



1959

商 業 紅 旗

(飲食服務類)

1959

商業仁旗

飲食服務類

中華人民共和國商業部編

工人出版社

1960年·北京

(1959年) 商业红旗

饮食服务类

中华人民共和国商业部编

工人出版社出版 (北京东四牌市大街)

北京市书刊出版业营业许可出字第009号

北京新华印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 全国新华书店经售

开本：787×1092 1/32

字数：114,000字·印张：5 1/2·印数：1—28,000

1960年2月北京第1版

1960年2月北京第1次印刷

统一书号：3007·317

定 价：0.43 元

序 言

1959年,全国人民继续深入贯彻执行了党的社会主义建设总路线,实现了工农业生产大跃进,提前三年完成了第二个五年计划的主要指标。商业部门在党中央、毛主席和各級党委的正确领导下,紧紧围绕党的中心工作,在扩大商品流通,为在产、为消费服务中,开展了轰轰烈烈的“六好”(促进生产好、执行政策好、完成计划好、经营管理好、服务质量好、向红专进军好)红旗运动。广大职工大大提高了思想觉悟,意气风发,斗志昂扬,掀起了学先进、比先进、赶先进、帮后进的群众运动新高潮,取得了辉煌的成就,創造了相当丰富的經驗。这些先进經驗,不仅有利于指导和改进今后的商业工作,而且对商业工作持续全面大跃进有着积为重要的意义。

出席1959年全国工业、交通运输、基本建设、财贸方面社会主义建设先进集体和先进生产者代表大会的商业代表,共有五百九十八名。他们都是在波澜壮阔的“六好”红旗运动中涌现出来的先进集体和先进人物。我們根据各省、市、自治区商业厅(局)报来的全国群英大会授与奖旗的先进集体

的先进經驗共二百二十四篇，除个别文字略有修改外，均按原稿編入（一九五九年）商业紅旗。为了便于广大商业职工进行学习，全书分六个单行本出版：綜合类、农产品类、日用工业品类、副食品类、仓储运输类、飲食服务类。这些先进經驗是群众的集体創作，是各个先进集体貫徹执行党的总路綫的产物，是貫徹党的政治观点、生产观点和群众观点的具体表现，应当作为广大商业职工进行学习的讀物。

这一部“商业紅旗”所汇集的材料，是商业部門在国民經济高速度、按比例繼續大跃进中創造和积累的先进經驗。面对 1960 年，回顾 1959 年，总结 1959 年的工作經驗，大張旗鼓地广泛宣傳和結合各地具体情况推广这些先进經驗，对推动 1960 年商业工作实现繼續大跃进，必将产生巨大的力量。今后商业部門必須在党的领导下，高举总路綫、大跃进、人民公社的紅旗，鼓足干劲，力爭上游，坚持政治挂帅，大搞群众运动，掀起城市、农村、工矿区和少数民族地区商业工作跃进的新的更大高潮，进一步扩大商品流通，支持工农业生产大跃进，促进国民經济高速度地向前发展。

中华人民共和国商业部

1960 年 1 月

目 录

序 言

不断跃进的长春飯店 吉林省长春市第二商业局 1

“钢铁工人之家”——沔阳飯店 湖北省商业厅 9

五味斋菜社不断跃进的經驗

..... 中共上海市新成区委财貿部 12

千方百计为顾客着想的同庆楼菜館

..... 安徽省商业厅 22

帮街道培养厨师,替顾客想的周到

..... 北京市服务管理局红旗竞赛办公室 26

殷勤、卫生、飯菜好 山西省商业厅 31

热心为顾客服务,处处让顾客滿意

..... 辽宁省北鎮县沟帮子公私合营飯店 38

我店是怎样不断跃进的

..... 辽宁省沈阳市东方紅飯店 46

妇女跃进之花——三八飯店 黑龙江省商业厅 51

“旅客之家”——我們的荣誉

..... 山东省济南市中东旅社 60

草原上的“旅客之家”——茶卡服务旅社

..... 青海省柴达木烏兰县民族貿易局 68

“錦江”春風暖,宾客依恋恋

..... 中共上海市人民委员会办公厅委员会 74

我們是怎样不断提高服务质量的

- 北京市北京飯店 83
- 上海市的“旅客之家”——公私合营嘉露旅社
- 中共上海市閘北区飲食服务公司总支委员会 88
- 股勤服务, 支持生产的自貢旅館 四川省商业厅 96
- 一个热情为少数民族服务的旅館 四川省商业厅 101
- 体贴旅客, 关心群众 河北省商业厅 106
- 依靠群众办好旅社
- 辽宁省沈阳市沈河区公私合营沈大旅館 112
- 被誉为“旅客之家”的平凉人民旅社
- 甘肃省平凉市商业局 116
- 清洁卫生服务周到的新同华旅館
- 浙江省温州市商业局 120
- 服务质量好、劳动效率高、費用水平低的
- 佳木斯浴池 黑龙江省商业厅 127
- 我們是怎样股勤周到为顾客服务的
- 辽宁省沈阳市連奉堂浴池 135
- 石家庄市紅旗澡塘——龙泉池 河北省商业厅 141
- 发揚經營特色, 全面提高服务质量的中國
- 照相館 中共上海市新成区福利事业公司支部 146
- 热心培养理发人員, 多方面便利群众理发
- 北京市服务管理局紅旗竞赛办公室 153
- 全面跃进的中央洗染商店
- 中共上海市徐家匯区委財貿部 158
- 梧州市飲食服务行业全面跃进
- 广西僮族自治区梧州市飲食服务管理处 165

不断跃进的长春飯店

吉林省长春市第二商业局

长春飯店(原国营食堂)是一个综合性的大型飯店,共有职工二百九十二名,設有中餐、西餐、冷食、会餐、定食、餃子、簡易小吃等八个营业部,供应八百多种飯菜,每天接待万余顾客。此外还附設有旅社、理发、照象三个服务单位,为顾客服务。

几年来,在党的正确领导下,坚持政治挂帅,贯彻执行了党的群众路线的工作方法,不断地改善经营管理,提高了服务质量。特别是经过偉大的整風运动,职工政治思想觉悟空前提高了,在总路綫和大跃进的鼓舞下,解放了思想,破除了迷信,发挥了敢想、敢说、敢干的精神,使各项工作不断跃进,有力地支援了工农业生产的发展,满足了人民生活需要。因而連續七年被評为省、市的先进单位。

为党的中心工作服务,千方百计支援工农业生产

为党的中心工作服务,为生产为消費服务,是飯店全体职工的坚定不移的指导思想。他們积极响应党的号召,克服困难,那里需要就到那里供应。在大炼鋼鉄运动中,建立了鋼鉄工人餐厅,昼夜供应。并組成工地服务組,把飯菜送到炉旁,供应了百余鋼鉄生产单位用飯,大大地鼓舞了鋼鉄工人的干劲。冬季农民送粮时,在城郊粮庫設立农民服务站,让农民吃到飽暖的飯菜,鼓励农民提前完成

送粮任务。

为帮助人民公社、工厂、企业办好集体食堂，飯店专门办了实验食堂，采取半工半读，理论与实际相结合的方法，为全省九十多个人民公社，六十多个机关企事业单位培养出一千五百余名厨师，编写和出版了“公共食堂适用菜谱”，并抽出有经验的厨师和管理干部，深入工厂、企业、街道食堂进行具体帮助。厨师李长春到二道河子五金机械厂传授技术后，使该食堂作到饭菜十天不重样，入伙人数由原来一百多人，增加到五百多人，有力地支援了集体食堂的发展与巩固。

不断提高服务质量，更好地为生活服务

处处关心顾客，为顾客方便着想，是这个饭店的特点之一。从群众的实际需要出发，不断地改善经营管理，从多方面满足顾客的需要。饭菜品种作到了群众化，从南席到北宴，从高贵的燕翅鸭全席到剪饼、切糕、豆付脑等经济小吃，样样俱全。各阶层顾客都可以在这里吃到可心的饭菜。在就餐条件上也照顾到各个方面，为使带小孩妇女用餐方便，设立妇婴小吃部，还备有小孩床；机关企业职工中午用餐需要保证上班时间，饭店就专门开办了“快菜部”，对于一些要求在家待客的顾客，只要打次电话，饭店就及时将饭菜给送到家去。为适应广大家庭妇女参加社会劳动的需要，饭店又及时地开办了切面、烧饼、馒头、饺子、鸡、鱼、肉等二十余种主副食品的加工业务，颇受群众欢迎。

饭店对顾客的身体健康甚为关心，经常邀请医学研究人员给讲授营养知识，力求把饭菜做得合乎营养要求，并且严格讲究食品卫生，实行“四不”制度，即采购员不买变质原料；验收员不收变质原料；厨师不使用变质原料；服

服务员不卖变质饭菜。食具用一次一消毒。为搞好环境卫生，党支部書記亲自挂帅，领导全体职工分片分段包干负责，天天清扫，日日检查，逐旬评比，及时奖励，基本上实现了“四净（个人净、营业室净、厨房净、家具净）”“六无（无、无疫、无蝇、无鼠、无异味、无变质）”。因此一直保持了市、区卫生模范单位的称号。

飯店全体服务员都做到了主动、殷勤、有礼貌地接待顾客。他们把顾客的舒适和健康看成是自己的幸福，宁可自己麻烦千遍，也不让顾客稍感不便。服务员一般地都作到了“三勤”（咀勤、手勤、腿勤）“四快”（卖的快、送的快、算账快、收款快）、“五好”（服务态度好、宣传解释好、扶老携幼好、卫生好、学习团结好）。顾客进门，招待如亲，为了让顾客吃得称心如意，耐心地向顾客介绍饭菜品种、价格。菜凉了给回勺，酒凉就重烫，吃不足就再续。对老弱病残顾客的照顾更是无微不至。如有一位老大娘用饭后头晕不能走路，服务员孙桂芝便主动用车亲自送到家去。老大娘感激说：“你象我亲生女儿，新社会才有这样好孩子”。对住在本店旅社的老弱病残顾客，服务员主动把饭菜给送到房间，并为他们煎汤熬药。给了广大顾客深刻的影响，越来越多的关心饭店，赞扬和鼓励他们的工作。仅今年一至八月就收到各种表扬信件四万四千余件，有位匈牙利专家在留言板上写道：“在这里用餐十分满意，回国后也将永不忘记”。

大鬧技术革命，实现了操作工具机械化

为了适应人民生活不断增长的需要，有效地发挥饭店的供应能力，全体职工在总路线和大跃进的鼓舞下，破除迷

信解放思想，掀起了轰轰烈烈的技术革命运动。由于发挥了冲天的革命干劲，本着学创并举，先土后洋，不通就辩，不懂就看的精，战胜技术材料等重重困难，在1958年創造成功淘米机、万能切菜机、刷碗机、合面机、先衣机、切肉机等二十七种先进工具，初步地实现了操作工具机械化。今年以来他們又提出了向全面机械化进军的口号，使技术革命之花越开越红，工具改革由粗变精，由土变洋。例如把手摇合面机改为电力合面机，使每合一袋的时间由过去十二分钟縮短为三分钟。淘米机增設了輸送机，使淘好的米直接流入蒸飯盆，减去人工倒装。同时，新創造和推广了电力送菜机、跃进烤炉、冷气泵、送飯车、信号箱等十三种先进工具，进一步提高了劳动效率。切肉机每分钟切肉二十五斤，淘米机只要一个人按下电钮，每十五分钟就可淘出四至五百斤米。有了信号箱，服务员再不用喊号叫菜，送飯車代替了服务员端菜抬飯，不仅服务员的体力劳动大大減輕了，而且显著的縮短了顾客候餐时间。

勤儉办店，增加积累

几年来认真地贯彻执行了党的“勤儉建国，勤儉办企业、勤儉办一切事业”的方针，在全体职工中形成了不浪费一粒米、一点面、一滴油、一棵菜、一块煤、一度电的新風气，深入地开展了百項节约运动，創造了六十多項节约办法。例如飯店建立了“利廢加工厂”，从洗碗水和刷鍋水中提炼油脂，加工肥皂万余块，用猪骨加工化肥、骨粉，用淘米泔水制酒等等。还把魚头、魚刺、魚下水、虾皮等卖给鸡場作飼料，把猪苦胆卖给药店做药材。充分發揮了物资潜力，为企业增加了收入。因此，经营管理水平有了

很大提高，費用水平比去年同期降低4.78%，資金周轉率比去年同期加快3.73%次。截至八月末為國家積累了將近十二萬元資金，比去年同期增加一倍半。

培養又紅又專的技術人材

為了適應企業發展的需要，提高職工的政治、文化、技術水平，培養出又紅又專的飲食技術人材，採取以店為校，以老為師的辦法，於1958年11月建立了紅專學校，經常對職工進行政治、文化、技術三結合的紅專教育。一年來，職工的政治思想覺悟、文化、技術水平，均獲得了顯著提高，基本上掃除了文盲，並有七十名達到一專多能的多面手，有三十六名職工成為飯店的全能廚師和服務員。因此，全店95%的服務人員都達到了新的服務標準，並且其中有五名職工被評為長春市的服務標兵。

在職工文化翻身和獲得技術理論知識之後，還掀起了著書立說的高潮。廚師和服務員們集體編寫了粗糧細做，公共食堂應用菜譜、豆腐百樣做法，烹調理論知識，公社廚師教材，家常菜做法等十七本書，其中有的已出版發行。僅公共食堂適用菜譜一書即發行三萬余冊，為普及烹調技術提供了便利條件，頗受讀者歡迎。

這座飯店在不斷躍進中取得了不少的实际經驗，主要的有以下几点：

一、緊靠依靠黨的領導，堅持政治掛帥，是實現不斷躍進的根本保證。黨支部對於各時期中心任務和一切重大問題都事先召開會議進行充分討論，做出明確決定，並在貫徹執行中作到“六抓一統”，即：抓政治思想，抓中心工作，抓主要措施，抓評比檢查，抓兩頭帶中間，抓宣傳鼓勵，

統一思想。从而把各項任务落在切实可靠的基础上，及时发现問題，解决問題，进行經常的思想教育工作，从干部到工人，自上而下，人人政治挂帅，事事思想領先。广大职工思想觉悟不断提高，干劲越鼓越足，勇于克服困难，保证了各項任务的完成。例如在开始改革工具时，碰到了很多技术和原料方面的困难，有些人悲观失望，說“研究不出什么名堂，还是把菜刀磨快快的切吧！”有的恐怕造成浪费，有的怕不懂技术弄不好等等，領導上发现这些問題，立即进行思想教育，并提出了“学創并举，不通就辯，不会就学，不懂就看，边学边干”的方法。

为了把思想工作做得深透，除了党和行政领导干部分片包干抓思想工作之外，还充分发挥了党团员的作用，在各营业小組普遍的建立了以党团员为骨干吸收老工人、积极分子参加的核心小組，包干本組职工的政治思想工作，把广大职工团結在党支部的周圍。在方法上采取了普遍教育和个别教育相結合，因人因事区别对待的方法。如中餐組服务員孙桂琴有雇佣观点，工作不积极，組长潘志魁发现后就經常地对他进行耐心的帮助，提高了思想觉悟，工作由消极轉为积极，創造了用小車取送傢具，一个人做了三个人的工作。

有些新参加工作的服务員，认为在飯店当“跑堂”的“低气”，說“人家坐着咱們站着，人家吃飯咱們看着”，工作不安心。针对这样思想，党支部就組織老工人以亲身經历报告新旧社会服务員工作的意义和地位，开展专题辯論，統一了思想認識，不仅教育了本人，也教育了大家，普遍地树立了职业光荣感，启发了工作积极性。

二、依靠群众，坚持民主管理。为了改进領導，改善

干部与工人之间的关系，将原有行政机构的五个股五十四名管理干部，精简为一个综合办公室，留十二名管理干部，其余四十二名行政干部，下放到基层充实领导力量，独普遍参加劳动，在实际劳动中管理业务，在群众中领导群众，不仅使领导与群众，干部与工人的联系进一步密切了，而且能够及时发现問題解决问题，鼓励了职工的积极性。如飯店經理左肇功同志下厨房实际操作，学会百余种菜的做法，并发现炸果子間油烟太大，影响职工身体健康，立即帮助安装了通風气，厨师們感动的說：“現在领导干部这样关心我們，再干不好能对得起誰呢！”一致表示决心要听党的話，努力钻研，改进工作。为了充分发挥广大职工的积极性，依靠群众力量办好企业，将原来行政管理的原料采购、财产管理、人員考勤、費用开支、职工福利等五項管理权下放到各营业小組。每个小組都选出十二人分别承担費用、考勤、紀律、福利、学习、卫生等十二項管理工作，每个职工即是营业員又是管理員，真正做到了企业管理民主化，大大加强了职工責任感，改善了經營管理。以費用开支为例，今年一至八月的实际水平，比去年同期降低了4.78%。广大职工一致贊揚这一做法，說“人人当家，人人管理，群众智慧，力大无比，大家負責，管的彻底”。

在依靠群众办企业的过程中，領導上特別注意依靠了老职工，以老职工为主組成了飲食工作研究所。开展各項运动以及重大問題的处理，均通过座談会等形式充分听取他們的意見，使他們的技术經驗得到充分的發揮。如在1958年技术革命运动中創造的廿七种先进工具，就有十七种是老职工創造的，并且通过他們帶徒弟，給国家培养了大批技术人材。

为了发挥群众的监督作用，飯店在工厂、学校、旅社、居民组聘请了飯店监督員，定期召开座谈会。同时在营业室設有意見簿，意見箱，留言板，从多方面征求群众意見，改善經營，滿足顧客需要。

三、在不断革命的思想指导下，大搞群众运动。飯店的全体职工所以能保持十足的革命干劲，使各項工作不断获得跃进，主要是由于圍繞党的中心任务，抓住有利形势，及时地向职工提出新的奋斗目标，大搞群众运动，經常开展劳动竞赛，使各項工作一浪推一浪的向前发展。例如在服务質量大跃进中提出了“三勤、四快、五好、六熟悉”的服务标准，改善了服务态度，提高了服务質量，95%以上的服务员达到了新的服务标准。在大搞技术革命运动中，提出了“苦战二十天，飯店大改观，实现机械化，省人又省錢”的战斗口号，結果苦战了十四个昼夜，就創造成功了四种先进工具和十种革新工具的模型。接着先后掀起五次改革工具的高潮，实现了操作机械化。党的八届六中全会以后又提出了“把人民公社支援好，技术、业务去指导，人力、物力齐援助，飯菜便宜口味好”的口号，結果为公社培养了厨师，編写了菜譜，并傳授了技术和管理經驗，促进了公社食堂的发展和巩固。今年来又通过向“五一”“七一”献礼，全体职工摘掉了文盲帽子，工具改革由土变洋，而且实现了百項节约。在党的八届八中全会公报的鼓舞下，飯店全体职工为了迎接建国十周年和全国先进单位代表会议的召开，又提出了以电气化、硬气化为中心的向“十化”飯店迈进的奋斗目标，全体职工干劲冲天，各項工作都做出了新的成績。

1959年9月29日

“鋼鐵工人之家”——沔陽飯店

湖北省商業廳

隨着武漢鋼鐵公司的建設，沔陽飯店 1955 年遷到青山区，從此，就担负着對武鋼職工熟食品的供應任務。從武鋼破土施工、直到一、二號高爐出鐵，一號平爐出鋼，他們總是排除萬難，緊密配合武鋼施工任務，日以繼夜的在工地上，在爐基的基坑，在腳手架上，在工人的生活區組織供應。特別是經過 1958 年整風運動，批判了輕商思想以後，在供應工作上，在服務質量上，出現了前所未有的躍進局面，全體職工苦戰兩晝夜白手起家，辦起了一個畜牧場，一個利廢場。今年第一季度，為了適應武鋼的高速度建設，全體職工苦戰二十天，創造了工具二十四項，使重體力勞動，全部為機械所代替，勞動生產率提高了，勞動強度減輕了，工時縮短了，在高爐平爐同時並舉的龐大施工任務中，保證了武鋼的職工對熟食品的需要。

今年八月，該店根據商業局黨委的指示，在全店開展了反右傾、鼓干劲的思想運動，採取大字報、鳴放、辯論相結合，新舊對比相結合，開展了思想鬥爭，全店職工受到了一次深刻教育，因而全店出現了更大的躍進局面。如在辯論會上，李桂貴認為：“增加花色品種，費手脚、不賺錢”，馬上就有人起來反駁說：“為了支援武鋼讓工人同志生活得更好，這是我們的責任，你還叫起麻煩來了，你是為賺錢呢？還是為了支援武鋼？”經過同志們分析，對他

教育很大，他承认了自己的錯誤，会后主动钻研，第一天就增加十二个花色品种，第二天增加到十八个，到了月底增加到一百一十个新品种，而且件件都受工人欢迎。在辯論会上田师傅說：“工时太长了累死人”，当场就有人問他：“你帮资本家多少小时？”他說：“当学徒是十九小时，有时还不止，当师傅十六小时，現在……”有人提醒他說：“現在只十小时”。田师傅的臉紅了，当场承认了自己有松勁的情緒，干劲不足。后来在抽他們小組的人支援平炉时，他提出了保証說：“抽了人之后，仍然保証搞好工作”。经过反右傾鼓干劲后，全店职工意气風发、斗志昂揚，訂保証、下战表，开展了轰轰烈烈地兵对兵、将对将、小組对小組、单位对单位的紅旗竞赛。

在反右傾鼓干劲的基础上，領導上立即把职工的革命干劲引到支援武鋼的方向，掀起了支援武鋼的新高潮。

武鋼建設的特点是高速度的，工人体力消耗大，为了保障工人有充沛的精力，店里派出四名采购健将，千方百计地組織营养价值較高的食品供应工人，如每天到武东采购二百多斤鮮魚，許多职工利用星期回家休息的时间都在汉口、武昌寻找貨源，所以在工地上經常能吃到肉包子、花卷、油酥餅、炸醬面、肉片湯、豬肝湯等食品，很受工人欢迎。

为了增加花色品种，厨师們用“葷菜多样，素菜葷做”的方法，增加了許多道地的新品种。如用豆腐、肉丁等配料做成四川的麻婆豆腐，用冬瓜做成了消暑冬瓜泥，在二号高炉施工期間，增加品种三十余种，在一号平炉施工中，增加了一百一十余种，做到天天有新菜，餐餐翻花样。职工同志們为了服务生产，把各种熟食送到工地，让工人在