

ASPIRE 2020

THE INTERNAL WUZHEN TOURISM JOURNAL

立志園



综述

无声战“疫”，砥砺前行，
乌旅人在路上

年度新闻

乌镇景区分批恢复开放
乌镇早茶客9月26日火热开市

理念观点

疫情后反思
做景区如同做包子

古北之声

长城脚下再相聚
古北水镇多措并举引领旅游业复苏

古镇·文化·生活的片语

致员工的一封信

亲爱的乌镇旅业全体员工：

2020年的新冠肺炎疫情使乌镇景区遭遇了21年来首次长时间封园，持续一年市场低迷，收入大幅减少，但每月依然需要支付全员薪资、景区运维成本、银行利息、税费等等。2020年乌镇旅游净利润大幅下滑，举步维艰。

尽最大努力维持景区运转，尽最大努力保障员工薪酬福利。”在疫情之下，活下去是最后的坚守。乌旅人上下同欲、同心抗疫、共克时艰。公司也始终心系乌旅人，即使在闭园期间，公司依旧克服各种困难，坚持不裁员，严格遵守国家疫情期间的劳动用工政策，尽最大努力保障员工的利益。在停工停产期间，依然发放基本生活费，且保障为每一位员工按时缴纳五险一金。逢年过节、夏季高温等一如既往地发放爱心福利。考虑疫情之下，更多的异地员工留守宿舍不能回家，为改善员工的居住环境，公司加快新宿舍的装修建成，在酷暑之日乌旅人“乔迁”新居——全新员工宿舍落成使用，500余名员工提前搬进了宽敞舒适、温馨私密的“乌旅之家”，让乌旅人在异乡如在家乡。

2020年的大战大考我们艰难度过了。临近年关，为了提振大家对公司的凝聚力、向心力和战胜下一阶段疫情的信心和决心，在经营资金较困难的前提下，依然给每位员工和管理干部发放了年货和年终奖。虽然整体上比往年正常经营年份和正常全年开业期间的奖金总额有所下降，但体现了公司管理层勇于担当，重视员工队伍的传统，也体现了各股东、董事会重视员工利益，从长计议的宽阔襟怀和实实在在的支持。

目前，新冠病毒任然在全球蔓延，未来从未如此地未知，征程万里阔，艰险更向前。公司希望每位管理干部、员工理解企业发展暂时的困难，感悟这非凡之年来之不易的关怀之情，做到个人得失与公司发展紧密结合，顾大局、明长远，看到疫情必将过去，我们生活工作的乌镇一定会恢复到往日兴旺的景象，公司和每个员工也一定会赢得更大的发展空间！征途漫漫，唯有奋斗。勇敢如你，乌镇有你。“乌旅铁军”的精神是坚韧的、队伍是坚韧的，乌镇旅游也有着无限韧性。相信未来道阻且长，行则将至。

2021再出发，我们的征途是星辰大海。

祝全体乌镇旅游的员工新春快乐，阖家幸福。

乌镇旅游股份有限公司
2021年1月30日



ASPIRE CONTENTS

01

综述 Summary

02 无声战“疫”，砥砺前行，乌旅人在路上

06

年度新闻 News

- 07 抗击疫情 乌镇景区1月25日起闭园
- 08 乌镇景区分批恢复开放
- 09 东栅景区迎来复工后首个旅行团
- 10 乌镇乌村，欢迎“逆行英雄”回家
- 11 第八届乌镇戏剧节延迟至2021年举行
- 12 乌镇举办夜市 激活小镇夜活力
- 13 战高温 乌旅防疫防暑两不误
- 14 小镇看世界 乌镇乌村艺术沙龙今夏举行
- 14 无偿献血 乌旅人在行动
- 15 原创非遗木偶剧《新哪吒传奇》乌镇西栅景区演出
- 15 全球工业互联网大会暨中国国际工业互联网博览会在乌镇召开
- 16 乌镇早茶客9月26日火热开市
- 18 硬件大升级 乌镇游客服务中心全新起航
- 19 乌镇迎来金秋结婚潮 多场喜事甜蜜加倍
- 20 跨时空的文化相遇——“米修与木心”乌镇开展
- 21 乌镇景区入选首批浙江省职工疗休养基地
- 22 木心美术馆五周年音乐会落幕
- 23 喜迎世界互联网大会·互联网发展论坛“乌旅铁军”助力“乌镇时间”
- 24 乌镇历史街区被确定为浙江省直机关主题党日教育基地
- 24 乌镇景区成为首批省级国际人文交流基地之一
- 25 响应政府号召 主动承担社会责任 乌镇旅游践行节能降耗

26

理念观点 Concept

- 27 疫情后反思——总裁寄语
- 28 做景区如同做包子——陈向宏总裁在甘其食创始人童启华乌旅授课后的即兴总结讲话

32

员工关怀 Solicitude

- 33 风雨同舟 共启新征程

38

古北之声 Voice of Wtown

- 39 长城脚下再相聚 古北水镇多措并举引领旅游业复苏

42

身边的榜样 Role Models

- 43 关于2020年“十一”黄金周评优的嘉奖令
- 46 关于2020年世界互联网大会·互联网发展论坛评优的嘉奖令

48

志愿者之声 Volunteers

- 49 2020，我们在一起



烏鎮
WU ZHEN

2020年刊



乌镇旅游股份有限公司
WUZHEN TOURISM CO.,LTD



乌镇旅游官方APP



乌镇景区官方微信



乌村公众号

关注官方账号 了解更多信息

抖音:乌镇旅游景区

小红书:乌镇旅游景区

快手:乌镇旅游景区

视频号:乌镇景区

哔哩哔哩:乌镇旅游景区

乌镇旅游官网
www.wuzhen.com.cn

乌镇旅游预订网
www.ewuzhen.com

乌镇旅游旗舰店
wuzhen.fliggy.com

乌镇旅游官方微博
@乌镇旅游

乌镇旅游咨询热线
0573-88731088

立志園 ASPIRE

主办 /Sponser
乌镇旅游股份有限公司

总编 /Managing Editor
陈向宏

主编 /Chief Editor
姚洁 潘震葳

副主编 /Deputy Chief Editor
许红

责任编辑 /Editor

黄彦婧
蔡敏 王沛仪 邱路

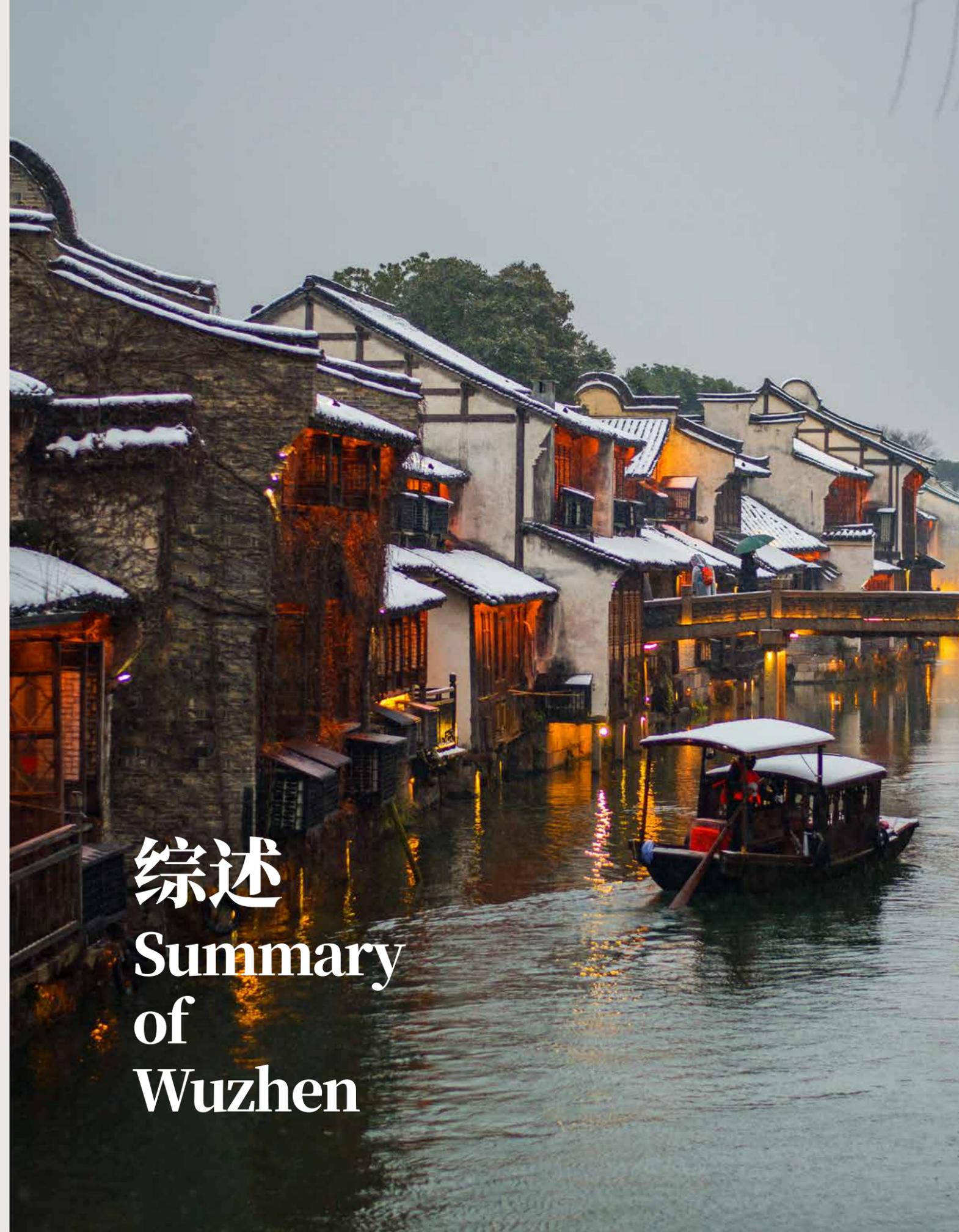
排版设计 /Designer
钱天赞

发行 /Circulation
综合行政部

网上投稿方式 /Online Contribution
meiti@wuzhen.com.cn

咨询电话 /Tel
0573-88731773

印数 /Impression
4700 份



综述 Summary of Wuzhen

无声战“疫”，砥砺前行 乌旅人在路上

文 / 蔡敏



2020 年对乌旅人来说注定崎岖和不平凡的一年。

一月底，一场突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情震撼神州大地。武汉封城，壮士断腕；四海之内，皆受波连；举国戒严，防疫当先。

应对疫情，有纪律、有素质的乌旅人展现了最迅速的行动和举措。临危不乱，沉着应对是我们每位乌旅员工都一致具备的能力。

乌镇景区积极响应各级政府和防疫部门的相关精神，从旧历新年的当天开始，乌镇东、西栅景区及乌村暂停对外开放，迅速成立以总裁陈向宏为总指挥的两地联合工作指挥部，统筹指挥，下设各职能小组配合运转，全面做好防疫和守卫工作。

疫情集中爆发时期，聚集性活动全部暂停或取消；全面开展对景区进出人员的排查与测温，对景区内的诸多区域深入消毒，疫情的防护工作做到一丝不苟，严丝无缝；公司购买近万个口罩免费派发给员工；制定了手部清洗、口罩佩戴、

临床症状客人操作指导等系列操作标准，确保防疫工作有效落实。此外，公司采购了 1600 份预防感冒的中药剂，在这个特殊的时期，将防护做到最好。为了减少员工走动和人员接触，食堂管理部安排送餐，将暖心可口的三餐送到岗位和员工宿舍。人力资源部也在内部公众平台开设科普专栏，将病毒的基本知识和预防方法科普给员工，帮助员工正确认识新型冠状病毒。

闭园期间，乌旅 4500 名员工基本休假在家，但所有乌旅人并没有因为疫情的关系而懈怠自己的工作，各部门居家培训逐渐成了这场“守卫战”的重要一环，利用微信、腾讯会议、钉钉等软件，景区上下积极开展相关线上课程的培训，进一步巩固业务知识，为复园复工做好最充足的准备。

漆黑长夜终会过去，春和景明也将来到。自疫情进入常态化时期，乌镇旅业陆续开放各旗下景区，东栅景区也迎来复园后的首个旅行团，然而景区的安全防疫工作也没有因此松懈。

在出行和住宿方面，实行网络预约制购票与实行预约审核制入住，游客需要现场凭购票二维码、绿色嘉健码和本人身份

证经现场测量体温后方可有序入园及入住酒店。同时，景区引入信息化防疫的“智慧护卫”体系——“健康 ETC”、“热成像测温”及“安检门测温”。依托智能、安全、便捷的设备为游客进行防疫检查工作，这些信息化防疫设备能够大大减少人工近距离测量风险。

酒店和餐饮方面，公区每日不少于三次消毒、消毒洗手液配备完善；配备“房卡消毒机”针对客人频繁接触的房卡进行消毒；餐饮食材保证安全新鲜可查，菜品生态健康。此外，全面升级了厕所、场馆、餐厅等公共场所的消毒流程，确保景区在安全防疫方面无差错，保证游客安心出游。

疫情如山高水险，但是阻挡不了锐意进取的乌旅人，在挫折与险阻面前，我们用更坚定的信念与饱满的热情，逢山开路，逆流而上。

9 月，第二届全球工业互联网大会暨中国国际工业互联网博览会在乌镇召开。为做好大会的接待、服务、保障工作，乌镇旅业从大会落户之日起就一心投入到大会的筹备工作中，建立各项接待计划、接待方案预案，各部门分工明确，各司其职。除西栅景区外，乌镇旅业旗下的伊甸园铂金酒店亮相世界级大会，承办了此次大会的八场分会坛，未来也将成为乌镇会展旅游发展的一大助力。



11月23日至24日，以“数字赋能 共创未来——携手构建网络空间共同体”为主题的世界互联网大会·互联网发展论坛于浙江乌镇隆重举行，乌镇西栅景区作为大会主要场地，承担着论坛期间大部分嘉宾的住宿、餐饮及多场互联网咖啡举办的重担，并凭借亲情化服务赢得了嘉宾的一致称赞。

在文化与艺术方面，木心美术馆迎来了“米修与木心”展。为期两个月的巡展向世人集中展示了两位艺术家的画作与诗集作品。今年11月15日是木心美术馆开馆五周年的日子，“木心美术馆五周年音乐会”正式拉开帷幕，多个世界级的声乐表演为观众带去妙音不断，在乌镇大剧院序厅举行的读者交流会更是让来自五湖四海热爱木心的读者朋友们聊天互动，相互分享，给予了一方追怀和向往之地。

第八届乌镇戏剧节没有如期而至，因疫情不得不延期至下一年，但理想向前、生活向前、戏剧向前，小镇的戏剧元素已然扎根。在乌村举办艺术沙龙儿童戏剧教育专场，邀请资深儿童戏剧推广专家为小朋友们分享一些戏剧的基础知识

和理念，用寓教于乐的形式帮助培养小朋友“全人”的能力和素养。

成果遍地开花的同时，我们也深刻地知道完善的产品内容、硬件设施、细节服务与优良的传统才是景区发展之本。

2020年，乌镇景区破局市场，打造亮眼的产品活动。针对年初疫情影响下的旅游业态发生转变，面向援鄂医护人员及广大基层企事业单位职工推出专业化、个性化、定制化的疗休养行程。针对职工疗休养活动，乌镇旅游在专业会务接待团队的基础之上再升级，专门成立了一支疗休养接待团队，从疗休养行程各类需求的前期对接，到策划并打造个性化疗休养产品，再到现场的疗休养活动接待，有着一套健全的疗休养接待体系，力求做到专业化的疗休养服务接待。

转变思想，促进产品策划不断改革。乌镇景区顺势推出了为游客津津乐道的体验产品：如意桥夜市，激发小镇夜活力；乌镇·早茶客，再现江南古早味；乌村夏令营，还孩子一个纯



朴童年……诸多的活动让游客能够感受一个久别重逢却依然热情、依然精彩的乌镇，也让更多的朋友可以体验到原汁原味的水乡风情。而在年轻人扎堆结婚的下半年，浙江世纪婚礼中心——伊甸园铂金酒店也举办了新娘课堂、沉浸式主题婚礼品鉴等活动，通过精心筹备、别出心裁的创意策划让每位来到伊甸园的嘉宾近距离感受婚礼元素，感受时尚大气的婚礼殿堂。

景区硬件设施升级，为服务添彩增靓。新装修落成的西栅游客服务中心无论是从外观还是功能上都有了显著的提升，功能布局更加合理，增加了星巴克、罗森便利店、乌镇好礼等时髦店铺为游客提供了多样化的需求；而在景区内，数十家老店新开，拂风阁、桥头花铺、农产品商行等正以最独特的新貌迎接每一位游客的到来。

经过多方面不懈努力，2020年乌镇景区获得的荣誉硕果喜人。10月，乌镇景区入选首批浙江省职工疗休养基地认定名单；11月，乌镇历史街区又被确定为浙江省直机关主题党

日教育基地；在随后的12月，由浙江省文化和旅游厅主办的2020“相聚浙里”国际人文交流周活动在古城绍兴启动，乌镇景区被列为浙江省首批国际人文交流基地。在多样化景区基地建设中走在同类型景区前列。

企业发展的同时，更不忘人文关怀。乌镇旅业职工分批搬迁新宿舍，新的员工宿舍拥有更加优美的绿化环境，充足的个人空间，为员工们提供了更为舒适温馨的住宿环境；为所有员工提供免费学习office高级办公软件的课程。工作之余，还有部门团建、跳蚤市场、拔河比赛……层出不穷的活动丰富员工生活。

在2020年，乌旅人经历了年初的疫情，挺过了封园的艰辛，迎来了疫情下的旅游复苏，不忘初心，重塑辉煌，乌旅人一直在路上。

年度新闻 New in Wuzhen

抗击疫情 乌镇景区 1 月 25 日起闭园



为进一步做好新冠疫情防控工作，2020 年 1 月 25 日 12:00 起，乌镇东栅景区、西栅景区以及乌村暂停对外开放。

虽然短暂闭园，但闭园不停工。为抗击疫情，守卫景区的一方平安，乌镇景区、古北水镇景区暂停开放期间特成立以陈向宏总裁为总指挥的两地联合工作指挥部，下设销售善后组、后勤保障组、设备运行维护组、景区管理安保巡逻组、酒店值班组、卫生防疫指导组以及员工关怀组，全方面做好防疫和守卫工作。



景区闭园，根据疫情防控需求，全面消杀，不留死角。销售善后组对已经入住的客人做好解释工作，并第一时间做好大量预定订单的劝退改工作，建立快速退款机制，对所有订单进行全面监控。闭园不停工，景区安保、消防、配套、信息化等部门留守巡检，对景区场馆、店铺、酒店、娱乐设施、大型运维设备等进行检查，确保景区闭园期间的平稳安全过渡。



公司全面落实《乌镇景区暂停开放期间留守工作方案》，本着“最大化排休 最少量留守”的原则，公司总裁陈向宏和全体中高层领导及少许基层员工一起留守小镇，全力做好防疫工作，坚守古镇；同时，要求所有排休员工务必遵守属地政府防疫部门的相关规定，乌旅上下一心，静待春和景明时还一片诗意江南。

乌镇景区分批恢复开放



根据《浙江省新冠肺炎防控旅游景区有序开放工作指南》，经政府批准，2月26日起，乌镇景区分批恢复开放。2月26日乌镇东栅景区恢复开放，2月28日乌镇西栅景区恢复开放，西栅景区继续闭园。后在全面落实疫情防控工作的基础上，根据省、市文化和旅游部门关于防控新冠肺炎疫情有序开放旅游景区工作的相关要求，乌镇西栅景区及乌镇旗下酒店于4月15日起恢复开放。

恢复开放期间，乌镇景区实行严格的人流管控制度，景区游览实行网络预约实名制购票，酒店住宿实行实名制预约审核制。游客提供本人身份证件和绿色“浙江健康码”，佩

戴口罩，经现场测量体温后有序进入景区。乌镇景区在安全防护方面做足功夫，开放期间秩序和影响良好。

同时，为感恩逆行者，致敬无私者，自恢复开放日至2020年12月31日，乌镇东栅景区向全国医务人员（凭执业医师证或执业护士证原件，并携带身份证）免票，对浙江省支援湖北抗疫一线的医务人员和直系亲属（不超过一家四口）赠送一晚两天的乌镇度假体验（根据浙江省援鄂医务人员名单，本人凭有效证件提前在乌镇官方平台预约）。

东栅景区迎来复工后首个旅行团



3月28日早上，12辆载着游客的旅游大巴从嘉兴出发，伴随着江南三月烟雨，驶入了东栅景区的停车场，这也是2月底东栅景区恢复对外后，迎来的第一个旅行团。

“3月18日，浙江省文化和旅游厅发布了通知，浙江省旅行社和在线平台可以恢复部分经营活动。在收到通知后，我便开始为复工做准备，今天来东栅景区便是我社发出的首个旅行团”。导游沈松琴说，“在收到带团通知后，心情非常激动，宅家的近2个月，生怕把各景点的知识点给忘了”。

“之前去过西栅景区几次，东栅景区还是第一次过来。虽然今天下着小雨，但细雨绵绵的感受是我之前几次去西栅景区都没有体会到的，今天来得非常值得。”嘉兴游客谢珠萍说，这次出游也是她和姐妹们2020年的第一次见面。

乌镇乌村, 欢迎“逆行英雄”回家



4月24日, 乌镇乌村迎来了一批特殊的“村民”——60余位嘉兴市援鄂医务工作者及其家属们, 开启三天两晚乌镇乌村自然之旅。

为向“最美逆行者”致敬, 让援鄂期间与家人分别的医护人员在乌村度过愉快的家庭时光, 乌镇旅游精心策划了此次乌村疗休养的路线, 不仅安排景区金牌导游带领大家游览西栅风光, 乌村CCO还准备了适合大人和孩子的农耕活动、拓展运动, 篝火晚会等, 乌村特色的野火饭尤其受到了大家的喜爱。值得一提的是, 乌村工作人员用口罩叠成护士服的行装, 把磨坊书吧打造成致敬白衣天使的打卡点, 吸引了不少医护人员合影留念。

桐乡市第一人民医院援鄂护士钟跃这次和老公、女儿一起来到乌村, 她说自己是桐乡人, 但以前并没有在乌村玩过,

过来后没想到乌镇乌村是如此美丽。“在城市喧闹中以及在医院和病魔的较量中, 你的心是无法平静的, 但在这乡间小路、大树、老房子风光中, 你的心可以暂时放下”, 她还赞扬村里的工作人员, “大家都很亲切, 我们刚到乌村就为我们指引, 一路上介绍情况, 非常热心。”

此次“援鄂医护人员乌村行”活动分为多个批次, 每一次, 乌镇乌村都秉承着“将最大的善意释放给每一位游客”的理念, 全力做好各项保障工作, 收获了满满好评。据悉, 乌镇景区也将继续响应政府号召, 积极策划适合职工疗休养的产品路线, 不遗余力提供更好的疗休养体验。

第八届乌镇戏剧节延迟至2021年举行



戏剧节庆集聚的巨大能量, 以及其呈现的多元、包容、团结的精神是美好且无与伦比的, 但面对疫情及诸多不确定性可能引发的公共安全风险, 乌镇戏剧节组委会经过综合考量, 遗憾地决定将第八届乌镇戏剧节延至2021年举行。

按下暂停键并不意味着停滞与等待, 乌镇戏剧节仍将与艺术创作者、戏剧爱好者、生活梦想家们站在一起, 为创建文化与生活的联结、推动世界戏剧艺术交流与发展而努力。比短暂的遗憾更重要的是我们仍对剧场保持崇敬、拥有珍视每个相聚时刻的默契、期许未来闪光的生活。

理想向前、生活向前、戏剧向前, 期待与大家再度相见的日子, 如幻、如戏、乌镇, 我们一起看。

乌镇戏剧节组委会
2020年7月

乌镇举办夜市 激活小镇夜活力



随着跨省旅游业务的恢复，小桥流水、青砖黛瓦、摇橹欸乃的乌镇西栅景区，为助力“夜经济”再添新景。7月17日，“乌镇如意桥夜市”启幕，热闹持续至8月31日。此次如意桥夜市包括各地风味小吃、特色手工艺品、生活用品、游戏竞技，还有网红速拍等，同时增添嘉年华表演，营造西栅夜游的别样体验。

这次如意桥夜市在品类选择上，也遵循“一摊一品”，没有重样。夜市不仅要好吃好玩，还要安全。此次如意桥夜市餐饮类均由景区统一管理，确保美食各个制作环节的安全。同时，景区的消防、配套、保洁、安保等各个部门都重点对夜市安全进行防控，确保夜市安全无虑。

战高温 乌旅防疫防暑两不误



7月末，恰遇中国传统“大暑”节气，乌镇出梅数日后，迅速入伏，进入高温炙烤模式，这对于乌镇景区来说是一场硬仗。国内疫情进入常态化阶段，安全防护坚决不能放松，炎热的天气又进一步增加了面客接待服务员工的工作强度，特别对室外高温作业岗位来说，是超强的考验。

应对如此高温天气与艰难的外部环境，乌镇景区切实做好今年夏季高温期间员工鼓励及关怀工作，人力资源部特别制订了夏季“战高温，强服务”活动方案。根据各个岗位的实际工作情况，设置防暑休息室，还配备防暑藿香正气水、饮用水、毛巾等，以便员工能够得到充分的休息并缓解轻微的中暑症状。此外，公司管理中心食堂在午餐时为员工提供绿豆汤、百合汤等防暑汤类，缓解员工常见的夏季工作疲劳。

小镇看世界 乌镇乌村艺术沙龙今夏举行



今年夏天，乌镇乌村专门为住宿客人推出了艺术沙龙系列活动，邀请多位艺术领域的专家为“村民们”带去小镇艺术清风的浸润，愿大家成为艺术社交内容的生产者和享受者。

7月18日，乌镇乌村艺术沙龙第一期《小镇上的美术馆》由木心美术馆副馆长徐泊向大家讲述了木心先生的生平，并对木心美术馆做了整体介绍。8月1日-8月2日，第二场《儿童戏剧教育分享会》艺术沙龙邀请了资深儿童戏剧推广专家JAY THOMPSON，为大家分享了一些戏剧的基础知识和理念，帮助小朋友们真正从零开始学习戏剧。8月15日，由建筑师王青老师带来的《闲谈现代主义住宅和乡建民宿》如期在乌村举行，吸引不少游客前往。

乌村村长表示，乌镇旅游一直以来致力于本土艺术的复兴，比如乌镇戏剧节、乌镇未来艺术展、木心美术馆等。像每年暑期的时候乌村会策划一系列夏令营活动，其中就有戏剧夏令营，就是希望小朋友们在自己的家乡可以接触到一些国际化内容，感受艺术氛围。乌村艺术沙龙将作为一个固定的项目持续地进行下去，做不同的尝试。

无偿献血 乌旅人在行动



为了保证全市医疗用血安全和应急需要，本着自愿的原则，乌镇旅游股份有限公司组织公司员工参与到乌镇镇红十字会组织开展的义务献血活动中。献血活动得到乌旅员工热烈响应，共计150余名员工报名参加。

酒店管理中心总监吴厨是献血活动的“常客”了，多年来，他已经累计献血超过4000ml了，说起献血这件事情，他笑了：“这是一件以小见大的事情，我只希望能通过自己的实际行动，能够帮助到需要帮助的人，也希望更多人参与到献血的活动中来。”公司员工小董，是一位退役的军人，这次是他第二次献血，上一次献血还是在部队里面，他说，“作为一名退役军人，以此体现价值，想实实在在为社会做点贡献。希望有更多的人一起加入到爱心献血的行动中来，为无偿献血事业助力。”

乌旅积极响应乌镇镇红十字会的号召，每年都会组织并将继续组织公司员工无偿献血，勇于承担社会责任。

原创非遗木偶剧《新哪吒传奇》乌镇西栅景区演出



8月8日，原创非遗木偶剧《新哪吒传奇》在西栅景区国乐剧院火热开映。木偶戏，又称傀儡戏，是用木偶来表演故事的戏剧。表演时，演员在幕后一边操纵木偶，一边演唱，并配以音乐。一经开映就收获了各路游客的无数好评！此次演出将持续至8月31日，每日下午多场开演。

早在乌镇戏剧节期间，木偶戏剧组就作为嘉年华表演来到乌镇，现场收获掌声和喝彩无数，尤其是受到小朋友的欢迎。这个夏天，乌镇依托戏剧节资源，推出木偶戏《新哪吒传奇》，在传统非遗文化中，体会叱咤风云的哪吒“传奇”。

除了木偶戏的正式演出，在每场演出前，西栅景区日月广场都会有精彩的木偶表演，身着特色服装的木偶“翩翩起舞”，还有木偶茶艺表演……种种精彩，在日月广场都能一睹为快！

全球工业互联网大会暨中国国际工业互联网博览会在乌镇召开



9月17日-20日，以“打造工业强引擎 构建产业新生态 引领经济高质量”为主题的2020第二届全球工业互联网大会暨中国国际工业互联网博览会在乌镇召开。为做好大会的接待、服务、保障工作，乌镇旅业从大会落户之日起就一心投入到大会的筹备工作中，建立各项接待计划、接待方案预案，各部门分工明确，各司其职。

除西栅景区外，乌镇旅业旗下的伊甸园铂金酒店亮相世界级大会，承办了此次大会的八场分会坛，此次和美宫、合欢厅、志乐厅、华乐厅、德乐厅、维乐厅、有方厅、有和厅等多个会议场地同时投入使用，满足大会平行论坛的需求。伊甸园铂金酒店坐落在于桐乡市高桥新区世纪大道西侧，与桐乡高铁站隔街相望，距乌镇仅为25公里，并与沪杭高铁、沪杭高速和桐乡世纪大道等交通大动脉相邻，交通极为便利，是长三角地区规模巨大，设施齐全的综合主题酒店。未来也将会成为乌镇会展旅游发展的一大助力。

乌镇早茶客 9月26日火热开市



9月26日，水上集市早茶客火热开市，业态更加丰富、管理更加规范，作为西栅景区的常态化活动，风雨无阻地演绎着别样的市井风情。



乌镇·早茶客不同于常规的早市，它是完全融入到水乡氛围之中，恢复老乌镇集市的诗意场景。水上集市多条满载着新鲜食材的船只现场销售，更有早餐船的别样体验。除了这些，本地摊贩、农户沿着青石板地面一字排开，果蔬、水产、糕点、干货、禽蛋、杂货、花鸟，应有尽有。馄饨店、烧麦店、煎饼店、粥店、面店、豆浆油条店、菜饭麻球店，更是一应俱全。当然，最不可或缺的当然是要泡上一壶烫热的茶，一口入喉，才算真正地接了这里的地气，融进了西栅景区的早市，当了一回“早茶客”。

每天凌晨6时，早茶客热闹开场；9时许，西栅景区入园入客，早市如潮水般退去。西栅景区推出的“早茶客”，是让当地老百姓的早餐社交，与西栅景区住宿客人的早餐交融在一起，西栅景区是度假景区，所有的沉浸感体验首先为度假客人制造，只有宿在景区，才不会错过小镇美妙的烟火生活。乌镇西栅景区，为游客展现当地的风俗风貌和百姓的生活常态，一直都是重头戏。

硬件大升级 乌镇游客服务中心全新起航

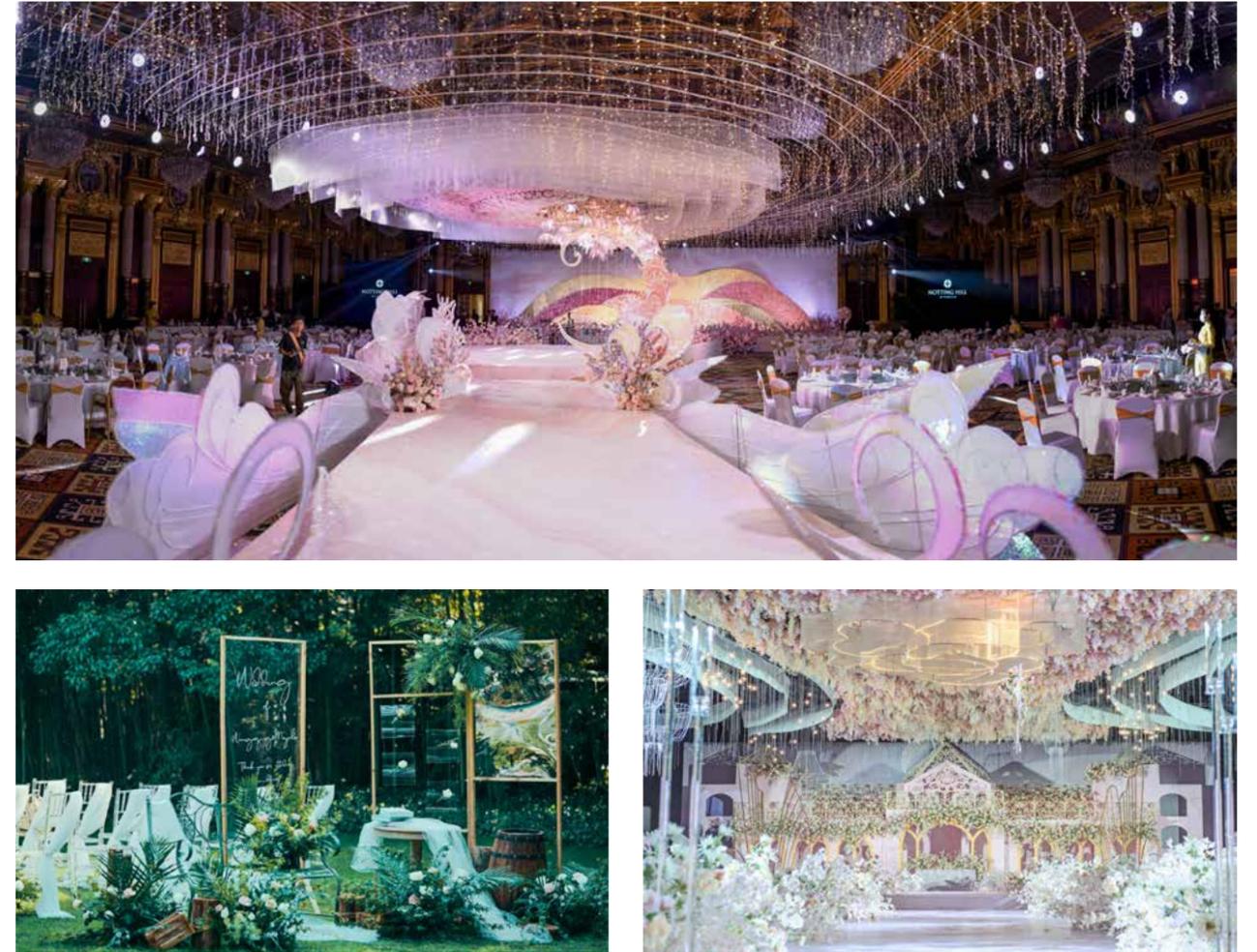


9月26日，乌镇西栅景区游客服务中心在历时数月的升级改造后华丽揭幕，喜迎国庆中秋双节。

新落成的游客服务中心外观设计没有过多改变，内部却修葺一新。游客服务中心整体占地面积扩大，功能区域划分更加合理和精细。主要为住宿办理、前台接待、咨询预订、导游服务、行李寄存托运、宠物寄养室、游客休息处等功能性服务设施。而针对以往售票窗口过少且集中导致游客多时便出现排队拥挤、混乱等现象，新游客服务中心在改造时就把纯玩售票窗口独立设置区域，将不同类型的游客进行分流从而缓解接待压力。

此次亮相的游客服务中心，更是让游客尽享至臻购物体验。新开的乌镇景区文化旗舰店——乌镇好礼，将原有的礼品店“豪华”升级，90平米的半封闭空间改造成145平米的半开放空间，拥有10米长的临湖全景落地玻璃窗，元宝湖湖景尽收眼底。“乌镇好礼”不仅展示乌镇景区的精妙文创品，同时展示了古北水镇的伴手礼，加倍礼遇，让您尽享至臻购物体验。

乌镇迎来金秋结婚潮 多场喜事甜蜜加倍



今年春节以来，大部分新人因疫情推迟了婚期。随着疫情防控进入常态化，又值中秋国庆双节相会，喜上加喜。景区在这样忙碌的黄金周客潮之下，迎来了金秋婚宴预订的小高峰。单单“十一”期间，就有12场不同形式、不同风格的婚宴。

千人以上的大型婚宴选择在乌镇景区的云舟宾客中心，100-500人的中型婚礼更多是选择在乌镇旅业旗下伊甸园铂金酒店、枕水度假酒店等综合性酒店举办。特别值得一提的是，室外草坪婚礼也受到新人的青睐，而50人左右的小型婚礼更注重在婚礼的环境特色、创意策划和多样化的场地呈现，乌镇的傳統水乡婚礼也被众多新人选择。

10月2日，双双都是“北大学霸”的新人将婚礼选择在西栅景区的宜园草坪。乌镇商务团队根据新人要求制定婚礼方案，又正

值中秋国庆假期游客数量急剧增加，应对无缝衔接高强度的工作，乌旅婚宴接待团队迎难而上，最终为两位新人打造了一场甜蜜而温馨的婚礼。同一天，一场“水乡婚礼”也在乌镇景区进行着。一艘艘游船张罗着红绸，贴着大红“喜”字，江南丝竹与唢呐、锣鼓、喇叭的欢腾之乐交相而奏，让婚礼新增亮点，增添甜蜜。

当然，一场婚宴考验了乌旅各部门之间配合的默契程度。配套、保洁、车船公司、酒店等多部门各司其职，对婚宴所需各项物资进行提前梳理，及时补充和检验，相互协作，完成一场各方满意的婚宴。

未来，乌镇将迎来更多甜蜜婚礼，乌镇旅业将以专业、细致的婚庆服务助力婚礼，为甜蜜加分。

跨时空的文化相遇——“米修与木心”乌镇开展



10月14日—12月15日，“米修与木心”展在乌镇西栅景区的木心美术馆正式开展。据悉，由上海当代艺术博物馆与木心美术馆联合举办的“米修与木心”展，已于2020年9月9日至10月11日在上海当代艺术博物馆先行展出。上海部分告一段落，展览便来到了木心的家乡——乌镇，进行为期两个月的巡展。展品则包括了两位艺术家近50件画作，以及各自的诗集。

本次展出所在地——木心美术馆，造型简约现代，狭长方正，临水而立。“风啊，水啊，一顶桥”，美术馆独特出挑的造型回应了木心先生在弥留之际对美术馆设计稿的高度概括，而“桥”的隐喻，为木心毕生融汇东西方文化与美学的艺术实践，做出了

绝佳写照。

木心美术馆设五座永久性专馆，长期陈列木心作品，由绘画馆、文学馆、狱中手稿馆及影像厅组成。两座特展馆常年推出对木心构成重要影响的世界性艺术家年度特展——《莎士比亚与汤显祖》、《尼采与木心》、《林风眠与木心》、《古波斯诗抄本》、《木心的讲述：大英图书馆珍宝展》、《文学的舅舅：巴尔扎克》等，在未来，将有更多的特展在此举办。

木心美术馆不仅仅是一座收藏过去时的美术馆，更是向未来开放的精神指向和学术空间。在特展馆内举办“米修与木心”展旨在呈现两位艺术家的内在关联和迥异之处，构建一场跨越时空的文化相遇。

乌镇景区入选首批浙江省职工疗休养基地



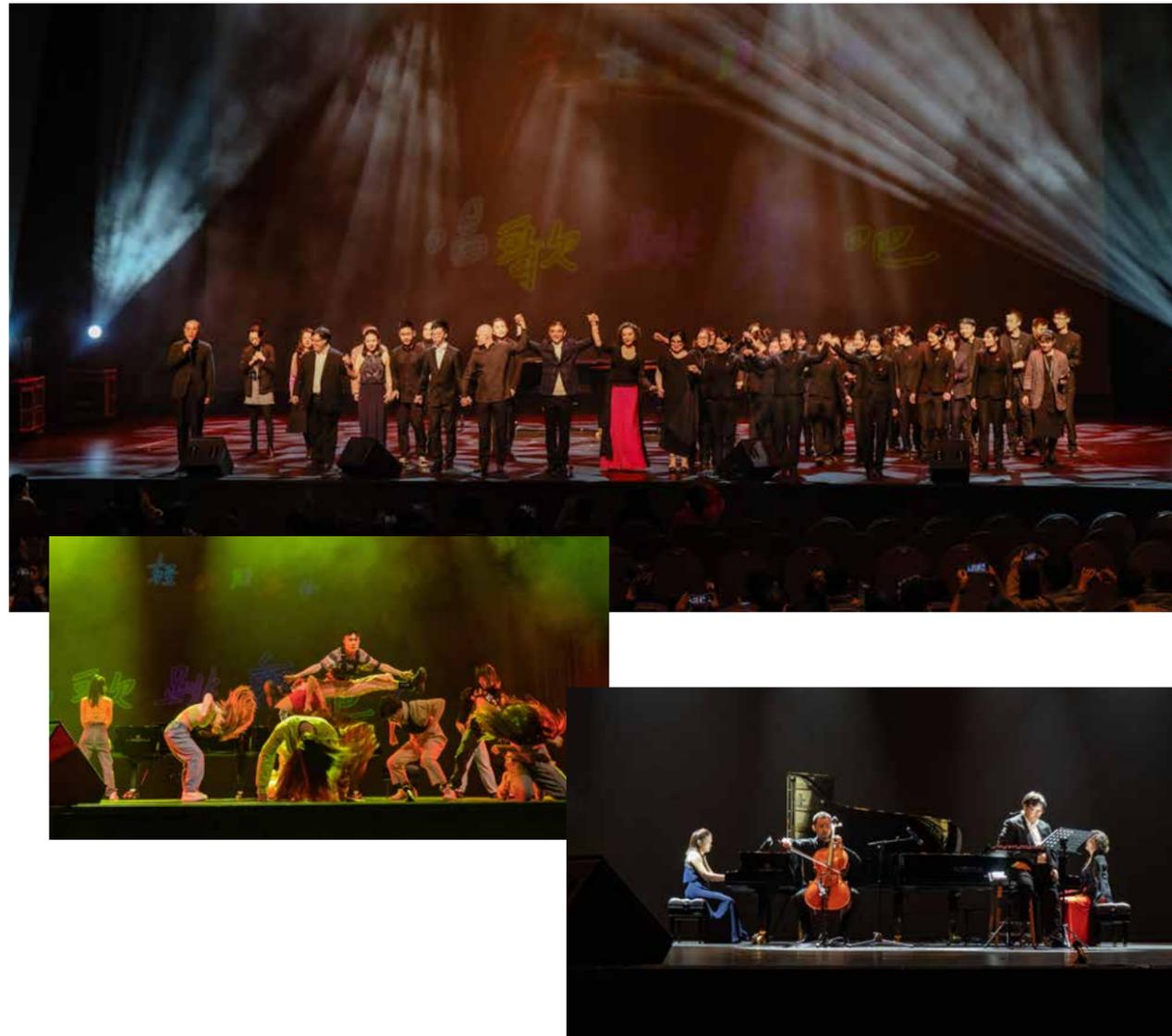
2020年10月，首批浙江省职工疗休养基地认定名单公布，乌镇景区入选。这是对乌镇旅游二十年如一日，铸造最具个性品质的世界级旅游景区品牌的肯定。

乌镇旅游拥有东栅景区和西栅景区以及乌村，乌镇东栅有着原汁原味的水乡风貌和深厚的历史文化底蕴；乌镇西栅则由十二个碧水环绕的岛屿组成，完美呈现了中国江南水乡古镇的风貌。2016年正式对外开放的乌村，位于西栅历史街区北侧500米，是

一个高端乡村旅游度假区，与乌镇东西栅景区联袂互补，更为疗休养增添了丰富资源。

此外，乌镇景区在专业会务接待团队的基础之上再升级，专门成立了一支疗休养接待团队，根据参与疗休养职工的不同工作性质，提供专属的疗休养优惠套餐，并安排接待员一对一全程跟进，全面保障职工疗休养的接待品质。

木心美术馆五周年音乐会落幕



11月15日是木心美术馆开馆五周年的日子，17:30“木心美术馆五周年音乐会”在西栅景区乌镇大剧院正式拉开帷幕，美妙的音乐回荡在剧院内，点燃了现场观众的热情。

本次生日音乐会由乌镇景区总裁陈向宏、木心美术馆馆长陈丹青发起，木心的老朋友——钢琴家孙韵策划，男低音朗诵《我们也有过青春》、四手联弹《F小调幻想曲，第一乐章》、大提琴独奏《G大调第一大提琴组曲：前奏》、美丽的的女高音《晴朗的一天》、管风琴轰鸣《野蜂飞舞》、木心自己的乐曲《叙事曲》、猛烈的街舞《新的一天》……接二连三的节目为观众带去了一波又一波的妙音，整场演出在观众潮水般的掌声和赞叹声中圆满落

下帷幕。

音乐会上另有一大亮点，通过视频穿插的形式向观众介绍了木心美术馆建造的过程，木心返回故乡的契机，以及自己的想法，木心美术馆往年举办过的特展、音乐会等等，给观众留下一份珍贵的回忆。

除此之外，当天还有一场特别的活动“木心美术馆五周年读者交流会”在乌镇大剧院序厅举行。在短短的1个小时内，馆长陈丹青与来自五湖四海热爱木心的读者朋友们聊天互动，相互分享，给予了一方追怀和向往之地。

喜迎世界互联网大会·互联网发展论坛 “乌旅铁军”助力“乌镇时间”



以“数字赋能 共创未来——携手构建网络空间命运共同体”为主题的“世界互联网大会·互联网发展论坛”于11月23日至24日在浙江乌镇举行。同期，举办了世界互联网领先科技成果发布活动、“互联网之光”博览会、“直通乌镇”全球互联网大赛等活动。

今年大会期间与往年有所不同，乌镇景区不闭园，游客可预约入园，后疫情大环境下的乌镇景区，兼顾大会与保障游客的正常游玩，给“乌旅人”全方位的工作提出了更高的要求。

为保障大会，乌镇旅业早早便开始了会议接待制定方案，从大会接待、外围交通、注册签到、会场及分论坛、乌镇咖啡、酒店保障、CCO、新闻宣传、人力、管理、配套以及信息化等各板块工作做了详实的保障方案，全体投入到保障会议顺利举行的工作中。自第一届世界互联网大会开始，乌镇景区便从计调部和大前台

抽调经验丰富的骨干组成专门的资源计调组织，负责大会期间整体资源的调配。由公司中层带队的外围嘉宾接待组奔赴杭州萧山机场、杭州东高铁站和桐乡高铁站，迎接世界各地来到乌镇参会的嘉宾，让嘉宾第一时间感受到宾至如归的服务。CCO团队针对大会各项议程、接待嘉宾流程等等进行了培训、踩点，给每一位嘉宾以优质、细心的服务。酒店厨师团队为论坛餐饮也是绞尽脑汁，今年因疫情原因，对许多食材都有相对应的限制，每份菜单的制定都经过多次反复调整，只为献上一份完美的菜单，让世界各地的嘉宾共享乌镇特色美食。此外，配套、保洁、配送、安检等各部门全方位保障大会工作的顺利进行。

虽然大会只有短短两天的时间，但“乌旅铁军”一直在路上，用“乌旅精神”将“中国乌镇”擦拭更亮。

乌镇历史街区被确定为浙江省直机关主题党日教育基地



11月26日，2020年省直机关主题党日教育基地交流活动在乌镇旅业旗下子夜酒店举办。交流会上，数十家红色革命基地相互交流了创办历程及历史沿革，同时举行了“浙江省直机关主题党日教育基地”授牌仪式。这也是乌镇历史街区入选浙江省职工疗休养基地后，又获得的一个重要基地称号。

乌镇历史街区之所以能获得这一荣誉称号，离不开它血液中流淌的红色基因。乌镇孕育了一代文豪茅盾及胞弟沈泽民、红军将领张琴秋、中共一大卫士王会悟等杰出人物。乌镇也一直围绕初心，将“乌镇历史街区主题党日活动基地建设”作为重点工作。

在传承红色文化的基础之上，乌镇历史街区主题党日活动基地设立五个主要组成部分，分别为王会悟纪念馆、茅盾纪念馆、茅盾纪念馆、乌镇互联网国际会展中心和乌村。在开发保护乌镇旅游资源的基础之上，结合新时代景区党建要求，乌镇恪守历史传承和发展创新，焕发古老乌镇的全新活力。乌镇历史街区一直以高标准严格要求自身，建设有担当有地位的主题党日活动基地。

乌镇景区成为首批省级国际人文交流基地之一



12月4日，由浙江省文化和旅游厅主办的2020“相聚浙里”国际人文交流周活动在古城绍兴启动，乌镇景区被列为浙江省首批国际人文交流基地。

近年来，随着乌镇戏剧节、世界互联网大会·乌镇峰会等大型活动的举办，乌镇由一个江南水乡古镇蜕变成兼具中外文化交流的人文景区。乌镇景区拥有国际化配套设施和多语言智慧化服务体系，有一支接待经验丰富的专业人才队伍，更有乌镇戏剧节、乌镇国际当代艺术邀请展、乌镇国际未来视觉艺术计划、木心美术馆等来促进当代人文艺术交流与融合，是世界互联网大会永久举办地，更是世界了解中国文化、促进中外人文交流的重要窗口。

乌镇的保护开发并不局限于建筑和环境，更着力于文化艺术的复兴，大力挖掘、扶持、建设文化项目。

乌镇在展示中国古老文化的非凡魅力和东方生活的传统精髓的同时，也成为了一个传统文化的传播者和中外文化的交流使者，此次顺利通过浙江省国际人文交流基地的申报，乌镇也将不遗余力致力于国际人文交流事业，以小镇自信说好中国故事。

响应政府号召 主动承担社会责任 乌镇旅游践行节能降耗



为响应浙江省关于有序用电的倡议，践行“绿色发展、节能先行”，做好科学用电、合理用电、节约用电工作，乌镇西栅景区启动有序用电措施，在全景区范围内分线路、分批次进行轮流拉闸限电，最大限度保障用电供电工作有序运行，践行绿色节能降耗。

提前关闭泛光照明 旅游品质依旧百分百

作为以璀璨夜景闻名的AAAAA级旅游景区，针对浙江省电力紧缺现状，乌镇旅游在第一时间就成立了限电管理领导小组，主动采取了多项措施，推行节能降耗行动，打造绿色环保景区。自12月20日起，乌镇西栅景区、乌村夜间泛光景观照明时间调整为非周末（周日-周四）21:00关闭，周末（周五-周六）21:30关闭。

50+ 店铺、20+ 酒店参与节能降耗 旅游品质不“打烊”

灯光会“打烊”，旅游品质不“打烊”。在提前关闭夜游景观灯的情况下，乌镇西栅景区购票截止时间也将相应调整为泛光景观照明关闭时间，但景区内住宿客人的手续办理不受影响，景区内店铺、酒吧等夜游内容依旧持续，乌镇旅游仍旧会将“善意释放给每一位客人”。

乌镇景区也倡议广大游客朋友合理安排夜间游览乌镇西栅景区的行程，合理使用灯光照明、合理使用空调供暖，节约用电，杜绝浪费。

3000+ 员工共参与 绿色节能先行动

根据公司限电管理领导小组要求，全公司3000+员工团结一致，实施节能降耗各项举措。通过集中办公，减少空调开启数量，减少耗电耗能。在此基础之上，乌镇旅游各部门还组织专项培训，宣传推送限电措施和节能知识，确保全员掌握节约用电意识。

节约用电，杜绝浪费，是我们共同的责任，让我们积极行动起来，齐心协力、克服困难，形成节约用电、安全用电的良好氛围，为保障浙江省电力供应做出新的贡献。

理念观点 Opinions about Wuzhen

疫情后反思

——总裁寄语

“疫情是乌镇旅游成立以来最大的考验。几个月来，公司上下反复研究市场变化对策，提出“精准营销”的行动纲领，公司几乎所有的非营销专业部门领导带队，上门拜访附近地区各客户，与携程、京东合作的线上推广、各业务线甚至各员工群的网上直播精彩纷呈。“从来没有救世主”，困境之下，特别能吃苦、特别能成事的乌旅人，给自己赋能了“特别能创新”的要求，做企业，只说不练，或仅跟别人练，都只能换来前浪的悲哀。二十年的不一样的乌镇，只有继续高扬行业创新旗帜，用智慧和实力突围，才能换来足以自傲、俯视行业的业绩、发展和荣誉！”

“前几天，有一长江商学院著名学者数授，专门列了一个访问提纲，让我回答疫情过后企业领导所思所想，我这几天因沉浸自己的图纸，无暇回应。早醒，看到一篇小文章受启发，记录了以下十二点，纯属思考片断，不想具体，仅仅是火花：《疫情后反思》关于控制债务风险，保证企业资金安全的重要性；二关于企业内部养成高度忠诚、凝聚团队精神的重要性；三，关于从上到下养成对制度、流程及预案执行的快速反应和精准习惯的重要性；四、对企业未来的干部、员工进一步明确角色定位的重要性；五，加强企业对各类信息及时研判，进行企业发展展环境，及风险预警的重要性；六，对企业社会责任感、感恩及信仰教育的重要性；七，企业管理创新中，不仅按市场需求，还要按人性关怀、科学价值观指导的重要性；八，对重资产和密集用工型企业，加强管控成本的重要性；九，企业与政府、金融机构和行业管理部门，建立互动密切关系的重要性；十，重视干部、员工有充裕时间休假，保障企业队伍整体健康，充满活力的重要性。十一，重视业务合作伙伴，培养硬核长期客户的关系；十二，企业领导人具有大事来临有静气，爱本善良、永不言败意志的重要性。”

—摘自 @ 陈向宏微博



做景区如同做包子

——陈向宏总裁在甘其食创始人童启华乌旅授课后的即兴总结讲话

很长时间没听过这么精彩的讲课。童总是高知，15年前是同济大学高铁电机工程师，一个标准的理工男，但是他选择把做包子作为自己的人生追求。很多年前我在《一席》看童总的演讲认识了童总，我当时就感受是真的山外有山、天外有天、人外有人。刚才在下面听童总讲课，我在认真做笔记，我相信所有在座的乌镇和古北水镇的同事也都在听，不过有些人是在听故事，有些人是在听真理，两者的差别是前者是入耳又出耳，后者是入耳又入心。听完童总的讲课，我和大家分享四点我的学习体会。

(一) 只有内心的挚爱，才能接近优秀

每个行业的优秀者都有他们成功的必然，在童总的身上，能感受到日本匠人的精神。日本有些匠人家族是几代人专注于一个手艺，我看过一个日本匠人，家族几代人只做一个取茶勺。童总也如此，他对包子的热爱让他得以注意到常人会忽视的规律。今年如果没有疫情影响，乌镇旅游和古北水镇两地员工总和将达到一万人，现在接近8000人，大家是否都热爱自己的岗位和工作？是否思考过改变让自己变得更优秀？热爱是一切成功之母，职业经理人要热爱自己的企业，每位员工要热爱自己的岗位，要干一行爱一行专一行。

态度决定人生，我们生活在一个充满诱惑机会的年代，但很多时候，我们的角色只是发现者，更多是跟风者。童总的优秀，是他把包子做到了行业的极致，是因为他认为他的人生就可用做好一个包子来充实，这种只有对自己的事业（不管大小）深深挚爱的人，才能隐忍坚持，才能永远说服自己不断去追求。

(二) 只有摆脱教条，才能走进极致

谈到做包子，我不会去惦记其他品牌的包子，因为地域的差异，对于南方人来说，北方包子的美味可能不够有吸引力。童总讲甘其食包子的特性，没有讲甘其食的包子有多美味，而只是强调甘其食的包子还原了包子的食物本真味道，即面是面的味道、馅是馅的味道。包子界有甘其食、火锅界有海底捞，饮食界每个行业领军都有独特的管理方法、生产方法和供应方法。甘其食甚至连捏面团这个简单的动作，都花了几年的时间去研究创造出最科学最精准的手势，豆沙馅的豆子原料也是在全国从南到北进行了试验种植和筛选。我们现在处在一个大量碎片化诱惑的年代，如果谈什么是误导国民的精神，我认为就是误导大家做事情的态度和方法，最大的误导就是纸上谈兵。在日本有一个非常出名的老头子（早乙女哲哉）做天妇罗，天妇罗看似简单，但早乙女哲哉经过匠心的钻研成就了他“天妇罗之神”的称号，如果想品尝他的天妇罗，再牛的政客和大佬都需要预约，但是只要吃过的人都不得不承认那是全世界最好吃的天妇罗，童总做包子也做到了这点，最主要的是他没有按照习惯、本能来做。我们最大的敌人是习惯和本能，乌镇旅游做了二十年，得到了很多好评，但是我们也形成了一个致命的毛病，就像一个人走向衰老会得三高、会有各方面机能的老化一样，本能性的习惯往往是固化我们思维、阻碍我们创新的最大敌人。童总跟我说起过：我们的厨师从配送中心每天拿到新鲜河虾，都会习惯焯一下再放入冰箱，所有的厨师都这么做，没人问为什么这么做，如果幸运的话，这批已经粗加工的河虾，会在一个没有串味、符合食物保鲜标准的冰箱内呆一段时间后，在当天



中午被消耗；如果不巧合的话，可能当天点河虾的顾客一直到晚上吃夜宵的时候，甚至到第二天才出现，这时候就无法保证河虾的新鲜和品质。从这件事就能反应出很多问题，第一，每位厨师长每天是否只是习惯性地配送中心领河虾，对店内河虾消耗量是否有计划？第二，是否重视食物的新鲜、保留食物的本真？甘其食的包子价格很亲民，每天能卖出几十万包子，每年的销售额达数亿，所以我们内心不要去羡慕别人的财富、羡慕别人的上市公司，而是应该去欣赏和羡慕身边认真做事的人，他们才是我们的榜样。今天我们处在一个浮躁的社会，很多人都在追求片刻就能扭转乾坤的这种极致改变，希望今天的投入明天就能一本万利的捞回来，乌镇旅游和古北水镇走到今天，外界的报道很多，我从来不敢自夸，如果要总结只有两点，一是创新，二是实干，创新就是不教条，如果有一天连想都不想改变自己了，那么也就离死亡不远了。我们请童总来乌镇的目的，是要改变我们的配送体系，但要改变我们乌镇旅游、古北水镇旅游的餐饮、配套和服务，我们只有不断否定自己，才能更加走向极致。

（三） 只有建立标准，才能保持品质

童总在讲课中提到一个店、一个厨房必须要有共同的管理，没有标准的时候，越熟练，后果就越严重。这深深击中了我们的要害，乌镇旅游的文化是“制度管人，流程管事”，每位员工都能讲出，但如果

问是否保证每个制度、每个流程得到贯彻，很难说。甘其食的制度，没有写上一大段文字，甘其食的所有制度都是通过反复实践得来的，且已经深入到每位员工的内心和日常动作中，每个包子的最佳重量是100克，拿了多少面粉就能做多少包子，误差率极小，这非常不简单。我提乌镇旅游要建立标准菜卡提了很多年，自己亲自撰写、修改标准菜卡也好多次，如果真正将每一个动作分解成文字和照片，每个菜卡就会是一部小说，但是我们不用每一个标准菜卡都这么复杂，我们只需把最简单、最重要的动作规定好。我早说过乌镇旅游靠地域传统风味的红烧肉、臭豆腐干、白水鱼的年代已经一去不复返，但这并不意味着今天我们要改做牛排，我们还是在做红烧肉、臭豆腐干和白水鱼，但是我们要做出世界上最好吃的红烧肉、提供最美味的臭豆腐干、烧出最新鲜的白水鱼，这是我们与景区外竞争、与这个行业竞争胜出的关键。童总的甘其食做到了，我们能做到吗？现在乌镇的炒螺蛳不鲜，食材处理后等待上桌时间长是一个问题，最重要的改善方法是，我们的配送中心建立自己的螺蛳养殖基地，找一个经过严格标准测定，能够自然达到合理生长量的河床底或岸边，建一个螺蛳养殖基地，保证螺蛳的肥美，以后所有的游客到乌镇会吃到世上最美味又最安全放心的炒螺蛳，每一颗螺蛳都是从我们自己的螺蛳基地按照标准生产、配送并烹饪的，我们要革命，首先要有标准之下的品质，为什么？因为这次疫情后，人们对吃的品质、对旅游的品质更讲究。

甘其食做肉包子，选择什么品种的猪，选择猪身上的哪个部位，都规定得很细。童总也和我讲过我们乌镇红烧肉的事情，某一厨房到配送中心拿了10块猪肉，成本800多元，做了10盘红烧肉，每盘卖80多元，不算菜肴原料的成本、厨房的运行成本、厨师的工资、虚拟的租金和管事阿姨的费用，只从材料成本的角度去算，我们每盘红烧肉的成本已经达到80多元，而每盘红烧肉售价也是80多元，这意味着我们卖掉一盘就亏一盘，触目惊心吗？要改变吗？去年乌镇的营收22亿元，餐饮和客房占比约49%，49%里客房占60%、餐饮占40%。我们的餐饮营收，一部分来自于小吃，一部分来自于程序性的结算（酒店早餐划拨），一部分来自于销售，真正把所有用工费用、虚拟租金费用等算是亏损的。但是我也说过，一个景区要有存在的底层逻辑，我从来不奢望我们的景区靠餐饮赚很多钱，我们只能牺牲餐饮利润，按我们一盘成本80多元红烧肉的做法，如果再让它去赚利润，就只能红烧肉当鲍鱼卖。所以我们要问厨房需要这么多人吗？配送中心需要这么多配送员吗？以前配送中心刚建立的时候，我就要求每天早上厨房的厨师要到配送中心去一起验菜，而现在酒店厨房每天只提出需求等着送菜上门，配送中心根据需求电话联系菜场或供应商，然后由配送员送到厨房，厨房内还有专人杀鱼，成本就这么产生了，我们能不能变革？我们不要再去纸上谈兵说有制度、有流程。

我们景区现在在做职工的疗休养市场，在前几周的公司例会上，我就要求在疗



休养市场上推出独特的餐饮产品，要做健康的、有营养的、不低档的疗休养餐饮产品，到今天也没拿出方案，觉得这不关自己的事吗？每位厨师是不是应该感到汗颜？如何做乌村的餐饮？乌村有“一小时蔬菜”的最佳选择，乌村就是无公害的蔬菜公园和水果园，我们要用最简单、最科学、最本真的做法把蔬菜的美味做出来。我们到舟山或象山，会觉得那里的海鲜非常美味，那里海鲜粥的烹饪不放过任何多余的油盐酱醋，只有海鲜和粥就很好吃，原因就在于新鲜二字，我们的乌村能不能做到？

（四） 只有保持开放的认知 才能成为共同的自觉

刚才的讲课中大家向童总提问，甘其食做包子制定了流程和标准，门店这么多，如何监督所有员工按照标准来操作？童总很自信的回答，甘其食出包的流程是经过大量实践后得出的，流程很合理，员工在日常操作中几乎很难找到改变的理由，如果在实际操作中员工要提出改变流程，甘其食也是开放的态度，让制度和流程能马上进行自动矫正，这点很好，也很强，值得我们学习。当然，所有的标准肯定有强制性的地方，但是我们要把它变成活生生的、易操作的、合理的、符合人性的、符合管理特性的动作，这是我学到的一招。甘其食是往两头做，一头往厨房做，一头往供应中心做，这抓住了问题的根本。

这是我听完童总的授课得到的四点体会，我和童总的交流很多，所以我的感

受认知会比大家更深刻。在我的字典里，判断一个人是不是大咖，不是他会讲很多漂亮的道理，会赚很多钱，而是他能在99.99%的人中，站在0.01%的位置上，如此这般优秀。治大国如烹小鲜，做景区如做包子，这是我的启迪。未来我们在全国有多个大型景区管理与经营，靠什么才能走得平稳、走得远？要靠我们先进的理念，要靠我们无可比拟的“包子精神”。

我希望这类的课程多一点，但是我们不要听着激动，回去不动，大家不要温吞水，不要是惯常执行型的，要是深刻思想执行型的，所以希望今天所有人听完童总讲课，回去好好消化讲课内容，悟出一两个道理，并联系实际去做，每个部门要有考核，我们都要改变。比如财务的控制能否更便捷？有两个改进途径，一是减少成本，二是优化流程和程序。人力资源部，用工要更合理，管理标准要更人性，甘其食这么多门店，每个门店平均用工2名，我们的人力资源也要反思。大家不要“一白遮百丑”，我们以前是效益好，所以遮盖了我们很多存在的问题，现在我们要警醒。

今天花时间和大家分享了我的学习体会，最后我们要感谢童总今天的课程分享，要感谢童总最近一段时间为我们改进乌镇旅游的配送和管理带来的新理念和做法，谢谢童总。

2020年7月19日下午
(根据讲话录音整理)

风雨同舟 共启新征程



2020年，“乌旅”迎来了第一个20年，每一个二十年都是一个起点，“乌旅人”风雨同行的每一天都历历在目。再一次相约又是“乌旅”崭新的二十年！

在2020年这个非凡的年份里，虽然我们经历了重重困难，但“乌旅”作为每个“乌旅人”最坚实的大后方，“乌旅人”只管勇往向前，“乌旅”永远在！

这一年，发生在乌旅，有数不清的难忘瞬间，有数不尽的暖人回忆，一年是如此的充实与漫长。让我

员工关怀
Solicitude
for
Staff



们一起回顾那些值得记忆的精彩瞬间。

缘起乌镇，聚力古北 传递暖意我们一起出发

2020年新年伊始，为增进两地员工互动交流，“乌旅”、“古旅”两地员工在公司的组织下，交换考察团建活动，开启冬日暖心旅程。

在一个月的时间里，乌镇、古北水镇两地员工分批交流，传递暖意。“乌旅人”感叹于古北水镇的宏伟壮观，不愧为长城下的星空小镇。“古旅人”则被江南的小桥流水人家所感染，流连忘返。四天三夜的旅程在乌镇和古北两地架起了一座桥。

公司特地暖心制定旅途行程安排，不管是住宿、餐饮、车票的预订，车辆的安排，还是团建路线的制定，晚会现场的表演……一丝不苟地精心策划，细心对接，确保每一位家人出行顺利，游玩开心。同时充分考虑到南北饮食的差异，两地的酒店中心深入了解口味习惯，精心研制菜品。

同时，公司还为两地员工准备了集保暖、美观、防风于一体的独家定制团建服装，加绒加厚中长羽绒服！搭配厚实围巾，暖暖的色系，确保冬季保暖出游！

在四天三夜的旅程中公司专门安排时间，让各个部门自主进行交流、探讨、取经……在市场严峻的当下，拧成一股劲，坚持精益求精，提供优质服务，打造旅游服务品质标杆。



此次乌镇、古北水镇两地员工的团建活动也是公司送给员工们最好的“新年礼物”。

抗击疫情，闭园不闭心 情牵乌旅人

2020年初的一场疫情打乱了所有人的生活与工作，为应对突如其来的“新冠”疫情，进一步做好疫情防控工作，保障游客及员工的生命安全和健康，乌镇景区积极响应各级政府和防疫部门的相关精神，自2020年1月25日中午闭园，短暂闭园，闭园不停工！

为响应嘉兴市卫计委相关疫情部署，公司全面落实《乌镇景区暂停开放期间留守工作方案》，实行“最大化排休，最小化留守”的原则。

面对疫情，总裁情系“乌旅”家人，疫情之初就下达一系列指令措施以保障员工安全，也和全体中高层领导及少许基层员工一起留守小镇，全力做好防疫工作。

时值疫情严峻，一次性口罩成为刚需，公司在第一时间协调资源，配送中心购入10000余个口罩，下发至每一位在

岗员工佩戴防护，保障公司员工生命健康。

同时，镇区疫情防控形势管控也不断升级，乌镇景区未能及时返乡的240余位同事的防疫及食宿问题也牵动公司领导的心，公司领导组成质检检查小组，实地对员工宿舍进行大规模排查，关心、解决员工日常生活所需。公司员工宿舍疫情期间实行“少进少出”的原则，应对紧急情况，公司秉承科学化管理与人性化操作，为坚守的员工送去温暖，为身体不适的员工送去呵护。

为了让每一位留守员工吃到暖心的热饭菜，食堂积极优化员工订餐、送餐流程，全程无接触“钉钉送餐”，做好后勤保障工作。与此同时，公司也鼓励员工在疫情期间注重防疫的同时注意充电学习。

为增强员工免疫力，公司提供1600份预防感冒中药药剂，为留守人员送去一份温暖。今年84消毒液成为乌镇景区最暖心的年货。同时，公司制定“排休员工居家休息指南”，实行部门长负责制度，对所有居家休息的员工建群、统计掌握员工身体状况与行踪，24小时关注身心状态。



特殊时期，特别“战疫”。乌旅始终与所有“乌旅人”共患难，同进退，终迎春和景明！

员工新宿舍 金秋喜入住

“只有一流的员工才能做到一流的景区，而一流的员工要有一流的保障。”正如总裁陈向宏所说，乌旅始终将员工放在首位。考虑到原有员工宿舍年老陈旧，地理位置较为偏僻，给许多员工上下班交通造成困扰，今年公司特地着手新员工宿舍的建造，致力于为“乌旅人”打造一个全新的家园。

而全新的宿舍由总裁亲自操刀设计，不仅有酒店公寓般的硬件配套设施，规范性的封闭小区，优美的绿化环境，总裁在设计中更加考虑到充足的个人空间，设置私密空间，为员工们提供了更为舒适温馨的住宿环境，美好的乌旅生活从宿舍开始。

在员工入住前，人力资源部联合综合保障部与施工单位进行多次沟通，对施工中现存的问题进行协商解决，特别强调“时间紧，任务重，质量要保障”，为员工的顺利搬迁做

好准备。同时，部门加强每日监督，对宿舍验收存在的问题，反馈施工单位进行调整。各部门对接人及搬迁负责人提前踩点，为搬迁工作的顺利进行做好准备工作。

金秋九月，全新的乌旅宿舍建成投入使用，乌镇旅业员工分批搬迁新宿舍。

新的员工宿舍迎来“两提升一转变一创新”。在硬件提升上，新的员工宿舍做到宽敞明亮，以人性化贴心设计打造家的温馨感；在内容提升上，新员工宿舍将引入更加人性化、系统化、平台化的管理体系，为员工入住提供便利。同时，乌镇旅业在员工宿舍管理上实行创新，新的宿舍以定制化服务，灵活性实现员工的需求。

首批入住新宿舍的员工纷纷表示，新宿舍包括住宿区、洗漱间、冲凉房、卫生间在内的墙壁、地板、床柜、风扇、插座等都让人眼前一亮，也让员工找到了家的感觉。

今年因为疫情的影响，乌镇景区经历了长时间的调整，



但是即使是在这样艰难的时刻，乌旅也依旧关注公司的每一位员工，不放弃、不落下。全体“乌旅人”拧成一股绳，劲儿往一处使，为所有“乌旅人”点赞！

公司关怀显暖心 开启美好乌旅生活

乌镇旅游股份有限公司长期立足广大基层员工的立场，始终视员工为公司的最大财富，今年是特殊的一年，因上半年疫情耽搁的旅游热潮将集中在整个盛夏，进入持续高温阶段，国内疫情进入常态化阶段，安全防疫坚决不能放松，炎热的天气又进一步增加了员工的工作强度，特别对室外高温作业岗位来说，是超强的考验。

应对如此复杂多变的天气与艰难的外部环境，景区为切实做好今年夏季高温期间员工鼓励及关怀工作，景区人力资源部特别制订了夏季“战高温，强服务”活动方案。

根据各个岗位的实际工作情况，公司为一线员工设置防暑休息室，可在临时性休息室内稍作休息、调整状态。值得一提的是，休息室内还配备防暑藿香正气水、饮用水、毛巾等，以便员工能够得到充分的休息并缓解轻微的中暑症状。公司还为高温作业的岗位配备凉茶，送到每一位员工手中。

此外，八月，带着对高温一线员工的满心关怀，由公司

副总裁何国明、执行总裁刘同国、总裁助理庄颀等领导班子成员分别带队，奔赴景区内40多个工作场所，看望慰问一线员工，并送上夏日清凉饮品。同时，乌镇旅业今年也如约向员工发放葡萄，为员工解暑降温。

在“乌旅”的工作与生活，是温暖而充实的。进入冬季，为活跃公司气氛，增强员工入冬抗寒的身体素质，加强部门及员工间的交流与合作，公司定期开展各项活动，丰富“乌旅人”工作之余的生活。

今年首届乌镇旅业拔河比赛如期举行，本着公平公正的原则，比赛专门邀请了管家队颇有经验的教官来担任裁判、宿管员担任监督员。比赛当天，人力资源部和宿管办的工作人员提前到达了比赛场地，一起进行赛前布置。

拔河比赛秉持“友谊第一，比赛第二”的原则，增强了公司员工的团结协作意识，加强部门的集体荣誉感和凝聚力，更加彰显乌旅人朝气蓬勃的精神面貌。同时也丰富员工的业余生活，使得公司气氛更加活跃和温馨。今后，这样有趣的活动也会定期举行。

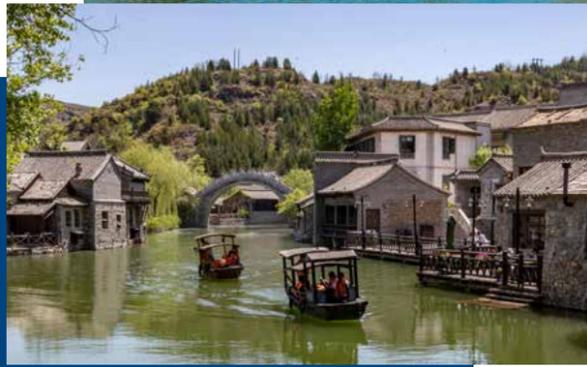
乌旅的美好正是因为每一位“乌旅人”的辛苦付出，将最大的善意释放给每一位游客。长期以来，乌镇旅业不忘员工是公司之本，坚持从员工中来，切实考虑每一位员工的利益；下一个20年，乌镇仍将继续立足于每一位“乌旅人”。新的20年，乌镇旅业扬帆起航，新的航程，我们准备好了！

长城脚下再相聚 古北水镇 多措并举引领旅游业复苏

古北之声
Voice
of
Wtown



4月9日，“古北水镇旅游”、“古北水镇商城”官方微信号发布《4月13日司马台长城景区恢复开放》的公告。公告中表明，根据北京市文化和旅游部门关于防控新冠肺炎疫情有序开放旅游景区工作的相关要求，经政府部门批准同意，自2020年4月23日（周四）09:00起，古北水镇景区及旗下酒店在全面落实疫情防控工作的基础上将恢复对外开放。此外，公共中也说明了司马台长城恢复开放后的运营时间、范围、预约方式、游览须知以及“司马台长城景区自恢复运营日起至2020年12月31日向全国医务工作者免门票”的特殊优惠政策。



全线准备 只待客来

为打赢这场疫情攻坚战，古北水镇对于疫情防护相关的培训高度重视。

疫情爆发以后，景区各个部门第一时间向员工传达了公司有关疫情防控工作的决策部署和具体要求，及时宣传公司疫情防控工作开展情况，普及科学防范疫情知识，帮助员工了解防治知识、提高防范意识，教育员工培养良好的卫生习惯，避免接触发热、咳嗽等呼吸道感染者，避免前往人群密集场所，避免接触野生动物。引导员工不造谣、不传谣、不信谣，把员工的思想凝聚到公司和家庭联防联控、群防群控做好疫情防控的具体事项上来，避免个别人员出现麻痹大意

的情况发生，坚决打赢疫情防控工作的阻击战，确保每一位员工的健康安全。

随着疫情的有效控制，各行各业紧锣密鼓开展复工的各项准备，基于此，古北水镇领导班子迅速转变工作重心，积极谋划开园相关工作。

各部门最快速度梳理政府各项政策，并因地制宜制定相关可操作的指导标准，下发各驻店细化操作预案。随后召开公司上下全体动员会，并组织各类线上培训，帮助待岗在家的同事进一步熟悉业务，也让许久未返岗的他们有了浓浓的团队归属感。



多措并举 安全第一

4月13日恢复开园后，古北水镇实施了严格的限流措施保证每位游客的健康与安全。

为避免集中入园，在游览过程中督导游客保持1米安全间距、全程佩戴口罩、严禁扎堆聚集；对游客乘坐的电瓶车、缆车采取“隔位就坐”的方式；对游客服务大厅、酒店前台、服务台及客用设施每天定时进行消毒；酒店客房保证房间干净整洁，提前通风，房间用品每客消毒；餐饮方面所有餐具均紫外线消毒……

古北水镇景区将严格履行责任，保证各项防控措施落实到位。



重磅回归 惊喜放送

值得关注的是，为重振疫后旅游市场、刺激文旅消费，古北水镇推出景区门票限时8折（门票促销活动销售体验时间为“景区内所有景点完全开放之前”）、单房限时限量抢购、住宿、餐饮、购物等多重福利，为游客带来文旅饕餮盛宴，重启美好生活。开园当日，古北水镇更是向全国游客发出旅游邀请函，推出春游踏青，赏花观景，徒步长城、泛舟汤河等多条精品路线，为春游游客带来独特的度假新体验。

古北水镇开园迎客，景区积极营造卫生、安全、有序的游览环境，广受业界好评和媒体关注，多家主流媒体同步报道开园盛况，向广大网友介绍小镇的疫情防控举措和春游新玩法，与超百万网友共同见证小镇的“盛大回归”。与此同时，古北水镇联合新京报在抖音、快手等平台发起线上直播，用时下最热门的方式与网友互动。

线上线下深度融合的宣传方式，以文促旅、以旅彰文，有效避免人群聚集的，也让广大游客看到了小镇的美，为景区带来人气。

迎着春日的朝阳，景区各部门的工作逐一重启，小镇的生活开始有条不紊的重新转动，无论何时，古北水镇和古旅人始终在用最好的一面迎接每一位到来的游客。

古北水镇官方网站：<http://www.wtown.com>
古北水镇官方预订网：<http://www.wtown.com.cn>
古北水镇手机预订网：m.wtown.com.cn
古北水镇预订咨询热线：010-8100 9999



身边的榜样 Role Models in Wuzhen

嘉 奖 令

2020 第 1 号

签发人：陈向宏

关于 2020 年“十·一”黄金周评优的嘉奖令

各部门、公司及公司下属单位：

公司全体员工在“十·一”黄金周期间紧紧围绕“安全、有序、优质、人性”的指导原则，在各自岗位上充分体现公司强大的战斗力，圆满完成了此次接待工作任务，为鼓励在本次黄金周中以身作则、敬业奉献的员工，弘扬公司优良传统，公司决定对黄金周期间表现突出的员工、房东、志愿者、团队实行奖励，根据各部门选拔评比，并通过公司审核，特对以下人员实施嘉奖。

序号	姓名	二级部门	岗位	一级部门	奖项
1	展邦昌	品牌部	摄影师	景区销售公司	突出表现奖
2	陈伟	接待部	CCO(初级)		突出表现奖
3	缪亚君	接待部	CCO(初级)		突出表现奖
4	赵秋涛	咨询预订中心	计调员		突出表现奖
5	高丽	销售内务部	销售内勤		突出表现奖
6	高婷	市场营销中心	网络营销部 经理助理		以身作则表率奖
7	朱敏	咨询预订中心	散客业务部主管		以身作则表率奖
8	杨淑娟	接待部	接待部副经理		以身作则表率奖
9	周秀英	民宿管理部	房东管理员	酒店管理中心	突出表现奖
10	朱熹	伊甸园 铂金酒店	传菜员		突出表现奖
11	强美仙	伊甸园 铂金酒店	客房清扫员		突出表现奖
12	冯兴荣	水巷驿	客房服务员 (布草)		突出表现奖

13	沈晓江	昭明书舍	厨师(蒸灶)		突出表现奖	
14	董诀	昭明书舍	面馆领班		突出表现奖	
15	向大娇	国际会议中心	会议服务员		突出表现奖	
16	沈松琴	枕水度假酒店	PA		突出表现奖	
17	黄效峰	通安客栈	礼宾		突出表现奖	
18	戴江	安全行李部	礼宾领班		突出表现奖	
19	吴雪	前厅部	前厅领班		突出表现奖	
20	付春妹	洛神 SPA	SPA 会所服务员		突出表现奖	
21	沈晓军	乌镇行馆	厨师(切配)		突出表现奖	
22	胡昌艳	乌镇行馆	餐厅服务员		突出表现奖	
23	沈国林	团餐小吃部	酒店外卖员		突出表现奖	
24	於子明	大房务中心	PA 技工		突出表现奖	
25	汤泉福	配送中心	配送员		突出表现奖	
26	刘艳文	西餐部	领班(服务员)		突出表现奖	
27	李华中	枕水度假酒店	厨师长(西餐)		以身作则表率奖	
28	张晓明	望津里精品酒店	厨师长		以身作则表率奖	
29	沈惠龙	子夜大酒店	前厅主管		以身作则表率奖	
30	魏居平	团餐小吃部	厨师长		以身作则表率奖	
31	陆秋豪	综合管家部	街面管家组长		景区管理公司	突出表现奖
32	顾国伟	综合管家部	街面管家			突出表现奖
33	何伟	综合管家部	检票员			突出表现奖
34	杨丽萍	商铺保洁部	保洁区域班组长			突出表现奖
35	吴冰怡	综合办公室	综合办公室文员			突出表现奖
36	陈耀根	车船管理部	包游船船工			突出表现奖
37	柴国华	车船管理部	游览车驾驶员			突出表现奖
38	吴桂林	车船管理部	包游船船工			突出表现奖
39	何佳红	景点管理部	场馆			突出表现奖
40	曹丽丽	景点管理部	场馆	突出表现奖		
41	唐敏杰	综合管家部	管家队副队长	以身作则表率奖		
42	彭笑寒	商铺保洁部	商铺管理主管	以身作则表率奖		
43	徐建	车船管理部	游览车主管	以身作则表率奖		
44	冯丽丹	景点管理部	场馆主管	以身作则表率奖		
45	朱佳明	运营中心	康乐服务员	乌村管理部	突出表现奖	
46	顾荣林	运营中心	PA		突出表现奖	
47	姚丽梅	运营中心	场馆		突出表现奖	
48	王燕	运营中心	酒水、收银员		突出表现奖	
49	袁毅	运营中心	日料线厨师长		以身作则表率奖	
50	黄强	运营中心	康乐主管		以身作则表率奖	
51	吴建康	后勤保障部	船工配送	景区经营公司	突出表现奖	
52	沈新坤	作坊管理部	作坊操作工组长		突出表现奖	
53	章建英	商铺管理部	水果店店长		突出表现奖	
54	李翠平	商铺管理部	商铺管理部主管		以身作则表率奖	

55	董崎斌	配套保障部	酒店万能工组长	景区配套建设公司	突出表现奖
56	朱国方	配套保障部	酒店万能工组长		突出表现奖
57	陈连根	配套保障部	白蚁防治组长		突出表现奖
58	施祥	配套保障部	空调运行操作工		突出表现奖
59	戴钦锋	配套保障部	舞台机械		突出表现奖
60	钱建华	配套保障部	木工泥工主管		以身作则表率奖
61	许会清	配套保障部	水电综合维修主管	以身作则表率奖	
62	吴佳镓	票务中心	售票	财务资产部	突出表现奖
63	倪小燕	票务中心	西栅社区(卡部)		突出表现奖
64	沈利东	财务本部	出纳主管		以身作则表率奖
65	唐志刚	软件项目组	系统实施运维员	信息化部	突出表现奖
66	孙小平	运维服务组	运维服务组主管		以身作则表率奖
67	王斌	招聘人事组	招聘人事主管	人力资源部	突出表现奖
68	王奇伟	综合保障部	综合保障部后勤主管	综合保障部	以身作则表率奖
69	民宿 53 幢			酒店管理中心	最具亲情房东奖
70	民宿 29 幢			酒店管理中心	最具奉献房东奖
71	民宿 2 丁幢			酒店管理中心	最佳清房质量房东奖
72	张吉人			景区管理公司	最佳服务志愿者奖
73	楼新娥			景区管理公司	最具奉献志愿者奖
74	车船管理部			景区管理公司	优秀团队奖

获得“突出表现奖”、“以身作则表率奖”的人员，颁发“黄金周勇士奖杯”并奖励现金 300 元/人；

获得黄金周房东类奖项的房东颁发奖牌；

获得黄金周志愿者类奖项的志愿者颁发“黄金周勇士奖杯”；

获得黄金周团队类奖项的团队颁发奖牌。

特此嘉奖。

乌镇旅游股份有限公司

2020 年 10 月 13 日

嘉 奖 令

2020 第 2 号

签发人：陈向宏

关于 2020 年世界互联网大会·互联网发展论坛评优的嘉奖令

各部门、公司及公司下属单位：

公司全体员工在世界互联网大会·互联网发展论坛期间紧紧围绕“安全、有序、优质、人性”的指导原则，在各自岗位上充分体现公司强大的战斗力，圆满完成了此次接待工作任务，为鼓励在本次大会中以身作则、敬业奉献的员工，弘扬公司优良传统，公司决定对世界互联网大会·互联网发展论坛期间表现突出的员工、团队实行奖励，根据各部门选拔评比，并通过公司审核，特对以下人员实施嘉奖。

序号	姓名	二级部门	互联网岗位	一级部门	奖项
1	吴明辉	市场营销中心	渠道专员	景区销售公司	突出表现奖
2	王佳艳	接待部	CCO(初级)		突出表现奖
3	黄蓉	咨询预订中心	计调员		突出表现奖
4	费菊	市场营销中心	技术专员		突出表现奖
5	蔡敏	品牌部	品牌专员		突出表现奖
6	朱敏	咨询预订中心	散客业务部主管		以身作则表率奖
7	金毅成	望津里精品酒店	厨师领班(炉台)(见习)	酒店管理中心	突出表现奖
8	李鑫	配送中心	总仓管管		突出表现奖
9	钱海清	西餐部	服务员		突出表现奖
10	李春强	团餐小吃部	传菜员		突出表现奖
11	陈美琼	枕水度假酒店	餐厅服务员		突出表现奖
12	潘玉凤	民宿管理部	前厅领班		突出表现奖
13	于洪嘉	安全行李部	礼宾领班		突出表现奖
14	李海玉	国际会议中心	会议服务员		突出表现奖
15	潘斌	民宿管理部	前厅接待员		突出表现奖
16	邹明发	子夜大酒店	前厅领班		突出表现奖

1 / 2

17	陶曙靖	通安客栈	前厅主管	景区管理公司	以身作则表率奖
18	陆建琴	国际会议中心	会议主管		以身作则表率奖
19	沈旭成	枕水度假酒店	前厅副经理		以身作则表率奖
20	曾琴	望津里精品酒店	常务副总经理		以身作则表率奖
21	曹根林	车船管理部	游览车驾驶员	景区管理公司	突出表现奖
22	朱伟	车船管理部	游览车驾驶员		突出表现奖
23	沈金辉	综合管家部	检票员		突出表现奖
24	熊明明	商铺保洁部	保洁区域班组长		突出表现奖
25	朱方学	车船管理部	游览车副经理		以身作则表率奖
26	柴学兴	配套保障部	高配电工组长		突出表现奖
27	蒋小峰	配套保障部	空调运行操作工	景区配套建设公司	突出表现奖
28	陈富明	配套保障部	剧场管理组组长		突出表现奖
29	张炜	配套保障部	万能工主管		以身作则表率奖
30	章晓萍	后勤保障部	采购助理	景区经营公司	突出表现奖
31	徐小芳	作坊管理部	作坊管理部副经理		以身作则表率奖
32	文睿	安全中心	乌村配套组长	乌村管理部	突出表现奖
33	陈冬梅	运营中心	餐饮领班		突出表现奖
34	陈小青	运营中心	副厨师长		以身作则表率奖
35	童莉芳	票务中心	售票	财务资产部	突出表现奖
36	吴智慧	运维服务组	桌面系统维护组长	信息化部	突出表现奖
37	吴梦婷	薪酬绩效组	社保专员	人力资源部	突出表现奖
38	钱晓英	质量管理部本部	质检专员	质量管理部	突出表现奖
39	王芳园	战略法律部本部	法务专员	战略法务部	突出表现奖
40	顾柳仙	文化公司本部	行政主管	文化公司	以身作则表率奖
41	车船管理部				优秀团队奖
42	咨询预定中心				优秀团队奖
43	接待部				优秀团队奖
44	国际会议中心				优秀团队奖

获得“突出表现奖”、“以身作则表率奖”的人员，颁发获奖证书、“黄金周勇士杯”并奖励现金 300 元/人；

获得优秀团队奖的团队颁发奖牌。

特此嘉奖。

乌镇旅游股份有限公司

2020 年 12 月 10 日

2 / 2

2020, 我们在一起

文 / 乐忆英



志愿者之声 Volunteers of Wuzhen

一
病毒
骤然而至
令人猝不及防
如冰雹突袭
一群白衣战士
以最快的速度
选择逆行
义无反顾
中国武汉
敲响了警钟
所有的目光聚集
千亿双手共同担当

二
一种新型冠状病毒
在这个春节里
肆虐、蔓延
从大江南北
到长城内外
抗击疫情的号令
从中南海发出
迅速传遍
每一座城市
每一个村庄
围追堵截，全民防控
构筑防线，众志成城
我们携手同心
在最坚实的阵地上
用行动谱写壮美篇章

“你 I'm here! 在哪”

总裁信箱
 期待您对乌镇提宝贵的意见及建议
cxh9999@vip.com

乌镇《立志园》
 征稿/征编辑启事
 请速速与我们联系吧！
 联系电话：0573-88731773

《立志园》养料储备站：
meiti@wuzhen.com.cn



长按识别二维码关注
 咨询预订电话：**0573-88990688**
 酒店地址：乌镇大道5210号(桐乡高铁站北100米)



伊甸园七款套餐 一键满足

元气寿喜烧

低至88元一位，在家门口就能吃到的正宗日式寿喜烧！

2021 乌镇 真心 为你

2021年2月26日-12月31日

WU ZHEN

真心 为你

品味江南好风景，来乌镇品质出游！
全年6款主题产品上新！

270元/套起！

单人之旅

那一年，花开江南，你我相遇，便有了最美的旅行

宿:民宿1.2米小单间B 1间1晚
游:西栅景区门票1张
赠:书生羊肉面1碗

西栅晨暮

清晨晓舟抚烟波，黄昏登塔眺暮色，领略乌镇最美辰光

宿:乌镇西栅景区内住宿 1间1晚
游:西栅景区门票2张
享:西栅双人游船体验1(7:30-16:00)
含:傍晚登塔体验

乐享美食

唯有美食不可辜负

宿:乌镇西栅景区内住宿 1间1晚
食:明月楼餐厅/通安水阁/明徽餐厅
3选1
游:西栅景区门票2张
赠:似水年华“我等你”奶茶2杯

品茗花水间

一茶一水一江南，午后闲情，悠然茶香溢

宿:枕水度假酒店民宿标间/大床1间
1晚
游:西栅景区门票2张
享:似水年华下午茶

似水柔情

在我最美的时光里，与你相遇

宿:望津里十二星座情侣房 1间1晚
食:送房烛光晚餐
含:月老庙祈幸福
享:西栅景区双人游船 1次
赠:乌镇景区门票同2张 /VIP接待

伴你成长

多一些陪伴，也就多一些欢声笑语

宿:乌将军家庭房或水市家庭房B 1间
1晚
游:西栅景区门票 2大1小
玩:亲子射箭套餐组合体验 1套/花园画
室涂鸦储蓄罐DIY 1个
赠:卡通马口铁冰箱贴1个(花园画室店)



详情咨询及预订
请拨打0573-88731088