

办好社会主义旅店

中国财政经济出版社

F719

办好社会主义旅店

商业部基层商业局 编

中国财政经济出版社

办好社会主义旅店
商业部基层商业局 编
(限国内发行)

*

中国财政经济出版社出版
新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售
廊坊日报印刷厂印刷

*

787×1092 毫米 32 开本 2 印张 39,000 字
1978 年 4 月第 1 版 1978 年 4 月廊坊第 1 次印刷
印数：1—59,000

统一书号：4166·062 定价：0.15 元

编者的话

旅店是社会主义商业、服务业的重要组成部分。它是通过职工的服务性劳动和提供必要的场所、设备，为广大旅客住宿服务的。办好社会主义旅店，对于扩大城乡物资交流，巩固工农联盟，对于密切党和群众的关系，体现社会主义制度的优越性等方面，都有着重要的作用。

本书选编了七篇有关做好旅店服务工作的材料。这些材料，从不同的侧面反映了旅店党组织和干部、职工高举毛主席的伟大旗帜，坚持以阶级斗争为纲，坚持党在社会主义历史阶段的基本路线，排除“四人帮”的干扰和破坏，把大庆、大寨的革命精神运用到服务工作上，办好社会主义旅店的先进事迹和经验。其中，有的旅店有了成绩不自满，表扬声中找差距，全心全意地为旅客服务；有的多年如一日，坚持学雷锋，克服种种困难和阻力，一步一个脚印地把服务工作提高到一个新的水平；有的在接待好广大工农兵旅客的同时，还热情地有礼貌地接待好外宾、华侨和港澳同胞，使旅店工作作为社会主义革命和社会主义建设事业作出了新的贡献。

旅店办得好不好，根本在路线，关键在领导。要办好社会主义旅店，首先要有一个革命化的领导班子，有了“钢”班子，就能带好“铁”队伍。领导干部能做到又红又专，才能带动广大职工又红又专。英明领袖华主席号召我们要“先进更

先进，后进赶先进，革命加拚命，无往而不胜”。我们希望这本书的出版，将有助于旅店工作的改进和提高。由于我们政治思想水平不高，编选工作如有缺点、错误，请读者批评指正。

一九七七年十二月

目 录

服务工作无止境 全心全意为人民	
.....	湖北省沙市市利农旅社 (1)
在雷锋精神鼓舞下前进	
.....	山东省潍坊市四新旅馆 (11)
一切为着便利旅客	
.....	北京市崇文区崇文门第二旅馆 (24)
坚持党的基本路线教育 建设革命化队伍	
.....	广东省广州市新亚旅店 (30)
毛泽东思想指引我们做好服务工作	
.....	辽宁省丹东市红卫旅社 (39)
抓纲治店 大干大变	
.....	安徽省芜湖市鸠江饭店 (45)
为旅客服务要热情周到	
.....	贵州省安顺市赵一曼旅社 (53)

服务工作无止境 全心全意为人民

湖北省沙市市利农旅社

我们旅社是一个小旅社，有十四个职工，九十七个床位，办有食堂和小卖部。

几年来，我们旅社在上级党委的领导下，以大庆、大寨为榜样，坚持学习马列著作和毛主席著作，坚持以阶级斗争为纲，对林彪和“四人帮”的干扰、破坏进行了斗争，学大庆学大寨不动摇，为人民服务不松劲，服务态度不断改善，服务质量不断提高。

牢固树立为人民服务的思想

伟大领袖和导师毛主席教导我们：“为什么人的问题，是一个根本的问题，原则的问题。”几年来，我们运用马列主义、毛泽东思想，狠批了“服务工作低贱”论，教育职工不断清除旧的传统观念，牢固树立为人民服务的思想。

我们旅社的一些老职工，在旧社会，有的做苦工，有的当佣人，有的逃荒要饭，吃尽了千般苦，受尽了人间罪，是党和毛主席把他们从苦海里救出来，使他们走上为人民服务的光荣岗位。大家怀着深厚的无产阶级感情，刻苦学习马列著作和毛主席著作，坚持不懈地同旧的传统观念作斗争，坚守

平凡岗位，全心全意为人民服务，在继续革命的道路上不断前进。有位老服务员，在旧社会给资本家当丫头，解放后，经过扫盲才认识几个字。但她不怕文化低，顽强地坚持读马列的书和毛主席的书。她从学《为人民服务》开始，现在已通读完《毛泽东选集》一至五卷，还学习了《共产党宣言》等马列著作。通过学习，她体会到：“过去想着家庭小屋子，眼睛盯着灶台子；如今想着旅社大屋子，肩担革命重担子。”她大干苦干，兢兢业业地为革命做好服务工作。群众称她是“学习的模范”，她说，年过五十立壮志，学习雄文做愚公。群众称她是“贴心的服务员”，她说，我要学雷锋，做雷锋式的服务员。群众称她是“陈干劲”，她说，我要学习王铁人，大干了还要大干。她继续革命不停步，光荣地加入了中国共产党。

近几年来，我们旅社陆续分配来一些青年职工。这些年轻人，在党组织的教育下，在老职工的帮助下，认识到革命有分工，干什么工作都一样。可是，有的接触到具体服务工作以后，思想上仍然有波动，认为铺床叠被是伺候人，倒痰盂、擦地板是低贱活，因而工作劲头不大。从这里我们得到了启示：剥削阶级轻视劳动的旧传统观念，流毒还是很深的，要教育青年接好服务工作的班，就要从根本上帮助他们解决好为什么人的问题。于是，党支部组织老服务员和青年职工一起学习毛主席关于“全心全意地为人民服务”的教导，批判“服务工作低贱”论。还让老服务员以实际行动传思想，带作风。有一次，一位有病的旅客因行动不便，不能去厕所，在痰盂里解了小便。一个青年服务员连看了两次都没去倒。有个老服务员打扫房间时，把痰盂倒了，并刷洗得干干净净。

这个老服务员语重心长地对青年服务员说：服务工作件件都是为人民服务，没有高低贵贱之分，我们要以实际行动与旧的传统观念决裂。这个青年服务员看到了自己思想上的差距，决心向老服务员学习，照着老服务员的样子去做，起早贪黑挑重担，脏活累活争着干。她说：“我要向老服务员学习，为工农兵旅客服务一辈子。”

我们总结多年来对职工进行思想教育的经验，逐步形成了一套制度。每逢新职工进店，都要上三堂课：吃忆苦饭，上阶级教育课；讲店史，上艰苦奋斗课；讲服务操作要点，上为人民服务课。如我们旅社一九七六年分配来一个女青年，她的母亲是清洁工，对她搞服务工作不高兴，跟她说：“你下乡一、两年，结果还是分到旅社搞服务工作呀！”她反驳道：“到旅社搞服务工作有什么不好，总比你扫大街强些！”她母亲一听，生气地说：“我是快进土的人，你跟我比呀！真没出息！”母女俩闹了矛盾，情绪都受到影响。我们发现后，决定派两位干部到她家去访问，同她母亲谈新旧社会的变化，谈自己当服务员的切身体会，使她母亲认识到做好社会主义服务工作的重要意义。女青年的母亲后来说：“我扫街搞清洁工作，我女儿在旅社搞服务工作，都是为人民服务。”为了使这个女青年对服务工作真正有正确的认识，我们还同她一起忆家史，进行阶级教育，提高她的阶级觉悟。在旧社会，她的父亲在旅店里当过“茶房”。有一次，为给一个住客送茶迟了点儿，不但遭到辱骂，还被旅店的资本家赶了出来。回忆这一段苦难家史，她触动很大，决心向雷锋同志学习，当一个全心全意为人民的服务员。她特意买了一张服务员扶老携

幼的宣传画贴在家里，鼓励自己和母亲全心全意为人民服务。从此，她每天擦洗地板时，总是使劲地用板刷把地板刷得干干净净，决心在刷洗地板的劳动过程中，刷洗头脑里资产阶级等级观念的流毒。我们就是这样坚持用毛泽东思想教育青年职工，经常做思想工作，使他们不断增强为人民服务的光荣感和责任感。成为旅社的骨干力量。

努力做好为人民服务的工作

正当我们遵照伟大领袖和导师毛主席关于“**全心全意为人民服务**”的教导，想方设法搞好服务工作的时候，“四人帮”别有用心地胡说什么“服务得好会出修正主义”，攻击提高服务质量、改善服务态度是“复旧”。我市也有人跟着叫嚷什么“利农旅社工作干得再好，也是为错误路线服务”，还威逼我们取消方便旅客的服务项目，用所谓“打倒走资派，消灭还乡团”的标语覆盖服务公约。当时，我们感到他们搞这一套不符合毛主席的教导，和广大商业服务人员干的也不合拍。为了从路线上提高认识，辨别是非，我们回顾了与刘少奇、林彪修正主义路线斗争的历程，体会到这些年我们坚持社会主义方向，不仅把旅客的生活安排好，还从政治上关心旅客，把党的温暖、阶级的深情送到工农兵旅客的心坎上，我们服务工作做得越好，工农兵旅客对党对毛主席的感情就越深，搞社会主义革命和建设的干劲也就越大。因此，我们没有理“四人帮”那一套，而是坚决遵照毛主席关于“**全心全意为人民服务**”的教导，坚持做好服务工作。即使在“四人帮”

横行时，我们旅社方便旅客的服务项目一项也没有减少，服务公约照样贴在墙上，为旅客服务的质量标准没有降低。

几年来，我们总是满腔热情地接待南来北往的旅客，千方百计安排旅客住宿，并且想方设法让旅客感到方便。由于社会主义革命和社会主义建设事业的蓬勃发展，旅客增多，旅社常常出现客满的情况，我们就在学习室、店堂中搭行铺，增加床位，半夜来的零散旅客，随到随接待。有时实在没地方安排了，服务员就让出值班的铺位。如果仍然安排不了，我们也要把旅客请进来休息，等乘早班车、船的旅客一走，就及时安排。

为了保障旅客的身体健康，多年来，我们坚持搞好旅社的清洁卫生。旅社的房子是一栋百年老屋，过去开过很长时间的饭馆，四壁和天花板被烟熏得象锅底一样黑，风一吹，黑灰就往下掉。我们决心从根本上改变旅社的条件，从一九七〇年开始，人人动手，洗、刮、抹、刷。没有刮刀，就用碎玻璃片代替。在刮上面的檩条、柱梁时，由于房高，又没有长梯子，我们就在大桌上放小桌，小桌上再放梯子，人爬上去一点一点地刮、刷、洗、抹。人站在梯子上不好使劲，刮时要仰起头来，黑灰直往下掉，眼睛都睁不开，洗刷的黑水流得满身都是。由于灰尘积得很厚，有时连刮几次才能刮掉两指宽、一个手指长的一点点地方。我们就是这样，花了半年多时间，把两千多平方米面积的房屋板壁和两百多根柱梁刮洗得很干净，使旅社里里外外焕然一新。几年来，我们为了常年保持旅社的清洁卫生，坚持每天拖地，擦桌椅门窗，经常抹洗板壁，刷洗地板，定期粉刷墙壁，每半月洗一次被子，

每十天洗一次垫单，做到室内室外干干净净。

为了方便旅客，我们坚持办好为旅客欢迎的服务项目。过去，我们市的小旅店一般都不办食堂，旅客在店里住宿，到店外吃饭，感到不方便。我们决心打破店小不办食堂的老规矩，没有房子，因陋就简地盖起了一个只有十几平方米的小伙房；人手少，职工们一员兼多员，除搞好服务工作外，分别兼管食堂的保管、会计、出纳、采购工作，轮流到食堂当炊事员，想方设法把旅客食堂办好。为了使旅客吃到热饭热菜，在冬天，将饭菜放在饭甑里保温；为了适合不同旅客的口味，就向有经验的厨师和旅客学习，不断提高烹饪技术；年老旅客吃不了硬饭，我们就蒸几碗软的；贫下中农出门带着米，我们就以生换熟或代加工；患病的旅客需要在饮食上照顾，我们就给做病号饭。为了使旅客吃得经济实惠，我们不嫌麻烦，做了旅客爱吃的泡菜。我们还先后增设了小卖部、红医箱，并出租雨具，代客煎药。

旅客出门经常碰到一些预想不到的困难，我们总是尽力地帮助解决。一次，一对农村来的夫妻带着刚满周岁的女孩来沙市治病，因一时住不进医院，男社员来到我们旅社登记住宿。当班服务员了解情况后，立即拖着板车到医院将受伤的女社员和小孩接进了旅社。同志们听说他们没有吃晚饭，赶快做好饭菜送进房间。第二天早上，下夜班的服务员又送这对夫妇到医院看病。经医生检查，女社员因脑骨严重挫伤，需住院作矫正固定手术。在治疗期间，病人和小孩都需要照料，他们又没别的办法可想，男社员很焦急。我们想，工农兵的困难就是自己的困难，决定暂时替他照料一下小孩，使

他集中精力照顾病人。有的服务员为了照顾好这个孩子，夜晚把她带回家睡觉；有的见小孩没带换洗衣服，找了送来；有的看到小孩没穿鞋，连夜赶做了一双布鞋；还有几个服务员在家里找来了小孩需要的一些用品。经过十几天的治疗，女社员出院了，我们又送他们乘车回家。他们回去后，专程送来了感谢信和表扬匾，匾上写着：“阶级情谊深重，‘利农’精神永赞。”

几年来，我们总是坚持为工农业生产服务，当好生产的后勤。来我们旅社住宿的旅客，有一部分是邻县农村人民公社社员和一些工厂的采购员。我们热情地支持他们工作，电报、信件及时送，来了电话及时传。凡是有利于工农兵旅客抓革命促生产的事，我们都尽力去做，并把它做好。一九七五年夏季，江陵县弥市人民公社闸口电排工程指挥部为了加快电排站的工程进度，派了二十六位社员来沙市搬运水泥电线杆。他们为了节约开支，不在沙市住旅社，每天工作完毕，过江借民房住宿，第二天早晨又过江到沙市搬运。电排站负责人考虑到：每天往返过江两次，耽误时间，找我们商量能否用二十六位社员每天的渡江费住旅社。我们想，建设电排站是关系到农业生产的大事，应该大力支持。大家认真核算了一下，如果挤一挤住下，再交一点服务费，渡江费足够住旅社的开支。经过这样安排，他们节省了往返渡江的时间，提高了劳动效率，提前完成了任务。

一分为二 不断前进

伟大领袖和导师毛主席教导我们：“……一个共产党人必

须具备对于成绩与缺点、真理与错误这个两分法的马克思主义辩证思想。”

这几年，我们旅社在毛主席革命路线指引下，为人民做了点应该做的工作，党和人民给了我们很大的鼓励。在成绩面前，是固步自封还是乘胜前进，这是关系到能不能继续革命的大问题。有件事对我们启发很大。原来我们店堂里挂了很多锦旗和礼屏，有的同志因此产生骄傲自满情绪。一九七三年，针对这个情况，我们开展了一次怎样对待锦旗的讨论，并有针对性地写了一篇小评论，讲清楚：荣誉是党和人民给我们的鼓励，它只能是我们继续革命的动力，决不能当作骄傲的资本。同时，我们发现锦旗、礼屏正面亮晃晃，背面却积有灰尘，这反映了我们思想上的灰尘。我们感到，骄气表现在部分群众身上，根子却在领导成员思想上。于是，我们在群众中自觉地检查了“虚心在口头上，自满在思想上”的骄气，并且开门整店，接连召开了多次座谈会，找了许多工农兵旅客征求意见，还邀请先进单位的代表给我们介绍经验，对照他们的好思想、好作风找差距，寻弱点。我们总结了固步自封的教训，以后经常用“锦旗背面的灰尘”来提醒自己，坚持年年、季季开门整店，一分为二看自己，赞扬声中找差距，把成绩当起点，把批评当动力，戒骄戒躁，继续前进。

我们在前进的道路上避免不了出现缺点和问题。怎样对待缺点和问题呢？我们的体会是：只能揭，不能护，小揭小提高，大揭大提高，掩盖矛盾就糟糕。我们的工作就是在不断揭露矛盾和解决矛盾中前进的。我们旅社曾经发生过这样一件事：有一次，因交接班不清楚，有两位解放军旅客要赶船，

一个青年服务员没有按时叫醒他们，后来他们匆忙动身时，忘了取走寄存的物件，上船后拍电报来联系，中途又有一个同志回来取东西。当时，我们旅社的负责人正在向地委领导同志汇报工作，一个服务员把解放军同志直接带到汇报的地点讲了这件事，并提了意见。有的同志觉得这是当着领导的面出了我们的“丑”。这个“丑”该不该出呢？我们学习毛主席关于“因为我们是为人民服务的，所以，我们如果有缺点，就不怕别人批评指出”的教导，想到由于我们工作上的粗心大意，影响解放军执行任务，心里感到很沉痛。再说，解放军把批评意见送上门来，是对我们的爱护。大家都觉得这个“丑”出得好！这件事使我们进一步看到了薄弱环节和落后因素。从此，大家坚持高标准、严要求，自觉地找缺点、弱点和问题，努力做好服务工作。

在前进的道路上，我们深深体会到：虚心向兄弟单位学习很重要。俗话说：山外青山楼外楼，还有先进在前头。学习兄弟单位的经验，有比较，有鉴别，就能找出自己的差距，取长补短，不断前进。几年来，我们坚持虚心学，认真比，努力赶，多次到外地兄弟单位取经，还经常组织服务员到本市兄弟旅社跟班学习。兄弟单位全心全意为人民的革命精神，鞭策我们经常用高标准衡量旅社的服务工作，在精益求精上下功夫。有一次，一位青年采购员住在我们旅社，我们见他年纪轻，出门经验少，就注意照顾他。一天夜晚，气温骤然下降，我们怕他冻病了影响工作，就给他加盖了被子。第二天，这位青年采购员出外工作，因衣服穿得很单薄，还是感冒了。经过我们细心照料，使他很快地痊愈了。从这件事看，

我们的服务工作做得到底怎样？对照兄弟单位“完全”、“彻底”为旅客服务的精神，职工们说：只注意了夜晚替旅客加盖被子，忽视了白天提醒他加衣服，说明我们为旅客想得还不周到，服务工作还没有做到家。此后，我们在冬季增加了租借棉背心的业务，夏季给旅客准备扇子。同时，考虑到一些旅客的特殊需要，又陆续准备了摇篮、尿布、药罐、拐杖、扁担、绳子等物品，供旅客借用。过去，供旅客用的针线包挂在墙上，服务员发现有的旅客用后不能及时归还，有的旅客又不会缝补，于是就把针线包带在身边，随时为旅客服务。我们体会到：为人民服务是没有止境的。在为人民服务的大道上，只有起点，没有终点；昨天的终点，是今天的起点；今天的终点，又是明天的起点。我们决心在为人民服务的大道上不断前进。

在雷锋精神鼓舞下前进

山东省潍坊市四新旅馆

我们旅馆在昌潍地区人民医院附近，现有职工六十一人，五百一十个铺位，附设旅客食堂，每年接待旅客约十五万人次。服务对象主要是周围各县到人民医院来治病的农村社员。

一九六三年以来，在伟大领袖和导师毛主席革命路线指引下，我们响应毛主席“向雷锋同志学习”的伟大号召，坚持开展向雷锋同志学习的活动，学雷锋的先进标兵不断涌现，服务质量不断提高，年年超额完成国家计划，连续十四年被评为先进单位。学雷锋活动有力地推动了学大庆、学大寨群众运动的深入开展。

坚持斗争学雷锋 风吹浪打不停步

雷锋，是在毛泽东思想哺育下成长起来的伟大共产主义战士。十四年来，尽管刘少奇、林彪、“四人帮”都在破坏学习雷锋的群众运动，雷锋的光辉形象仍然深深印在我们职工的心中。我们学雷锋的过程，是同刘少奇、林彪、“四人帮”作斗争的过程。每斗一次，学雷锋的活动就向前推进一步，服务工作就提高一步。