

人民饭店日新月异

中国财政经济出版社

F719

人 民 饭 店 展 新 貌

商业部基层商业局 编

中国财政经济出版社

人民饭店展新貌

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

二二零七工厂印刷

*

787×1092毫米 32开本 2印张 40,000字

1978年6月第1版 1978年6月北京第1次印刷

印数：1—63,000

统一书号：4166·077 定价：0.15元

编 者 的 话

饮食业是安排人民生活的一个重要方面，是把党的温暖送到千家万户的光荣事业。当前，在全国人民为实现四个现代化而英勇奋斗的大好形势下，摆在饮食业面前的一个重要课题，就是不仅要努力做好流动人口的饭菜供应，调剂好饮食品种，丰富人民生活，而且要采取积极措施，适应家务劳动社会化的发展趋势，做好供应服务工作。这就要求饮食业广大干部和职工进一步分清路线是非，清除“四人帮”的流毒和影响，端正经营方向，认真总结经验，建立和健全行之有效的工作制度，搞好企业的分级划类和经营管理，不断改进供应服务工作，以满足人们日益增长的多样化的需要。

这本小册子介绍的经验，有的是面向广大群众，扩大经营品种，合理设置网点，努力搞好供应服务工作；有的是坚持勤俭办店，不断改善企业经营管理；有的是刻苦钻研业务技术，千方百计提高服务质量，主动、热情、耐心、周到地为顾客服务；也有的是精心烹制菜肴，改进服务态度，热情地为外宾服务。这些经验，从不同的侧面反映出饮食业广大干部和职工以大庆、大寨为榜样，苦干实干，积极努力把饮食业搞上去的新风貌。这些经验可供饮食业的广大干部和职工学习参考。

一九七八年一月

目 录

合理设置网点 做好饮食供应工作

..... 天津市红桥区丁字沽新村饮食基层店 (1)

针对钢城特点 办好人民饭店

..... 安徽省马鞍山市人民饭店 (7)

面向群众 办好大众化饭店

..... 山东省济南市红星饭店 (13)

我们是怎样做好对内对外服务工作的

..... 广东省广州市泮溪酒家 (20)

千方百计提高服务质量

..... 上海市黄浦区人民饭店 (28)

办好车站饭店 为过往旅客服务

..... 黑龙江省东宁县绥阳站前饭店 (34)

艰苦奋斗干革命 勤俭办店多贡献

..... 湖南省衡阳市合江套饮食店 (42)

加强企业管理 搞好经济核算

..... 湖北省武汉市武昌餐馆 (47)

切实搞好饮食卫生

..... 北京市西城区新风饭馆 (55)

合理设置网点 做好饮食供应工作

天津市红桥区丁字沽新村饮食基层店

我们饮食基层店所在的地区，是天津市解放以后发展起来的新兴工矿、居民区。近几年来，我们遵照毛主席关于“在城市建设计划中，应贯彻为生产、为工人服务的观点”的教导，从支援生产、服务生活、方便群众出发，积极扩建饮食网点，不断改进供应工作，为新区建设贡献力量。

扩建饮食网点 实行划类经营

饮食网点是饮食业搞好供应工作的阵地。一九五二年前，我们这个地区是个不足百户人家的村庄，没有饮食网点。后来陆续新建了一些工人宿舍和民房，人口增加到三万，当时只着手新建了四个小饮食网点。随着生产建设的飞跃发展，这个地区工厂、学校、居民楼群增建很快，并成为通往北京的交通要道。这时，饮食网点虽然增加到七个，但是，与需要还很不适应，群众买早点要排长队，等候很长时间，过往人员也经常吃不上饭。为此，我们感到压力很大。

要适应群众的需要，必须首先扩建网点。我们学习大庆大寨自力更生，艰苦创业的革命精神，在领导班子中批判了“等、靠、要”的思想，总结了过去的经验教训，研究

了在新区发展建设中饮食业的地位和作用，增强了适应群众需要搞好供应服务的自觉性。于是，我们决心变压力为动力，发动职工自己动手，大打扩建网点之仗。较小的扩建工程由各门市部自己施工，大的扩建工程由基层店组织会战。我们因陋就简，日夜苦干，做到扩建工程不停，正常供应不断。到目前，七个门市部都进行了不同程度的扩建，增加了营业室、生产间一百一十六间，共一千二百七十多平方米，比原有面积扩大了三分之一。另外，根据这个地区的群众尤其是回民群众的需要，我们学习大寨人“先治坡，后治窝”的精神，管理人员搬到宿舍办公，把基层店办公室腾出来，开设了一个回民饺子馆。这样，网点增加到八个，服务阵地扩大了，但仍不能完全适应群众的需要。怎么办呢？我们根据市委关于兴办街道生活服务事业的指示精神，又在缺少网点的地段帮助街道办起了十一个代营食堂，弥补了国营网点的不足。

我们从多年经营实践中体会到，任何一个综合经营的饮食门市部，都不可能完全满足群众多种多样的需要；而一个专营门市部如果品种过于单一，也不能适合群众的要求。因此，网点扩大后，必须妥善摆布，实行划类经营。我们根据地区特点和群众需求的规律，采取了门市部分类经营与综合经营相结合，以分类经营为主，经营品种高、中、低档相结合，以中、低档为主的办法，把八个门市部划为早点四户，小吃店、普通馆、炒菜馆、饺子馆各一户。早点户兼营普通午餐，并在两个早点户中设专摊经营切面，正餐户除饺子馆外，都兼营早点，以解决广大群众的吃早点问题。代营食堂作为国营饮

食业的补充，服务对象以附近居民为主，业务经营以早点为主，供应品种以大路主食为主，其中有三户经营天津包子。通过划类经营，做到了从一个点看专，从一个片看全，户户突出主营，搞好兼营。这样统筹安排后，国营门市部主要设在繁华地带和交通干线，代营食堂分布在居民聚居的地方，初步形成了一个以国营网点为主体的饮食供应服务网，基本上适应了群众生活的需要。

改进供应工作 提高服务质量

几年来，为了适应群众的需要，我们在逐步扩建饮食网点、实行划类经营的同时，采取多种措施，不断改进供应工作，提高服务质量。特别是通过批判“四人帮”鼓吹的“服务得好会出修正主义”的谬论，进一步分清路线是非，提高了为人民服务的自觉性，使供应服务工作又有了新的改进。

一、适当调整营业时间。早点供应从早晨五点开始，有稀有干，品种配套，供应到八点半。午、晚两餐的供应时间，从原来的五个小时延长到六个至六个半小时。另有一个国营门市部和三个代营食堂整日供应主食。我们还把交通干线上的一户普通饭馆改为日夜饭馆，昼夜连续供应饭菜。这样安排后，在我们这个地区，一天二十四小时，群众都能在饮食店吃上饭。

二、大力搞好早点供应。随着生产建设事业的发展，就业面不断扩大，闲散劳力相对减少，越来越多的群众要依靠

饮食业供应早点。由此我们认识到,积极做好早点供应工作,是我们饮食业支援生产、方便群众生活而必须承担的重要任务。为了使早点供应得快,让群众吃得好,近两年来,我们领导班子成员通过每天参加早点的加工生产和服务劳动,同职工一起从实践中逐步摸索出一套比较有效的做法:一是提前备货,每天开门前就备足一定数量的食品,保证在供应时间内供应不断档,有的品种还注意搞好保温;二是多摊售货,快手上岗,缩短群众等候时间;三是每个售货摊综合出售各种品种,便于群众一次买齐;四是配套拼份,把干食、稀食和最受欢迎的油条配在一起每人一份,随来随买;五是对行动不便的老幼病残顾客代买早点,服务到桌。这样做,售货效率提高了,顾客等候时间缩短了,早点供应人次从每天一万三千多人次增加到三万多人次。群众普遍反映,现在吃早点比过去方便多了。

三、增加产量,提高质量。我们在健全岗位责任制的过程中,对主要生产工种实行了生产定额制度,具体规定了每班的产量指标和质量标准,这样做,既能保证产品的产量、和质量,又便于检查评比。我们还开展了社会主义劳动竞赛,进一步促进了职工大干社会主义的积极性,使食品产量一增再增,质量稳定提高,产品总合格率经常保持在百分之九十以上,做到了好中求快,好中求多,适应了群众日益增长的需要。

四、不断增添品种花样和服务项目。为了适应群众的需要,根据货源情况,我们不断增加经营品种。现在早点、小吃品种达四十多种,正餐经常备有四、五十种炒菜,还有

十几样每份一角至四角钱的经济菜，内吃外卖一律供应。炒菜馆和普通饭馆都代客加工焖饼、烩饼。小吃店按不同季节增添应时的品种花样。交通干线上的门市部，每到冬季还另备炉火和炊具，方便群众加热自带的干粮，深受群众欢迎。

想群众之所想 急群众之所急

我店职工在深入街道征求群众意见时，常常看到有些儿童胸前挂着房门钥匙，衣袋装着干粮，中午无处吃饭。经过了解，这样的情况不少，他们的父母是双职工，白天去上班，家里没有人做饭。对于双职工家庭的这个实际困难，饮食业能不能帮助解决呢？我们发动国营门市部和代营食堂的职工共同议论，大家认为解决了双职工孩子的吃饭问题，就能使他们安心抓革命促生产。城市的饮食业要“贯彻为生产、为工人服务的观点”，就应该帮助双职工减轻家庭负担，解决这个实际困难，解除职工们大干社会主义的后顾之忧。于是，我们报经上级同意，本着微利不赔的原则，以代营食堂为主，国营门市部为辅，对双职工子女开办了包饭业务。凡是有条件的代营食堂，就尽量由它来办，这是因为代营食堂座落在居民区，对儿童和他们的家长比较熟悉，便于安排管理；代营食堂受设备人员条件所限不能办的，就由国营门市部先办。我们选调了先进职工，专人负责，单设房间，单独制做，单独核算。现在已有两个代营食堂和两个国营门市部办起了包饭业务，每日中午一餐，按照不同饭量，每月收费一般在三元九角至五元二角。除了细心安排饭菜，经常变换

花样，让孩子们吃饱吃好外，饭后还组织孩子们复习功课，阅读书籍，开展文体活动，起到了校外辅导站的作用。由于我们的职工热心服务，爱护孩子，家长们亲切地为食堂起名叫“培红食堂”。

在毛主席伟大旗帜的指引下，在大庆、大寨光辉典范的带动下，我店职工不仅在平时努力做好供应服务工作，争当抓革命促生产的后勤兵，而且在关键时刻，急群众之所急，不畏艰险，勇挑重担，坚持做好供应服务工作。一九七七年春天，由于严重干旱，我市缺水，而且水质很咸，用咸水做的豆浆，群众不愿吃，粮食损耗也大。面对这个困难，全店职工在党支部的领导下，学习大庆人用脸盆端水开钻机、大寨人千里百担一亩苗的战斗精神，四处奔走，寻找到了地下水源。每天业务结束后，你争我抢，车拉人担，持续两个多月运水制作豆浆。当广大群众在家里喝咸水，而在我们早点店却吃上甜豆浆的时候，纷纷感慨地说：“你们真是一心为群众，一人拉水万人甜啊！”

针对钢城特点 办好人民饭店

安徽省马鞍山市人民饭店

我们饭店设在伟大领袖和导师毛主席生前两次视察马鞍山钢铁厂时走过的幸福路上，全店分为饭菜、快餐、小吃、甜食冷饮四个服务堂口，九十二名职工，每天接待顾客约五、六千人次。多年来，我们牢记毛主席关于“全心全意地为人民服务”的教导，坚持社会主义方向，针对钢城特点办饭店，受到了广大群众的欢迎。

我们饭店周围有马鞍山钢铁厂的一铁厂、一烧结厂、动力厂、机修厂、二钢厂、运输部等大型工业企业，还有一些地方小型工厂。文化大革命以前，由于受修正主义经营路线的干扰，经营方向不够明确，没有针对钢城特点办饭店。文化大革命中，全店职工通过批判刘少奇、林彪的修正主义路线，抵制“四人帮”的干扰，深入调查研究，广泛征求群众意见，从支援钢铁生产出发，积极改进了饭店工作。

一、实行日夜供应。以前，我店基本上是早上六点开始营业，晚上八点关门。工人群众感到很不方便。在文化大革命中，我们首先将营业时间作了调整，从早上四点供应到夜里十二点。这在当时，确实是一项大的改进，可是后来又不适应形势发展需要。一天夜里，一个服务员在值班，到两点多钟时突然听到敲门声，她打开店门一看，见有三十多个工

人站在门外，一个工人用商量的口气说：“同志，我们今晚在工厂抢修设备误了晚餐，回家吃饭，路又太远，想打扰你们一下在这里吃饭，行吗？”她听工人同志这么一说，很受感动，便热情地把他们招呼进店堂，自己赶忙到后场，升起炉火，为这三十多个工人煮了面条。第二天，党支部知道了这个情况，在大会上表扬了这个服务员，并且提出营业时间还能不能改的问题，让大家讨论。有的人说，夜里十二点以后来店就餐的是极少数，可以不必考虑。还有的人说，为少数几个人去延长营业时间，收入连贴电灯费都不够。为了弄清在深夜里到饭店吃饭的人有多少，我们就带领职工到工厂去调查访问，了解到附近多数工厂是三班制生产，一些新建工厂经常搞会战。这说明，深夜需要就餐的人并不是少数。掌握到这个情况后，我们又组织职工讨论。同志们说，钢铁工人日夜奋战在炼钢炉旁和建设工地上，作为钢城的服务单位，应该把后勤工作跟上去。于是，很快就实行了通宵营业。从一九七一年下半年到现在，我们一直坚持日夜服务。即使在“四害”横行的时候，职工们没有被“四人帮”叫嚷的“服务得好会出修正主义”的谬论吓退一步，“日夜供应”四个鲜红的大字始终高挂在饭店门前，光彩夺目。几年来，我们饭店每天从晚上八点到第二天早上四点供应夜餐达五百多人次，这说明我们通宵服务是很有必要的。

二、增设流动摊点。我店供应高峰是早市和中市，而早上六点到八点，又是我店全天营业的关键时刻。在早市这两个小时内，平均要接待顾客二千余人次，占全天接待人数的三分之一。为使广大工人和附近居民吃上早点，我们总是夜

里两点开始准备制作各种点心，一到高峰时间，集中力量投入早市供应，让上班工人随到随吃。考虑到一些工人上下班到饭店买早点不顺路，我们在搞好门市供应的同时，又增设流动摊点，派出服务车，带上油条、烧饼、麻团、包子等七、八个品种，上千件点心，天一亮就到离店较远的工厂区交通要道口流动供应。从一九七二年春以来，不管是晴天雨天，热天冷天，一直坚持下来。许多工人同志也总是习惯地一早就在流动车经常停留的叉路口等候购买。一次，搞流动服务的一位老职工夜里磨豆浆时，手被钢磨打伤了，店领导劝他回家休息，暂停一天出车。可是他说：“我手痛事小，耽误那么多工人吃早点事情就大啦！”硬是坚持按时出车。还有一次，我店一位副主任和一名职工装好食品，正要出车，突然下起雨来，有人劝他们不要出去了，可是他们一心想的是工人群众的需要，于是取出雨布，盖好车辆，两人一起推车奔向流动服务点。

不仅如此，每逢工矿、工地会战，我们都及时加班做了各式点心送到现场供应。如果是特殊需要，工厂企业单位来人或电话联系预定饭菜、点心，我们也都接受代办，并尽可能服务到现场。第一次全国农业学大寨会议以后，电机厂承担赶制支农电机的生产任务，要我们帮助准备两百人的一顿午餐，我店一位副主任带领职工们做好了饭菜亲自送到厂里。一天晚上，市安装队十九名工人在宁芜路煤场突击迁移变压器，打电话要我们支援夜餐，我们按照他们的要求准备好后，立即派人用三轮车把夜餐按时送到现场。近几年来，我们单接待电话联系的业务就有一百一十多起，亲自给送上

门的有七十多起。

三、帮助厂矿办好食堂。我们饭店附近的厂矿，一般都办有工人食堂，但有的厂矿，特别是一些新建单位，由于炊事技术力量薄弱，饭菜质量比较差。有的厂矿为了办好工人食堂，就派人到我们饭店来学习面点加工和烹调技术。我们想，搞好饭店供应，固然是本身的职责；帮助厂矿办好食堂，让工人吃饱吃好，也是我们应该做的事情。于是，我们派出技术较好的师傅，先后深入一铁厂、一烧结厂、动力厂、机修厂等工厂食堂，通过交流经验，给炊事人员辅导烹饪技术。一烧结厂食堂炊事人员想学炸油条的技术，我们就派两位白案师傅到这个工厂去，使这个食堂的炊事人员不仅很快学会了炸油条，而且还学会了做各种各样的点心。由于这个食堂增添了花色品种，提高了服务质量，很快成了马钢系统的红旗单位。后来要求我们帮助辅导烹饪技术的厂矿越来越多，我们就专门设立了义务培训厨师的服务项目。从一九七四年以来，我们为一铁厂、动力厂、钢铁设计院、发电厂、玻璃厂、酒厂等十多个单位义务培训红、白案厨师三十二名，为办好工人食堂尽了一份力量。

四、增设服务项目，方便工人群众。我们饭店每天接待的顾客中，工人和工人家属约占三分之二。文化大革命以来，我们遵循毛主席关于“全心全意地为人民服务”的教导，以方便工人群众生活为前提，尽量把服务工作做得主动一些，细致一些，扎实一些，因此，我们根据钢城的特点和工人的实际需要，适当增设服务项目。

设立快餐部 为了适应工业生产发展的需要，我店于一

九七五年扩大了营业面积。针对有的顾客进店就餐要求速度快、经济实惠的特点，我们对原有的大众化服务项目加以改进，专门设立一个快餐部，供应各种荤素小盘菜，备有各种卤菜和零酒，顾客可以随到随吃，十分方便。为了办好快餐部，我们配备两名烹调技术较高经验较丰富的厨师精心制做各种盘菜，由于花式品种多，起售点比较低，一般花上二、三角钱就能吃饱吃好。工人同志反映说，进了人民饭店，就跟在自己家里一样方便。

增加经营品种 马鞍山是新兴工业城市，工人、居民来自五湖四海，生活习惯、饮食要求各有不同。为了尽可能满足各方面的需要，我们想方设法扩大经营品种。南方人爱吃甜食，我们备有赤豆元宵、豆沙糕等十来个品种；北方人喜吃面食，我们备有水饺、面条、锅贴、生煎包子等十四个品种。至于炒菜，饭菜部的价目表上列出了五十多种具有南北风味的不同菜名，供顾客挑选，随点随炒随烧。每逢春节、端午节和中秋节这些传统节日，职工们总是首先想到工人和居民的需要，提前准备好各种节日的食品，如春节供应春卷，端午节供应粽子等。工人群众满意地说：“饭店想我们工人所想，真是和工人心连心哪！”

以卖为主，搞一卖多代业务 工人家庭，一般都是双职工，家务劳动时间比较紧。为了减轻双职工的家务负担，使他们能有更充沛的精力抓革命、促生产，多出钢铁建设社会主义，我店职工提出了以卖为主、搞一卖多代业务的建议，店党支部积极支持职工们的建议，合理安排劳动力，组织职工为工人家属代磨米粉、代磨辣椒酱、代切肉丝、代绞肉馅、

代压馄饨皮、代做病号饭。顾客来料加工随到随办，只收少量的加工费。逢年过节，“代”字业务工作量很大，但是看到顾客高兴而来，满意而归，我们感到越忙越高兴。在全店职工的努力下，从一九七二年到一九七七年底，共为工人家属代磨米粉十六万斤，代磨辣椒酱一万五千斤。有的工人家属见我们工作这样主动周到，都打心眼里高兴。有的家属还以主人翁的态度帮助我们工作。每逢节日，见我们人手紧照应不过来，就主动帮助我们维持秩序，有的甚至帮助加工食品。除此之外，为了照顾进城办事的郊区社员，我们增设了以米换饭等服务项目。群众热情地称赞说：“人民饭店为我们想到了，也办到了。真是双手巧做千家饭，一片深情为人民。”

此外，我们还加强经营管理，大搞技术革新，使饭店更好地为钢铁生产服务，为工人群众生活服务。