撸起袖子加油干 用心服务赢盛赞

——枣庄开元凤鸣山庄圆满完成“两会”接待任务

王新宝

2月14日-23日，枣庄开元凤鸣山庄先后接待中共枣庄市第十一次党代会和枣庄市十六届人大一次会议，来自五区一市的近600名代表参加了“两会”。酒店以热情周到、无微不至、满意加惊喜的品质服务，获得参会代表们的高度赞誉。

酒店自接到接待“两会”通知后，这场只能赢的“战役”就已然打响。酒店领导高度重视，多次与市委接待办对接服务事宜，又分别召开各项专题会议，明确任务目标，做好代表们的住宿、用餐、会议、安全等服务。酒店通过人员合理的调配、协助，并使用借用工、零时工等多种用人方式，力保圆满完成此次重大接待任务。

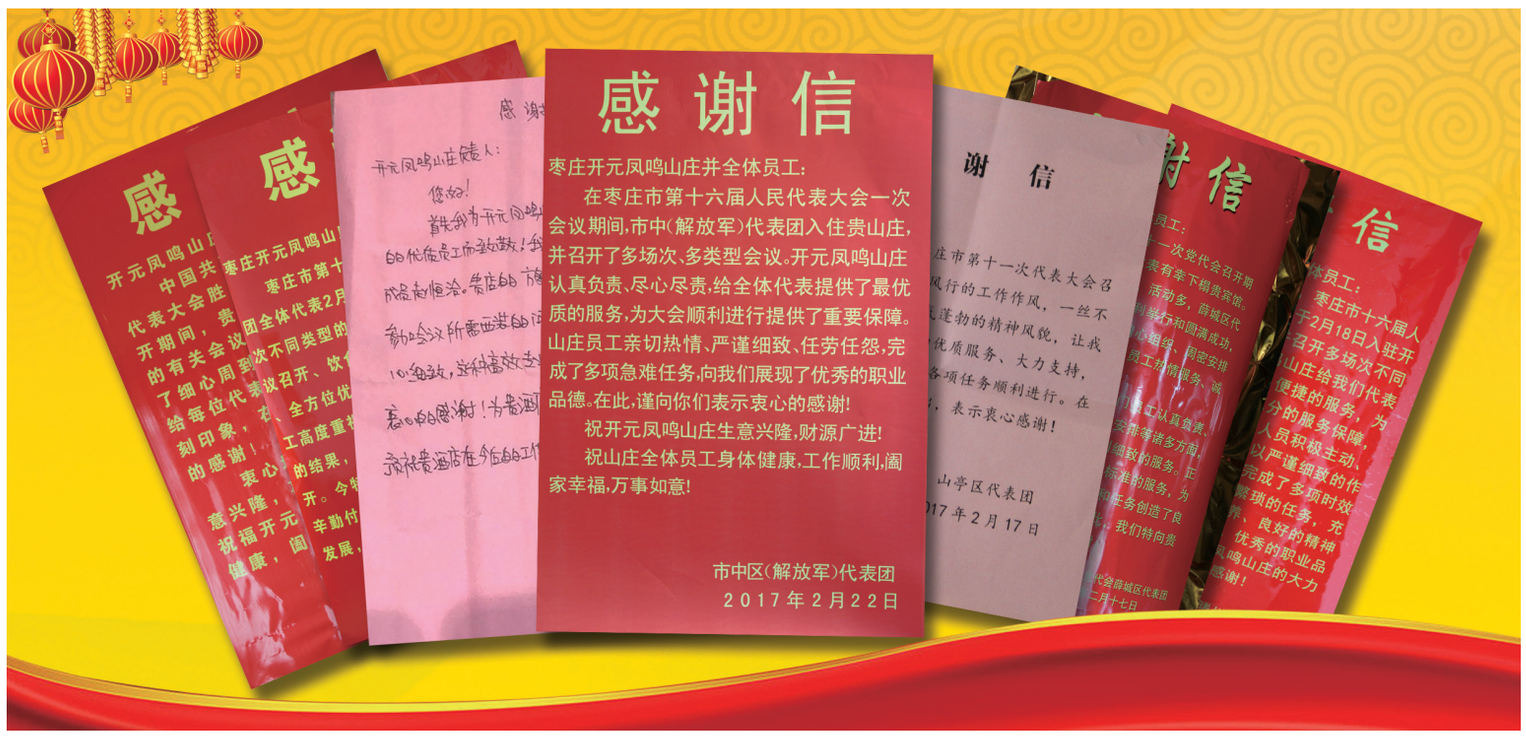
撸起袖子加油干，心往一处想，劲往一处使。2月14日，随着各代表团的陆续到来，酒店的工作人员热情的上前迎接，让代表们感受到“扑面而来”的开元关怀。酒店领导班子身先士卒、奋战在服务第一线，用真挚的微笑为代表们提供引领、问询、行李搬运等各项服务，用实际行动感染着身边的每一位员工。

前厅部员工孙艳丽，已经在医院输液两天了，仍然带病坚守在工作岗位上，她早已沙哑的嗓子还在不停的为客人提供最温暖的问候；房务总监方敏由于老公常年在国外工作，今年难得有团聚的机会，但她再一次“放”了家人的鸽子，预订的行程也早已取消，可是家人们都无怨无悔的支持着她，让她全身心的投入到工作中去，感动的泪水化作灿烂的微笑传递给每一位宾客；市场部经理李玉茹发烧持续不退，头晕目眩，多次拔下针管进入工作状态；餐饮部宴会班组的肖艳英她也不知道这是第几个早中晚班连轴转了，每天披着星光来带着月光走，忙活在台型布置、餐饮接待、会议服务等工作上，但客人只要有需要，她又“原地满血复活”般的奔走在各个会议室之间……抢房、急翻台、更改床型、包厢变更会议室……这些日常看来急、难、重的任务，在久经历次大会考验的酒店人眼里早已驾轻就熟起来。在全体人员的共同努力下，酒店高效的运转起来，为代表们提供着温馨、细致、满意的服务。

为进一步完善服务细节，打造品质服务，各部门齐心协力、众志成城。安全部在提前配合公安消防部门做好安全隐患排查的同时，制定各类应急预案和治安保障方案，严格人员出入制度，并对停车场进行规划，保证车辆有序停放；设备部为满足代表们就餐时可以实时了解新闻动态，在开元厅内连接电视信号，通过LED大屏进行播放；市场部在酒店的各个区域都放置了引导牌，还安排人员对客人进行引领服务，让代表们便捷的穿梭在酒店的每个区域；餐饮部根据代表们每天菜肴食用情况，通过对会务组的意见征集，及时调整制定每日菜单，满足代表们就餐需求；房务部在配合会务组做好会议用品发放、房间布局改造等细节性服务，并增加专职服务人员，提供关怀备至的“管家式服务”。

“在得知我没带参加会议所需西装的问题，你们主动联系协商，态度诚恳、耐心细致，这种高效专业的解决能力让我感动！特此表示衷心的感谢……”来自台儿庄代表团的赵恒洽代表在表扬信上这样写道。2302的客人在宾客意见表上这样留言：“服务体贴、细心，在得知入住宾客是孕妇时，在淋浴间放置了防滑垫，及时清扫地面洗浴后的水，温馨。表示感谢！”……几日来，每天都能接到代表们表扬酒店员工的信件和电话，留言本上也写满了感谢和祝福的话语。一封封表扬信是代表们对酒店服务最大的肯定，一条条宝贵意见是宾客们对酒店发展最大的帮助，酒店人辛勤的付出、真诚的服务换来的是代表们发自内心的赞誉，得到的是宾客们满意的笑容。

征程已然开启，追梦仍旧继续。开元人将以此次服务“两会”为契机，总结经验、再接再厉、开拓进取，不断完善服务品质，注重服务细节，打造服务亮点，用“美好的服务”温暖感动每一位宾客。



餐饮企业要严防『地沟油』『泔水油』流向餐桌

2月27日,中国国务院新闻办公室27日在北京召开发布会,介绍中国食品药品安全监管工作情况。谈及餐桌食品安全、外卖食品安全时,国务院食安办主任、国家食品药品监督管理总局局长毕井泉表示,餐饮企业要落实4个主体责任,其中,要落实餐厨废弃物资源化利用和无害化处理的责任,严防“地沟油”“泔水油”流向餐桌。

毕井泉指出,现在居民外出就餐确实越来越普遍,提升餐饮业的质量安全水平,分为企业的主体责任和基层地方政府的监管责任。就企业来说,要落实原料购进质量安全的责任,保证购进原料质量符合国家食品安全标准;落实认真执行餐饮业相关标准规范的责任,原料的清洗加工过程,餐具、厨具、饮具以及相关工具的清洗消毒要符合餐饮操作的规范;还要落实“明厨亮灶”的责任和餐厨废弃物资源化利用和无害化处理的责任,严防“地沟油”“泔水油”流向餐桌。

会上,毕井泉还对网络订餐问题作出回应。他指出,2016年食药监总局发布了《网络食品安全违法行为查处办法》,要求只有取得许可证的实体餐饮店才能在网上接受订餐,没有实体店的不能在网上销售餐饮产品,餐饮企业必须保证在网上销售的餐饮产品与在实体店销售的餐饮产品质量是一致的。

毕井泉表示,依据查处办法,要落实网络餐饮服务第三方平台的责任,即确保在平台上展示的餐饮企业的许可证是真实的,确保在送餐的过程中食物不被污染,确保消费者提出的投诉得到及时处理。同时还要加强网络餐饮服务的监督。监管部门要加强对第三方平台和线下餐饮企业的监督,及时查处违反上述规定的违法行为。

丰富多彩的茶类

我国茶区辽阔,产茶历史悠久,茶叶种类繁多,是世界上茶叶种类最丰富的国家。

茶叶按制造阶段的不同,分为初制茶和精制茶。初制茶又称毛茶。毛茶经精制加工后叫精制茶。毛茶按采制季节,分为春茶、夏茶和秋茶。春茶品质最好,尤以清明前茶为最优。依销路不同,分为外销茶、内销茶和边销茶。

上述分类方法,多侧重于一面,通俗易懂,消费者易接受。但科学的分类方法则是以制法为基础,结合品质和外形差异将茶叶分为六大类:红茶、绿茶、黄茶、黑茶、青茶和白茶。

绿茶制法一般经过杀青、揉捻、干燥三道工序。杀青是用高温破坏茶叶中酶的活性,其杀青方法又分为蒸青和锅炒杀青,杀青后又因干燥方法不同,分为炒青、烘青和晒青。炒青又因制成的毛茶外形不同,分为长炒青、圆炒青和扁炒青。长炒青精制后叫眉茶,圆炒青精制后正身叫珠茶,扁炒青有龙井、旗枪和大方。烘青有条形、片形、针形之分,如黄山毛峰是条形,六安瓜片是片形,南京雨花茶是针形。总之,绿茶的特点是保持了清汤绿叶,是最受消费者欢迎、饮用最为广泛的一种茶类。

黄茶的制作是在绿茶制作的工序中增加了闷堆工序(又称闷黄)。根据闷黄的时期不同分为湿坯闷黄和干坯闷黄二类。按照鲜叶的老嫩分为黄小茶和黄大茶。君山银针、北港毛尖、沩山毛尖属黄小茶;安徽霍山、金寨、兴安、岳西和湖北英山所产的黄茶均属黄大茶。黄茶的品质特点是“黄叶黄汤”。

黑茶是在绿毛茶加工成团块茶的过程中,需要一段时间的湿坯堆积,颜色逐渐变黑。湖南安化、临湘在揉捻后渥堆20多小时,使颜色变为油黑,形成独特的工艺。黑茶以销往边疆少数民族地区为主,因此又称边茶。黑茶成品茶有湖南湘尖、黑砖、花砖、茯砖,湖北的青砖,四川的康砖,广西六堡茶,以及云南的紧压茶。黑茶的品质要求是叶色油黑或褐绿色,汤色橙黄或棕红色。

传统白茶为不炒不揉的片状茶,形态自然,茸毛不脱,白毫满身,因此得名,白茶是福建和台湾的特产,白茶的制法一般分为萎凋和干燥两道工序。萎凋分为日光萎凋和阴处萎凋两种,干燥可以用晒干和风干,也可以用炭火烘干。白茶制法是既不破坏酶的活性,又不促进氧化作用,听其自然变化。白茶中的珍品数白毫银针,其色白如银,外形似针,香气清新,汤色淡黄,滋味甜爽。

青茶是介于红茶、绿茶之间的半发酵茶,既有红茶的“色”和“香”,又有绿茶的甜爽,既无红茶的涩味,又无绿茶的苦味,在六大茶类中,青茶制法最为精巧,品质别具一格。青茶的正规制法是经过萎凋、做青、炒青、揉捻、干燥五个工序。制法特别是做青,使其达到“绿叶红镶边”的特征。青茶有武夷岩茶和乌龙茶,产于福建、台湾和广东。青茶花色很多,大都以茶树品种的名称命名,如水仙、乌龙、铁观音、梅占等。

红茶是经萎凋、揉捻、发酵、干燥等工序制成。红茶的特点是室温自然发酵或热处理作用,增强酶的活性,使在揉捻和发酵的两道工序中,茶多酚得到充分的氧化,形成红茶特有的色香味,最后经过高温干燥,破坏酶的活性,使之形成红茶的特有品质。红茶依成茶的外形和品质不同,分为小种红茶、工夫红茶、红碎茶等。工夫红茶是我国特有产品,经萎凋、揉捻、发酵、干燥等八道工序加工而成。著名的工夫红茶有“祁门红茶”。红碎茶是在我国工夫红茶制法的基础上,采用机械化生产,将叶、碎、片、末四类茶叶规格分清。红碎茶以外销为主,品质注重内质,内质突出滋味,滋味又侧重鲜强度。

俗话说:“茶叶学到老,茶名记不了。”我国茶叶种类形形色色,丰富多彩,据不完全统计约有六百余种,它是我国劳动人民在长期实践中的经验总结,是智慧的结晶。

春天饮食豆腐和菠菜不能少

春天吃什么好呢?在万物复苏的春季里,我们的饮食安排也应该要有所变动,这样对我们的养生保健才会有所帮助。在这里,要为大家介绍的就是春天最适合吃哪些食物,快来一起了解了解吧。

春天吃什么好?豆腐菠菜不能少

菠菜。菠菜含有维生素C和叶酸,有助增强免疫系统、缓解过敏现象。菠菜还含有叶黄素和玉米黄素,可以维护视力健康。另外,菠菜也富含甜菜硷,可以强化运动时的表现。

豆腐。豆腐及豆腐制品的蛋白质含量比大豆高,而且豆腐蛋白属完全蛋白,不仅含有人体必需的8种氨基酸,而且其比例也接近人体需要,营养价值较高。春天的饮食宜清淡,豆腐营养丰富又不肥腻,正是春季的养生良品。

草莓。草莓也是春季不错的水果选择,草莓具有补血益气的作用,特别是对于身体虚弱的老人和孩子而言草莓具有极好的滋补的作用。当然了如果脾胃虚寒腹泻则建议不要食用草莓了。

芝麻菜。芝麻菜不仅能丰富料理的口感,还含有丰富的矿物质「镁」,有助维持骨骼强健、肌肉强壮,还有免疫系统健康。

樱桃。樱桃具有助发汗、益气、祛风等作用,适当吃点樱桃可帮助去火,但同时也要记住一点樱桃本身属火,如果身体阴虚火旺则不建议大量食用樱桃。

与此同时,在春天的饮食应该怎样安排呢?

春天的饮食安排建议

补充足够的蛋白质。中医建议早春时期,由于气温比较寒冷,人体要消耗一定的能量来抵抗寒冷,因此建议早春最好以高热量的饮食结构为主,也就是说除了正常的食用谷类食物之外,建议可适当的加些花生、黄豆、芝麻、鸡蛋、各种肉类食物等等,这些食物都可以帮助人补充能量,另外肉类食物中丰富的氨基酸还有助于增强人体的抗寒能力。

注意多补充水分。水是人体内最为重要的成分之一,没有水就没有了生命。春季人们常常会出现嘴干枯掉皮、口腔溃疡频发、手部面部干燥等情况,这些都是由于春季比较干燥,人体对水分的需求量大,一旦体内水分偏低就会出现以上几种情况,所以春季要多吃蔬果,西兰花、西红柿、菠菜、黄瓜、苹果、梨子、草莓等等都是不错的选择。

少吃酸多甘性食物。唐代著名的医学家养生家孙思邈曾说:“春日宜省酸,增甘,以养脾气。”其实这说的就是春季不要吃过多的酸性食物,要多吃甜味的食物,更有利于身体健康。因为从中医五行理论认为春季应该多养肝气,而肝属木,根据五味入五脏的养生原则,酸入肝,甘入脾,所以如果吃了过量的酸性食物会使肝气过旺,引起肝火上亢。因此建议在春季可适当多吃一些甜味的食品,以促进脾胃肝脏健康。

营养均衡、以护内脏为主。春季气温适宜,是细菌多发、繁殖、传播速度迅速的时间,因此营养要均衡,提高免疫力。例如:菌类、鱼类、豆制品、牛奶等等都能补充足够的蛋白质和膳食纤维来提高人体免疫机能。春季人体为了防止受到细菌的侵扰,肝解毒排毒因此负担特别重,所以春季饮食要护肝。护肝食物必须易消化,维生素和蛋白质含量高,而且食物本身要具有解毒清热功能。例如:木耳、蘑菇、海带、芹菜、冬瓜、绿豆、瘦猪肉、猪腰、鲫鱼等等。

消脂排毒。老话常说“千金难买春来泄”说的其实就是春季是一个适合排毒的季节。因为经过了一个冬天处于蛰伏状态的现代人体内不免要积累大量的脂肪和毒素,而此时建议在饮食上可以多吃一些具有消脂排毒作用的食物,比如说新鲜的牛奶、苹果、海带、绿豆、草莓等都具有很好的排毒作用。

以上就是关于春天饮食的建议,希望对你有所帮助。

社址:枣庄市文化中路61号 邮政编码:277102 电话:(0632)3319804 印刷:本报印刷厂 广告经营许可证:枣工商广字第05001号 广告部电话:3316016 本报自办发行 订阅者请到当地发行站 发行部电话:3310562