

# 鼓浪屿游客中心再获“全国青年文明号”

本组文/  
本报记者 林路然  
本组图/  
鼓浪屿文化旅游发展中心提供

## 声音

张彤(鼓浪屿游客中心负责人、青年文明号号长):  
在服务窗口  
实现人生价值

鼓浪屿游客中心自2004年成立以来就开始了创号工作,历经一代代人的接力奋斗,取得了许多值得自豪的成绩,包括在2013年首次荣获“全国青年文明号”。有人问,既然已经有了这样的荣誉,为何还要再创建?我认为一方面是由于这些年鼓浪屿游客中心的服务点不断增加,人员也不断更新。要更好地凝心聚力,再次争创全国青年文明号是个载体,也是一次练兵机会。另一方面,时代在变,初心不改。面对文化旅游融合发展的新要求,我们将创建工作与业务工作紧密结合,拓展游客服务功能,进一步提升服务品质,让游客享受更加舒适的旅游环境、更加丰富的旅游文化体验。

今年,鼓浪屿游客中心再度获评全国青年文明号,作为管理者,我深刻地体会到责任、信心和动力。服务窗口是我们的工作岗位,那里有我们洒下的汗水,也有我们成长的足迹,在我们眼里,它不仅是为游客服务的方寸空间,更是实现我们人生价值的天地。我希望,未来我和我的伙伴们能继续把真情奉献给每一个需要帮助的人,把全国青年文明号的牌子越擦越亮,为鼓浪屿的文化旅游事业继续燃烧青春。

在风光旖旎的鼓浪屿,有一支“国字号”队伍与它相伴相生。队伍中的大部分人是“90后”,有胸藏文墨妙语生花的讲解员,也有如同在指尖巧施魔法的演奏员,他们历经重重考验守护好小岛,小岛也一路见证了他们的蜕变成长,这就是鼓浪屿游客中心。

日前,鼓浪屿游客中心再次通过“全国青年文明号”评审,刷新荣誉榜。这支队伍用实际行动表明,面对鼓浪屿申遗成功后的新挑战和新要求,他们初心不改,理想不变,秉持优良传统,注入创新理念,向着文化旅游融合发展的目标再腾飞。



▲鼓浪屿游客中心的工作人员在菽庄旅游驿站迎客。



▲林巧稚纪念馆全面提升,展陈内容更丰富,展陈形式更多元。

## 名片

### 鼓浪屿游客中心

鼓浪屿游客中心于2004年成立,隶属于鼓浪屿文化旅游发展中心,目前包括三丘田游客中心、内厝澳游客中心、菽庄旅游驿站、马约翰纪念馆、林巧稚纪念馆五个服务点,是鼓浪屿世界文化遗产地对全球千万游客的第一扇窗户,先后获得“2011-2012年度全国青年文明号”“全国妇女爱国主义教育基地”“金砖会晤省级志愿服务示范驿站”“福建省志愿服务示范驿站”等荣誉。

## 坚持一流服务 打造“四真”服务文化

2017年9月4日,联合国教科文组织前任总干事伊琳娜·博科娃到鼓浪屿颁发世界遗产证书,吴启琪沿途为她担任英文讲解,成为她对鼓浪屿的第一印象;在台风“山竹”波及小岛时,一对来自秦皇岛的夫妇行程受阻,王亮发现他们眼中的遗憾,帮助他们退票后,还当起了义务导游,在他们回程路上介绍小岛的精华景致……这些故事串起鼓浪屿游客中心的日常,工作人员对游客总是一视同仁,以出色的业务能力、贴心的服务态度征服游客。

鼓浪屿游客中心负责人张彤介绍,他们坚持“四真”服务文化,即真诚服务游客、真心留住游客、真实回报游客、真情感动游客。这一文化不仅呈现在基础设施建设方面,还呈现在满足游客个性化需求方面。为此,他们在服务点增设母婴室、钢琴演奏区;启动“世遗高端定制游”,设立志愿服务驿站等。

## 心服务

## 新起点

### 菽庄旅游驿站开业

打造综合体平台,更好满足游客需求

鼓浪屿申遗成功,国际知名度和美誉度进一步提升,这也意味着落在每位工作人员肩上的担子更加重了。伴随着全域旅游和文旅融合的发展趋势,人们对感受鼓浪屿历史人文情怀有了更多的期待,对休闲服务有了文化需求。面对新课题,鼓浪屿游客中心做了不少准备。

中秋节前夕,菽庄旅游驿站开业,这意味着鼓浪屿游客中心融入了综合体概念。此前,鼓浪屿游客中心的服务重心侧重于三丘田码头和内厝澳码头,而菽庄旅游驿站就坐落在菽庄花园和日光岩之间,针对游客需求的变化,实行差异化、精细化的管理。驿站的设计体现了菽庄的园林元素,设有菽庄文化展示区、钢琴演奏区等,还有文创纪念品售卖点,接下来还将凝聚社会力量,开展休闲配套服务,满足人们不断增长的旅游文化需求。

### 林巧稚纪念馆重新开放

展陈内容更丰富,奏响时代主旋律

历经数月的闭馆提升,林巧稚纪念馆于9月20日重新对外开放。这是林巧稚纪念馆建馆35年来的第二次整体提升,为进一步传承弘扬林巧稚“医者仁心 大爱无疆”精神发挥重要作用。

提升后的场馆展陈内容更丰富,展陈方式更多元。最为引人注目的是新增多张重量级照片资料。其中包括一张摄于1956年6月14日

## 塑造一流队伍 规范旅游窗口形象

微笑待客,温暖有礼,鼓浪屿游客中心是岛上又一道亮丽的风景线,而这与工作人员注重内外兼修是分不开的。在苦练内功上,鼓浪屿游客中心长期开展文化使者岗前培训、普通话培训、实地讲解培训等,全面提升队伍的整体业务水平、服务意识与精神面貌。在外树形象上,每位工作人员都注重“亮身份、亮形象、亮承诺”,用靓丽的制服、规范的礼仪、周到的服务,展现优雅、专业、自信的鼓浪屿旅游窗口形象。

此外,鼓浪屿文化旅游发展中心还邀请第三方对这支队伍进行综合评估,为今后的技能分级差异化培训做准备,让每位工作人员各自的长处得到充分发展。同时,竞争上岗机制也在运行中,每位工作人员将通过轮岗交流,保持工作的新鲜感,全面熟悉游客中心的工作内容流程,在实践中互学互鉴。

的合影,那时毛泽东、朱德、周恩来等国家领导人在中南海接见参加制定第一个十二年远景科学规划的300余位科学家,林巧稚于1955年被聘为中国科学院第一位女性学部委员,应邀参加了这次规划制定,合影时她在前排就座。这张照片由中国科学院院史馆特地赠送给林巧稚纪念馆展出。另外,由林巧稚主导安装,在医学领域使用的第一台电子计算机的照片资料也是首次公开展出。据介绍,这台电子计算机于1973年11月安装在中国医科院北京肿瘤医院。而在林巧稚白玉雕像的对面,新添一处“生命电波”装置,增加了纪念馆的互动体验感。

### 文化使者队伍升级

展现青年新面貌,当好琴岛代言人

去年6月,鼓浪屿文化旅游发展中心成立文化使者党支部,游客中心的9名青年党员成为支部的骨干力量。今年以来,文化使者党支部负责策划执行以林巧稚纪念馆为主要景点之一的鼓浪屿爱国主义教育主题实践活动。通过主题实践活动,队伍得到了充分锻炼,党员们利用业务特长,重走红色记忆点,传播红色故事,力争成为“政治思想好、知识储备好、讲解服务好、示范带头好、社会影响好”的五好讲解员。

文化使者党支部还成立张彤党员工作室,工作室以“鼓浪文脉 守护传承”为己任,组织编写《鼓浪屿文化遗址讲解词》一书。张彤说,她和同事编写这本书,为的是把鼓浪屿最好的一面呈现给游客。这本书共计9万余字,已成为广大导游、讲解员的学习教材和实用手册。

# 烘焙高手比技能 匠心烤出好滋味

- 市职工技术比赛(西式面点师)技术竞赛暨“金焙杯”创意面包大赛举行
- 两款“厦门造”比赛指定用粉以过硬的质量备受选手和行家青睐

## 声音

厦门市总工会党组成员、经审会主任蔡志凯:  
提升职工素质

厦门市职工技术比赛已连续举办25年,这一比赛为提升职工素质,建设好职工队伍,展示职工技能,加强技能教育提供了一个平台,通过这一平台,一批又一批高技能人才脱颖而出。这一平台也是弘扬工匠精神、劳动精神、劳模精神的载体,通过这样的活动,让企业形成厚植匠心的文化氛围,让员工树立爱岗敬业展示风采的意识,为厦门经济社会的发展培育和发现更多人才。

厦门市粮食行业协会会长邓启东:  
搭建切磋平台

本次大赛以“匠心卓越,健康创新”为主题,旨在进一步推动厦门市烘焙行业人才技能建设,贯彻落实党的十九大关于建设知识型、技能型、创新型劳动者大军的要求,这一比赛的举办,为我市优秀烘焙人才提供一个相互切磋、交流学习的平台,同时,也为我市粮食企业多渠道展示研究成果,立体推广优质产品提供了一个舞台。

厦门海嘉面粉有限公司总经理许玫:  
用心做好产品

我想用三个词来表达我们厦门海嘉承办此次大赛的感想。第一是初心,坚持做好产品,坚持创新之路,培养创新人才。第二是匠心。今年是厦门海嘉成立25周年,25年来,海嘉心无旁骛,一心一意为客户创新产品。第三是同心。为了烘焙专业人员的技能提升,为了烘焙行业高质量发展这一“同心”,积极承办此次大赛。



本报记者 沈彦彦  
通讯员 吕晓颖 陈宜琛 刘小龙

中国梦,劳动美——他们用匠心与巧手,烘焙出喜迎新中国成立70周年的欢庆与祝福。9月21日-22日,数十位厦门烘焙行业的技术精英齐聚中粮粮谷厦门海嘉面粉工厂,参加了以“匠心卓越,健康创新”为主题的厦门市第二十五届职工技术比赛(西式面点师)技术竞赛暨“金焙杯”创意面包大赛。

本次大赛由市劳动竞赛委员会及市服务业工会联合会联合主办,厦门海嘉面粉有限公司承办,市粮食行业协会、市粮食行业工会联合委员会、中粮(北京)有限公司厦门分公司、厦门欧米奇西点西餐学校协办。

### 技能与实力大比拼

这是一次技能与实力的比拼,这是一次品质与创新的展示。比赛项目中,既有对选手制作技巧的考核,又有对选手创新能力的考验。选手需在规定的时间内,按项目规定完成十多种类型糕点——至少38个面包、1款艺术面包的制作。计分项目分为维也纳面包制作、法棍面包制作、健康面包制作、创意丹麦系列创作、艺术面包制作、摆台、操作技巧及卫生维护八项。

记者在艺术面包创作环节中看到,选手们围绕“中国梦”主题进行艺术创作,以优良的职业素养、过硬的技能水平,为新中国成立70周年献礼。而传统面包制作技法的比拼也不轻松——无

论是标准弯牛角,还是法棍面包,比赛对制作细节都有严苛的要求,重量上误差分别为不超过5克-10克。虽然时间短、强度高、要求细,参加比赛的选手们均表现出很好的适应能力。

### 比赛指定用粉吸引行家关注

作为烘焙产品的主要原料,面粉产品质量的优劣决定了烘焙产品的口感、质感及味道。本次比赛中,刚刚作为全国烘焙技能竞赛唯一指定产品的中粮海嘉金焙面粉1#和芯品蛋糕粉1#惊艳亮相,作为比赛指定用粉,吸引了不少行家及评委的关注。

据悉,厦门海嘉是中粮集团下属专业化公司中粮粮谷旗下的小麦加工企业,2018年,厦门海嘉成为厦门市首家顺利通过“中国好粮油”项目遴选的粮食企业,为厦门粮食实现高质量发展、推进“中国好粮油”行动树立了一个典范。厦门海嘉以高技术带动,通过技攻小组加强技术研发,目前已研制出40多种专业粉,而金焙面粉1#和芯品蛋糕粉1#就是其中的佼佼者。它们研发于厦门,产自于厦门,贴上“厦门创造”的标签,以稳定、卓越的品质,被誉为高端烘焙产业的“金原料”,备受青睐。

目前,厦门海嘉承担了厦门早餐工程、午餐工程的主要原料供应任务,为夏商营养餐、厦门航空、五洲大包、百翔空厨、鼓浪屿馅饼、黄则和、鹭滨食品等民生餐保障企业提供充足、优质、安全的原料,为厦门民生食品企业提质增效、为丰富市民餐桌发挥了重要的作用。



▲主题为“乘风破浪七十年 砥砺前行再出发”的作品。

## 产品介绍

### 比赛指定用粉

金焙面粉1#和芯品蛋糕粉1#由厦门海嘉研制品,皆为全国烘焙技能竞赛唯一指定产品,致力于服务高端烘焙产业,是中粮助力休闲食品行业高质量发展的战略性产品。

### 金焙面粉1#: 重新定义好吐司

金焙面粉1#选用全进口麦,适用制作吐司、软欧包等,具有线性膨胀、无积层、不挤边、唇感湿润、齿感Q弹、舌感清爽、拉丝棉柔、色泽亮白、抗老化等优点。

### 芯品蛋糕粉1#: 鲜香嫩滑用“芯”出品

芯品蛋糕粉1#广受众多高端烘焙企业青睐,用其制作的产品外观饱满、香气浓郁、光滑柔嫩、组织细腻、新鲜如一、口感滑润、入口即化。

## 湖里区金山司法所 送法进校园



▲现场有奖问答环节气氛热烈。

本报讯(文/图 记者 陆晓凤 通讯员 刘强)起绰号、骂骂、侮辱、造谣、指责、嘲笑别人、语言攻击或侮辱他人格这些是否属于校园欺凌?面对律师的提问,孩子们热烈讨论起来。近日,一场生动的法律课,在湖里区金山小学开课。

活动由湖里区金山街道办事处、湖里区司法局金山司法所、金山社区、金山小学联合举办,主题为“送法进校园、法治伴成长”,旨在增强青少年学生的法治观念,预防和减少未成年人违法犯罪。

现场,联合信实律师事务所的杨正律师,为师生们带来了一场别开生面的法治讲座。杨正用通俗易懂的语言,以案释法,为师生们讲解了校园欺凌的主要行为表现以及如何防范校园暴力等方面的知识。主办方还向金山小学赠送300余册法律书籍。

有奖问答环节更是气氛热烈、互动活跃。同学们高举双手,争相抢答。这场讲座结束后,同学们纷纷表示,这堂法治讲座让他们受益匪浅。

## 停水通知

因自来水管道接通和更换阀门的需要,1.思明区电力花园、百合花园、轨道莲花路口站,同安区厦门恒大有有限公司、厦门永冠豪有限公司、群晖时装、同安交警大队、正业达、东宅村及周边用户定于2019年9月24日22:00至9月25日5:30停水。2.思明区嘉盛豪园、思明刑侦大队、特水集团、洪文大排档定于2019年9月25日22:00至9月26日5:30停水。

请您在停水前及时做好储水准备(遇雨顺延),并相互转告,因此造成不便,敬请谅解!

服务热线:96303

厦门水务集团有限公司  
2019年9月24日