



莫世康主席考察调研川渝管道燃气公司

2010年7月13日至17日，莫世康主席在李欣副总裁、各公司董事长、总经理陪同下，先后考察调研绵竹中民燃气有限公司、绵竹汉旺天然气有限公司、盐亭中民燃气有限公司、重庆中民燃气有限公司。

莫主席一行深入到安装施工现场、客服中心、重点工程工地等考察调研，详细听取各公司的工作汇报，了解生产经营、灾后重建、重点工程建设和各项工作进展情况。莫主席非常关心一线员工的工作和生活，每到一地都与大家亲切交谈，倾听他们的意见和建议。

莫主席对近几年的工作和取得的成绩给予高度评价，肯定各公司管理层和全体员工在转变观念、规范管理、品牌建设等方面取得的成就。莫主席指出，中民燃气的发展离不开各公司管理层和广大员工的齐心协力与开拓进取，中民燃气发展壮大，更要服务于社会、服务于用户。他勉励大家巩固成绩，踏实工作，再创辉煌，与中民燃气共同发展进步，为用户供好气，服务好。

在重庆考察期间，莫主席还专程看望了退休在家治病的重庆中民老员工邱建洪，送去了慰问金和慰问品。

(北京中民燃气有限公司 企业管理部报道)

北京中民燃气有限公司开展半年度员工培训

2010年7月13日至15日，在北京中民培训教室，举办了总部半年度培训暨新员工入职培训。

在为期3天的培训中先后由企业管理部副经理陈霆、西安中民公司总助单勇、审计总监樊京平、财务总监彭雄文、投资银行部副经理秦蓓晶、综合管理部高级经理董欣等人分别作了相关的业务介绍和专题培训。

7月15日下午培训结束时，北京中民常务副总裁李育书给新入职员工和年轻员工提出了几点希望：一是努力、尽快融入到中民文化中去，深层次理解企业文化；二是珍惜中民这个良好的发展平台，年轻人只要有能力，中民会一贯执行‘不拘

龙腾公司统一川渝公司燃气工程工作会议在四川绵竹召开

2010年9月16日，北京总部在四川省绵竹市组织召开了龙腾公司统一川渝公司燃气工程工作会议。李育书常务副总裁、李欣副总裁出席会议，川渝两地绵竹中民、重庆中民、盐亭中民、绵竹龙腾各项目公司董事长、总经理、分管工程技术副总经理、财务总监和北京总部有关部门人员参加会议。会议的主要内容是贯彻落实《龙腾公司统一川渝公司燃气工程安装实施方案》。

会议学习传达了北京总部关于龙腾公司统一川渝公司燃气工程安装的实施方案。针对川渝两地项目公司的具体情况，为了充分发挥集团人、财、物的资源优势，提高安装质量、规范安装标准、防范法律风险、规范管理行为、有效地保障投资者的利益，北京总部决定川渝两地中民、绵竹汉旺、重庆中民、盐亭中民燃气工程由龙腾公司统一实施，其范围是市政集输管网、庭院管网、户内管道等燃气工程，维修、抢险和局部户内改造等由各项目公司实施。《龙腾公司统一川渝公司燃气工程安装实施方案》就机构组成、实施方法、材料采购、设施设备、组织管理、薪酬管理、进度计划作了具体的计划安排。

会议要求各公司要认真组织学习实施方案，按进度计划安排实施，特别是要做好调研摸底、人员分流、材料盘点、业务交接等工作。管理层要高度重视、坚决执行、积极推进、协调配合，把此项工作作为近期一项重要工作来抓。会议特别对实施过程中人员分流、合同管理及材料采购提出了具体要求。

(北京中民燃气有限公司 企业管理部报道)

为加强项目公司日常运营管理，提升“中民燃气”整体形象、统一服务标准，使客户服务管理逐步实现规范化、标准化，北京中民燃气有限公司企业管理部于2010年8月18日至20日在四川绵竹举办了《管道公司客户服务管理手册》的培训。来自绵竹中民、绵竹汉旺、重庆中民、盐亭中民、西安中民、富平中民公司分管客户服务工作的主管领导、客服部经理和客服部业务骨干等二十多人参加了本次培训。

北京总部企业管理部副经理陈霆、四川富锐思管理顾问有限公司总经理夏勇、重庆市潼南县安全生产监督管理局工程师徐岗、绵竹中民客户服务部经理李春雪分别从企业文化建设、经营理念、客户服务管理手册等方面内容做了专题宣讲。培训期间，与会人员考察了绵竹中民客户服务厅的工作，进行充分的交流、学习和沟通，普遍认为此次培训针对性强，促进客户服务工作理念进一步提升，并能看到存在的差距，具有很强的实践工作指导作用。

北京中民李欣副总裁在培训会中指出：要重视这项工作，各个项目公司参训人员要将培训的精神、内容带回去，做好宣贯带头人，对照《管道公司客户服务管理手册》检查我们自己的客服大厅、服务水平，制定出贯彻实施计划。总部企业管理部要掌握动态，及时给予指导和检查。

(北京中民燃气有限公司 企业管理部报道)



北京中民燃气有限公司开展《管道公司客户服务管理手册》培训

一格降人才’的人才政策；三要切合实际地做好自己的职业规划、人生规划，年轻人在与同学、朋友对比时，不要忘记比比自己的主客观条件；四要养成适应环境、遵守纪律的习惯，就像出差到不同地方，只能你去适应当地的饭菜和气候，它不会因为你的到来而改变什么，一旦养成很快适应环境、自觉遵守纪律的习惯将受益匪浅；五要学会团队协作，学会与他人沟通，就像世界杯踢足球，一个明星再厉害如果没有大家的分工配合，最终要输掉比赛，而与他人沟通的能力往往决定团队协作的水平；希望大家要敬业、要专业、要勤于动手。

最后，参加培训的员工一起观看了中民控股年度大会录像。

(北京中民燃气有限公司 综合管理部报道)

关于管道燃气公司客户服务管理的几点思考

■陈洁

秋夏交替时节，在美丽的绵竹，中民公司总部组织川、陕、渝三地管道燃气公司的客户服务管理人员及部分客户服务人员就《管道燃气客户服务管理手册》进行了宣贯培训，此举十分及时和必要，培训十分成功，实是难能可贵。几天的学习，收获良多，感触颇深。以下是我个人对管道燃气公司客户服务管理的几点思考，观点难免有失偏颇。

一、管道燃气公司客户服务管理的现状及问题

众所周知，管道燃气行业起于上世纪八十年代至九十年代初，在经济转型时期，很多城市燃气供应单位是纳入事业单位编制管理，九十年代末期，逐步过渡到国有性质的企业管理模式，本世纪开始，允许其他资本进入该行业后，很多企业进行了改制，多元化的产权结构形式给燃气供应行业带来了飞速发展，引入了竞争机制后的燃气行业开始逐渐重视起企业的客户服务工作了，该行业的发展历程和行业特点决定了该行业的客户服务管理理念落后，客户服务管理体系建设滞后，客户服务水平低下。

随着市场经济体制的不断发展和完善，行业市场竞争压力加剧，新的企业集团不断加入燃气企业，将一些现代企业管理制度逐步引入，很多燃气企业开始十分重视客户服务管理工作并从中获得了很好的经济效益和社会效益。中民燃气旗下的几家管道燃气公司绝大部分都经历了上述的发展历程，无论是客户服务管理理念还是客户服务管理体系建设都还相当滞后，与中民集团的品牌建设和企业发展愿景格格不入，还有相当大的改进和提高空间。

如何改变客户服务管理的现状和破解项目公司存在的现实问题，值得我们业者特别是管理人员思考和探讨。

二、从上至下摒弃不正确的客户服务理念，树立正确的客户服务理念

一些貌似合理却十分不正确的服务理念长期植根于企

业的管理人员和从业者的头脑里，已经固化和沉积。比如说，有些人认为我们管道燃气行业一旦管网建成，其市场和客户就不愁了，服务的优劣对用户发展没有多大直接关系；还有人认为，只要给用户供好气，不出事故安全用气就行了，投入客户服务就是增加企业投入和负担，意义不大；诸如此类很多看似有些道理的错误观念根深蒂固，新的正确的客户服务理念是基本上不能在其头脑里确立。本人以为可以从以下三个方面有所作为：

1. 大力开展诸如客户服务管理理念、体系建设、方法等方面的培训和宣传；

2. 从项目公司考核体制和制度设置上作出一些调整或补充，且也应该是上行下效；

3. 项目公司借客户服务大厅和客户服务系统建设之机，提升企业硬件和软件建设质量，同时提升企业管理水平和员工技术技能和服务水平。

注：现代企业客户服务管理的先进理念：

★天然气消费者实际上是在消费公司提供的服务；

★服务是可以创造利润、赢得市场的；

★提供超值的优质服务才能提高客户的忠诚度；

★客户服务管理的核心理念是企业全部的经营管理都要从满足客户的需要出发，以提供满足客户需要的产品或服务作为企业的义务，以客户满意作为企业经营的目的；

★企业之间发展的差距会在很大程度上体现在客户服务体系的建设和运转质量上；

★具有品牌特性的客户服务体系为企业创造无形资产和有形收入。

三、高标准搞好客户服务管理体系建设

解决了企业服务管理理念的问题，接下来的工作就是着手建立一套完善的适合企业的客户服务管理体系。其基本步骤：

1. 结合项目公司实际确定客户服务的战略定位、客户服务管理的基本目标；

2. 构建客户服务组织体系；

3. 优化服务流程、制定服务标准、控制服务质量；

4. 客户反馈处理（投诉处理）系统的构建；

5. “规范性+创新性”设计、完善客户服务管理体系的制度、规范、文件；

6. 客户服务管理的保障系统；

7. 建立客户服务评价系统并定期检查。

四、将客户服务大厅的建设和客户服务管理系统建设相结合。

按总部统一要求和规划建设客户服务大厅，同时，在市场拓展、管网建设、企业管理、技术设备等方面的支持下建设实用的客户服务管理系统。为了方便广大用户，扩大市场占有率，提高公司经济效益和社会效益，引进先进企业服务理念，运用现代通信网络技术，建立现代燃气客户服务中心体系，为用户提供一个“无形的燃气营销服务窗口”。通过客户服务中心可以方便地为用户提供自动和人工服务，包括业务咨询、预约受理、开户登记/销户处理、抢修/报险受理、用气查询/清单传真、投诉受理、欠费催缴、客户回访与市场调查、安全用气专家热线等，真正实现“只要您一个电话，剩下的事情由我们来做”的服务承诺。

综上所述，客户服务管理是一项系统工程，搞好客户服务管理的核心问题就是如何建立和完善客户服务管理体系，并如何保证该体系融入公司经营管理工作得以良好运行。其首要保障前提就是要解决从上至下的意识或观念问题。项目公司应制定适合本公司的实施方案，充分利用现代信息科技等手段，创新措施，确保良好效果。

(作者系重庆中民燃气有限公司副总经理)

2010年8月17日至20日，在四川省绵竹市土门镇由北京中民燃气主办、绵竹中民燃气公司承办了《管道公司客户服务管理手册》培训会。本次培训让我们受益匪浅，从公司经营班子到客户服务部抄表员的心灵都深受触动，既理解了平凡的岗位也可以干出不平凡的业绩，更理解了细节决定成败的内涵，懂得了企业管理首先要从服务入手，要从一个笑容、一个亲切的问候乃至举手投足做起。

通过本次培训，我们对客服工作有了以下新的认识：

一、客户服务团队建设的重要性

“没有完美的个人，只有完美的团队”，员工个人的能力都是有限的，只有员工有机地结合在一起，充分发挥主观能动性，为着一个共同的目标前进，才能做得最好。客户服务工作也是这样，没有团队合作的精神，就很难达到一个理想的工作效果，只有通过集体的力量，充分发挥团队合作精神才能使客户服务工作做得更出色，完成得更优秀，日后绵竹中民燃气公司客户服务部将致力于“建设一流的团队，创造一流的效益”目标的实现。

二、公司客户服务管理人才、服务知识和技能欠缺

通过本次培训，比照《管道公司客户服务管理手册》规范、制度，公司经营班子倍感专业人才之缺乏。在下一阶段人才培训工作中，对现有客户服务员工进行管理人才的培养已提上日程，要求员工利用业余时间参加国家劳动和社会保障部认证的“客户服务管理师”学习。公司将强化培养员工操作技能，认真学习客户服务中当前最新实用知识和操作技术，将理论与实践相结合更好地投身于客户服务管理工作中。

三、在客户服务部全面推行普通话服务

推广普通话是社会主义精神文明建设、现代化服务的重要组成部分。客户服务大厅作为中民燃气服务大众的窗口，在广大员工中推广普通话，对提高自身的服务档次与水平、树立良好的行业形象、更好地为地方经济和社会发展服务有着重要的现实意义，在客户部加强普通话的学习推广已势在必行。绵竹中民公司以往在客户服务大厅的工作中已开展普通话服务，但普通话还不够标准，需继续培训和练习。

以下就李硕副总裁提出对《管道公司客户服务管理手册》宣贯工作和手册的补充完善，公司提出三点建议：

一、增加从事客户服务员工参加培训机会，采用多种方式宣贯管理手册。

北京中民总部组织本次培训会取得了良好的效果，今后建议

1. 中民总部多组织这样培训让更多基层员工参加，让更多员工参与到交流学习中来；

2. 组织员工到各项目公司现场参观学习，借鉴推广各管道项目公司在客户服务管理工作中先进经验；

3. 在所有管道公司中开展评选优秀客户服务标兵竞赛活动，请标兵到各管道公司进行现场培训，以现身说法去引导员工、激发员工争优的激情和动力。

二、建议增加“重大及突发事件处理”等内容，丰富管理手册的日常规范内容。

为学习、参考通信、银行业等客户服务大厅的先进管理经验，进一步贯彻安全管理制度，建议总部对《管道公司客户服务管理手册》的规范增加以下内容：

1. 增加“重大及突发事件处理”；此内容包括：停电或系统瘫痪、遇到不文明客户、遇客户生病等八个方面重大及突发事件应急处理预案；

2. 细化例会管理制度，有声有色开好客户服务厅晨会；

(一年之际在于春，一天之际在于晨。每日客户服务大厅的晨会是激励当班员工、创造良好气氛、提高团队的士气与合作精神最为有效手段，提高服务质量、改善服务态度应从每日晨会抓起。)

3. 建议增加维护岗位相关服务管理规范；

4. 建议增加客户管理员（俗称：抄表员）岗位相关服务管理规范；

5. 建议总部在客户管理手册中增加客户服务大厅门面装修示范图片。

三、建立健全内部培训师管理制度，充分利用中民集团有限的人力、资本等培训资源。

通过本次在绵竹举办管理手册培训会外请讲师、内部指派总部或基层员工进行授课相结合方式的尝试取得预期培训效果，我们认为长期、短期人才培养计划以及内部培训师管理制度建立健全是必要的。

公司经营班子非常重视培训后对《管道公司客户服务管理手册》的宣贯工作，以就宣贯工作做出以下安排：

1. 要求所有参会员工，写出书面的培训心得总结，交公司综合部；

2. 召开职工大会，传达管理手册培训会精神，在绵竹中民燃气公司员工中掀起争当服务明星，开展优质服务活动；

3. 制定“绵竹中民燃气公司客户服务部宣贯《管道公司客户服务管理手册》实施计划进度工作表”。

两天半培训时间很短，但印象却很深刻。此次培训使我明白客户服务的重要性。我们将向着“建设一流的团队，创造一流的效益”这一目标不断前进。

(作者系绵竹中民燃气有限公司客户服务部经理)

赴北京总部交流学习有感

■郭光荣

一个多月的交流学习结束了，我受益匪浅，感触颇深。首先感谢总部给了我这次到北京接受培训学习的机会，也感谢同事们在培训学习期间给予的帮助、支持和关心。

虽然我从事燃气工作有一些年头，但要静静地坐下来，认真地思考如何全方位规范地去管理一个公司，真的还是第一次。在和同事们的工作过程中，自己对公司经营管理有了更加清晰的认识，充实了自己薄弱点，增添了我对完成工作任务的勇气和信心。谋定而后动这句话，是我即将离开北京莫主席教导我的工作方法，把策略或计划制定后，再付诸实际行动，是作为一名优秀员工，一个合格的经营管理者必须具备的素质。在今后的工作中我将把这句话牢记心中，用它来指导我的工作。

通过一个月的锻炼，共参加了经营管理部工作例会两次，工作讨论会7次。还参加了内部组织的企业管理、工程项目管理、审计财务和LPG、投资银行及综合人事管理的培训。虽然短暂的时间我还消化不完这些知识，但却有了系统全面的认识，同时也感受到了总部这种严谨的工作作风，多角度、高起点地分析解决问题的思路，领略到了如何程序化、制度化地管理企业。体验到了在管理、工作、学习、生活中，中民文化的无处不在和它科学、亲民、凝聚的无形力量。

细节决定成败，我看到从领导、管理、生活的一些细节，领悟到了为什么北京中民在短短7年时间每年都有新的发展。比如工作例会部门准备材料充分，计划安排详细，领导对完成的工作有点评，计划的工作有指导意见。这样在工作中能力就得到了锻炼，管理水平也在潜移默化中得到了提升。又如办公区管理得整洁有序，对宿舍卫生、公共物资使用搞得不好的，通过公示的办法加以提醒，这样员工的综合素质和良好的生活习惯得到了培养。

时间短、感悟深，此次来京学习是我人生的一次升华。面临新的任务，新的挑战。我将忠于职守、勤勉工作、锐意进取，把已掌握的技能和培训中所学到的中民精神和科学的管理方法，运用到以后的工作实践中去，绝不会辜负总部领导和各部门同事的殷切希望。

(作者系绵竹中民燃气有限公司副总经理)

《管道公司客户服务管理手册》培训工作总结

■李春雷

站和內刊
精彩，更
现面向集
工征集稿
绍投稿的

及行业动
公司及附
动态、工
通知、重
社会媒介
、报道、
行业相关
规范规
设备推广
资信息、
股市动态

经验交流
才招聘、
晋升等政
才培训计
作情况、
总结等信
业文化建
流、理论

活及随笔
、绘画、
示；工作
：业余爱
流等。诗
或不限。

送至编辑
邮箱地址
-gas.com,
定稿件是

讯、小技
业余爱好
图片：50

抒情文
名：80元

验交流及
的论文：

大员工积
携手，为
建设添砖
们共同的

》编辑部

成功来源于团结协作

■ 彭天雄

2010年8月21日，我参加了公司组织的户外拓展训练。此次活动使公司各部门增进了彼此友谊、培养了竞争意识、提高了团队的活力和凝聚力。整个团队呈现出一派积极向上、团结友爱的景象。

这次拓展训练，我们每一个人都全身心的参与，因为每一个项目都需要大家的共同协作，我们相互信任、互相鼓励、互相配合穿越了“智力电网”，跨过了“合力天桥”，“携手并进”平衡木，完成了“滑草车团队接力赛”，所有团队成员一起开动脑筋、寻求创新、积极沟通，最终取得了胜利。此次拓展训练使我懂得了在一个团队中任何人都有自己的用武之地，关键是用其所长避其所短，同时任何时候都不要轻言放弃，要相信团队的力量。



这次拓展训练给了我许多启迪，团队精神、合作意识、创新思维、战胜自我等，这些都是我们做好工作的关键。在“有轨列车”项目中，团队成员因为起初没有进行主动沟通和很好的组织协调，整个过程吵吵闹闹，乱成一团，虽然最终勉强完成了任务，但是仍慢于其他团队。这个游戏给了我更多的思考，只有个人目标始终服从于整体目标，才能圆满的完成任务，从而实现自身的价值。拓展训练不但加强了团队间的凝聚力，更重要的是让自己更清楚地认识到自己的能力。这次拓展训练让我深刻的体会到了团队的力量是巨大的，成功属于团队的每一个成员，如果没有团队的每一个成员相互协作，共同努力，很多事情是难以完成的。

通过这次拓展，使我们团队的心走到了一起，使我明白了一个企业的成功需要我们大家的共同努力，我们都是企业中重要的一员。我们对企业都是有责任的，我们都需要发挥自己的聪明才智，为企业的成功尽一份力。

(作者系云南中民燃气有限公司员工)

曾经有位老师这样说过：“在沸水一般的工作环境中，每位员工都应把自己当做一颗咖啡豆，在热腾的翻腾中去吸收和改变，与沸水完全相融合，而不是执拗地所谓坚持自我，虽然不再是原有的形态，却可以散发出迷人香味，这种香浓的滋味才能令人愉悦。”

2010年8月18日至20日，我有幸参加了北京总部主办的《管道公司客户服务管理手册》培训，好比给刚发芽的树苗注入了阳光与水分，我的思想得到了充实，我发现我蜕变了！

李欣副总裁的讲话，让我知道了中民的文化核心是诚信、平等与和谐；陈霆经理的授课，让我理解到我们的企业使命是造福千家万户；各位老师传授给我们的经营理念和企业文化精神，都是一种自我超越的生活态度！

今天，我明白了，我们的微笑是人间最温暖的符号，给予比索取更容易得到快乐。关爱他人，善待自己，就要将心比心，设身处地为别人着想；想快乐的工作和生活，就应该先学会让他人快乐。当你激发了自己的活力后，潜能就开始释放，工作成绩也会随着工作态度的转变而转变。

今天，我明白了，真正的客户服务意味着格外出色地完成日常工作，超越用户的期望值，从而获得用户满意的微笑。我们向每位用户展现你最好的状

态，像关心你的亲人那样关心你的用户。只有做到一次性妥善处理问题，懂得聆听用户声音，以积极具有建设性的态度处理用户抱怨，在压力下表现自信，沟通清晰无误才是一名客服人员做好工作的标准。

这样的学习是一种自我的升华，在吸收与蜕变的过程中，无处不在的感动触动着我每一根神经。

悉心准备前期工作的领导；敬心工作、激情洋溢的讲师们；为集体荣誉团结协作的组员们；真诚的赞美、团队的力量；还有始终如一坚持满怀激情的我们……培训带给我们很多启示，很多东西值得我们去坚持：一份好心志，一颗上进的心；积极的态度，真诚的微笑；还有我们中民的经营理念，企业精神……

我终于明白了咖啡豆的寓意，改变不等于放弃，很多时候，我们都需要放下轻狂的自我，不要让快乐变得寂寞，你会发现，融合便是另一种洒脱。

感谢领导让我参加《管道公司客户服务管理手册》培训，在今后的工作中，我会做一颗快乐的咖啡豆，在沸水中成就自我，更满意他人。

(作者系绵竹中民燃气有限公司员工)

蜕变的咖啡豆

■ 许映雪

· 月 · 是 · 故 · 乡 · 明 ·

■ 王巧芬

临近中秋，商店里各种各样的月饼琳琅满目。然而，伴随着现代生活的方便快捷，总觉得还少了些东西。记得孩童时代，月饼都是自己家烧制的，口味没那么多，工序确很复杂，然而，精心烧制月饼的过程以及品尝亲手烤制月饼时的那份惬意，让我永远无法忘怀。

距中秋还有五、六天，大人们就开始忙活起来，左右邻居、亲朋好友相互邀约，选中一家院子大的人家，每户凑一背箩干叶，一堆干柴备用。被选中的人家先负责把干叶烧上，形成一个大大的火堆，以备做底火用，其他人家就忙着准备做月饼的材料。

各家先是将烧好的油放到土制的瓦罐中冷却后备用；把刚从地里收获的芝麻、黍子、花生清洗好后晾干备用；把自家积攒一年的土鸡蛋拿出来备用；主料面粉通常都是用当年刚收获的小麦打出的，还散发着淡淡的清香。一切准备好之后，大家就把准备好的材料抬到负责烧火的人家，排队等待烤制。轮到自家烤制前把面粉

用冷却了的香油加少许水、鸡蛋搅拌均匀待用，待烤制时再把搅拌均匀的面粉摊成饼状，把摊好的面饼放锅里煎，先在铁锅底部刷上厚厚的一层香油，把面饼均匀的放到铁锅里后，再把准备好的芝麻、黍子、花生均匀的撒在面饼上，然后用刷子刷上蛋清，再刷上香油后就可以放上盖子上火烤制了，底火每烤一个饼必须换一次，锅盖上还要烧上柴火，这样两面都能受火，烤出的月饼才能受热均匀、味道鲜美。普通的月饼经过2个小时的烤制就可以出炉了，但在中秋供奉的月饼就要有所讲究了，除了以上的工序外，还得在面饼入锅后，用收藏的勾头瓦片在上面盖上图案，图案根据各家喜好，可以选用花型的，也可以选用动物图案。最后放上更多的花生、核桃、芝麻、黍子后就可以入炉了。

空气里到处弥漫着月饼的香味，一群人团团围坐在火堆旁，好像在开篝火晚会，炉上的火苗照得每个人脸上红光焕发，经过一夏的劳碌，收获了满仓的累累硕果，大家这时都松懈下来，吹吹家常、谈谈趣事、拉拉亲情，格外兴奋，直到深夜大家都久久不愿散去，就连小孩子，困了宁愿靠在大人腿上打盹也不愿回家。

中秋到了，丰盛的晚餐之后，大家就开始忙着煮毛豆、炖板栗、炒花生、倒茶酒。待一轮明月冉冉升上天空，祭月用的月饼、毛豆等一切物品也就摆到了庭院里，一家人团团围坐，借着淡淡的月光，开始品味月饼的香甜、丰收的喜悦。这份惬意，虽然没有诗人笔下的浪漫，却也其乐无穷。

而今，生活的节奏加快了，品味过程的机会却少了，琳琅满目的月饼让我目不暇接，然而我却单恋家乡的月饼，禁不住感慨“月是故乡明，饼是故乡的甜呀！”。

(作者系云南中民燃气有限公司员工)

盛夏之时，难挡的暑热令人烦躁。我们在公司领导的带领下，在综合部的组织安排下，尽情地游玩了素有“京津后花园”之美誉的海滨城市——秦皇岛，一扫心中的焦躁与烦闷。此行使我们真切体验了自然资源与人工创意的完美结合，不仅有天然的舒适和流畅，更有人为的精致与独特。

秦皇岛南临渤海，北依燕山，依山傍水的天然条件造就了它的与众不同。纵观华夏五千年，多少风流人物在此抒发豪情壮志，如今，她依然是人们所钟爱的旅游、消夏胜地。我们的第一站就是南戴河的国际娱乐中心。道分两边，左边是荷园，是年长同事们流连忘返的地方，犹如到了一片浓缩的洪湖水，一个微型的白洋淀。莲叶接天、花团锦簇、纤尘不染、万紫千红，同事们纷纷留影，留住眼前这最美的极致景象。

年轻的同事们同样享受其中，在右边是人声鼎沸的游乐场。各种游乐设施令人眼花缭乱，本就是年轻同事们最爱，又是大家一齐行动，个个都是热情高涨。争先恐后地排起了“长龙”。大家在诸如摩天环车、海盗船、过山车之类的娱乐中体验着高空的惊险与刺激，不断地试探着自身的极限。

坐上空中缆车，直奔海边。在缆车上娱乐城中的景象尽收眼底：有温馨惬意的荷园景致，有惊险刺激的娱乐项目，观光车和小火车在人群和绿荫中穿梭前行，还有更为值得一试的滑沙、滑草。走下缆车，感觉到满腔的激情在涌动，眼前是海天相接的景象：沙软潮平，潮汐稳静；岸边的小船，随波起伏；天边的白浪，舞姿婀娜；阳光明媚、海风拂面。竖起一簇簇太阳伞把南戴河的海滨，点缀得色彩斑斓。同事们被眼前的景色所陶醉，或在海水中嬉戏，或在沙滩上享受阳光的沐浴，或将全身掩埋在细沙中，感受大海与土地的双重慰藉。城市的喧嚣和夏季的燥热一扫而光。

晚上，在美丽静谧的城市我们迎来了一月一度的生日会，大家品尝着丰美的螃蟹和皮皮虾，围着蜡烛蛋糕唱起了熟悉又温馨的生日祝歌。在大家的欢呼声和歌声中，充满了同仁间真心的祝愿、浓浓的情谊，在陌生的城市里，我们的生日会别有一番情致。

次日，我们游览了位于昌黎黄金海岸的沙雕大世界。迎面的一大肚弥勒佛沙雕犹如一座沙山，气势恢宏。乘着沙山

旁边的索道，横贯入海。一路上犹如置身大漠风情之中，各种沙雕美不胜收：海的女儿、美人鱼、中国龙、世博馆、老子、秦始皇、关公、土行孙等各色人物，或庄严肃穆、或温婉美丽、或滑稽可爱，让人不禁感叹沙雕艺术的极致。在海边是一座慈眉善目的双面观音沙雕，一面普度众生、一面静观大海。此时大家已经沉浸在各式各样的娱乐中：沙滩足球、排球、篮球、射箭、拔河、水上橡皮艇、高尔夫球、水上脚踏船，踩着细软的沙子，面朝大海，享受着难得的惬意和宁静。

午后，带着对秦皇岛的眷恋，我们踏上了归途。大家依然沉浸在此次出行的高兴之中，回味无穷……

(作者系北京中民燃气有限公司员工)

秦皇岛一日游

■ 于千姿

