

履践致远 玉汝于成

——访省五一劳动奖章获得者、红旗大饭店餐饮部服务长纪海芳

本报记者 牛瑞芳



她在餐饮服务行业默默耕耘20余载,用执着与热爱点亮了平凡岗位的璀璨光芒;她没有惊天动地的壮举,用日复一日的坚守,以点滴服务诠释着新时代劳动者的精神内核。她,就是2025年山西省五一劳动奖章获得者、大同市红旗大饭店餐饮部服务长纪海芳。

立夏时节,天气清和。记者在红旗砂锅居见到了载誉归来的纪海芳。已过不惑之年的纪海芳人淡如菊,一再强调“只是做了一个餐饮服务人员应该做的”。纪海芳

来自云州区党留庄乡小浦村。2003年3月,刚满20岁的她应聘到红旗大饭店做了一名普通的餐饮服务员。多年来,纪海芳脚踏实地、勤勤恳恳、兢兢业业,“做事先做人,万事勤为先”,她牢记离家时母亲对她的谆谆教诲。初入岗位,从整理餐桌到端茶递水,她把每一个细节都做到极致。在服务过程中,她始终坚持“顾客第一、宾客至上”的原则。有时到店的客人想吃绿豆芽,可是店里没有绿豆芽菜品,纪海芳会立即到附近的菜市场买上绿豆芽让厨房做给

客人吃。在饭店里,她不光是服务员,还扮演着多个角色,清洁员、传菜生等等,只要工作需要,她都能弯下身子,认真干好每一件事。在红旗砂锅居(永和路店)开业筹备期间,纪海芳连续工作了3个月,没有休息过1天,直至饭店正式开业并走上正轨。

为了提升自己,纪海芳养成了学习的好习惯。结束一天忙碌工作后,她常常挑灯夜读,学习先进服务经验和管理理念;只要有外出学习机会,她总是积极争取。通过不断钻研,她从一名普通服务员成长为饭店业务精英、骨干。纪海芳用乐观的态度和温暖的微笑面对每一位顾客,她深知细节是优质服务的关键。2023年的一天,一位在雅间就餐的顾客喝酒有些过量,同行的其他人都已离开饭店。纪海芳看到这位顾客一直在店门外等候。由于天气寒冷,纪海芳便出去将客人带回店内让客人先休息。客人声称有人来接他,可等了近1个多小时也未见来接他。纪海芳便冲了一杯蜂蜜水让客人喝下,并让他将手机打开找到家人电话。纪海芳拨通他家人的电话,很快客人便被接回去了。临走时客人的家人一边道谢一边称赞:还是“红旗”的服务员好啊!

2024年9月的一天,婚宴客人在三楼中餐厅就餐。席间上了一道“百年好合汤”,有一位女客人看到后,说汤里面的小红枣很好,正好这几天熬药缺这一味,一直

没有买到,想把汤里的小红枣带走。纪海芳听到后将这一情况汇报并征得管理人员同意,从厨房取来红枣装好交到客人手中,客人坚持付款被纪海芳婉言谢绝。

餐饮服务行业工作的特殊性难免让纪海芳缺失对家人的陪伴。说起孩子时,她红了眼眶,“对孩子的亏欠,遇到无理客人所受的委屈,在这份沉甸甸的荣誉面前,所有付出都是值得的。”纪海芳满含热泪动情地说。



纪海芳热情为顾客服务

市餐饮酒店业协会全方位服务“五一”假期旅游

“来大同不虚此行”“大同美食太多了,来一次根本吃不完”“大同人热情好客,服务周到”……近日,许多社交媒体上都能看到游客来大同旅游的真情实感。“五一”假期,大同不出意料地又“火”了一把。强劲的旅游消费势头,带火了我市假日期间的餐饮住宿业。

为了给游客打造良好的用餐和住宿环境,市餐饮酒店业协会实施了一系列行之有效的措施,全方位助力服务假期旅游。节日前夕,协会统筹部署,建立应急管理机制。节日期间,协会实地考察,组织餐饮企业开展为交通民警送暖心餐到岗活动。

从4月下旬开始,市餐饮酒店业协会会同市场监管、交警等部门和70多家餐饮酒店企业共同研判形势,广泛听取企业的困难和诉求。针对古城内餐饮企业提出的高峰期食材运输不能保障的现象,协会与



交警部门沟通,创新实施“食材运输绿色通道”机制,为32家企业发放了61个运营特别通行证,方便餐饮企业的食材及时供给。协会还联合交警部门为古城区域餐饮

住宿企业配备30多套反光背心和交通指挥袖标,并指导饭店保安配合交警规范停车,为古城创造畅通的道路环境。除此之外,协会还发布《大同市“五一”假期餐饮住

宿行业规范经营倡议书》,为旅游高峰保驾护航。

“五一”假期期间,协会组织相关人员分组跟随云冈石窟旅游专线接驳车、古城旅游专线接驳车实地考察,了解专线车次运营情况和游客乘车等急迫诉求。之后又把大同一日游线路表和旅游包车费用明细表发放到微信工作群中,方便各餐饮酒店企业为来同旅游的客人提供周到细致的咨询服务。与此同时,协会组织相关人员抽查企业45家次,督促配备宠物寄存笼25个,规范服务用语12项;协助相关部门完成15家重点酒店价格监测,全力满足游客的各种需求。与此同时,市餐饮酒店业协会还组织花园大饭店、三道菜、国宾大酒店等21家餐饮企业开展为交通民警送暖心餐到岗活动,5天共计送餐850份。

(牛瑞芳)

2025《大同晚报·美食周刊》大同日报传媒集团全媒体美食频道战略合作伙伴

