



梦想启航——三叶今日(福建)酒店管理 2014 年度总结表彰大会通讯稿

2月7日下午，伴随着《大三叶之歌》的响起，三叶今日(福建)酒店管理公司(以下简称酒管公司)2014年度总结表彰大会在华侨大酒店5F多功能厅隆重举行。参加本次大会的有酒管公司领导、各成员酒店(分公司)人员以及2014年度先进个人、集体共480余人。

下午2:30，总结表彰大会正式开始。大会由公司人力资源总监杨立琴女士主持，全体管理人员在董事总经理黄清秀女士的带领下，集体作管理宣誓。公司常务副总经理黄传宝先生对公司一年的工作进行了总结，并对新一年的工作作了重要部署。2014年是酒管公司深化改革、优化机制、加快发展的实现各项工作再上新台阶的一年，也是公司面对复杂多变的市场形势、应对各种风险挑战、攻坚克难的一年。这一年，在集团公司的正确决策下，在各成员酒店(分公司)的共同努力下，公司全面贯彻董事局主席提出的“五种意识”，不断深化市场转型，认真落实年度、月度各项计划，取得了经济、社会效益双丰收。酒管公司初步建立起以行政

梦想启航 2015——记 2014 年度工作总结暨先进表彰大会

2月7日下午14:30，今日酒管公司在华酒5F多功能厅召开2014年度工作总结暨先进表彰大会，这是酒管公司各部室、南酒、华酒、金海岸华府、伊兰美管理架构整合后首次召开的一次年度盛会，标志着酒管公司深化改革、优化机制、加快发展、实现新跨越的历史性新篇章、新征程。此次大会来自各分店、分程共有480多人参加。大会共设六项议程：

- 第一项：**全体管理人员集体宣誓。首先，全体与会人员起立齐声高唱“大三叶”之歌，随后全体管理人员在酒管公司董事总经理黄清秀女士的领誓下向大会作宣誓。
- 第二项：**常务副总经理黄传宝先生作2014年度工作总结和2015年工作计划的报告。高总指出，2014年南酒、华酒均圆满完成集团下达的经营指标，尤其是两店餐饮部双双超额完成年度计划，为两店完成全年任务指标起到拉动作用。为了突破海鲜供货渠道单一的瓶颈，创建“华酒海鲜坊”，海鲜坊的成功运营，丰富了海鲜品种、凸显餐饮经营亮点，有效降低两店海鲜进货成本及菜肴成本、进一步提高餐饮竞争力。
- 第三项：**人力资源总监杨立琴女士宣读授予南酒营销部等11个部门(班组)为年度先进集体称号、授予陈进钦等25人为年度优秀管理者称号、授予吴海等66人为年度优秀员工称号、授予徐俐婷等9人为年度服务

海西股份举行 2014 年度 优秀表彰

为表彰先进，提升归属感，进一步激发员工的积极性、主动性与创造性，1月30日海西年终答谢晚会上对2014年度海西股份优秀团队和优秀员工进行表彰。

员工是企业的根基，优秀员工是企业的制胜法宝。在过去的2014年里，正是他们不懈的努力和无私奉献换来海西股份的不断成长。在公开公正公平的前提下，通过考核、投票等各种有效方式选出了传媒公司、财务部、物业中心、物流部等4个优秀团队，物流部现场调度黄耀虹、外联部副经理唐唐祥、设备部维修电工张锦章、人事主管黄婧、客服领班王海缘等28位优秀员工，其中财务部经理邹立琴、传媒公司总经理甘

人事部、财务部、采购部为核心的服务保障体系；以南酒和华酒为核心的业务板块直线制管理体系；以外烩配送、石狮金海岸华府、伊兰美、海鲜坊为新的经营增长点的辐射管理的新局面。

在高亢的万宝路进行曲中，9名服务明星、66名优秀个人、25名优秀管理者、11名先进集体代表一次上台，接受公司领导的颁奖及祝贺。谢伟燕、叶雅兰、吴招花、刘敏、周梦清、五位同志分别代表服务明星、优秀员工、优秀管理者作代表发言。现场气氛热烈、掌声接连不断。

颁奖仪式过后，酒管公司董事总经理黄清秀女士作了振奋人心的动员讲话。讲话中不断肯定与鼓励公司2014年所取得的喜人成绩，也对2015年工作提出了新的要求与希望。

本次总结表彰大会向公司领导及各成员酒店(分公司)充分展现了公司一年来的成绩和全体人员的努力成果，激励了大家精神与斗志，加深了大家继续认真学习工作的信念。酒管公司全体员工有信心、有能力，进一步解放思想、推陈创新，强化市场意识、专业意识、竞争意识和创新意识，在新的一年里扬帆启航，再创辉煌！（酒管公司行政人事部）



明星称号。**第四项：**由南酒、华酒店委会成员、酒管公司分管总监及领导分别为授表彰的服务明星、先进个人、先进集体颁奖。**第五项：**先进代表发言。分别由5位先进代表发言，各自叙述了其在岗位上认真履职、团结互助、优质服务等先进事迹，同时也充分体现了他们心怀企业的良好心态和努力学习、刻苦钻研业务的品质和作风。

第六项：三叶今日酒管公司董事总经理黄清秀女士作动员讲话。黄总表示今天的大会既是一个总结表彰会也是一个继往开来的动员会，总结表彰是为了大家更好地“躬自厚而薄责于人”，继往开来是为了“吸取精华，剔除糟粕”以崭新面貌开展2015年度的各项工作，2015，梦想启航！



担任、设备部副经理兰电子、招商部专员张慧玲等10位优秀员工代表上台集团评优。企业稳健发展离不开全体员工的辛勤付出，希望受表彰的优秀员工，戒骄戒躁，发挥模范作用，在今后的工作中再接再厉、争创佳绩。新的2015，希望海西股份全体员工以积极的心态迎接工作，共同努力为海西股份新跨越、新腾飞做有力的推动作用。（《海西石材》杂志 陈红梅）

“海西之夜年终答谢”晚会隆重举行，千人共享盛宴！

1月30日晚，由海西石材城主办的“海西之夜·年终答谢”晚会在海西石材城大理石精品市场一期内隆重举行。海西股份总经理、福建三叶集团董事局主席叶维新、海西高管团队周勇、陈添安、陈少健、叶乔钧等携领海西所有员工，及近千位海西商户、各界友人齐聚一堂，共享视听盛宴。

晚会伊始，海西股份总经理、福建三叶集团董事局主席叶维新上台致辞，回顾总结了“海西”在2014年所取得的成就，为所有支持海西的商户及各界友人送上由衷的感谢与祝福，同时承诺海西一定会为大家创造最好的平台，带来更多的财富。

随后，主要分管招商工作的海西股份副总经理叶乔钧代表公司上台致辞，对海西所有同事、及石材界、金融界朋友的光临表示感谢。作为刚刚学成归来、接触石材行业不久的“新人”，他在台上做了自我介绍，并虚心表示希望大家多向他提出建议，多多互相交流进步，携手共同繁荣海西。同时，他表示海西的“大”不单指规模之大，更重要的是服务范围之大，海西正在不断地完善

海西石材城人气爆棚，石材综合体引关注！

3月8日是第十五届厦门石材展的第3天，原本已将近尾声的展会也迎来了小高潮。据观察，这些客流大部份是前两日的“回头客”，这些客商经历了两天观展的走马观花之后，开始针对自身的需求以及印象深刻的项目逐一深入了解。海西石材城正是因此迎来了大量的回访客商。

今日上午，许多客商专程赶来海西石材城展位了解项目，在此前两天展览中，海西石材城就以其提出的“石材界CBD”的概念成为了众商驻足之地，在石材行业正处于“转型升级”之时，业内都是谋出路，而此次在厦门展中看到“石材界CBD”，不得不让他们产生一探究竟的想法。

海西石材城，是立足于石都官、水、石的产业核心圈，以2000亩占地崛起的综合体项目，耗资50亿巨资打造了“365天全年展会式交易平台以及多功能商业服务配套”，完美实现了“一站式交易中心、高水

厦门展停车难，水头石材人参展有高招！

第十五届厦门国际石材展进入第3天，水头石材人的参展热情依然不减，接驳车接客不暇，满载往返于“厦门石材展—五洲酒店—海西石材城”。

“接驳车”作为厦门石材展组委会与海西石材城联手打造的展会配套服务之一，该消息一经发布就获得水头石材人的追捧。回顾三日展期，接驳车以每日5辆车、4班次的往返频次及年均35人/辆的载客率，共完成了2100人的载客量。该数据不仅表明了本次接驳车为方便水头人参展做出的贡献，同时也为接引业界客商走进水头、对接石都资源付出了努力。当然，更重要的是，从接驳车座无虚席、往返繁忙的景象中我们可以感受到水头石材人积极走向世界的创业

泉州欢乐假期团拜会

泉州欢乐假期联合体2015年团拜会1月31日在泉州华侨大厦举行，邀请了全国各地旅游经销商共同来参加，气氛热闹、有抽奖活动，中奖率高达70%，另有员工风采展示等活动，南安中国旅行社和另外15



所有软硬件配套设施，争取为所有商户提供最好的金融服务，日后海西团队将把宣传海西作为工作的重中之重，把海西的知名度推广出去，增加海西的人流量，大家一起努力，明天会更好。

可喜的成绩与郑重的承诺，得到了所有员工、商户与友人的信任与支持。现场还宣布了小微企业城市商业合作社海西分社的正式成立，民生银行泉州分行副行长叶泽锋为合作社授牌，并同民生银行产业金融事业部总裁助理陈辉远分别为会长、副会长、秘书长颁发聘书。同时，晚会还举行了海西石材城2014年优秀团队和优秀员工颁奖仪式。

晚会上，精心准备的节目精彩纷呈，亮点层出不穷，海西石材城更为晚会精心设置了抽奖环节，将现场的气氛一次次推向了高潮。晚会所有嘉宾在美好温馨的氛围中，共话新年美好蓝图。（《海西石材》李雅芳李世钦）



准加工中心以及金融、商务、办公、酒店、娱乐等配套服务”，缔造了一座具备全新业态的综合性石材城。

如今，海西石材城亮相厦门石材展所赢得的关注，也充分说明其成为行业转型升级的风向标的意义。当然，此次海西石材城展位不单人气爆棚，招商也取得了骄人的成绩。许多外来客商在了解海西项目的核心价值后便现场签约，决定将其主打的新品种放在海西销售。在他们看来，“所谓的商机就是看准未来发展的契机，未来在哪里，商机就在哪里，石材业正处于转型升级的阶段，选择海西的“航母模式”

必定能让自己获得品牌与产品的双赢”。（海西传媒：曾庆旺）

精神，看到他们敢于展示自我的自信心以及紧跟时代步伐的格局观。

一位乘坐本次接驳车的石材人现场表示，“今年厦门石材展的前广场因施工无法停车，很多外来客商停车困难，但我们乘坐接驳车，既可以避免停车困难又可以跟同行交流，大家热热闹闹参展，实在是不同寻常的参展经历。”

事实上，这也是大部分乘坐接驳车的石材人共同的感受。而海西石材城作为本次接驳车服务的提供单位、立项的初衷正是“服务业界，推进发展”。海西石材城担负着水头石都最新最大的石材行业综合服务平台，是石都的新名片，“服务业界，推进发展”也是企业的初衷，不论是一站式的采购服务，还是高水准的加工服务，又或是商务、办公、金融、酒店、娱乐等等配套服务，都是为了推动产业升级，让水头石都更加繁荣。（海西传媒：曾庆旺）

家泉州规模较大的旅行社加入了欢乐假期联合体，“聚资源共享，创互利共赢”的原则，与联合体各家社进行线路开发切位等合作，特别3月30日晋江日本大阪首航后，联合体8家旅行社（我社是其中之一）进行了切位包机，在价格、利润上很有优势，整个联合体在市场上占有很多优势。（中旅旅网）

华酒工程节能降耗心得体会

华酒工程节能降耗心得体会提要：抓好供冷节能。保证制冷机组满负荷工作，合理利用低气温(如夜间)条件下经济运行节省能耗；保证所有制冷系统的设备保温层良好无损。

酒店的工程设备维修费用及能源消耗是酒店重要开支项目，国际上一般酒店用于能源消耗上的费用，约占总营业额的11%左右。工程设备的运行维护保养，能源消耗费用的节约，直接使成本降低，即纯利润增加。如何在保证服务质量的同时降低能耗、减少成本是工程部面临的重大难题。我们工程部在工作实践中科学地进行管理，证明降低能耗，降低成本是可以做到的。

抓好用电管理。充分发挥配电工的积极性，科学用电，合理运行，将酒店两路供电，两台变压器。合理调配两路供电的运行，在满足负荷供电的情况下，尽可能使用一台变压器，减少变压器本身的能耗。通常变压器在80%至90%时的负荷工作效率最高。如果一台变压器负荷不足50%时完全可以停用一台作为备用，这将大大节约电力。变压器满负荷工作效率最高，节能最好。

抓好供冷供热节能。保证制冷机组满负荷工作，合理利用低气温(如夜间)条件下经济运行节省能耗；保证所有制冷系统的设备保温层良好无损，减少能源浪费；定期清洗空调滤网，保持通风良好，提高交换效率；每年定期更换冷媒水，提高冷媒水交换效果。酒店的热水供应也是饭店能耗中的大项，据统计，热水耗能约占酒店总能源的17%左右。酒店热水的温度控制在最佳标准，出水点温度为四十几度最合适。冬季设定48度左右最理想。夏季生活热水温度可适当低一些，43度左右就可以了，看上去

星级品质传承，南安大酒店外烩公司开业啦！

南安大酒店为南安市首家四星级酒店，十多年来的经营在社会上铸就了极好的口碑；随着近两年来政府出台的“八大政策”制约酒店的经营前景，面临此局，酒店管理公司领导精准决策，筹备“外烩服务部”，今年6月初组建人员结构，29日晚在三叶综合楼举办“外烩服务”启动模拟演练，南酒“婚庆部”承办室外新颖的布置，集团领导及管理公司、两店管理人员莅临现场、气氛热烈，整场烘托出酒店以“转型、创新发展”的经营理念，全力为公司餐饮品牌拓展及全年经营突破做出铺垫。

成功的模拟演练锻造了坚实的基础，紧锣密鼓的“外烩服务”活动宣传全面铺开，今年“外烩服务”活动宣传全面铺开，同时也证实了“新的一年无难事只怕有心人”。（南酒行政人事部）

步步领“鲜”、自拿“煮”意——华酒海鲜坊 2月1日试营业啦！

华侨大酒店开业20年来，始终坚持优质服务，致力于打造雄厚的人才队伍，凭借自身实力，一直广受宾客的好评。借此天时地利的大好良机，酒店管理公司领导精准分析市场，决定倾情打造“华酒海鲜坊”。在全体人员齐心协力的合作下，经过一个多月的筹备，圆满完成此项巨作。2月1日上午，酒店管理公司、两店管理人员汇聚华酒海鲜坊，火热开启“试营业”模式。现场人气沸腾，充分体现宾客对华酒品牌的信赖以及对华酒服务质量的认可，同时也彰显全体人员将全力以赴做好宣传推广工作以争创新效益的决心。

华酒海鲜坊步步领“鲜”，自拿“煮”意，现场烹制，让顾客感受到别样用餐新体验，享

水温只降几下度，但节约的能耗很明显。为了防止热量的浪费，安装了自动温控调节器来控制水温，这样还提高了工作效率。

不断采用新的节能技术，中央空调系统是酒店第一耗电设备，对酒店空调冷冻泵，设计安装了变频系统，通过运行工的对室外气温和客情的分析控制了水泵电机的转速，解决水泵的节能问题。可节省电能20%至30%。此套控制系统还减少了设备在启动时电流过大对设备的磨损，使设备寿命也得到提高。

抓好设备的日常维修和计划检修。及时维修也能减少损失。俗话说“小洞不补，大洞吃苦”，所以工程部员工做到了严格执行岗位职责，发现问题及时修理，使酒店设备时刻处于良好状态时。

工程部的主要职责就是加强设备的维修、保养，使其保持良好的状态。过去工作的程序是对讲机报修，工程部被报修部门牵着鼻子走，有时报了也不及时修，部门间常发生扯皮现象。有时为了抢修，部门例行计划维修不能实施，导致设备损耗较大，降低使用效率，并且维修费用增加。一般来说保养维修与损耗成反比关系。因此，工程部根据及时改变工作方向，报修部门的报修必须经过工程部助理统一安排，以保证工程部的计划保养得以实施，坚持了一段时间，临时故障就明显减少。

工程部不单纯是费用中心，同时也是利润中心，必须充分发挥工程部的职能作用，在运行中节能，维修中节约，才能出效益。（华酒工程部）

日“外烩服务”在洪梅镇首战告捷，赢得客户的高度好评，闰九月十五日续定南酒“外烩服务”共计10席；11月28日首场美林黄府13席的婚宴；11月29日美林庄顶15席的回亲宴；12月9日梅亭15席佛生日宴会；12月12日市区名都城的陈府添丁10席宴会；新年元旦“晋江高尔夫球”俱乐部联谊赛举办的13席宴会；元月2—4日美林珠洲黄府高端佛生日宴33席，圆满接待深得主人的高度评价，已意向正月期间再次请“外烩服务部”承办婚宴；元月23日承办了水头高时物流尾宴宴近50席；一场场优质的“外烩服务”就是最好的宣传广告，以及广受好评的菜品促进口碑宣传，增进了外烩服务人员的信心，全员不负重托，全力以赴，开拓市场，续写篇章！承接“外烩服务”的喜悦捷报频传，新年的美好愿景奏响新乐章，同时也证实了“世上无难事只怕有心人”。（南酒行政人事部）

受自主选购新乐趣。以顾客的需求为导向，将生鲜超市与传统餐饮相结合，倡导“时尚、健康”的理念，营造“惬意、温馨”的氛围，用心给顾客带去生鲜美味、让顾客感受新鲜每一天。华酒海鲜坊销售各种海鲜、酒水饮料，可直接带回家，也可在华酒中餐厅享用，努力为顾客提供如家体验。先自选生鲜，再商定做法，根据顾客的口味需求，做出想要的美味，让众口不再难调！

即日起至2月28日，华酒海鲜坊隆重推出“扫一扫·领好礼”、“买海鲜·享特惠”、“任意消费·免费送”、“生鲜自购·赢豪礼”的感恩回馈九重奏，送得开心任性，吃得尽兴洒脱，以此感谢众多新老顾客的支持与厚爱。同时坚信在全体员工的不懈努力下，华酒海鲜坊将不负众望，同餐饮经营携手并进，共创餐饮业绩新辉煌！（南酒营销部：谢伟燕）

我们在成长

从我走出校园那一刻我就明白自己即将是步入工作岗位踏入社会的人了，这是否就称之为“社会人士”，就算如此我还是不会忘记学校的宗旨“德高为先会做人，技能为本会做事”。说实话，在学校只能充实我的思想。知识方面还是有点欠缺，在校两年来我记得老师说过最记忆深刻的几句话是“从‘践行的结束到’‘实习开始’，让我再次选择回到南安大酒店是因为我已经熟悉了这里的人、环境、工作流程和事项，对每个人来说第一次都是最难忘的，而这里

感谢您.....最可爱的员工！

春节是中国民间最隆重最富有特色的传统节日，也是最热闹的一个古老节日，时至，各地张灯结彩，一片喜庆气氛！在这阖家欢乐、互视平安吉祥的日子，由于酒店服务工作的特殊性，我们的员工都不得不放弃与亲人团聚的机会……正是因为“别人忙过年，我们过年忙”的信念把我们的员工一个个留在了工作岗位上。在我们心里，这就是“职责所在”。

最可爱的“人”，华酒因有您的付出而繁荣，华酒因有您的坚守而昌盛！您的敬业爱岗和无私奉献精神将被永远烙印在福建三叶集团—华侨大酒店的发展历程上。为保

保安·泪花

眼泪，是人类情感的符号。有开心的，有伤心的，也有烦闷的。但是对于身着保安制服的保安员来说，他们的眼泪大多数是苦涩的。俗话说，男儿有泪不轻弹，所以，保安员的眼泪只能在他们心里。

保安员在执勤中，难免会遇到一些出言不逊、动手动脚之人。而保安员要做到打不还手，骂不还口，心里必定要承受一些委屈和泪水，此时他们在赢得人民群众称赞的同时，心里流的是无畏的泪。（南酒保安部：万红永）

总机班的姑娘们

在工作中，无论遇到任何困难，这个娘子军的小团队都能团结合作，完成好每一项服务任务。比如，在工作中经常会碰到内线或外线的查询电话，有时在电脑里查不到，旁边的人就会主动打电话至114帮助查询，还有的人抱着一本黄页逐页查找。作为南安华侨大酒店的一员，总机班的每一位姑娘们在自己的岗位上默默而辛勤地工作着。年复一年、日复一日地用她们甜美的声音，用一棵真诚的树，接待着来自五湖四海的宾客。（南酒客房部林一兰）

今年1月份起总机室从封闭的一楼转到了可以看到阳光、绿树且视线开阔的十楼工作室，这些小小的变化让总机班的姑娘们快乐着，并通过声音把快乐传递给客人。举个例子，有客人打来电话问路：“你们酒店地址是什么？”热情且字正腔圆地回答：“我们酒店的地址是：南安市新华街139号。在中山街直走遇转盘往左拐，转盘那里有一家肯德基。”“肯德基？不知道。”想方设法地问：“您知道成功大酒店吗？”“不知道。”（这就信了！）便更加温柔地问：“您知道成功大酒店吗？”“不知道。”（快翻白眼儿了！）继续用甜美的声音小心翼翼地说：“没关系，没关系。您实在找不着就打一辆出租汽车，司机师傅一定可以帮您送到。或者您乘坐公交车1路、3路、8路、19路……在中旅店下车就到了，谢谢！”

是我从学校出来的第一份工作。这里有很多很多开心、难忘的回忆。我没有理由不回来，现在想想实习期间我经历了大大小小的第一次，是三叶集团实现了我在校学习职场人士转变的机会。

刚到三叶集团的时候集团多数是把我们当学生看待，所以酒店的领导对我们也是照顾有加，而对我们来讲迈出的第一步走的特别艰难，俗话说“不经历风雨怎能见彩虹”只要过了最艰难的那段路，接下来的路就会更好过、更平坦了，对于我们来说人生才刚刚起步，而以后面临的困难一定会更多、更多。而我们能够做的只有克服、战胜它。只有越战越勇我们才能在社会上立足，我相信在南安大酒店实习期间学到的都将成为我人生中的一笔重要的资本。让我在以后走的路能够更直。如果你没办法让社会为你改变，那你只能做到你为社会改变。

证酒店的正常运营和优质的服务，全体员工上下人心凝聚，不计得失、默默付出……朴实的“华酒人”！

坚守岗位的员工，你们将歇息遗忘！
坚守岗位的员工，你们把小家淡化！
坚守岗位的员工，你们在劳动中寻找创造美好的未来！

春回大地，万象更新。2015年是意气昂扬，继往开来的一年，我们肩负着三叶集团的重任，面临着新的挑战和挑战，任重而道远。让我们团结一致，迎难而上，加快繁荣，全面贯彻酒管公司的工作部署，深入弘扬“华酒人”的精神，为把华酒建设成为品质卓越的酒店而努力奋斗！（华酒行政人事部）

有一些不配合的员工，有时会受到一些员工的理想。保安员在默默忍受的同时，也得到了广大员工的尊重，这时他们流出的却是纯洁而高尚的泪花。

保安工作也会遇到家人的不理解 and 反对，有时还会遇到一些比较挑剔的客人，这给保安员的执勤带来很大难度。而他们耐心地工作，以实际行动取得家人的理解和客人的赞同，这时他们流出的是无怨无悔的泪花。保安员虽然在工作中有许多泪花，但是只要他们一如既往，尽职尽责干好工作，我相信保安员的前途一定会更加美好。（南酒保安部：万红永）

总机班的姑娘们

在工作中，无论遇到任何困难，这个娘子军的小团队都能团结合作，完成好每一项服务任务。比如，在工作中经常会碰到内线或外线的查询电话，有时在电脑里查不到，旁边的人就会主动打电话至114帮助查询，还有的人抱着一本黄页逐页查找。作为南安华侨大酒店的一员，总机班的每一位姑娘们在自己的岗位上默默而辛勤地工作着。年复一年、日复一日地用她们甜美的声音，用一棵真诚的树，接待着来自五湖四海的宾客。（南酒客房部林一兰）

今年1月份起总机室从封闭的一楼转到了可以看到阳光、绿树且视线开阔的十楼工作室，这些小小的变化让总机班的姑娘们快乐着，并通过声音把快乐传递给客人。举个例子，有客人打来电话问路：“你们酒店地址是什么？”热情且字正腔圆地回答：“我们酒店的地址是：南安市新华街139号。在中山街直走遇转盘往左拐，转盘那里有一家肯德基。”“肯德基？不知道。”想方设法地问：“您知道成功大酒店吗？”“不知道。”（这就信了！）便更加温柔地问：“您知道成功大酒店吗？”“不知道。”（快翻白眼儿了！）继续用甜美的声音小心翼翼地说：“没关系，没关系。您实在找不着就打一辆出租汽车，司机师傅一定可以帮您送到。或者您乘坐公交车1路、3路、8路、19路……在中旅店下车就到了，谢谢！”

