



2012-13年度國際扶輪主題  
以服務促進 和平

## 台中南門扶輪社

社 長：廖德炯 秘 書：林洽鑫 財 務：莊賜濱

### 理 事 會

廖德炯、劉叔綱、林洽鑫、莊賜濱、張國洋、廖俊榮、汪世旭  
陳文明、趙建中、洪富金、賴仁涼、粘森榮、朱福民

- |             |            |               |
|-------------|------------|---------------|
| * 社務行政：張國洋  | * 糾 察：賴仁涼  | * 職業服務：謝慶祥    |
| * 社 員：廖俊榮   | * 節 目：洪富金  | * 扶輪資訊：陳俊清    |
| * 服務計劃：汪世旭  | * 出 席：粘森榮  | * S T A R：林振楨 |
| * 扶輪基金：陳文明  | * 聯 誼：朱福民  | * Y E P：莊賜濱   |
| * 公共關係：趙建中  | * 健康活力：林永成 | * 美學推廣：馮賀欽    |
| * 金 蘭 社：陳榮鏗 | * 膳 食：陳榮鏗  | * 職業分類：陳重光    |
| * 姐 妹 社：廖進聰 | * 扶輪家庭：邱啓成 | * 社員發展：劉銖淇    |
| * 新 世 代：劉柯成 | * 國際服務：洪仲明 | * 社 刊：張耀硬     |



R.I.批准：1994年10月31日 授證日期：1995年元月4日 輔導社：台中南區扶輪社 金蘭社：新店碧潭扶輪社 雙子社：大阪大東中央扶輪社

2012-13年度 主題



今天第963次例會 2013民國一〇二年四月廿三日【第十八卷·第卅二期】

### 節 目 社務討論 CLOSE MEETING



上 週民國102年四月十六日的第962次例會，邀請張羽先生（雲朗觀光集團·雲品酒店日月潭總經理），做「五星級的服務」專題演講。

SPORTS廖德炯社長報告，今天所有電視媒體焦點：波士頓馬拉松爆炸案；AQUA戴廷聯協助傷患、清理現場，表現受佩服。我、CP、南門社辦公室都接到非常多的要求協助採訪電話，因為AQUA認為只是每個人都會如此做的行爲，無須渲染，謝謝各媒體的關愛，這樣就好！

SPORTS社長報告，爲YEP學

生蔡比利募款協助活動，社友提供援助、他則必須付出參與法治教育課程表演。

MODEL林洽鑫秘書報告，下一週CloseMeeting社務討論，社友如有討論議題，請在4月20日前提出。5月4日台北南門社的活動邀請、還有石岡社授證10週年慶典，歡迎社友和夫人踴躍參加。

上週例會有LOBSANG服務計劃主委報告法治教育、閱讀推廣心得分享兩項活動。高爾夫總幹事CONCORD報告外地賽，以及



轉達清晨6:17 AQUA感謝大家關心，對於波士頓馬拉松現場恐怖氛圍、和應變妥適的感想。上週例會後舉行STAR會議，由宋明吉DISK前社長主講世界年會。



\* 例會時間：每星期二下午06:30-08:00  
\* Mail：rotary.club17@msa.hinet.net

在長榮桂冠酒店3F牡丹廳  
www.south-gate.org.tw

\* 社館：403台中市台中港路1段133號12樓之10  
\* 電話：04-2329-4202 \* 傳真：04-2329-4203





# 五星級的服務



上週民國102年四月十六日的第962次例會，邀請張羽先生做「五星級的服務」專題演講。

SKYLINE介紹演講人張羽先生，曾任台北遠東香格里拉飯店業務協理、希爾頓香港國際業務處長、上海外灘華爾道夫酒店市場總監、雲朗觀光集團君品酒店台北總經理，現任雲朗觀光集團雲品酒店日月潭總經理。



▲SKYLINE介紹演講人張羽總經理

張羽總經理說，接受蘇總邀請第一次在扶輪社演講，我談飯店五星級服務。以前五星級旅館服務會有專人帶至房間，後來因為許多房客不喜歡被打擾，快速分房送至房間的必要，在演進，當房客有個眼

▲張羽先生演講：五星級的服務神，服務人員就要懂送杯水、提供某些他正需要的服務。

所謂「五星級」是國外對旅館的評比標準，但之前台灣用「梅花」，這幾年觀光局才回歸國際標準，評鑑五星級飯店，硬體600分、軟體400分，1000分是滿分。750分以上五星級，分數600-749四星級，對於空間、景觀、宴會廳、游泳池、綠建築、人員，都涵蓋在統計中，獲得五星級認證，每三年還要一次檢核。我們的君品等飯店去年都獲得五星級認證。

米其林餐廳從1-3顆星認證，由米其林輪胎主導，一顆星是指值得前往，兩顆星是指一流餐飲、值



得繞道前往，三顆星是指擁有零缺點服務、雅緻環境、值得花很多錢的餐點。一顆星餐廳可一直保有，但兩顆星三顆餐廳每年都有15次神秘客拜訪突擊，未通過就被取消。

以前：提供客人要求的服務；現在：提供客人還沒想到的服務；以前，絕不向客人說No，現在，提供客製化服務。其實，現在各行各業都是服務業。



張羽總經理以新加坡航空、Virgin Money、迪士尼樂園、日本箱根強羅花壇、雲品日月潭為例做說明。

新加坡航空A380客機有豪華套房，空中小姐穿著當地服裝，用微笑待客。Virgin Money做的是銀行業務，但從名稱、接待位置，都不像銀行。迪士尼樂園號稱「地球上最快樂的地方」，以夢想、信念、果敢、實踐為理想，成功的魔法在：經常讓遊客驚喜，不要求員工滿分，徹底的堅持，不論何時微笑以對，這也是雲品學習的目標。

在箱根強羅花壇，我體會到「





**中國時報**  
**血染馬拉松賽 波士頓連環爆**  
**戴廷聯勇救人 脫披風護傷者**

Carrefour 瘋狂價 家多優惠商品 詳情請見 D5版

求職便利通 最新、最多的職缺 在(中) (台) (港) 免費等你來拿!

### 戴廷聯勇救人 脫披風護傷者

曾文祺、梁鈞輝／紐約—波士頓電話採訪

在波士頓馬拉松開跑前，來自台中的勇腳戴廷聯才與同為跑友的記者連繫上，希望能在波士頓馬拉松的終點處相聚，孰料，他成了終點處的救難英雄。他翻越欄柵幫忙清空現場，還在天冷之下脫掉自己的披風，為滿身是血的受傷跑者穿上。

美東時間周二深夜裡，戴廷聯透過電話平靜的說：「算作是你，你也會這麼做的，我們台灣人很可愛，就是這麼難得。」戴太太在爆炸發生時看到許多傷者，惻隱之心油然而起，旋即一再落淚。戴廷聯：「她擦掉淚水後，也馬上跟著我幫忙救災。」

戴廷聯在衝向終點時張開預先就準備好的國旗，他以三小時四十分順利完成四十二、一九五公里賽事，拿到完賽獎牌不久，正在休息室休息，沒想到在賽事進行到四小時〇九分左右，距離他不到兩百公尺遠的終點附近發生了爆炸！

「一開始我還以為是鷹架倒塌，直到第二聲爆炸響起，看到許多人驚慌慌亂的竄逃，我才知道大事發生了。」戴廷聯說，他馬上跨過欄柵，幫忙清空現場，並

且把飲用水等補給品搬走，好讓救護車、警車得以進來救急。

「現場一片混亂而且傷者很多，我看到一位選手打著赤膊一身都是血，也沒想太多就把披風給他穿上了。」戴廷聯無畏波士頓攝氏五度左右的低溫，送暖給不認識的跑友。

戴廷聯還有一段令人感動之處，他說：「比賽終點懸掛了參賽選手的國旗，我們中華民國的國旗也在上面飄揚，我們以身為台灣人為傲。」

據戴廷聯敘述，他已和杜哲賢、葉奕宏、李敬明與林德義等五人互相連繫，也都平安。

戴廷聯的兒子戴敬奇說，父親台灣時間十六日上午七點多撥國際電話回家時，他還不知道發生爆炸案，父親在電話中也沒有提及，僅說當地有狀況，他已跑完全程，很平安，姊姊、媽媽也都沒有事，不要擔心，之後就掛斷電話。

後來看到媒體報導，他才知道父親尚協助安排其他參賽者，但他不會覺得意外，因為跑步的人都很有熱情，很願意助人。

真心款待」女將服務精神的堅持，讓客人感受最大的誠意。

雲品除了學迪士尼SCSE法則(安全、禮貌、表演、效率)，也取材「4DNA」：要有德國人的效率、日本人的態度、法國人的時尚，和台灣人的熱情。2013年以「用心的關心」作為服務目標。



團體和散客的接待不同，在台灣對北部、南部、中部客人的接待也有不同，北部客不喜歡囉嗦，南部客就要仔細問候，中部客居於南北之間。平時的接待和假日的接待也會有不同，平常接待要5分鐘之內搞定，雲品人才訓練，夜晚9點之後送奶瓶到客房，除了輕聲敲門，還要求側身於門後，不可直接面對房間，避免尷尬。

雲品學習迪士尼每個人都是表演者，辦過聖誕節變裝活動、萬聖節快閃舞、拉斯維加跨年夜、農曆春節年貨大街。雲品現在是許多單位的選擇，馬紹爾總統、諾魯總統、宏都拉斯副總統、前副總統蕭萬長，我們都接待過。郭台銘、尹衍樑、戴勝益、曾國城，也都選擇雲品。

張羽總經理說，所謂五星級的服務就是：準備好所有能夠為客人設想到的軟硬體，藉用自然、成熟、良好的服務態度，傳達給需要的客人。

社友們提出投宿所遭遇到的情況，五星級飯店可能的處理方式，以及可能被減免住宿費用的情況。



### 汪世旭服務計劃報告

\* LOBSANG服務計劃主委上週報告，下週三(24日)下午兩點半在台中家商的法治教育，有扶少團、吉他社的的節目，YEP蔡比利也會參加表演，請社友能抽空來參加。

LOBSANG務計劃主委報告，集集國小閱讀推廣已經完成活動，有關社史叢書編印需要社友和夫人的心得迴響，如果沒有這些內容，書是很難出版的，這本叢書內容除記錄之外，也會有集集國小提供很多內容。





# STAR會議

主講人：宋明吉DISK前社長

時間：102年4月16日（星期二）例會後舉行

# 題目：MICI與國際扶輪年會



## 陳榮鎧總幹事報告

\* CONCORD 高爾夫總幹事報告，明天（17日）的外地賽，分成兩個上車地點，費用將在回來之後計算公佈分攤。

## 陳文明YEP副主委說

\* JUSTIN副主委報告YEP學生蔡比利的旅行費用，因為家庭因素無法負擔，發起社友分攤協助的計畫，每位社友以一千元為單位自由認捐。

## 歡喜報告

\* DANIEL上週做糾察歡喜報告，每位出席社友歡喜一筆，另外還有：

- 1.蘇良智社員……………五百元
- \* 謝謝張總來社專題演講
- 2.陳慶璋先生……………五百元



下週例會

日期：102年4月30日(二)

職業表揚