



2016

新春走基层



在全聚德感受老字号的变与不变——

“互联网+烤鸭”什么味道？

本报记者 冯其予



正是午饭时间，北京全聚德和平门店宽敞的大厅几乎坐满。片鸭的师傅运刀如风，客人聚精会神地欣赏。

副总经理管巍与记者聊起春节期间的营业情况，兴致颇高。他特别提到，今年客流有个比较明显的特点：不少双入对的年轻人选择跑到老字号里过情人节。

年轻人选择到全聚德过“洋节”，这让人感到意外。不过采访中记者发现，这个结果却又合情合理。“全聚德对食品原材料的采购，烹饪乃至最后的呈现等环节，都有一套严格的标准。”管巍告诉记者，全聚德每一项标准的制定，都直接指向顾客最终的消费感受，“比如我们选择的鸭坯都在4斤半左右，这是因为这个斤两烤制出来的鸭子，不腻不柴。烤完后片出来的皮和肉，总在9两左右，分量适中，摆盘也好看”。

时刻关注市场的最新动态，积极跟进消费者需求的变化，是老字号生机勃勃的“秘诀”。

“你看我手里的这份‘50+40’菜单，就是通过数据跟踪和分析，针对消费者的口味变化制定出来的。”管巍告诉记者，全聚德集团近年来通过大量数据的分析，发现过多的菜品反而会对客人的选择造成

困扰。于是，集团针对消费者就餐习惯的变化对菜单删繁就简、突出特色。2014年开始，在北京门店采用“50+50”的菜品结构，菜单由50道传统贯标菜和50道门店自选菜品构成。这些贯标菜的确定不是烹饪大师、评委说了算，而是主要以客人和市场的确定，后来又精简至“50+40”，“我们把客人点单最高的留下，然后再根据地区、季节进行微调”。

除了菜单的变化，门店的经营也煞费苦心。“比如春节期间，不同时段，客流的构成不同，所推出的服务内容也不一样。”管巍告诉记者，除夕到农历正月初二这三天，客人以北京本地居民为主，农历正月初三到初六外地散客和旅游团居多。和平门店不仅推出各种套餐，还经常有赠品回馈。

对于老字号的经营理念，全聚德集团总经理助理刘国鹏说，“全聚德作为一家百年老字号，能走到今天这一步，所依赖的无非是‘传承’和‘发展’两点”。刘国鹏告诉记者，“传承”和“发展”缺一不可、相辅相成。“传承”，用现在流行的说法叫做“工匠精神”，包括对挂炉技艺的沿袭，对原材料标准的制定，火候的拿捏等；“发展”，则是对千变万化的市场的一种跟随和应对。建店初期，全聚德只卖鸭子，后来根据市场需求，发现光卖鸭子满足不了客人的需求，于是逐渐添加凉菜和热菜，使全鸭席的菜品做到400多道。随着市场需

求的转变，全聚德现在又开始精简菜品。

对市场变化的响应，是全聚德近三年的工作重点。2013年之后，集团在对市场的监测中发现，市场的消费特点发生变化。“顾客的变化，表现在点餐更加理性和务实。很多年轻顾客，希望能更有效率地点餐。”刘国鹏告诉记者，这种变化表明“市场更加纯粹”了。记者在和平门店的大厅里注意到，顾客桌上的菜品并不是太多；另外，随着互联网技术和大数据在餐饮业中应用逐渐普及，所表现出来的强大生命力引起全聚德的密切关注，“这是餐饮业的新常态，全聚德作为传统老字号的代表，在这种形势面前必须积极求变”。

全聚德对菜单的删繁就简，就是对变化的应对。刘国鹏说，菜单变化后，全聚德把最有特点的产品提供给顾客，顾客选择的时候，针对性就更强。同时，现在人工成本高，原材料成本高。400道菜的菜单，相比100道菜的菜单，所用的人工、备的料、进的货是完全不一样的，企业通过这种改变，提升了效率，经济效益也有体现。再比如门店的大小，我们也进行了微调。由以前的3000平方米以上调整到1000平方米左右。店铺小型化，也是未来的发展方向之一。

“还有一个回避不了的话题就是互联网，如果我们对互联网、大数据视而不见，企业肯定没有生存空间。”刘国鹏告诉记者，全聚德对互联网技术的运用很积极。

目前公司关于财务、经营、营销等方面的分析工作，都是在引入大数据的基础上完成的，“比如我们的菜单，看着很简单，但是很多菜品的选择，都是在经过大数据分析之后产生的”。

目前，全聚德旗下的许多门店与百度、到家美食会以及美团等第三方平台展开合作。2015年下半年，全聚德还牵手重庆狂草科技公司，共同建设全聚德自身的互联网外卖平台。“这也是全聚德适应互联网需求的一种尝试，主要面向‘80后’、‘90后’人群。我们的优势在于有自己的核心产品，估计今年4月初就可以在部分地区试单了”。

谈到外卖平台的未来市场，刘国鹏表示，“人们的消费习惯在发生改变。尤其是在大城市，生活节奏加快，在家做饭做菜越来越少”。他说，很多大城市往往是消费型城市，大机构多、写字楼多、年轻人多，这都是互联网化外卖产品热销的地方，有比较广阔的市场。

未来几年，得益于“宴请，就到全聚德”的战略定位、菜品精致化、店铺小型化、基于互联网的外卖平台、进入商业综合体以及食品工业和产品的升级换代，全聚德将以新型综合餐饮产业集团的形象呈现给广大消费者。“对全聚德这样的老字号而言，鸭子还是那只鸭子，这是传承不能变。但经营模式要跟随市场迅速变化，才能有旺盛的生命力。”刘国鹏说。

北京西站“售票状元”张二霞：以过硬本领服务乘客

本报记者 袁勇

早上7点，张二霞就来到售票窗口开始了一天的工作。不断有乘客来到窗口，提出各种各样的问题和要求，张二霞总是面带微笑、耐心地解答。除了半小时的吃饭时间和偶尔去卫生间之外，她要一直坐到晚上7点钟下班，碰到客流高峰，还会经常加班。“进入春运我们就停休了，每天都是这样的工作节奏。”北京西站列车售票员张二霞似乎已经习惯了这样的工作强度。

2009年，张二霞离开河南老家到廊坊上学，第一次坐火车。6年后，她已经是北京西站售票车间的营销状元，每天1000多人次通过她的服务，踏上全国各地的火车。

2012年，刚刚毕业的张二霞来到北京西站工作，“开始以为挺轻松的，觉得就是跟人说几句话而已，来了才知道跟自己想的有天壤之别。”刚入职时，因为业务不熟，有一次她用了近10分钟出了一张票，旅客等得不耐烦，隔着玻璃窗朝她吼。张二霞擦擦眼泪，把委屈变成了动力：“学习无止境，如果不勤学多售票技巧，旅客就会对我们的工作不满意。”

2013年，北京铁路局开展创先争优劳动竞赛。当时，张二霞在售票排行榜上仅位列全车间第71名，但她觉得这次竞赛是一次提升业务素质的好机会，决定拼一把。

张二霞开始放弃休假，进入全年无休、每天工作14个小时的状态。售票员想要提高售票速度，能够背画铁路客运营业站示意图是一项基本的技能要求，一张示意图上密密麻麻分布着大大小小的铁道线，涉及的客运站500多个。为了背画示意图，张二霞经常挤占睡觉时间，熬到凌晨一两点钟。依靠这份坚持，半个多月后，她已经能将这张图完整地背画下来。紧接着，她又开始背诵由北京西站发往各主要客运站的列车时刻表。为了利用好时间，张二霞将列车时刻表诵读一遍，并用手机录制成音频，然后在工余、吃饭和上下班的路上等零碎时间里反复听、反复记。

一分耕耘，一分收获。张二霞的售票速度越来越快，由过去的每班发售700张增至每班发售1400张，随后，她在劳动竞赛中越战越勇，最终以优异的成绩成为北京局创先争优劳动竞赛“售票状元”。

2014年，因业务能力出色，张二霞被调到北京西站北售票厅8号窗口，也是老弱病残孕服务窗口——036精品示范岗工作。036是20世纪70年代客运服务员李淑珍的胸牌号，曾经的李淑珍以热情感动了很多人，但许多乘客不知道她的名字，仅记住了她的胸牌号036，“036”也因此获得了很多表扬，逐渐成为北京铁路优质服务的象征。

张二霞在工作上有个师傅——同是西站售票明星的尹树霞，尹树霞从1983年起便在北京西站工作，凭借热心周到的服务和出类拔萃的业务技能，创造了连续18年零投诉、零业务差错的纪录。张二霞在工作中以尹树霞为榜样，不但向她学习各种业务技巧，更在工作精神上向她看齐，尹树霞总结出了“四个一”服务法，即“多问一声好，多查一趟车，多提一句醒，多道一声歉”。“四个一”服务法被贴在售票窗口旁边，张二霞以此随时提醒自己把“四个一”作为自己的服务准则。

特写

河北南和菜农：过节不忘学农技

本报记者 宋美倩

同一棵植株，上面挂紫茄，下面还能长番茄……春节期间，河北省南和县农业嘉年华迎来首批客人，数百种运用新技术培育出来的农作物让人眼前一亮。在创意风情馆里，随着熙熙攘攘的人群，前来参观“取经”的贾宋镇邵村菜农邵保林看得惊叹不已。

“俺种了十几年的地，还是头一次见到这种地也能种出‘艺术品’，不是亲眼所见，真是无法想象。”邵保林说，通过参观，切实感受到了农业新技术的魅力，也颠覆了自己的种地理念。

农业嘉年华项目是南和县与中国农业大学合作共办的一个大型农业综合体项目，在农业中融入科技、文化创意理念，打造集观赏、娱乐、创意于一体的现代都市农业新模式。项目规划面积446亩，综合服务区、创意风情馆、高效农业示范区、农业迪士尼主题乐园、精致乐活体验区等5个不同的功能分区，展示了不同地域的农艺景观。项目负责人邢利群介绍，场地自开馆短短一周的时间，就接待游客万余名，其中不乏本地及周边的种植户，嘉年华让当地菜农学习了新技术、新经营理念。

10多年前，邵保林用自己打工多年的积蓄在村里流转出6亩土地，经营起2个蔬菜大棚，种植反季蔬菜。嘉年华的每一个场馆，邵保林都看得津津有味、听得入迷。别人看的是热闹，可邵保林除了学习栽培新技术，更为关注游客们对哪种蔬菜水果更为感兴趣，准备开春后引进自家大棚。“种地也得跟得上时代，要想赚城里的钱，必须用城里的思维琢磨种地新门道。”参观完6个场馆，邵保林深受触动。

这一趟“取经”问道之旅，不仅是视觉盛宴，带给邵保林更多的是种地思维的转变。“开春后，俺准备多上几个蔬菜瓜果品种，尝试下新技术栽培及多种经营理念，效益好的话俺也要弄个农家乐。”

值班站长日记

赶车时切勿粗心大意

2016年2月16日 晴

武昌火车站值班站长 徐芳

今天上午值班时，一位武汉女孩齐小丽找到我，焦急地说，“男朋友昨天才送我的iPad，刚才进站赶车时不小心弄丢了，怎么办啊？”我一边安慰她一边立刻联系车站的“580(我帮你)”服务台。10分钟后，齐小丽终于在服务台领到了遗忘在候车区的平板电脑，那一刻她幸福地笑了。

连日来，务工返岗流、探亲流叠加，武昌火车站客流持续在高位，旅客粗心大意遗失物品的现象也不断增加，遗失物品中不乏现金和iPad、白金戒指等贵重物品。据服务台统计，从2月13日以来的三天，武昌火车站共拾到近百件遗失物品，目前还有70多件遗失物无人认领。

所以，值班时我和同事们总是不断提醒旅客，节后务工返岗高峰，赶车时切勿粗心大意。

(本报记者 郑明桥整理)

右图 2月15日，湖北省襄阳市际华三五二纺织有限公司工人在紧张赶制出口订单。当日是公司春节后开工的第二天。工人加班加点忙生产，冲刺首季开门红。

安富斌摄



左图 2月16日，江西省新余火车站场职工与农资经销商在装载化肥。南昌铁路局宜春车务段开通春耕物资运输“绿色通道”，确保农民春耕不误农时。

本报记者 刘兴摄

右图 2月15日，江苏省东海县家庭农场主正在市场选购农机，为春耕做准备。

张正友摄



在江苏江阴周庄镇务工的外来农民正逐渐融入当地社会——

两代农民工 拥抱新生活

本报记者 李杰

春节期间，记者来到江苏省江阴市周庄镇，与来自四川、安徽等地的农民工一起，感受改革开放后外出打工的两代农民融入城镇生活的现状。

生活方式已经改变

周庄镇是江阴市的工业重镇，聚集了一批产业基地，涉及锻造、纺织、橡胶皮革、石料等。李大成今年61岁，是最早从安徽外出打工的农民工之一。“我出来打工已经30多年，”李大成说，这些年自己最大的感受就是，钱挣得多了，也懂得花了。

常年在外出打工，逐渐改变着农民工的生活方式。虽然老一辈农民工沿袭勤俭持家的传统，挣钱、攒钱已成习惯，但新一代的年轻农民工则迅速拥抱城市文化和消费习惯。23岁的工人小石子承父业，已经做了4年的打铁匠。“我们父子二人月

收入能到八九千元，有时能到1万多元。”小石告诉记者，自己已经买了辆小轿车，“有钱应该消费，有花才有挣嘛！”

如今的周庄镇，很多农民工家庭都买了小轿车代步。“按城市人的说法，我们应该算是‘蓝领’。和白领比，挣钱不算少，消费也没差很多。”小石说。

好政策解决后顾之忧

因为工钱还没拿到，在纺织厂打工的王发叔过年还没有回家。7点半他就来到厂门口等着结算工钱。门口已有好几个工友等待，有工友还担心拿不到工钱。

“没事，不会空(欠)我们的。”王发叔很“淡定”。果然，没过多久，财务便招呼他们进去。不一会儿王发叔走了出来。“该发的钱一分不少，算得清清楚楚！”王发叔高兴地说，“可以安心回家过大年了。”

纺织厂的财务小李告诉记者，今年订

单减少，资金周转不过来，所以晚了两天，但该发的工资“一分都不能少”。“如果拖欠农民工工资，我们就打江阴市劳动保障局的电话，马上就有人过来检查。”王发叔说。

近几年，中央对拖欠农民工工资问题非常重视，积极督促解决。2016年1月，国务院办公厅下发了《关于全面治理拖欠农民工工资问题的意见》，让企业“一处违法，处处受罚”。

李平、闻会夫妇曾经也是农民工，2010年在周庄开了一家小超市。“往年开小店，每年光交税费就800多元。现在国家搞‘大众创业、万众创新’，给小微企业减负。目前包括卫生费等，一年只需要缴纳168元。”

真正融入尚需努力

“其实我们这些工作又苦又累。比如

我是粘人造毛的。整个工厂里面毛到处飞。”李大成拿出一个很厚的白纱布口罩向记者展示，“平时我们就戴着这个口罩工作，但是效果不明显，肺里还是痒。那种头戴式的防毒口罩倒是管用，可是工作起来汗流不止，没法戴。”据了解，很多工种都存在影响农民工身体健康的问题。但出于成本和工作便利等原因，企业的解决方法效果不明显。

房价也是农民工们的心病。城市的房价太贵，像李大成的儿子李道武东拼西凑了10余万元首付，贷款买了一套房，但购房后巨大的还贷压力使一家人有些吃不消。

记者了解到，江阴市2015年来常住人口为39.5万人，其中相当一部分集中在周庄镇。数量庞大的“蓝领”，撑起了江阴周庄的工业发展，但这么多农民工要真正融入城市，肯定还有一段不短的路要走。