本次服务保障的重中之重。石家庄邮电职业技术学院运营管理部与北邮物业鸿雁苑项目部通力合作,各部门根据疫情防控工作方案各司其职,筑牢疫情防控防火墙。鸿雁苑于闭环前完成了缓冲区的搭建,铺设围挡225米,设置封闭缓冲区推拉门2个;并规定闭环期间每日上下午两次对酒店1800平方米公共区域进行无死角消毒,严格处理闭环内生活垃圾,派专人清运、定时消毒、规范装箱,确保防疫工作万无一失。

闭环前,鸿雁苑还提前采购储备了60多类物资,精心布置了104个房间,并多次组织各岗位员工有针对性地开展业务培训、情景演练。物业保洁员工前后11次参加政府部门及内部垃圾分类、环境消毒的相关培训,认真学习与防疫相关的专业知识技能。

1月14日下午,北京市人民政府副秘书长王文杰到鸿雁苑检查工作准备情况,对鸿雁苑严谨、细致的准备工作给予了充分肯定。鸿雁苑以周密筹备使冬奥服务保障工作实现良好开局。

专业服务 逆境攻坚渡难关

陈浩磊告诉记者:“冬奥工作人员经常晚归早走,就餐时间极不固定,我们全酒店工作人员都在工作群里实时关注客户的就餐需求,确保信息无遗漏。佑安医院等医疗团队因倒班单日人员就餐多达6次,时常有人员半夜甚至凌晨两点需要用餐,我们就提前预估情况,并给他们单独做好夜宵,前台人员用微波炉加热,保证让他们回来能够吃上热乎饭。”鸿雁苑专业的服务能力得到了客户的充分肯定。市专班的工作人员吴紫称赞:“还是鸿雁苑的饭菜吃着最可口!”

2月1日至14日,在数日连轴转的工作重压下,鸿雁苑餐饮部12名员工包括厨师、餐厅服务员等因劳累过度先后病倒。春节期间留守人员本就紧张,鸿雁苑又是闭环管理,多人病倒让服务保障难度上加难。面临突如其来的变故,鸿雁苑管理层沉着应对、科学处置,及时将情况上报驻地专班医护人员,在其指导下,立即隔离生病员工,展开治疗;督促健康员工做好个人防护、服用预防药品;对涉及区域进行严格消杀,确保环境安全无病毒。党员干部通过微信对生病员工开展思想工作,安抚和鼓励大家。员工们相互扶持照顾,积极配合治疗。2月14日,在集团公司和党校领导的深切关怀和鸿雁苑全体工作人员的不懈努力下,生病人员全部康复,全员以积极饱满的工作状态继续坚守岗位。

细致入微 温情关怀暖人心

本次冬奥会恰逢春节和元宵节,可谓“双喜临门”。冬奥会服务保障期间,鸿雁苑员工们各显神通,用别出心裁的暖心服务营造浓郁的节日氛围,让客户度过了一个难忘的“冬奥春节”,尽显邮政企业的人文关怀。

春节期间,员工们在餐厅挂灯笼、贴福字,用面粉等捏出了活灵活现的“冰墩墩”“雪容融”“猛虎下山”,还为客户自制了老北京糖葫芦、八宝饭、四喜丸子、饺子等特色餐食,让身处闭环的客户们也能感受到浓浓的年味。元宵节一大早,客户们就收到了鸿雁苑特意准备的“冰墩墩”造型的可爱汤圆,大家兴奋地在微信朋友圈中晒照。

闭环期间,鸿雁苑员工通过酒店管理系统得知,1月29日是朝阳医院刘医生的生日,便准备了长寿面、手写贺卡及带酒店logo的水杯等作为生日礼物。由于在闭环管理期无法从外部购置蛋糕,鸿雁苑立即动员厨房组织面点师盘点现有材料,想尽各种办法搜集食材,终于在29日前制作出精美的生日蛋糕。当服务员将生日蛋糕和精美礼物送到刘医生的面前时,刘医生惊喜万分,连连表示:“太精致了!真没想到在这种条件下,我还能吃上生日蛋糕。你们有心了!”同事们围绕着刘医生唱起了生日快乐歌,每个人脸上都洋溢着开心的笑容。

随着隔离移出时间将近,客户们纷纷自发留言对鸿雁苑致谢。佑安医院给鸿雁苑写下了一封真挚的感谢信:“自从2022年1月27日正式入住鸿雁苑进入闭环管理,从接待到膳食,还有我们看不到的后台服务和环境的清洁,除夕夜、

冬奥会 那抹绿

□李巍 程钰

北京冬奥村临时邮局是北京邮政服务冬奥时间最长、承担服务任务最重的一处网点。在日常服务过程中,临时邮局服务团队以严谨细致、认真周到的工作作风,树立起“亲情服务”的形象,得到了国内外运动员的广泛好评和花式点赞,并纷纷在临时邮局与邮政服务人员合影留念、感谢他们的辛勤付出。

2月19日,冬奥会闭幕前一天,临时邮局服务团队接到紧急通知,要求在闭幕式当天开展24小时不间断服务。为了确保冬奥邮政服务保障有序,全力满足运动员的用邮需要,服务团队紧急对部分休班人员进行作息调整,临时增派服务人员,并调度邮件运输车辆备岗,有序地为24小时不间断服务做好服务保障、疫情防控工作,邮件收发及运输准备工作。2月20日、21日连续两天的服务工作是冬奥会开始以来服务团队经历的一次重大考验,而他们用心细致、万无一失的服务在各国运动员面前呈现出中国邮政服务的完美一面。

随着冬奥会服务的结束,临时邮局在保障日常服务工作的同时,还发挥语言服务、信息咨询等方面优势,积极参与运行团队的冬奥奥运会服务转场工作,保障后续服务顺利开展。

延庆冬奥村临时邮局所在地为3个冬奥村中接待代表团数量最多、防疫管控最为严格的闭环非竞赛场馆。在冬奥会期间,为避免服务区域内发生人员过于集中的情况,服务团队提前与冬奥村村部沟通,在村内四星大堂、居民服务中心、超级居民服务中心等地投放邮政服务指南(冬奥邮品名录),及时与各团队沟通并开通“一键预约”微信小程序,为延庆冬奥村内各国运动员提供优质、便捷的邮政服务。据统计,仅开幕式期间,临时邮局就累计通过微信、电话预约方式完成各类服务订单共计79单。

随着冬奥赛程的推进,临时邮局的个性化邮品制作服务在运动员中“走红”,在紧张的备赛之余,运动员们纷纷来到邮局体验明信片及邮票的“私人定制”服务。出现运动员排队等候的情况后,临时邮局服务团队立刻开启“线上+线下”个性化邮票定制预约服务,简化服务流程,提升制作效率,并安排外语沟通能力强的服务人员在线开展服务,方便各国运动员咨询和办理业务。据悉,在延庆冬奥村运行团队的协调下,临时邮局为每位在延庆赛区获得奖牌的奥运健儿都打印了个性化明信片 and 邮票,将奥运健儿们最美好的瞬间定格于方寸间。赛会期间,延庆冬奥村寄递包裹、快件471件,销售集邮产品22748件。

北京2022年冬奥会开、闭幕式已在国家体育场“鸟巢”成功举办,收获了全世界的关注。2月4日和2月20日,在冬奥会开、闭幕式当天,国家体育场临时邮局按照场馆运行团队的要求,提前对窗口服务工作进行部署,安排工作人员在排队区提前向客户讲解邮品,有效减少排队等待时间,现场有序的销售秩序得到了客户和场馆运行团队的认可和好评。除了做好窗口邮政服务,早在1月22日,9名工作人员在刚进驻场馆时,便开始走访,通过与武警、安检、清道及志愿者团队沟通,在10天内完成了对国家体育场33个领域所有单位的对接,通过发放产品册和需求单,提前了解各领域的服务需求,扎实开展开幕式前邮政服务保障准备工作。在冬奥会开幕式前夕,服务团队又与导演团队进行了对接,并邀请参与冬奥会开幕式邮票设计工作的开、闭幕式总导演张艺谋参与互动,提升了邮政产品的宣传力和影响力。

虽然冬奥服务保障工作结束了,但团队成员的服务精神、服务干劲仍在,他们将在属于自己的人生赛场上继续拼搏,实现梦想。山地新闻中心服务团队用积极向上的态度诠释对冬奥盛会的付出与坚守。

张家口赛区核心区入驻最早的邮政服务网点,山地新闻中心临时邮局服务团队全力以赴,每天12个小时坚守在工作岗位,严格落实疫情防控措施,并设计了进出厅堂分流线,做到进门人员零交叉;对邮寄物品进行仔细验视、规范打包,保证物品寄递安全;突出宣传集邮文化产品,积极传播奥运文化,展现中国文化魅力。

在40天的服务工作中,团队克服任务繁重、人手不足等困难,团结协作,确保服务环节衔接到位、高效顺畅,以细致入微的服务、尽职尽责的奉献,为冬奥会助力添彩,以饱满的热情、高标准、高质量完成了冬奥会邮政服务保障任务,受到国内外媒体工作人员和观众的称赞。截至冬奥会闭幕,山地新闻中心临时邮局共服务国内外记者、工作人员等3500多人次,收寄国内国际邮件2910件、投递邮件860件,销售邮品7938件。

虽然冬奥服务保障工作结束了,但团队成员的服务精神、服务干劲仍在,他们将在属于自己的人生赛场上继续拼搏,实现梦想。山地新闻中心服务团队用积极向上的态度诠释对冬奥盛会的付出与坚守。

古杨树场馆群临时邮局 平关玲

在属于我的赛场上拼搏

今天是我坚守在工作岗位上的第17天,每天要介绍无数邮品,每天要强调无数防疫措施,每天要打包搬运几十个包裹,我嗓子哑、手疼腰酸,这些困难我不怕。我会用专业知识将邮品介绍得完美,我会严格执行防疫措施,我会将寄递物品打包结实。我会在属于自己的赛场上努力拼搏,以强烈的责任感和使命感,不断提高服务的能力和水平,用高质量、高效率的邮政服务为冬奥会助力,为自己加油,为冬奥加油!

云顶滑雪公园临时邮局 王燕华

一声“谢谢”温暖了我

在服务过程中,很多人跟我说“谢谢”。外国运动员进入网点,我请他伸出手来,帮他擦出消毒霜,他说“谢谢”;场馆志愿者向我询问邮品的意义,我打开邮册,细致耐心地讲述每一枚邮票的故事,他说“谢谢”;一批批记者朋友过来购买邮品,当我把一枚枚明信片、首日封盖章交给他们后,他们高兴地喊着“谢谢”……

我用细致周到的服务温暖着每一位来办业务的客户,他们一声声的“谢谢”同样也温暖了我,我们一起让冬奥变得更加温暖。

(本版报眉图案为北京冬奥会闭幕纪念封所贴个性化邮票图案)

冬奥日记

主媒体中心临时邮局 姬长江

为中国邮政争光

1月5日,我带领主媒体中心临时邮局服务团队进入冬奥服务现场。服务过程中,我们上下一心、团结一致、攻坚克难。截至目前,取得了销售业绩90万元、处理出口邮件5363件、现费快创收18万元、处理进口件4893件的好成绩。回想起这个多月,我们笑过,也哭过。处理过凌晨4点的紧急邮件,也坐过23点的末班车,当时的情景都历历在目。作为团队负责人,我深深感受到,面对困难和挑战,唯有坚定信念、寻找方法、头脑创新才能解决问题。冬奥会已经结束,主媒体中心临时邮局将不辱使命、坚持到底,以最饱满的热情和状态,继续服务好冬奥盛会,为中国邮政争光,为北京邮政添彩。

五棵松体育中心临时邮局 汪金屏

我骄傲 我自豪 我是邮政人

有人说,我们这一代是生逢其时——生在红旗下,长在春风里。从世纪之交中国逐渐在世界舞台上扮演更加重要的角色开始,我们已不知不觉参与到国家巨变的大事件之中。

奥运事业一直都体现着中国人对体育精神的弘扬以及世界和平的向往。从2008年中国成功举办第29届夏奥会开始,中国以更加开放和昂扬的态度向世界奥林匹克进发,讲好中国故事,传承奥运精神。而我们,生活在如今的中国,感到非常自豪与无上的骄傲;能够代表中国邮政服务冬奥,我更是倍感荣幸。尽管春节期间不能与家人团聚,但是与五棵松体育中心临时邮局大家庭的小伙伴们一起在场馆中忙碌,充实且欢乐。

2月10日,临时邮局窗口前排队购买集邮品的队伍中出现一位外国朋友,当他走到我面前时,我脑海迅速闪过冬奥英语培训中学过的服务用语。“Hello, what can I do for you?”我热情与他打招呼。听到英语问候,外国朋友非常惊喜,开始放心大胆地挑选邮品。“We have stamps, First day covers, and postcards.”我和伙伴们开始一一向他介绍,外国朋友对集邮品中蕴含的中国传统文化和冬奥故事非常感兴趣,最后选定了《红红火火冬奥年》和《凝心聚力冰雪盛会》这两款集中华文化与冬奥元素于一身的产品。拿到心仪邮品后,他高兴地竖起大拇指:“你们棒极了!”我用一句简单的“Welcome to China, enjoy yourself here”表达了邮政人的热情。

在这忙碌而又充实的服务工作中,我们付出了很多也收获了很多。面对从每天早上8:00到晚上12:00的工作时长和源源不断排队的顾客,五棵松团队的小伙伴们相互配合、团结协作,所有人都努力发挥着自己最大的力量,在每个人身上都能看到拼搏精神。非常荣幸能与这充满爱与和谐气息的团队共同服务冬奥会这一国际体育盛会。

□本报记者 李骁 通讯员 丁放

冰壶比赛是北京冬奥会最早开始的比赛项目,比赛内容分为混合项目、男子项目及女子项目。19天147场冰壶比赛也是比赛场次最多、赛程及单日比赛时间最长的项目。李晨所负责的工作内容就是在冰壶比赛的赛道上对运动员的每一次投掷进行实时技

战术分析,这些官方技术统计数据完全公开透明,不仅用于电视转播和网络实时转播,工作人员还会将技术统计表发放给每支队伍,各支队伍可通过数据及时调整技术动作,布置相应战术。

作为冰壶国家一级裁判员和曾经的冰壶运动员,李晨早在去年4月和10月,就先后参加了北京冬奥会两场测试赛,并最终通过考核获得北京冬奥会裁判资格。“为了准备两场测试赛,只能请假。朝阳区邮政分公司的各位领导、同事都非常支持我,让我全力投入,为冬奥会增光添彩!”李晨说。

今年1月21日,李晨抵达国家游泳中心“冰立方”比赛场馆,正式进入闭环管理,经过核酸检测等防疫流程后,进行赛前再培训、现场模拟。本届冬奥会,他一共执裁了18场冰壶比赛,其中包括2月8日的冰壶混双决赛。

我是冬奥会冰壶项目



NTO

北京朝阳区分公司李晨冬奥会裁判工作记

“我能亲身参与北京冬奥会,真的特别光荣!其实,成为北京冬奥会的裁判员一直是我的心愿。当时,考冰壶国家一级裁判员也是为北京冬奥会做准备,如今也实现了我的梦想。我认真履行自己的职责,在北京冬奥会的赛场上给每一位运动员以公平、公正且严谨的评判。筹办这样一场盛会,我们国家真的特别了不起!”谈到参与冬奥会裁判工作的体会,李晨感慨地说。

2001年,14岁的李晨就开始接触冰壶,并成为了一名运动员。2003年,他以全国年龄最小的冰壶运动员身份,参加了第十届全国冬季运动会,并取得了全国第七名的成绩。这届运动会是冰壶首次成为冬运会正式比赛项目。那一年也是这个热爱冰壶少年的首秀,也是踏上逐梦冬奥之路的开始。2008年,李晨以更好的状态回归冰壶赛场,参加了第十一届全国冬季运动会,再一次突破自己,取得了全国第六名的好成绩。随后,李晨开始转做裁判,从最初的三级到二级裁判员,2017年成功考取了冰壶国家一级裁判员资格,多次参与全国冰壶锦标赛、北京市冰壶锦标赛的裁判工作。

并参与国家队冰壶运动员的选拔工作。经过国家体育总局和北京冬奥组委的选拔推荐,李晨成功入选了冬奥会冰壶项目国内技术官员NTO团队,实现了从冰壶运动员、国家一级裁判员到成为北京冬奥会裁判员的“一次次”升级。

执裁冬奥会比赛的闲暇时间,李晨还自发地向其他国内技术官员推荐中国邮政推出的北京冬奥会官方特许集邮产品,包括各类邮册、开幕式纪念邮票首日封、个性化邮票等,这些产品都非常受欢迎。为了统计大量的购买需求,他常常忙碌到凌晨三四点。目前,他已经为大家预定制作了126版个性化邮票。

“我想通过邮政的产品让身边的人留下美好的北京冬奥会回忆,也让他们更了解中国邮政的优质服务品牌形象。其实,我们邮政的集邮产品非常有纪念意义,比如个性化邮票,可以实现个人照片和冬奥元素的完美融合。我想,这是独一无二的,会成为很多人一辈子的独特记忆。我去做这件事特别有意义!身为邮政人,我看到中国高效专业的北京冬奥会提供的优质服务,我感到非常自豪!”李晨说。