

用特色服务吸引中国游客：

“韩国顶级饭店为韩中交流做应有的贡献”

——访首尔华克山庄总经理裴仙璟



裴仙璟总经理

今年是首尔华克山庄50华诞。华克山庄在韩国的近代史上有着极其重要一笔；它与韩国的成长同步，特别在韩国旅游业的发展史上留下了辉煌的印记。

1961年，韩国政府以发展经济为目标振兴旅游产业，并大力支持华克山庄的建设。有了这样的背景，当时韩国的超豪华饭店华克山庄就成为韩国旅游业发展的典范。华克山庄开业以来，先后接待过韩国前总统朴正熙、金大中等有影响力的人物。

华克山庄又是韩中建交的见证者；在此举行过1991年朝韩会谈、朝韩离散家属相逢等“和谐与合作、互惠共赢”的历史性活动。华克山庄的最纯正的韩国料理征服了参加2009年G20首脑会谈的各国元首挑剔的口味，掀起饮食文化的韩流；“华克山庄精彩节目-花的传说”更是作为传播韩流的经典深受中国客人的欢迎。2001年，最初韩流电视连续剧《情定大饭店》就在此处拍摄，华克山庄成为韩流鼻祖。

问：请您介绍一下华克山庄尤为突出的韩国料理和婚庆策划？

裴仙璟：一家饭店里能有如此多的餐厅，恐怕在世界范围内也不多见。特别是在韩国，国际化的口号下大部分高档饭店重点发展西洋料理，韩国料理基本关闭的时候，我们华克山庄现在还有两家韩餐厅，其中一家正宗宫廷韩式的“温达”馆和碳烤排骨店“明月馆”，长期保持着蝉联冠军的殊荣。

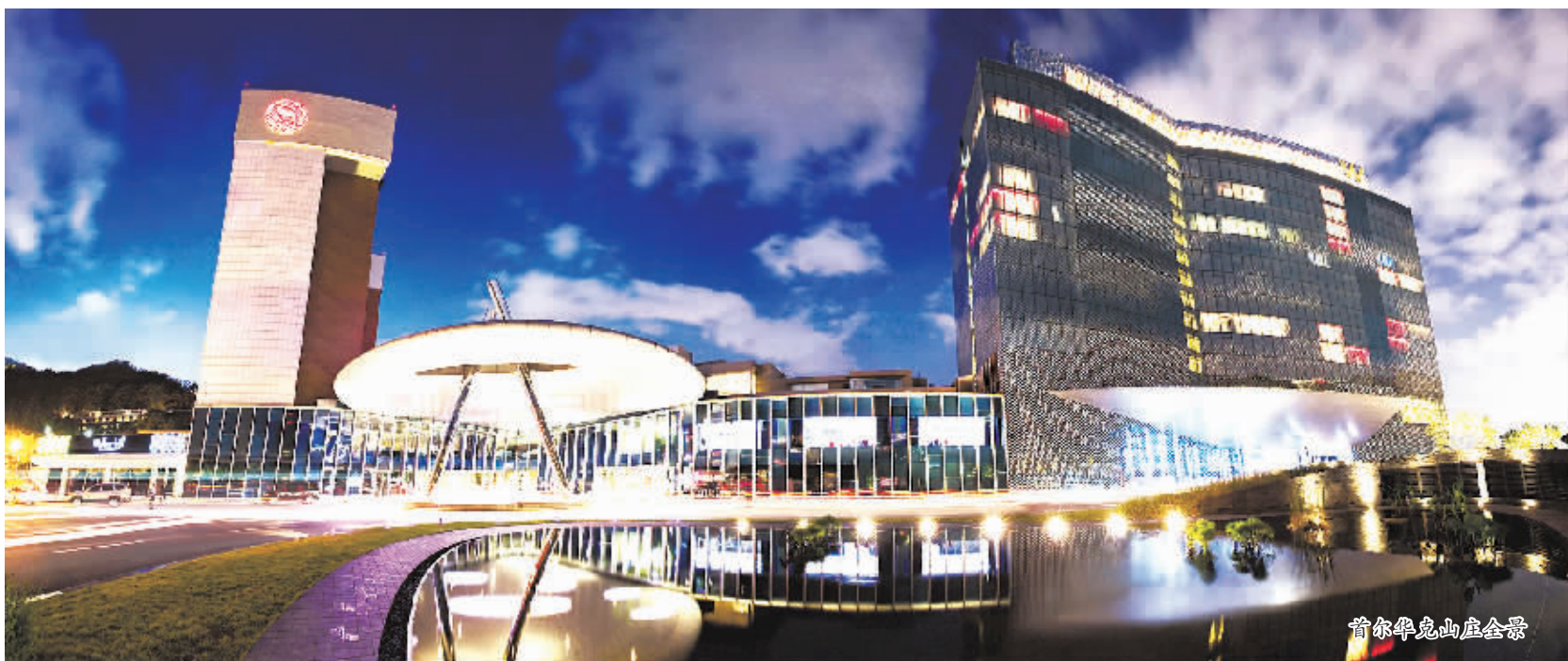
2012年，来参加世界峰会的约旦国王非常喜欢韩餐，回国时特意买了排骨和韩国泡菜打包，一时传为佳话。除了餐厅，饭店还有饭店业中第一所泡菜研究所和R&D中心，为韩食的世界化做贡献。华克山庄备有丰富的设施；其中，拥有14座宴会厅的会展中心，最具代表性；国际会议、婚庆等活动可以满足不同规模需求者的多种选择。

问：作为华克山庄历史上第一位女性总经理、SK集团和饭店中首任女性总经理，您成为“首任”有何感想？

裴仙璟：能成为韩国屈指可数的大财团SK集团和世界级饭店华克山庄的价值加在一起，在各个领域保持第一的企业首任女带头人，感到无比荣幸。作为拥有50年、半个世纪历史的饭店总经理，自豪与责任同在。

二十一世纪，会有更多女性CEO出现。在中国有很多出色的女性CEO，韩国也终于诞生了首位女总统。本人与朴槿惠总统是大学校友，正式场合上也见过并相互谈论作为女性领导者的苦衷。女性领导者成功并不容易，但是女性特有的细腻与感性在事情判断和疏通上会发挥个性化的能量。

作为做好充分准备的领跑者，我想当一名能给所有员工传递幸福、自尊心的领导者。我也是一名上班族妈



首尔华克山庄会景

妈，想创造一个女性感到幸福的工作环境，多培养女性CEO。

问：听说您不仅能讲汉语，对中国文化也深有造诣。

裴仙璟：上小学的时候，父亲常跟我说中国将迎来新的发展时代。现在回想起来，父亲当时能有如此远见与眼光令人敬佩。受到父亲的影响，我从小开始学习汉语，和中国人广泛交流。当然，对中国文化也深度了解，学汉语也下了一番工夫。不过，现在水平只不过是见了中国朋友能寒暄几句，即便如此，也很欣慰。将来我将继续努力，使汉语水平更上一层楼，达到能够用中国语和中国朋友深层沟通的境界。

问：华克山庄好像中国客人很多，对他们是否有提供特色服务？

裴仙璟：中国的极大发展潜力使中国市场理所当然地受到世界瞩目。去年，到韩国旅游的中国游客

创历史最高纪录，喜来登华克山庄加强了对中国客人的服务。华克山庄对于包括贵宾在内的中国客人开辟特色服务来吸引；根据饭店特点，首先在服务上实行个性化；逢年过节，饭店内会增设中国人喜欢的色彩与装饰品；比如，房卡套、餐厅菜单采用中国人喜欢的金黄色或红色，上面嵌上龙的图案、标上中文，方便了中国人。

大部分的餐厅里配备5种中国传统茶艺，尽可能地接近中国人的风俗。饭店内掀起学习汉语热也有几年的时间了。现在，中国顾客在持续增长中，他们对饭店的满意度也很高。华克山庄并不满足已有的成绩，更加深入了解中国客人的需求和中国市场，对中国重要宾客实行一站式特色服务，吸引政府MICE，开发医疗观光商品等多种营销。

问：华克山庄是SK的子公司，SK在中国市场享有影响力，华克山庄这方面做得如何？

裴仙璟：SK从1992年韩中建交开始，一直开展中国业务。华克山庄也借助SK得到很大发展，中国北京的SK大厦里专门设立了华克山庄的中国办事处。SK作为韩国的代表企业，通讯、能源、纤维、流通等方面进行业务，社会活动也非常活跃。华克山庄发挥料理方面的独特优势开展才艺捐赠等活动。成为一个好企业挣钱固然必要，但更要做一个有益于社会的企业。

不要光考虑在中国市场挣钱，更要想到向更多地中国人传授韩国料理等韩国的东西，让他们更好了解韩国。

问：走过50年历程的华克山庄今后的目标是什么，请您简单地谈一下。

裴仙璟：回想起50年来的风风雨雨真是感慨万分。50年，留给我们的幸福的回忆与辉煌的记忆。全球化时代，旅游更将活跃；作为饭店，豪华之前更要舒适，让客人感到有到家的感觉。华克山庄将成为给客人留下幸福记忆的全方位目的地。发挥所积累的丰富经验，发展成为世界MICE活动中心。用更丰富的服务、更细心的关怀、更方便的会议设施成为全世界有识之士汇聚、沟通的场所。平时工作生活中遇到不顺心的时候，读几句《论语》得到豁达。不仅获得智慧，心理上的帮助也不少。其中我最喜欢的句子是“与朋友交而不信乎”。此意就是越是亲朋好友越要讲信义、礼仪。和近邻中国交流靠信赖与心灵的交流，成为中国志同道合的朋友。这需要一番努力，华克山庄能起到这种文化旅游外交的桥梁作用，就是我最大的心愿。（林权泽）

西安联通立体化服务渠道方便客户

“现如今，不仅足不出户就可以办理各种业务，而且可以随时随地联系到客服人员，实在是便捷方便。”联通老客户张先生在QQ上对西安联通的客服人员如是说。

从中国联通西安分公司获悉，为了在移动互联网时代适应客户消费、沟通习惯快速变化趋势，西安联通秉承“以客户为中心，用服务促发展”的服务理念，全面升级客服体系、全方位优化服务手段，搭建更立体化客服渠道，着力优化服务品质，造福社会民生。

在不断优化营业厅、10010热线、网上营业厅等现有传统客户服务渠道的基础上，西安联通对互联网服务渠道进行全面升级，根据广大客户的使用习惯，先后推出QQ客服、微博客服，同时开通西安联通总经理邮箱和西安联通网上投诉受理中心网址，极大的加快了客户诉求的响应回复速度。此外，为了方便客户对于玩转智能手机的实际需求，西安联通还开通了智能手机使用交流QQ群，并在营业厅每周开展“沃的下午茶”和“玩家俱乐部”等现场沙龙为客户介绍手机使用技巧并定期举办游戏现场竞技赛，以丰富的互动拉近了联通与客户之间的距离。

通过这些举措，西安联通2013年一季度较去年四季度客户投诉量下降21.4%，客户满意率上升了4.3%，较好的实现了为客户提供随时随地、响应迅速的多维护立体化的服务目标，让客户的移动互联网新生活更加快捷方便、丰富多彩多姿。（韩建安 刘瑾）

延安招商引资丰硕发展注入新活力

本报电（吴绍礼 李江峰 王锋）第十七届中国东西部经济与贸易洽谈会期间，延安市招商引资共签订合同项目189个，总投资1230.94亿元，其中第四届全球秦商大会签约项目46个，总投资409.8亿元。在签约项目方面，能源化工类项目投资总额达642多亿元，装备制造、农业、文化旅游、商贸服务、基础设施和地产开发等项目总投资588多亿元；单项签约首次突破200亿元，世界500强、外资企业投资延安，成为签约项目的一大亮点。项目的成功签约，为延安市经济社会持续稳定发展注入了新活力。

陕西商洛“西洽会”招商引资创新高

本报电（吴刚 何钢 何建强）在第十七届中国东西部经济与贸易洽谈会上，陕西商洛市以“历史长、生态美、区位好、资源多、潜力大”的发展优势，招商引资取得前所未有的丰硕成果，签约合同项目147个，引资额449.89亿元，均创历史新高，其中20亿元以上项目5个，10亿元以上项目24个，1亿元以上项目116个，涵盖工业、生态旅游、商贸流通、绿色食品等四大类产业。

为确保签约项目质量，商洛市共取消了不符合环境保护等要求的项目43个，而对注重循环发展、产业链延伸、资源综合利用、环境保护和产业结构调整有益的项目则全力提供保障。商洛市商南县与陕西宏润集团成功签约总投资22.5亿元的“秦岭泉茗”茶叶品牌整体开发项目合同，从此商洛市所有无公害茶叶都将以“秦岭泉茗”为品牌走向市场，这成为陕西省首个区域茶叶产业项目。

陕西洋县发展有机产业增加农民收入

陕西洋县围绕农民增收的目标大力发展有机产业，2011年11月洋县被国家认监委授予“国家有机产品认证示范创建县”称号以来，县域经济实力得到显著提升，去年农业总产值达到33亿元，较上年增长14.5%。农民人均纯收入达到

5755元，同比增长17.8%。

作为世界级珍禽——国宝朱鹮唯一的栖息地洋县，始终坚持“生态为先，环境为要”的发展理念，在国家认监委相关专家的指导下，编制了《有机产业发展规划》，成立了由县长任组长的有机产业发展领导小组，形成了有机生产服务体系，制定了《有机产业园区招商引资优惠政策》。该县还对有机生产企业实行贴息贷款、项目支持、奖励补助、土地配置等优先扶持政策。同时依托中国农业大学、西北大、西北有机认证中心等开展技术培训与合作，普及有机产品标准和生产技术。目前，该县已建成有机示范基地16个，认证有机产品13大类55种8.17万亩。（王悲鸿 唐正鸿 陈永强）



岚皋民警为群众办实事

陕西安康市岚皋公安局推进全警下基层走访活动，立足辖区解决群众实际困难，紧密了与群众的关系。图为民警在一户农家现场办公。（黄东 覃涛文 王正勇摄影）

“秦岭最美是商洛”。在创建“全国卫生城市和园林城市”中，商洛市垃圾处理收费中心干部职工通过不懈努力，确保市容市貌干净整洁，商洛顺利通过“全国卫生城市”也有他们辛勤的付出和默默奉献。

商洛市垃圾处理收费中心担负着对城区范围内(含城乡结合部)产生建筑垃圾、生活垃圾、医疗废物等有关单位和个人的垃圾收运、清纳处理和费用征收的职责。据该中心主任陈琳介绍，为了落实市委、市政府打造“绿色现代、开放和谐、文明宜居”幸福新商洛的决策，中心充分利用“市民面对面”、“三问三送三解”、“书记讲党课”等方式多角度、多渠道做好宣传工作，获得了社会各界的理解与支持，为全市垃圾处理工作奠定了坚实基础，改善了城市环境质量，促进了经济和社会可持续发展。

尽管中心职工劳累繁忙，但他们乐于奉献爱心。当中心职工得知商州区板桥镇岱云山小学山区教学条件艰苦后，随即就自发组织为学生们送去书包、文具、跳绳等文体用具。中心办公室主任王艳说，如今这已成为常态，职工每人每年为师生们捐款100元、200元甚至更多，除每年数千元捐款外，还分批为学生送去衣物、学习用品和书籍，并在校留守老师们送上新衣棉被，以感谢他们忠于职守，默默奉献的崇高精神。中心负责人也挤出时间同职工一同前往，和孩子们一起交谈、玩游戏，给孩子们洗头、剪指甲、缝补衣服，让孩子们感受到温暖和真情。

闪锦波 吴绍礼 『秦岭最美是商洛』的默默守护者

宁波海事法院拍卖公告

一、宁波海事法院定于2013年5月28日下午14:30在浙江船舶交易市场（舟山市临城翁山路555号中国舟山大宗商品交易中心六楼西侧）公开拍卖“浙舟渔冷230”（又名“锦丰”）船壹艘。二、船名：“浙舟渔冷230”；船舶类型：冷藏运输船；船长：60.9米；宽：9.8米；深：4.6米；总吨位：895吨；净吨：444吨；主机数量：1；类型：柴油机；总功率：441千瓦；建造日期：1995年3月。船舶所有人：邵国裕、陈瑞岗。三、船舶现停泊在舟山马峙锚地。即日起本院接受咨询看样。有意参加竞拍者可携带有效证件向本院执行庭报名登记，交纳保证金30万元。四、报名截止日期：2013年5月27日下午16时。五、债权登记：与该船相关的债权，自本公告见报之日起30日内向本院进行债权登记，逾期视为自动放弃在本次拍卖船舶价款中受偿的权利。六、联系人：王洁 电话：0580—2323357 特此公告。

2013年4月22日

中华人民共和国宁波海事法院公告

(2013)甬海法台执恢字第9号 林军华、管微双：本院受理宁波海利达国际货运代理有限公司与台州蓝光电器有限公司、林军华海上货运代理合同纠纷执行一案，现依法向你公告送达本院(2013)甬海法台执恢字第9-1号民事裁定书，裁定如下：1.拍卖被执行人林军华所有的坐落于台州市路桥区螺洋藕池居望景湾别墅V16的房产；2.拍卖被执行人林军华、管微双共有的坐落于台州市路桥区路北街道腾达路半岛花园1幢2301室、2302室、2303室的办公用房。自公告之日起，经过3个月内来本院领取民事裁定书，逾期则视为送达，本裁定即发生法律效力。特此公告。 2013年4月23日

上海市嘉定区人民法院公告 韩玲玲：原告韩玲玲诉被告韩玲玲遗嘱继承纠纷一案，因你下落不明，依照《中华人民共和国民事诉讼法》第九十二条的规定，向你公告送达本院(2012)嘉民一(民)初字第5017号民事判决书，该判决书判决：被继承人钱翠玉名下的坐落于上海市嘉定区金园一路1518弄16号603室房屋归原告韩敏所有，自发出本公告之日起经过60日即视为送达。如不服本判决，可在判决书送达之日起15日内，向本院递交上诉状，并按对方当事人的人数提出副本，上诉于上海市第二中级人民法院。2013年4月8日 北京市西城区人民法院公告 王艳艳：本院受理原告邓惠兰、邓惠芳、王丽丽、王萍萍、王伶俐与你诉被告邓惠林、邓惠生遗嘱继承纠纷一案，现依法向你公告送达起诉状副本、追加原告通知书、证据材料、举证通知书、合议庭组成人员通知书及开庭传票。自发出公告之日起经过90日，即视为送达。举证的期限为公告送达期满后次日起30日内。本院于举证期满后第三日上午9时30分在本院南区1号楼（原宣武法院）第六号法庭开庭审理(遇法定节假日顺延)。2013年4月23日

宁波海事法院拍卖公告

本院根据船舶修理工舟山市龙山船厂有限公司的申请，依法拍卖“HENG YU”（恒裕）轮。现已成立“HENG YU”（恒裕）轮拍卖委员会并定于2013年5月30日上午10时在宁波市国际航运服务中心4楼2号会议室（宁波市江东区昌乐路266号）对该轮进行公开拍卖，现将拍卖船舶的有关事项公告如下： 1、船舶简况：该轮于1992年12月22日由ASTILLEROS ESPANOLES, SESTAO建成交付，船籍港为挪威卑尔根，船舶为油轮（现改建为散货轮），船舶总长264.50米，型宽42.50米，型深21米，总吨66742，净吨39993，船级DNV。 该船现停靠在浙江省舟山市六横镇武钢码头，展示时间截止至2013年5月28日。 2、报名时间：有意竞买者，可于2013年5月29日下午3时前携有效证件向拍卖委员会报名，并交纳1000万元买船保证金。 3、债权登记：凡与该船有关的债权人，应自公告之日起30日内，向本院申请债权登记。逾期视为放弃在本次拍卖船舶价款中受偿的权利。 联系人：陶灵榕 罗志顺 联系电话：0574-87888420、87880657 特此公告 2013年4月24日

公告栏 上海市惠民路530弄1号5室私房业主之一蔡纯芳、杨浦区平凉路13街坊根据《上海市国有土地上房屋征收与补偿实施细则》规定，由杨浦区人民政府于2012年9月8日作出杨府房征[2012]10号房屋征收决定书。你所有的房屋在此征收范围内。征收工作开始以来，你始终不和我们协商，也不提供你的联系方式，为保证政府征收工作按期完成，维护你的合法权益，在本公告登报后15日内，希望你委托亲友来征收基地办公室（地址星洲路458号）协商房屋征收补偿安置事宜。签约期已过，我们将根据《上海市国有土地上房屋征收与补偿实施细则》的有关规定报请杨浦区人民政府作出“房屋征收补偿决定”。征收部门：上海市杨浦区住房保障和房屋管理局 征收实施单位：上海市杨浦区第二房屋征收事务有限公司 联系人：许先生 电话：55129937 13501873203 天津市南开区人民法院公告 刘磊：本院受理原告王雅娟诉你离婚纠纷一案，现依法向你公告送达起诉状副本、诉讼请求通知及开庭传票。自公告之日起，经过3个月即视为送达。提出答辩状的期限和举证期限分别为公告送达后的30日内。并定于举证期满后第3日上午9时（遇法定节假日顺延）在本院审判庭第八法庭公开开庭审理，逾期将依法缺席裁判。 天津市南开区人民法院公告 于利：本院受理原告王雅娟诉你离婚纠纷一案已审理终结。现依法向你公告送达(2012)南民初字第4400号民事判决书，判决王雅娟与你离婚，婚生子于帅由王雅娟抚养，诉讼费及公告费由你负担。限你自公告之日起6个月内来本院领取判决书，逾期视为送达。如不服本判决，可在公告送达之日起30日内向本院递交上诉状及副本，上诉于天津市第一中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。 湖北省武汉市硚口区人民法院公告 温胜友(台湾人)本院受理原告温胜友与你离婚纠纷一案，已审理终结。现依法向你公告送达(2012)鄂硚民初字第00480号民事判决书。自公告之日起3个月内来本院领取民事判决书，逾期视为送达。如不服本判决，可在公告送达后30日内，向本院递交上诉状及副本，上诉于湖北省武汉市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。