

喜迎民族盛会八方来客 二七区展现开放大气精气神儿

9月8日,第十一届全国少数民族传统体育运动会在郑州市拉开帷幕。二七区黄河饭店、海为酒店、中都饭店及郑飞国际酒店为赛事服务酒店。

如何让入住代表团成员体验到宾至如归的温暖?如何为运动员们协调好生活的方方面面,让他们心无旁骛地以最佳状态参赛?二七区提前谋划,为辖区每个驻地酒店配备了一套由区主要领导担任指挥长的指挥部班子,随时为代表团成员解决生活、训练上的各种问题,大事小情均一站解决。通过细致入微的服务,真正让代表团成员享受到了家一般的温暖。记者 张改华 通讯员 郭佳星 王静静 徐海沛 文/图

海南代表团

“比回到家还温暖”

“郑州人民特别特别热情,我们从一下飞机就感受到了。来到酒店后,还有欢迎仪式,让我们队员都感觉到特别开心、放松,比回到家还温暖。”9月9日,在海南代表团入住的二七区黄河饭店,海南代表团团部工作人员黄冬青笑着说。



为了确保参加第十一届全国民族运动会的代表团成员住得舒心、舒适,二七区为辖区每个驻地酒店配备了一套由区主要领导担任指挥长的指挥部班子,随时为代表团成员解决生活、训练上的各种问题。从运动员晾晒衣服不方便到寻找合适训练场地,从记者的设备不能带进大型仪式现场到解决代表团户外大型比赛航拍需求,这些问题对于二七区来说都是头等大事,每一个都确保快速、圆满解决。二七区希望通过这些工作,向八方来宾展现东道主的热情好客,展现二七美好风采,展现郑州人开放大气的精气神儿。

随团记者提起这两天的经历,脸上也乐开了花:“参加这次全国民族运动会,不仅有执委会的人随时为我们服务,帮助解决问题,驻地酒店所在地辖区领导也第一时间和我们对接,保障我们在郑工作、生活一切顺利。”

黄河饭店门口特地设置了一个绿城使者志愿服务岗,这里不仅向运动员提供志愿服务,也向市民提供各类服务,如饮用水、常备药品、消暑扇子、宣传画册……据了解,二七区共设立464个绿城使者志愿服务岗,共5500余名志愿者,每天早7时到晚10时50分为市民服务。

浙江代表团

运动员头饰损坏 酒店想办法解决

“能不能麻烦你们帮个忙,距离开幕式还有不到4个小时,可是我的头饰掉了一块,修不好会影响参加开幕式。”9月8日16时左右,正在郑飞酒店瑞祥厅服务的酒店工作人员接到运动员郝书琪的求助,女孩子十分着急,声音有点哽咽。原来,参加开幕式的浙江代表团丽水学院的运动员郝书琪在瑞祥厅用餐过程中,发现自己民族服饰的头饰掉了一块,因晚上要穿着服装戴着头

饰参加开幕式,所以郝书琪特别着急。这一幕刚好被旁边巡餐的酒店管理人员赵峰、王彩霞、贾荣真看到,他们找来针线包、双面胶等工具,尝试了几种办法,顺利帮助郝书琪把头饰掉落的一部分粘上,保障了她的燃眉之急。“酒店工作人员真是太热情了,没有你们的帮助,我真的不知道怎么办才好。”郝书琪连连向酒店工作人员致谢。

想得到,做得更好 非常感谢东道主

“好!非常好!非常感谢!用我们浙江的话说,就是感恩,比感谢更进一层的心意。”9月10日下午,浙江代表团副团长吴梦宝对东道主热情周到的服务赞不绝口。吴梦宝一行是9月5日到达郑州的,220人的团队抵达后入驻酒店,让他们感受到“服务的高效和灵活”。此后几天,他每天晚上8点在驻地郑飞酒店参加工作组协调会,对郑州上上下下办好民族盛会的热情和能力感受颇深,“概括一下就是,高度重视、齐心协力,统筹有方、协调有力,服务周到、无微不至,平安顺利、效果很好”。他说,为了做好接待工作,酒店工作人员曾到杭州去交流,没想到来了之后发现,各处细节都做得很完美。



“想得到,做得更好,很多地方值得我们学习。”作为浙江团的联络员,余凯9月3日就提前来了,对郑州的观察也更多一点。“最直观的感受就是城市绿化做得很好。在具体赛事安排、服务保障方面很周到,各个环节无缝对接,给队员过生日、凌晨4点协调安排20多名队员观摩学习尽心周到,让我们有宾至如归的感觉,更恰当地说,是回老家的感觉。”

广东代表团

郑州很有人情味 我们好像回到了家

“热烈祝贺广东省代表团龙舟项目比赛再创佳绩!”9月10日晚7点半,广东团运动员刚回到下榻的中都饭店,就受到驻地工作人员的热烈欢迎。二七区接待组、中都饭店工作人员为在女子龙舟项目比赛中获得冠军的运动员代表送上鲜花和掌声表示祝贺。



酒店走廊墙体上挂着“欢迎王者归来”的条幅,酒店还别出心裁地把冠军队员们的房间装扮一新,祝贺他们夺得桂冠。

“特别感动!”广东女子龙舟队教练员梁丽平说,第一次来就感受到了郑州人民的热情,服务全面又周到,从饮食到休息,运动员们毫无后顾之忧,全身心投入训练和比赛。“我要回去告诉家人朋友,郑州很有人情味,很有家的感觉”。

提供服务……用运动员们的话说,不论内部还是外围,他们享受到的都是最优质的服务,感受到的是郑州人民的高度热情和诚意。

运动员们宾至如归的背后,是服务团队的通力合作、无缝对接。“二七区承担了广东团在赛会期间的接待服务保障工作,我们将满怀热情、竭尽所能地为贵团提供精心、精致、贴心、暖心的接待服务保障,努力让各位嘉宾感受‘情满中原、老家河南’的优质服务。”二七区相关负责人表示,按照“办好一个会、提升一座城”工作要求,二七区突出接待管理服务责任的属地化、扁平化、实体化,切实做好“四个服务”,即:分包区的市领导做好协调、督查、指导服务,区县级分包领导做好牵头保障服务,对口接待单位盯团全程服务,驻接待宾馆管理组会同宾馆做好全要素优质服务。

晚饭时间,在运动员就餐的二楼餐厅,忽然音乐响起,酒店工作人员推着蛋糕进入,把当天过生日的运动员、女子龙舟冠军获得者何彩容请上舞台,给她戴上生日帽、齐唱生日快乐歌。

在大家的欢呼声中,何彩容许下心愿,她难掩内心激动:“第一次过这么隆重的生日,是在郑州,这将是此生最深刻美好的回忆。”

这样的温暖还有很多:蒙古族队员手指感染,进驻酒店医护人员联系120救治并定期回访;代表团团旗尺寸不合适,工作人员第一时间帮忙重新制作;酒店在每个楼层设置“楼层管家”,24小时为运动员

二七区成立了迎送保障组、赛事及学习考察组,食品、安保、医疗、交通等工作小组,为运动员们提供全方位的保障和服务。

板鞋竞速运动员陈明说:“郑州很美,郑州人民的热情和周到已经超乎想象,用你们的话说,就是中!”

湖北代表团

夜访二七广场 志愿者热情接待

9月7日晚,湖北代表团一行8人来到二七广场游玩,受到德化街街道志愿者们热情接待。

代表团一行对二七塔的命名由来、二七大罢工的历史产生了浓厚兴趣。街道志愿者们耐心热情地向代表团介绍了二七塔的建造背景、二七大罢工的故事和二七塔的纪念意义。志愿者们还向代表团介绍了百年老街德化街,推荐了附近有名的百年德化六道巷小吃街,老字号“老蔡记”蒸饺、合记烩面等。

代表团成员纷纷表示,此次访问对二七广场留下了难忘的印象,



以后有机会一定会再次来访,逛街购物、品尝美食,体验郑州特色的风土人情。代表团成员离开时,对街道的志愿者们竖起了大拇指,夸赞他们的讲解清楚了、服务周到热情。