

一面旗帜

—— 大连井冈山饭店事迹

● 杨升 主编



● 辽宁人民出版社

一面旗帜

——大连井冈山饭店事迹

主 编 杨 升

副 主 编 孙春田

辽 宁 人 民 出 版 社

1990年·沈阳

一面旗帜

——大连井冈山饭店事迹

Yimian qiZhi

杨升主编

辽宁人民出版社出版、发行

(沈阳市和平区北一马路 108号)

大连船舶生产服务公司印刷公司印刷

字数：90,000 开本：787×1092^{1/32} 印张：4^{5/8} 插页：4

1990年6月第1版

1990年6月第1次印刷

责任编辑：尹冬

版式设计：肖南

封面设计：杨勇

责任校对：闻捷

ISBN 7-205-01462-X/C·124

定价：2.50元

本书编委会

主 任	郭东斌	张四维	
副主任	王承敏	董传科	王洪兰
	袁世超	杨 升	
委 员	郭东斌	张四维	王承敏
	董传科	王洪兰	袁世超
	杨 升	那关石	董居邦
	康积伍	孙春田	

序

展现在大家面前的这本书，集中反映了大连井冈山饭店24年所走过的光辉路程。特别是在改革、开放、发展社会主义商品经济的大潮中，这个饭店始终如一地坚持社会主义经营方向，全心全意地为人民服务；坚持“店门朝着社会主义开，炒勺为着广大顾客掂”的办店宗旨；坚持把精神文明与物质文明、社会效益与经济效益统一起来，赢得了社会与群众的赞誉，成为大连市商业系统的一面旗帜。这面旗帜闪耀着井冈山饭店领导干部与全店职工的理想之光，谱写着他们群体的奉献之歌。它给人们以鼓舞和鞭策、激励和启迪。

从井冈山饭店主人翁们所表现出的孜孜不倦的默默追求中，我们可以领略到，只有把理想深深扎根于现实的土壤中，才能显示出其巨大的生命力，才能结出丰硕的果实。

从井冈山饭店主人翁们所取得的平凡而又光彩的业绩中，我们可以认识到，只要对事业、对本职工作、对人民充满真挚的爱，就能拓展成功的新领域，就能做出更大的贡献。

从井冈山饭店主人翁们所具有的无私奉献、艰苦奋斗、清正廉洁的精神风貌中，我们可以看到，社会主义大变革时

期的职业道德，在传统继承与现代崛起的汇流中不断升华，迸发出耀眼的光芒和巨大的能量。

井冈山饭店的先进经验和先进事迹，有着现实的、普遍的意义和引导力量，我们应当宣传和学习。我相信，大家都立足于本单位和本岗位，扎扎实实地努力工作，一定会取得成效，并在推动精神文明与物质文明建设中，创造一个祥和、稳定的社会环境。

中共大连市委副书记 于学祥

1990年4月3日

目 录

序

一、文 件 摘 编

- 中共大连市委办公厅、大连市人民政府办公厅转发《关于井冈山饭店坚持社会主义经营方向、全心全意为人民服务先进事迹的调查报告》的通知……………（ 3 ）
- 坚持社会主义经营方向全心全意为人民服务——关于井冈山饭店先进事迹的调查报 告……………大连市精神文明建设活动办公室 大连市商业委员会 大连市财贸工会 （ 5 ）
- 国家商业部饮食服务司副司长乔淑华在全国饮食服务工作座谈会结束时的讲话摘录……………（ 16 ）
- 辽宁省饮食服务公司关于开展向井冈山饭店学习活动的决定……………（ 18 ）
- 坚持社会主义方向，全心全意为人民服务——大连井冈山饭店先进事迹调查报告 ……………辽宁省饮食服务公司（ 20 ）
- 中共大连市甘井子区委员会大连市甘井子区人民政府关于开展向井冈山饭店学习活动的决定……………（ 29 ）
- 大连市甘井子区商业管理局中共大连市甘井子区商工委关于开展向井冈山饭店学习活动的决定……………（ 35 ）
- 井冈山饭店在前进……………大连市甘井子区饮食服务公司（ 37 ）

二、报 告 文 学

情 颂.....杨 升 许爱民 (41)

三、新 闻 报 道

廉洁奉公的领导班子.....杨 升 (91)

坚定正确的经营方向.....杨 升 (93)

难以估量的社会效益.....杨 升 (95)

生动活泼的思想工作.....杨 升 (97)

无私奉献的职工队伍.....杨 升 (99)

充满真情的店外服务.....杨 升 (101)

坚持大众化经营方向.....包郁盛 (103)

为社会分忧解愁.....包郁盛 (105)

对人民极端负责.....包郁盛 (107)

率先垂范威信高.....包郁盛 (108)

靠的是自觉奉献精神.....包郁盛 (110)

坚持社会主义方向的一面旗帜——记大连井冈山饭店

.....周大新 李 琴 (112)

门朝大众开 廿载不转向——大连井冈山饭店采访录

.....刘国华 (120)

饭店里的“雷锋”——记大连井冈山饭店的服务员们

.....张仲英 李天斌 (123)

向井冈山饭店学习改善全市商业工作

.....大连市商业委员会企业指导处 (129)

一、文件摘编

一、文 卦 辭

中共大连市委办公厅

大连市人民政府办公厅

转发《关于井冈山饭店坚持社会主义经营方向、全心全意为人民服务先进事迹的调查报告》的通知

各县（市）、区委，县（市）、区人民政府，市直单位：

市委、市政府同意市精神文明建设活动办公室、市商委筹委会、市财贸工会《关于井冈山饭店坚持社会主义经营方向、全心全意为人民服务先进事迹的调查报告》，现转发给你们。

井冈山饭店建店20多年来，坚持社会主义经营方向，全心全意为人民服务；领导班子廉洁奉公，率先垂范；饭店职工热爱集体，无私奉献。他们的事迹赢得了社会各界和广大群众的赞誉。特别是在改革开放、发展社会主义商品经济的新形势下，这个饭店的工作又有了新的起色，成为我市商业系统上的一面旗帜。市委、市政府认为，井冈山饭店的经验丰富，事迹感人，对全市各行业都具有普遍意义。希望全市各级党政组织，在深入学习贯彻党的十三届四中全会精神的过程中，在加强党的建设和廉政建设的过程中，结合学习井

冈山饭店的先进事迹，切实抓好本单位、本系统的精神文明建设，大树社会主义新风，抵制资产阶级自由化，促进两个文明建设，为我市的改革、开放创造更加优良的社会环境！

1989年9月19日

坚持社会主义经营方向

全心全意为人民服务

——关于井冈山饭店先进事迹的调查报告

井冈山饭店坐落在大连市甘井子区新甘井子街，现有职工102人，经营面积1 700平方米，日客流量3 500人，年销售额150万元，实现利润10万元，是一个以经营中低档饭菜为主的综合性饭店。自1966年建店以来，这个饭店始终坚持社会主义经营方向，全心全意为人民服务，“饭店的门朝着社会主义方向开；饭店的炒勺为着广大顾客掂”。特别是党的十一届三中全会以来，在改革、开放的新形势下，他们牢记办店宗旨，端正经营方向，以优质的服务，赢得了社会的普遍赞誉，经济效益逐年提高，在全市同类饭店中名列前茅。20年来，饭店先后荣获国家商业部先进单位等各种荣誉称号342次。连续多年保持了省文明单位的称号，成为全市商业系统特别是饮食服务行业的一面红旗。

一、满足顾客需要 为顾客优质服务

经营品种满足顾客需要，服务周到热情，是坚持顾客第一，全心全意为顾客服务的标准。井冈山饭店20年如一日，饭店从周围厂矿、学校比较多，又位于城乡结合部的这个特

点出发，始终把经营中低档饭菜作为主要项目。坚持饭菜品种多样化，主食有顾客喜食的火烧、馒头、米饭、面包、包子、饺子、锅贴、麻花、花卷等近20个品种，顾客可以任意挑选。副食除有各种中低档炒菜外，还有各类拼盘20余种，每盘价格少为3角，高不过3元，长年经营不断档脱销，很受顾客欢迎。尤其难能可贵的是，还满足顾客的特殊需求，实行单点单做。例如：半盘炒菜、一碗疙瘩汤、烩大饼子等，尽管食谱中没有这些饭菜，但只要顾客需要，饭店从不拒绝，达到顾客满意。开设早点是广大顾客的迫切需要，可是由于原材料、燃料价格上涨，出力不少，效益不高，有的饭店砍去了早点，有的饭店提高了早点的档次，而井冈山饭店始终坚持经营顾客喜欢的普通早点。不论是在严寒的冬季，还是在炎热的夏季，十几名职工每天凌晨三四点钟就来到饭店，炸油条、煮豆浆、烤火烧、做豆腐脑，用自己辛勤的劳动，为顾客准备好既可口又经济的早点。虽然一早上的销售收入还不如大饭店一盘高档炒菜的收入，但职工们却说：

“看到顾客吃上我们做的早点，高高兴兴地奔上工作岗位，我们再辛苦点也高兴。”到过井冈山饭店的顾客都说：“在这儿吃饭真方便，既经济又实惠。”

井冈山饭店还为顾客提供了一流的服务。他们满怀热情、周到细致地接待每一位顾客。服务员做到热情迎进门，微笑礼让座；主动报菜谱；周到待老幼，使顾客到店如到家。有时遇到有不文明的顾客，服务员做到“有理让三分”。一次，4个小青年喝酒过量，非要服务员把仅剩盘底的4盘炒菜，一盘一盘地热一下。面对这非份要求，服务员

没有拒绝，而是把4盘菜分别加上了一点青菜和调料，一盘一盘地回锅热好。当服务员把热好的菜端上来时，他们面带愧色，连声道谢：“井冈山饭店的服务态度名不虚传，你是我们的好大姐。”饭店还不断增加服务项目，备有婴儿床、塑料袋、雨伞、针线包、出租餐具、出售半成品等。节日期间还免费提供烹饪技术咨询。多年来，井冈山饭店以真诚优质的服务，赢得了广大顾客的热情称赞，仅近两年内就收到顾客表扬信700多件，并多次受到中央、省、市等新闻单位的表扬。

二、“双包”服务二十载 关心照顾两代人

一个饭店要讲经济效益，更要讲社会效益。井冈山饭店牢记办店宗旨，注重社会效益，坚持为儿童包饭20年，为“五保户”包户13年。

为儿童包饭是井冈山饭店的光荣传统，至今已经20年。20年来，不管社会上刮什么“风”，下什么“雨”，从没动摇他们为儿童包饭服务的决心。从开始的每天十几人发展到现在的400多人，20年共为5 000多名儿童包饭服务。时间最长的达10年之久，最短的也有几年。有的兄妹几人一起在这吃包饭，有的是父母、子女两代人都曾在这儿吃包饭。为使孩子们吃饱吃好，饭店根据儿童营养学制定食谱，每天做十几种的主食任孩子们挑选，每周给孩子们改善一次生活。孩子们过生日能吃上喜爱的动物点心，孩子们有点头疼脑热，饭店专门做可口的病号饭。20年来，饭菜质量在不断地提高，而收费标准却变化不大。近几年，原材料价格上涨，成

本提高，可一个孩子包饭每月仍然仅花十几元钱。为此，饭店每月少收入近千元。饭店还关心孩子们的成长，既包饭又育人。为孩子们准备了读物，教育孩子们“好好学习，天天向上”。服务员盛芝一同志，为儿童包饭服务倾注了17年心血。当年，孩子们称她“盛妈妈”；如今，孩子们称她“盛奶奶”。

井冈山饭店还坚持为居民区的“五保户”实行包户服务13年。饭店的“为您服务小组”，每月走访服务十余次，他们象亲生儿女一样照料老人们的生活，帮助料理家务，使这些孤寡老人不孤独，无儿无女有亲人，感受到了党的温暖和社会主义制度的优越。市某校女教师周真老人孤独一身，饭店为她服务整整13个春秋。后来，她住进了岭前地区解放路疗养院，饭店仍不顾路途遥远，常常派人去看望她，送去她喜欢吃的饭菜。她在弥留之际，用微弱的声音呼唤着：“井冈山、井冈山……”表达了对井冈山饭店的眷恋之情。“五保户”李大爷年老体弱经常生病，饭店从未间断对他的照顾，老人想吃什么，饭店就给做什么，并经常为他料理家务，老人逢人便说：“要是在旧社会，我一个孤老头子谁管？现在井冈山饭店管我，还是社会主义好哇。”老人临终的前一天说：“我不行了，我要到饭店看看那些好人。”

井冈山饭店坚持为儿童包饭20年，为“五保户”服务13年，有人不理解地问：“现在是发展商品经济，都讲钱，而你们饭店为儿童包饭还让利，为‘五保户’无偿服务，这是为什么？”饭店的回答是：“我们是社会主义饭店，为顾客服务，让顾客满意，这是我们的职责，不能光为了挣钱，把

我们的传统丢掉了。”

三、执行卫生物价政策，严格认真一丝不苟

饭店的卫生和物价是顾客最为敏感的问题，也是饭店是否优质服务的重要标志。井冈山饭店坚持信誉第一，建立组织、管理、检查、奖惩制度，严格执行卫生物价政策，树立良好的信誉。

坚持卫生制度经常化，做到窗明几净，长年如一日。餐具按程序规定一洗、二刷、三冲、四消毒，每天洗刷餐具近5000个，高峰时达近万个，四道工序一道不落。饭店严格把住进货关，严禁购进质量不合卫生标准的原材料。有一次，一个供货单位给饭店组织进了1 000斤鲢鱼，经检验发现质量有问题，对方再三恳求并表示愿降价处理。经理高忠和坚定地说：“不管价格怎么便宜，质量不合标准，我们就不能要。”对方只好把鱼拉了回去。这个饭店从1969年被市政府授予卫生先进单位以来，一直保持着这个光荣称号，在省内外享有盛誉。

这个饭店在执行物价政策上一丝不苟，严肃认真，不让顾客吃亏。原材料从采购、保管到出库上墩，环环严格验收核算。一次，一个老关系户给饭店提供了800斤乌鱼板，保管员一碗一碗地化冰验收，发现重量不够，坚持按实际重量计价，对方说：“我们都是老关系了，差点秤算不了什么，你们卖时可以在价格上找齐嘛。”饭店拒绝道：“关系归关系，我们不能提高物价坑害顾客。”这个饭店每天要出售20多个品种、700多盘凉菜，都是人工一秤一秤地称，一盘一