



服务工作 全面 质量管理

辅助教材



中国标准出版社

中央电视台教育节目用书

服务工作全面质量管理

辅助教材

05-1/69



中国标准出版社

B 528556

内 容 提 要

本书是中央电视台教育节目用书《服务工作全面质量管理》的辅助教材。全书共分六部分：第一部分，文件和讲话；第二部分，国外质量管理资料；第三部分，国内服务工作QC小组成果实例；第四部分，服务工作标准、规范和程序示例；第五部分，有关服务工作的文章选录；第六部分，补充介绍两种方法。

本书内容丰富多样，通俗易懂，图文并茂，与主教材《服务工作全面质量管理》密切联系，是学习全面质量管理的良师益友。

本书可供服务性企业的广大职工学习全面质量管理时使用，也可供有关院校的师生、质量管理工作者和标准化工作者参考。

中央电视台教育节目用书

服务工作全面质量管理

辅 助 教 材

中国标准出版社出版
(北京复外三里河)

河北省怀来县印刷厂印刷

版权专有 不得翻印

开本 787×1092 1/32 印张 8¹/₈ 字数 178,000

1987年6月第一版 1987年6月第一次印刷

印数 1—300,000 定价 1.70 元

ISBN7-5066-0038-2/Z·007

全国统一书号：15169·6-018

在我们社会里，人人都是服务对象；人人又都为他人服务。我们社会对人的关心，社会的安宁和人们之间关系的和谐，是同各个岗位上的服务态度、服务质量密切相关的。

摘自中共中央《关于社会主义精神
文明建设指导方针的决议》

前 言

为配合服务工作全面质量管理电视教育讲座的播出，编写了《服务工作全面质量管理》电视讲座教材。本书作为辅助教材，共包括六部分内容。第一部分为文件和讲话，这也是我们开展服务工作全面质量管理的指导方针。第二部分是介绍国外的质量管理情况，供同志们在开展全面质量管理时参考，TQC在日本及一些国家已全面向第三产业渗透，他们的经验和教训是值得我们深思的。在第三部分中，我们向大家推荐几个国内服务工作的QC小组成果，请您认真读一下，看看人家是怎么搞的。第四部分为服务工作的标准和规范示例，请读者举一反三吧。在第五部分中，我们为您选择一些有关服务工作的文章和报道，愿您读了这部分，会受到一些启发。第六部分是补充教材的不足，我们向大家再介绍二种服务工作常用的统计方法。

参加补充教材编写工作的有：郎志正、孙长鸣、刘琦等同志。

由于时间紧迫，水平有限，不可避免地会存在某些错误或不妥之处，恳切地希望大家提出宝贵意见。

祝从事服务工作的同志们，在推行TQC工作中作出成绩。

编 者

1987年2月

目 录

第一部分 文件和讲话

- 关于社会主义精神文明建设指导方针的决议…… (1)
- 加强全面质量管理 提高企业素质…… (16)
- 质量管理小组暂行条例…… (22)

第二部分 国外质量管理资料

- 日本的质量管理是经营思想的一个革命…… (28)
- TQC在服务行业中的引进 和 推广…… (41)
- 为了更优质的服务…… (48)
- 日本的饮食服务业和QC小组活动…… (55)
- 经营者及处、科长在QC活动中的作用…… (61)
- 服务质量的保证不同于工业产品质量的保证…… (75)

第三部分 国内服务工作QC小组成果实例

- 提高业务素质 改善服务质量…… (88)
- 推进优质运输 提高经济效益…… (98)
- 运用行为科学 掌握用户规律
- 坚持文明服务 创办用户之家…… (112)
- 开展门厅服务 解决重点旅客乘车难…… (122)
- 附录: 质量管理小组成果评比办法…… (129)

第四部分 服务工作标准、规范和程序示例

- 大中型饭店(酒店)接待服务质量规范
(试行稿)…… (131)
- 基层供销社服务标准和服务程序…… (142)
- 列车员作业标准…… (146)

中国民用航空局对乘务人员的基本要求·····	(179)
------------------------	---------

第五部分 有关服务工作的文章选录

论职业道德·····	(185)
------------	---------

重提“人人为我,我为人人”·····	(189)
--------------------	---------

是不是“不治之症”?·····	(192)
-----------------	---------

服务态度值多少钱?·····	(194)
----------------	---------

顾客同志,我们需要您的理解·····	(197)
--------------------	---------

人·人才·竞争力

——袁伟民与企业家谈心·····	(201)
------------------	---------

点燃职工心中的理想之火·····	(208)
------------------	---------

营业员等级彩牌的魅力·····	(211)
-----------------	---------

顾客是财神,服务是艺术·····	(214)
------------------	---------

优质服务的源头在哪里?·····	(217)
------------------	---------

纽约购物记·····	(220)
------------	---------

良好的服务

——联邦德国商店印象记·····	(223)
------------------	---------

银座购物记·····	(225)
------------	---------

日本的旅馆服务·····	(228)
--------------	---------

第六部分 补充介绍两种方法

分析“相关”的好方法——散布图·····	(230)
----------------------	---------

关联图法·····	(245)
-----------	---------

第一部分 文件和讲话

关于社会主义精神文明建设指导方针的决议

（中国共产党第十二届中央委员会第六次
全体会议一九八六年九月二十八日通过）

中国共产党第十二届中央委员会第六次全体会议，根据党的第十二次全国代表大会关于在建设物质文明的同时努力建设社会主义精神文明的战略决策，以及一九八五年党的全国代表会议的精神，根据我国全面改革发展的要求，回顾和讨论了几年来精神文明建设的成就和面临的问题。全会认为，适应新的形势，进一步明确社会主义精神文明建设的指导方针，加强这方面的工作，对于保证社会主义现代化建设事业的顺利发展，具有重大的现实意义和长远意义。

一、社会主义精神文明建设的战略地位

我国社会主义现代化建设的总体布局是：以经济建设为中心，坚定不移地进行经济体制改革，坚定不移地进行政治体制改革，坚定不移地加强精神文明建设，并且使这几个方面互相配合，互相促进。全党同志必须从这个总体布局的高度，正确认识社会主义精神文明建设的战略地位。

以马克思主义为指导的社会主义精神文明是社会主义社会的重要特征。在社会主义时期，物质文明为精神文明的发展提供物质条件和实践经验，精神文明又为物质文明的发展

提供精神动力和智力支持，为它的正确发展方向提供有力的思想保证。社会主义精神文明建设，是关系社会主义兴衰成败的大事。

十一届三中全会以来，随着拨乱反正的胜利和全面改革的展开，随着物质文明建设的发展，社会主义精神文明建设取得了重大进展。我们党解放思想，坚持实事求是的思想路线，发挥马克思主义的科学精神和创造活力，对社会主义的认识突破一系列僵化观念而提高到新的水平；全国安定团结，民主法制逐步健全，广大干部和群众的积极性显著提高；群众性的精神文明建设活动广泛展开，积累了许多新鲜经验；尊重知识、尊重人才的社会风尚开始树立，教育科学文化日趋繁荣；党的优良传统在发扬，党风和社会风气在好转。这是主流。同时必须看到，精神文明建设在许多方面同社会主义现代化建设、同改革和开放的形势不相适应，对精神文明建设的重要性还缺乏足够的认识，实际工作中指导方针的问题还没有完全解决，党内和社会上一些严重的消极现象还有待我们用很大努力去消除。全面地估计精神文明建设的现状，充分地认识加强精神文明建设的紧迫性和长期性，才能坚持不懈地把这方面工作抓上去，否则就会贻误全局。

改革是社会主义制度的自我完善和发展。它的全面展开，是近几年来我国形势发生巨大变化的一个重要标志。全面改革和对外开放给社会主义事业带来强大活力，对精神文明建设是巨大的促进。随着社会主义商品经济的发展和社会主义民主政治的完善，人们的思想意识、精神状态发生深刻的变化，同时也对精神文明建设提出新的更高的要求。能不能适应这种要求，形成有利于社会主义现代化建设和全面改革的舆论力量、价值观念、文化条件和社会环境，有力地抵制资

本主义和封建主义的腐朽思想,防止种种迷失方向的危险,振奋起全国各族人民的巨大热情和创造精神,用几代人的努力建设起社会主义现代化强国,这是一个历史性的重大考验。应当相信,我们有党的正确领导,有马克思主义的指引,有社会主义的基本经济制度和基本经济政策,有人民民主政权和社会主义法制,尤其是有广大人民对社会主义建设和改革的坚决拥护,只要在大力推进物质文明建设的同时不断加强社会主义精神文明建设,就一定能够达到实现社会主义现代化的目的。

总之,社会主义精神文明建设的战略地位,决定了它必须是推动社会主义现代化建设的精神文明建设,必须是促进全面改革和实行对外开放的精神文明建设,必须是坚持四项基本原则的精神文明建设。这就是社会主义精神文明建设的基本指导方针。

二、社会主义精神文明建设的根本任务

社会主义精神文明建设的根本任务,是适应社会主义现代化建设的需要,培育有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民,提高整个中华民族的思想道德素质和科学文化素质。

人的素质是历史的产物,又给历史以巨大影响。在社会主义条件下,努力改善全体公民的素质,必将使社会劳动生产率不断提高,使人和人之间在公有制基础上的新型关系不断发展,使整个社会的面貌发生深刻的变化。这是我国社会主义现代化事业获得成功的必不可少的条件。

精神文明建设,包括思想道德建设和教育科学文化建设两个方面,渗透在整个物质文明建设之中,体现在经济、政

治、文化、社会生活的各个方面。加强精神文明建设，不单是思想文教部门的任务，而且是各条战线和一切部门的任务，是全党全军和全国各族工人、农民、知识分子和其他劳动者、爱国者的共同的长期的任务。

在我国社会主义改造基本完成以后，党在长时期内的重大失误，就是没有把工作重点转移到经济建设上来，仍然坚持以阶级斗争为纲，轻视教育科学文化建设，极端夸大意识形态领域的阶级斗争，直到发生“文化大革命”那场内乱。我们党总结历史经验，明确指出现阶段我国社会的主要矛盾是人民日益增长的物质文化需要同落后的社会生产之间的矛盾；阶级斗争在一定范围内仍将长期存在，但已经不是主要矛盾，我国社会存在的矛盾大多数不具有阶级斗争的性质。加强精神文明建设，就要牢记历史教训，正确处理社会主义社会的各种矛盾，坚持对思想性质的问题采取讨论的方法、说理的方法、批评和自我批评的方法。就是说，用教育和疏导的方法去解决；坚持一切着眼于建设，把注意力集中到团结人民、充分发挥人民的社会主义积极性和创造精神上来，集中到满足人民的文化和精神需要上来，集中到加强思想道德建设和教育科学文化建设上来，归根到底，集中到促进社会生产力的发展上来。

近代世界和中国的历史都表明，拒绝接受外国的先进科学文化，任何国家任何民族要发展进步都是不可能的。闭关自守只能停滞落后。我们坚决摒弃维护剥削和压迫的资本主义思想体系和社会制度，摒弃资本主义的一切丑恶腐朽的东西，但是必须下大决心用大力气，把当代世界各国包括资本主义发达国家的先进的科学技术、具有普遍适用性的经济行政管理经验和其他有益文化学到手，并在实践中加以检验和发展。

不这样做就是愚昧，就不能实现现代化。对外开放作为一项不可动摇的基本国策，不仅适用于物质文明建设，而且适用于精神文明建设。

中华民族是有悠久历史和文化的伟大民族，在古代文明史上长期处于世界的前列。在近代，由于封建制度的腐朽和帝国主义的侵略而落后了。辛亥革命、五四运动和中国共产党领导的人民大革命，带来中国历史的巨大变化。新中国的成立，在社会主义基础上开始了伟大的中国文明的复兴。自从我们国家以党的十一届三中全会为标志进入了新的历史发展时期，更赋予这个复兴以新的强大生机和活力。这个复兴，不但将创造出高度发达的物质文明，而且将创造出以马克思主义为指导的，批判继承历史传统而又充分体现时代精神的，立足本国而又面向世界的，这样一种高度发达的社会主义精神文明。

三、用共同理想动员和团结全国各族人民

建设有中国特色的社会主义，把我国建设成为高度文明、高度民主的社会主义现代化国家，这就是现阶段我国各族人民的共同理想。到本世纪末，要使我国经济达到小康水平；到下世纪中叶，接近世界发达国家水平。这个共同理想，集中了我国工人、农民、知识分子和其他劳动者、爱国者的利益和愿望，是保证全体人民在政治上、道义上和精神上团结一致，克服任何困难，争取胜利的强大的精神武器。为了实现这个共同理想，一切有利于建设四化、振兴中华、统一祖国的积极思想和精神，一切有利于民族团结、社会进步、人民幸福的积极思想和精神，一切用诚实劳动争取美好生活的积极思想和精神，都应当加以尊重、保护和发扬。这

样，才能在团结一切可能团结的力量来建设社会主义的问题上，真正克服长期造成严重危害的狭隘观点，使共产党员和非共产党员，马克思主义者和非马克思主义者，无神论者和宗教信仰者，国内同胞和国外侨胞，总之，使全体劳动者和爱国者，都紧密地团结起来，积极地行动起来，为实现共同理想而奋斗。

我们党的最高理想是建立各尽所能、按需分配的共产主义社会。无论过去、现在和将来，这个最高理想都是我们共产党人和先进分子的力量源泉和精神支柱。而建设有中国特色的社会主义，则是实现最高理想的必经阶段。对于我们共产党人来说，为建设有中国特色的社会主义而奋斗，也就是为党的最高理想而奋斗。如果在这个现实斗争中不忠诚、不热情，那就是有意无意地背离党的最高理想，就不是一个自觉的共产主义者。因此，共产党员、共青团员和先进分子都要同广大工人、农民、知识分子一道，把共同理想同各行各业、各个地方、各个集体的发展目标和建设任务结合起来，同各自的岗位职责和人生追求结合起来，立志建设，立志改革，艰苦奋斗，勤俭建国，脚踏实地干事业。在我们时代，荣誉属于为建设祖国、保卫祖国而坚韧不拔，压倒一切困难，做出卓越贡献和光辉榜样的人们。

社会主义现代化建设的成就越大，广大人民群众对实现共同理想的信念就越坚定。要善于运用建设和改革的现实成就和群众的切身经验，进行生动的理想教育。同时要采取多种形式，帮助广大干部和群众特别是青年逐步深入地理解马克思主义世界观和社会发展规律，理解我们民族的光辉历史和革命传统，理解百多年来我们民族的深重灾难和反帝反封建的英勇斗争，理解当代世界的进步、矛盾和人类的前途，以提

高民族的自尊心、自信心和自豪感，把理想建立在科学基础之上。

我们的爱国主义是和国际主义紧密联系在一起的。中国的发展进步是世界发展进步的一部分。我国人民在同世界各国人民的交往中，要坚持和平友好、平等互利、互相支持、互相学习。中国社会主义现代化建设的胜利，是对反对霸权主义、维护世界和平、争取人类进步事业的贡献。

四、树立和发扬社会主义的道德风尚

社会主义道德建设的基本要求，是爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义。要使“五爱”在社会生活的各个方面体现出来，在全国各民族之间，工人农民知识分子之间，军民之间，干部群众之间，家庭内部和邻里之间，以至人民内部的一切相互关系上，建立和发展平等、团结、友爱、互助的社会主义新型关系。

道德是经济基础的反映，而不是脱离历史发展的抽象观念。我国还处在社会主义的初级阶段，不但必须实行按劳分配，发展社会主义的商品经济和竞争，而且在相当长历史时期内，还要在公有制为主体的前提下发展多种经济成份，在共同富裕的目标下鼓励一部分人先富裕起来。在这样的历史条件下，全民范围的道德建设，就应当肯定由此而来的人们在分配方面的合理差别，同时鼓励人们发扬国家利益、集体利益、个人利益相结合的社会主义集体主义精神，发扬顾全大局、诚实守信、互助友爱和扶贫济困的精神。社会主义道德所要反对的，是一切损人利己、损公肥私、金钱至上、以权谋私、欺诈勒索的思想和行为，而决不是否定按劳分配和商品经济，决不能把平均主义当作我们社会的道德准则。同时必

须指出，社会主义是向共产主义高级阶段前进的历史运动。我们社会的先进分子，为了人民的利益和幸福，为了共产主义理想，站在时代潮流前面，奋力开拓，公而忘私，勇于献身，必要时不惜牺牲自己的生命，这种崇高的共产主义道德，应当在全社会认真提倡。共产党员首先是领导干部，尤其要坚定不移地身体力行。总之，在道德建设上，一定要从实际出发，鼓励先进，照顾多数，把先进性的要求同广泛性的要求结合起来，这样才能连结和引导不同觉悟程度的人们一起向上，形成凝聚亿万人民的强大精神力量。

在我们社会的各行各业，都要大力加强职业道德建设。首先是党和国家机关的干部，要公正廉洁，忠诚积极，全心全意为人民服务，反对官僚主义、弄虚作假、利用职权谋取私利。还要加强那些直接为广大群众日常生活服务的部门的职业道德建设，反对和纠正带有行业特点的不正之风。在我们社会里，人人都是服务对象，人人又都为他人服务。我们社会对人的关心，社会的安宁和人们之间关系的和谐，是同各个岗位上的服务态度、服务质量密切相关的。

在社会公共生活中，要大力发扬社会主义人道主义精神，尊重人，关心人，特别要注意保护儿童，尊重妇女，尊敬老人，尊敬烈军属和荣誉军人，关心帮助鳏寡孤独和残疾人。要遵守公共秩序，讲文明礼貌。要提倡人人爱护公共财物，保护环境和资源，自觉履行对国家和社会的义务。在国家安全受到威胁，社会公共安全受到危害的时候，要挺身而出，英勇斗争。

在广大城乡要积极开展移风易俗的活动，提倡文明健康科学的生活方式，克服社会风俗习惯中还存在的愚昧落后的东西。婚嫁丧葬中的陋习要改革，封建迷信要破除。这种改

革，要在尊重健康民俗的前提下，在自愿基础上，由群众自己来进行，共产党员、共青团员要率先倡导。

社会主义道德作为人类文明中道德发展的新境界，它必然要批判地继承人类历史上一切优良道德传统，并要同各种腐朽思想道德作斗争。封建道德在我国影响很深，今天我们社会关系中残存的宗法观念、特权思想、专制作风、拉帮结伙、男尊女卑等，本质上都是封建遗毒的反映。由于半殖民地社会历史条件而产生的奴化思想，以及资本主义的腐朽思想，在我国也有很深影响，并且往往同封建腐朽思想相结合。因此，从社会生活各方面克服这些腐朽思想道德的影响，是艰巨的长期的工作。

五、加强社会主义民主、法制、纪律的教育

高度民主是社会主义的伟大目标之一，也是社会主义精神文明在国家和社会生活中的重要体现。在人类历史上，在新兴资产阶级和劳动人民反对封建专制制度的斗争中，形成民主和自由、平等、博爱的观念，是人类精神的一次大解放。马克思主义批判地继承资产阶级的这些观念，又同它们有原则的区别。从根本上说，资产阶级民主是为维护资本主义制度服务的。社会主义在消灭阶级压迫和剥削的基础上，为充分实现人民当家做主，把民主推向新的历史高度开辟了道路。我国社会主义发展中的主要历史教训，一是没有集中力量发展经济，二是没有切实建设民主政治。十一届三中全会以来，我们党强调没有民主就没有社会主义现代化，强调民主要制度化法律化，强调党必须在宪法和法律的范围内活动，切实推进党和国家政治生活的民主化、经济管理的民主化、整个社会生活的民主化。近来中央着重提出政治体制改

革，就是要在坚持党的领导和人民民主专政的基础上，改革和完善党和国家的领导制度，进一步扩大社会主义民主，健全社会主义法制，以适应社会主义现代化建设的需要。这是一项非常复杂的工作，中央将经过充分调查研究，作出部署，有领导有步骤地进行。

民主和法制、纪律不可分。社会主义法制，体现人民意志，保障人民的合法权利和利益，调节人们之间的关系，规范和约束人们的行动，制裁和打击各种危害社会的不法行为。不要社会主义民主的法制，决不是社会主义法制；不要社会主义法制的民主，决不是社会主义民主。只有大力加强以宪法为根本的社会主义法制，加强劳动纪律和工作纪律，同实际生活中种种压制和破坏民主的行为作斗争，才能推进并保证经济建设和全面改革的顺利发展，维护国家的长治久安。搞资产阶级自由化，即否定社会主义制度、主张资本主义制度，是根本违背人民利益和历史潮流，为全国人民所坚决反对的。

加强社会主义民主和法制的建设，根本问题是教育人。要从小学开始，在进行理想、道德、文明礼貌等教育的同时，进行民主、法制和纪律的教育。要在全体人民中坚持不懈地普及法律常识，增强社会主义的公民意识，使人们懂得公民的基本权利和义务，懂得与自己工作和生活直接有关的法律和纪律，养成守法遵纪的良好习惯。公民都要遵守宪法，党员还要遵守党章。在法纪面前人人平等，绝不允许有任何超越法律和纪律的特殊人物，这应当成为我国政治和社会生活中不可动摇的准则。

人民民主专政是保护人民、保卫四化的强有力武器。要依法打击一切破坏我国社会主义制度的敌对分子，依法惩处