

# 国家会议中心：用“工匠精神”为行业代言



国家会议中心外景

来到北京奥林匹克公园，在“鸟巢”、“水立方”的北侧，一座气势恢宏的建筑巍然屹立，这座总面积53万平方米的现代化建筑就是国家会议中心。这个注入了奥运血统的场馆经过一年多的改造，2009年11月变身为设施完善的会议中心，为诸多大型会议、展览以及多种公共活动提供了优质的服务，成为重大国事活动、大型国际协会会议和顶级商业会议的聚集之地。国家会议中心俨然成为中国会展业的代言人，它用带有中国烙印的服务向世界展示中国不断提升的软实力。

## 驰名海外的“行业名片”

从2009年11月1日开业至今，国家会议中心累计接待6126个会议、555个展览、3000余万人次。国家会议中心已从当初为2008年北京奥运会的媒体记者、运动员提供接待服务的奥运场馆，发展成为中国会展业的旗舰场馆。

作为交流、沟通的平台，国家会议中心在大型国际、国际会议接待上，写下了许多传奇佳话。世界孔子学院大会、中国（北京）国际服务贸易交易会、北京国际电影节、国际天文学联合会第28届大会、世界审计组织第21届大会、2014年亚太经合组织（APEC）领导人会议周、第50届国际田联代表大会、第6届香山论坛、第39届国际标准化组织大会、微软技术大会、戴尔科技峰会等世界瞩目的会议、活动，都在国家会议中心成功举办。国家会议中心见证了诸多国际顶级政治、经济与文化盛事，称其为一张驰名海外的“行业名片”，实属必然。

2014年亚太经合组织领导人会议周的成功接待，让这张名片从国内走向国际。11月5日-11日，作为2014年亚太经合组织的主力场馆，国家会议中心承担了其中六天的会议保障服务工作，包括最后一次高官会、双部长会和工商领导人峰会等，共举办了210场规模不等的会议和活动，近7000人参会、165场餐饮、9.1万人次用餐。会议周期间，21个经济体领导人悉数到场，国家会议中心的接待实力得以充分展示。

国家会议中心在完成基本接待工作的同时，更是将中国元素巧妙融入了会场：在会议室和贵宾休息室，有红木漆雕屏风、瓷器和国画，还有工作人员的中式服装等。另外，国家会议中心还将餐饮个性化创意体现得淋漓尽致，世界风味与担担面、小笼包、年糕等中国特色美食外加宫廷小窝头、芸豆卷等北京小吃丰富了餐桌，糖粉做的“兵马俑”、水果蔬菜做的“百鸟朝凤”、面粉做的“八仙过海”等融合中国元素的食物雕塑在餐厅的呈现，更使人眼前一亮，营造出视觉与味觉相辅相成的美妙享受。国家会议中心不仅做到了从商务接待场馆到重大外交活动场馆的完美转换，还用带有中国烙印的服务向世界展示了中国不断提升的软

实力，让所有与会嘉宾铭记这次中国之旅。

## 把“北京服务”带向全国

G20杭州峰会是今年中国最重要的主场外交，也是中国近年来主办的级别最高、规模最大、接待元首最多、影响最深远的大型国事活动。距离G20杭州峰会已过去3个多月，峰会期间中国呈现给世界的中国特色、大国风范依然让人记忆犹新，很少有人知道，在这场盛事的背后，有一支来自北京的主会场服务保障团队。

2015年，具有多年丰富会展经验的北辰会展集团被指定为此次峰会的主会场服务商，他们走出北京支援杭州。从2016年9月1日新闻中心启用至9月6日，以国家会议中心为主力的“北辰团队”成功接待了来自36个国家元首和国际组织负责人、1400位高官、4900位左右媒体人员，总参会人数共计6300人左右，为奥巴马、普京、奥朗德、默克尔、潘基文、拉加德等各国政要提供贵宾服务百余场次，为超10万人次提供不同规格的高品质用餐服务，赢得了广泛的赞誉。杭州萧山区委书记总结说：“聘请北辰管理团队是我们的英明决策！”

成绩的背后，是态度与责任。为了实现给36位领导人同时、同步提供咖啡服务，主会场茶歇服务经过150多次演练，进行了十余次人员调整；元首午宴个性化和细节化要求高、服务人员多，服务时间长达100分钟，经过70名服务员不断演练，超预期完成了中央领导提出的整齐划一、勿扰有序的总体要求；露天环境的空中花园餐前酒会，经过反复讨论和方案改进，采用摆放冰雕灯饰的方式，来实现最适宜的环境温度和氛围；厨师团队反复试验了3天，精细调整面粉和糖分的配比，严格把控面筋大小及蛋白质含量，最终制作出口感绝佳的面包。

据了解，这并非国家会议中心第一次京外“作战”，早在2013年国家会议中心就抽调得力干将远赴珠海，组成北辰会展输出管理的第一支团队管理运营当时尚未建成的珠海国际会展中心。目前，珠海国际会展中心正式运营两年多，成绩斐然，已成为中国会展新高地。



第39届国际标准化组织大会在国家会议中心召开，近700名中外代表参会

另外，在北辰会展的领导下，国家会议中心还派出管理团队对北京雁栖湖国际会议中心、宁夏国际会堂、南昌绿地国际博览中心、杭州国际博览中心等多个项目输出管理，将重大活动的接待经验复制。藉此，国家会议中心也将APEC、京交会、北京国际电影节、香山论坛以及G20杭州峰会等重大活动中体现的服务理念不断扩散，帮助各地会展中心取长补短，也让“北京服务”在全国变得响当当。

## 用“工匠精神”服务客户

国家会议中心开业七年来，取得了骄人的成绩：在开业第一年即开创了大型会展中心盈利的先河；顺利通过“国家级服务业标准化试点项目”考核，成为国内首家建立起国家级服务业标准的会展场馆；凭借优秀的服务、良好的口碑，夺得“首都旅游紫禁杯”和北京影响力“最具影响力十大企业”；餐饮创造了可以媲美五星酒店的餐饮品质和五星酒店难以企及的万人餐饮接待能力；展览场地出租率和平均单价更是荣膺2015年全国展馆中的双料冠军……

作为中国会展场馆的领跑者，国家会议中心的经营模式、服务标准一直被誉作为行业标杆。很多人都想知道国家会议中心成功的秘诀是什么？在总经理刘海莹看来，会展场馆要想持续发展，在激烈的竞争中立于不败之地，就要不断满足人们对会议、展览、住宿、餐饮等方面的需求。以客人需要的方式提供令其满意的服务，用工匠精神接待好每一场会

展活动。

对于每一场活动，国家会议中心都务求做到关注每一个细节、兼顾创新，保持场馆的持续竞争力。为了满足客人的各种餐饮需求，国家会议中心组织创建了“菜品研发工作室”，在菜品上不断推陈出新，推出了上百种创新菜品，让客人时刻保持新鲜感。国家会议中心还支持厨师专程去外地深入学习糖艺技术，将糖艺运用在了中西菜肴的装饰上。厨师团队还根据北京的季节特性，从熬糖的温度到糖类的配比入手，研究了一套适用于四季的制作方法，即便夏天高温湿热也不会使糖潮湿软化，冬天寒冷干燥也不会使糖返砂变脆。目前，糖艺作品达到1.2万余件，用糖数以吨计，“孔雀迎宾”、“二龙戏珠”、“天坛”、“南国风光”等作品，已成功用到孔子学院大会、APEC领导人会议周、第37届国际证监会年会等活动的宴会上，将中国文化栩栩如生地体现出来。

“精益求精，一以贯之”这八个字是刘海莹对工匠精神的诠释，他认为，新时代下“工匠精神”更多地在于汲取匠人的精益求精精神，增品种、提品质、创品牌。对于国家会议中心的员工来说，长年累月奋斗在会展服务的第一线，用自己的专注和付出一点点提高国家会议中心服务的品质，为会展活动提供可靠的保障，正是对工匠精神的最佳践行。未来，国家会议中心将持续提升服务质量，把精益求精的追求注入每个国人的血液中，让五洲来客不断感受到国家会议中心的工匠之美。