



陕西饮食服务业跃进丛书之一

家家旅店红旗飘

陕西省商业厅编

陕西人民出版社

PDG

前 言

在党的社会主义建設总路綫的光輝照耀下，陕西省旅店业职工经过伟大的整风运动，政治觉悟和劳动热情空前高涨。他們在大跃进中大搞“以女代男”运动，积极支援工农业生产；打破行业界限，开展多种经营；对旅客来迎去送，扶老携幼，待客如亲，捨己为人的共产主义风格正在形成；先进单位、先进人物、先进經驗和先进事迹大量湧現。

从这本小冊子中可以看到，今天在我們社会主义社会里，人与人之间的关系已經根本改变，人人平等，再沒有高、低、貴、賤之分。大家只有一个共同的目标，那就是在党的领导下，在不同的工作岗位上，为加速社会主义建設和将来向共产主义过渡准备条件而奋斗。陕西省旅店业的广大职工，正是在这种思想的指导下，在平凡的工作岗位上，日日夜夜、勤勤恳恳地为社会生产、人民生活需要服务，做出了令人深受感动的成績，創造了許多先进經驗，湧現出許許多多先进人物。这就說明，在我們社会主义国家里，行行都可出状元，行行都是光荣的。只要有坚定地为人民服务的决心，努力做好自己的工作，对国家和人民做出应有的贡献，那就一定会受到人民的尊重。

我們相信，这本小冊子将有利于服务性行业内部新老职

工的經驗交流和互相学习，有利于促进新老职工更好地为社会生产和群众生活的需要服务，为实现更大更好更全面的跃进而做出更大的成績。

由于編写時間匆促，有一些經驗未及編入，加以我們在这方面还缺乏經驗，錯誤粗淺之处在所难免，尚希讀者批評指教。

編 者 一九五九年三月

目 录

职工干劲冲破天，旅社面貌大改观·····	(1)
旅客之家——八姐妹旅店·····	(6)
打破行业界限，大搞多种经营·····	(18)
——西安市灞桥区建设旅馆是一店多用便利群众的好榜样	
一人多能，一店多用·····	(20)
家家旅店红旗飘，个个旅客喜洋洋·····	(23)
——新城区旅店全面跃进散记	
农民之家·····	(28)
专为病人服务的保健旅馆·····	(29)
母亲喜欢婴儿笑，花香扑鼻精神爽·····	(31)
——一个专门为妇婴旅客服务的旅店	
采购人员住远东，方便舒适如家中·····	(33)
——专为采购员服务的旅社	
一个旅店转变的前前后后·····	(37)
只要干劲足，就能大跃进·····	(43)
店小卫生好·····	(48)
——西安市联友旅社	
新来的女青年招待员——兰佩玉·····	(50)
共产主义的风格·····	(54)

——記模範服務員王緒堂同志

老服務員話今昔..... (58)

——模範服務員師國順訪問記

职工干劲冲破天，旅社面貌大改观

寶鷄市公私合營第20旅社

(一)

我們第20旅社位于寶鷄市車站口，1956年全行业公私合营时，由四个小私营旅社合併組成，共有房間76間，人員11个，其中老职工6人，新职工1人，私方4人。合营初，由于职工政治思想觉悟不高，認識模糊，因此工作不主动、不积极。特别是私方人員，只关心工資，不重視业务，他們說：

“生意好坏，工資一样；不管賠賺，公家承当。”服务员同志，看不起旅社工作，說：“一把扫帚一把壺，旅社工作沒前途”。因此对待旅客态度生硬，經常吵咀。被褥骯脏，环境卫生很差，彼此間关系也不很密切协作。

通过整风运动，改变了旅社的落后面貌。特别是整风运动进入第二阶段后，在党支部的领导下，又展开了專題鳴放，以“为誰劳动，为誰服务”、“新社会人与人的关系”、“合营企业中从业人員和企业的关系”以及“社会主义前途与个人前途的关系”等問題进行了辯論，从而端正了职工的思想認識。经过一系列的务虛工作，使职工們解放了思想，統一了認識，个个心情舒暢，人人干劲冲天。从而掀起了我社工作的大跃进，形成了你好我更好，人人爭上游的热潮。因此在今年二月被服务公司評为受奖的优秀服务员就有

五人；同时我社也以先进单位的名义出席了宝鷄市財貿系統先进工作者代表大会。

(二)

一、响应了領導上“爭取表揚意見，消灭批評意見”的号召，树立了为人民服务的观点，彻底改变了服务态度。旅店工作的好坏，很大程度上决定于服务员服务态度的好坏。我社全体服务员同志提出了变旅社为“旅客之家”和待旅客“亲如家人”的口号。大家为了便利旅客，就千方百计地为旅客着想，如遇本社客滿时，就背上行李替新到的旅客上别处找房間。旅客住下后，就向旅客介紹鐵路、公路的行車時間，本地的名胜古迹和娛樂場所，并設置了简单的文娛用品和报刊杂志，供旅客消遣；此外，还主动代旅客購買車票和其他东西，免費給旅客保管行李；对患病就医旅客，不但向他們介紹本市医院門診情况，并为旅客代办挂号手續。由于服务态度的改善，因此今年以来，除旅客口头表揚以外，仅书面表揚就有295件，此外还收到錦旗和玻璃匾額四面。一个旅客出了一张大字报写道：“…你們对我无微不至的照顧，我贈給你們‘母亲服务员’的称号来表示我的感激”。有个旅客編了个順口溜說：“二十旅社人人頌，首先感謝党英明，服务业工作真可敬，地淨、被白、电灯明；虽然設備較簡陋，休息一夜頂轻松”。旅客的表揚，也鼓舞了我們更加积极地来改进我們的工作，热爱我們的工作，使我們跃进再跃进。

二、苦战十天，改变了旅社的卫生面貌。在除四害，讲卫生，移风易俗，改变国家面貌和人民身体健康的伟大

的爱国卫生运动的号召下，职工們立即投入了这一火热的运动。但是个别职工，认为房屋破旧，院落窄小，地面阴湿，无条件讲卫生。领导上针对这一问题组织了辩论，批评了“唯条件论”的错误看法。在领导同志带动下，突击进行大扫除，使环境卫生大为改观。特别是同志們为“七一”献礼，全体职工一齐动手，苦战10天，使旅社面貌焕然一新。职工們高兴的說：“群众力量真伟大，要想干啥能干啥；我們要把卫生讲，絕不使旅客嫌肮脏”！此外，打破了一月洗一次被、单的陈規，改为旅客用过就洗，不使新来的旅客用已用过的被、单。茶壺、茶碗也是换人必換具，经过消毒后，才給新来的旅客使用。基本上达到了处处清洁，样样干淨，提前实现了“七无”旅社。为了使卫生工作經常化，我們把服务员同志分成四組，实行了兩分（分清洁区、分房間），兩比（比卫生好、比表揚意見多），組与組互相检查，展开竞赛，这对同志們也起了很大的鼓舞作用。

三、树立了勤俭办企业的思想，节约了費用。由于职工們認識有了提高，因此人人都关心企业的經營，树立了爱社如爱家的思想。1958年国庆节，在二旅社提出勤俭办企业的倡議下，我社职工更热烈响应，并提出了“一員变三員，三人的活一人干，既是服务员，又是搬运員，拆洗修理一齐干”的口号，以实现勤俭办企业的要求。現在已做到了粉刷房屋不僱工，拆洗被褥、床单不僱人，搬运煤炭不僱車。这样每月就可以給国家节约費用达165元。我們洗被褥及日常清洁所用的肥皂和供給旅客用的火柴以及其他零星开支，都用服务员給旅客洗衣服和拾破烂的收入来开支，因此企业費用，大

为降低。

四、提高了政治警惕性，与坏人坏事进行了坚决的斗争。在政府提出不让一个坏分子漏网的号召下，职工们都积极学习了识别坏人的经验和方法，仅从整风运动开展以来，通过服务员监视、检举和提供线索，协助公安机关破获的刑事犯罪案件就有15起；发现和捕获暗娼7人、诈骗罪2名，有力的打击了各类坏分子，维护了社会治安。如5月間，服务员张通礼同志，在登記店簿时，发现旅客陈維新言語吞吐，神情恍惚，口音与籍貫不符，随即报告公安机关，偵訊結果，該陈确系犯罪分子，當場逮捕。此外在旅社中也常有走私分子，販运統購物資，偷漏國稅，图謀暴利。从1957年下半年到现在，服务员向稅务机关揭发检举的約40多起，增收稅款6,000余元。在这一工作中，服务员同志也表现了高度的主人翁的責任感，絕不徇私情而放脫走私分子。如行商张久安，一来旅社就和服务員拉攏关系，并向我社送了錦旗，但服务员并没有放松对他的监视，仍然检举了他走私偷稅的犯罪行为，結果罰款700余元，正确的貫徹了政府的政策法令。

五、拾金不昧，表现了工人級阶的高貴品質。服务员有保护旅客財物安全的責任，因此每当旅客来社，就向他叮嚀要保管好自己的財物；旅客离开旅社，又告訴他們不要忘了东西。虽然这样，但自跃进以来，仍发现旅客遺失現金八次，金額400多元，手槍三支、手錶二只。这些东西，同志們都絲毫不苟的想办法及时交还了原主。如一次检查房間时，发现旅客遺下了人民幣30元，服务员即到車站几次寻找，终于找到了失主。这个旅客接过錢后，拉着服务员的手，感动

的半天說不出話來。因此有的旅客稱贊服務員同志說：“服務員同志有品行，算得上人民的好仆人；拾金不昧還原主，舊社會那有这样的人！”

(三)

通過以上工作的實踐，使我們深刻的認識到，要在工作中取得成績，就必須處處依靠黨的領導，事事政治掛帥，先務虛，後務實，以虛帶實。只有群眾的思想解放了，才能做到敢說、敢想、敢干，發揮出澎湃澎湃的力量。其次領導深入群眾，事事和群眾商量，密切聯繫群眾，也是做好工作的關鍵。

此外，我們認為旅店業最中心和最關鍵的問題，就是改善對旅客的服務態度，提高服務質量。因此領導必須經常教育職工事事為便利旅客着想，才能換得旅客的愛戴與好評，受到旅客應有的尊重。這種互敬互助的精神，正是我們社會主義社會制度中人与人之间關係的新關係。

我們的各項工作還遠遠趕不上客觀形勢發展的需要，更沒有完全達到黨和領導上對我們的要求。今後我們還要繼續努力，依靠黨的領導和群眾的積極性，在現有的基礎上不斷的躍進再躍進，為在旅店業的經營管理上摸索出一套成熟的經驗而繼續奮鬥。

旅客之家——八姐妹旅店

西安市新城区八姐妹旅店

我們八姐妹旅店開設在西安市解放路北段，靠近火車站。店內共有普通瓦房36間，可宿旅客七、八十人。房內設備簡單，仅有桌凳床鋪。全店共有职工8名，全是劳动出身的家庭妇女。八姐妹旅店的前身是河南客棧。1958年8月間，李先念付总理參觀時建議改名為八姐妹旅店后，對我們鼓舞很大，职工之間不但團結得象亲姐妹一样，而且也以亲姐妹的热情关心和照顧旅客。旅客先后贈送給我們紅旗6面，錦旗、玻璃紀念鏡框24个，表揚信23件，書面表揚意見4,100多条，表揚大字報183張。由于我們做了一些我們應做的事情，取得了一些成績，被評為紅旗單位，省、市、區領導機關先后授予各種獎勵8次，中央及省、市等各級首長也親臨指導，省內外先后有650多個單位派代表兩千多人來我店參觀。所有這些也都成了鼓舞我們不斷前進的力量。

新的起點

1956年，黨把我們從家務瑣事中解放出來。我們抱着滿腔熱情來參加旅店工作。可是有些同志頭腦里殘存着卑視婦女的傳統成見，認為“女人家既無力又無才，算人數頂一個，干實活嗎？沒向。當服務員，也不過是吃冤枉”。不願和我們在一塊干活。一些旅店的個別領導同志也認為：“婦

女生孩子、喂奶，拖累多，麻煩大”，那个店也不愿要女的，甚至分到店里又推出去，他們說：“宁愿不增加人，也不要女的”。有些女职工的爱人也跟在后边說泄气話：“本来嗎，男人走州走县，女人围着鍋台轉。这一来我回到家里冷鍋冷灶，还得到飯館吃飯，你掙这几个錢划不来账。”这些都是我們当时最伤脑筋的事，有的姐妹因此而灰心丧气，整天苦悶。

就在这个时候，党支部召集我們座談，讓我們回忆过去，看看今天，在新旧社会的对比中，我們提高了政治覺悟，于是我們就向領導上提出“他們不要我們女的，我們要和他們比一比，賽一賽，讓他們看我們妇女到底行不行?!”后来領導上就抽調我們八姐妹独立經營河南客棧。由于党的支持和鼓励，我們有了一股劲，但心里又喜又怕，喜的是領導上信任我們，怕的是到底行不行？党教导我們有困难多在一块商量。党支部書記差不多每天晚上都来帮助我們究研解决当天所碰到的困难問題。开始最大的困难是值夜班。旅客絕大部分是男的，女的行动很不方便，有的強調孩子多，有的強調胆小，不能值夜班。为了解决这些同志的問題，党支部就研究組織几个积极分子做个样子，于是就以张淑珍（西安市服务行业百枝花之一）为首的几个孩子少，比較老練的同志，替她們值夜班。开始大家劲头很大，日子一长就有了意見。初参加工作的家庭妇女，还没有很好地掌握批評与自我批評武器，开会不言傳，背后乱嘟囔，打起“肚皮官司”来了；在工作上偷懶，交接班时炉子不旺，开水不多，該打扫的也不打扫。经过对这些情况的分析，認識到光靠几个积极分子不行，必須全面发

动。同时也认识到要解决这个问题，首先要帮助同志们提高觉悟，协助她们克服实际困难。当时周玉琴是五个孩子的妈妈，值夜班的确有困难；崔秀兰因她爱人在光明旅店工作，她想调店不安心。我们在党支部的领导下，首先帮助周玉琴搞好邻里关系，大孩子托人照管，小孩子值夜班时带进店里。同时，启发崔秀兰回忆对比新旧社会妇女的地位。不到两个月她也主动提出来要值夜班。至于扛床板、拉土、拉煤、合煤饼这些费力气的活，一个人不行，就来两个或三个人去干。这样经过不到半年的努力，困难克服了，男子汉办到的，我们八姐妹也办到了，甚至男子汉没有作到的我们也作到了，消除了旅客的批评意见，受到了旅客的表扬，出席了市先进生产者代表会议；被评为全省服务系统先进单位，并荣获奖状。

是服务工作，也是政治工作

在整风和社会主义、共产主义教育运动的基础上，各行各业都在大跃进，尤其西安“南一”门市部在赶“天桥”中首先树立了大跃进的红旗，这时我们有的同志就急的前喊后叫：“人家大跃进，我们咋办呀？！”但也有的人认为“旅店再跃进还不是灌茶、端水、扫地、刷痰盂……”这是反映了我们过去虽做了许多工作，取得了一些成绩，但只是为了“争一口气”，思想上还没有插上牢固的红旗，还把旅店工作当“侍候人”，“下贱活”。党支部发现这些情况后，就发动职工采取大鸣、大放、大辩论的方法，展开批评，互相帮助，进行自我教育。经过这场辩论，同志们认识到，“下贱”“不光荣”这是旧社会对劳动人民的侮辱，是资产阶级的观点。

在此基础上，制定了服务标准，主要的內容是：

客人进门热情接待有礼貌；

接过行李問声“同志你辛苦了”！

旅客进屋摔子、脸水都送到；

客人歇息时我們立刻把茶泡；

关怀的問客人“您是否吃飯了？如果沒吃，我去替您叫”；

到了晚上洗脚水按时送到，并劝說“洗脚能解疲劳”。

从对旅客“不理不睬”到亲切称呼，热情接待，是一个一百八十度的大轉弯，虽然有服务标准可以遵循，但要实际执行，还是有困难的。开始大家很不习惯，有的走到旅客面前，刚要张口脸就紅了。如何能突破这一关？晚上等客人都睡了后，以张淑珍同志为首进行表演試驗，经过了三个晚上的訓練。我們第一次按服务标准来接待旅客。这样作了后，旅客就向我們要意見簿，写了一大片。我們都不太認識字，当时还以为闖下了乱子，晚上叫會計唸了一下，大家一听是表揚我們，同志們脸上露出了微笑，都說：“旅客的滿意就是我們的幸福”。以后我們就把旅客的意見当作我們改进工作的依据。就这样使我們服务态度比过去跃进了一大步。

我們的劳动换来了旅客的滿意，而旅客的表揚又在教育和鞭策我們不断跃进。如四川广元果东壩鉄厂的陈于同志旅客，給我們这样留言：

住店二十天，胜似在家园，殷勤招待好，

永远記心間，回厂干工作，劲头加几番。

旅客的留言使我們进一步明确了：新社会旅店的服务

員，侍候的不是別人，而是不同工作崗位上的勞動者。也使我們進一步認識到旅店工作的光榮，為人民服務的光榮。因此，我們就象對待自己親人一樣的來為旅客服務。去年五月間有位老太太來西安診病，因雙手不能動，我們就給她買飯，喂飯，出入廁所給解褲帶，系褲帶，摻來扶去，感動的老太太流了眼淚，臨走時戀戀不舍地對張淑珍說：“你比我的親閨女還好哩”。有一天一位叫黃英的青年女旅客，她身染重病，還抱着不滿一歲的孩子來到我店，我們立刻熱情地迎上去，接過小孩安置住下，象對待親姐妹一樣的問吃問喝，接着給請醫生，煎藥；白天晚上的照顧，對待小孩也象對待自己的親生兒子一樣，給買奶粉，買奶餅，親自給喂。在我們熱情的照顧下，黃英很快的恢復了健康。臨走時含着感激的熱淚送了一面錦旗，戀戀不舍的說：“你們真是我的好姐妹，我要時時刻刻把你們的情意記在心上”。我們以親姐妹的情意對待旅客，也就不分男的女的，該怎麼就怎麼。一次一位雙目失明的旅客來店後，我們就給他買飯、送水，扶持來扶持去，感動的這個旅客說：“我的親姐妹也不過如此”。旅客走時，我們也象送自己的親人一樣，背上行李送出大門，握手告別。對年老體弱的旅客一直送上車，給找好座位，車開動時揮手相送。這樣一來，來我店投宿的旅客就一天比一天的多起來，沒有房子住在屋廊下也很滿意。沒被子我們就把自己的被子拿給旅客蓋，沒枕頭就把自己的棉衣裹成小包給旅客枕。實在沒有住處時，我們就領上旅客到處找旅店，直到把旅客安置好為止。使旅客感動的在大字報上這樣寫到：“姐妹八枝花，朵朵象媽媽，關心旅客們，勝

过爱自家”。一位旅印华侨在我店住了几天，看我們对任何旅客都是一样亲切的招待，临走时送了一面錦旗，上面写着：“跃进紅旗迎风飘，八位姐妹逞英豪”。銅川机械厂兩位同志在我店住了九天，临走时非送一面錦旗作留念不可，但因做一面錦旗得半个月，他們沒有時間等候，干脆买回料子，兩個男同志亲自动手，一直做到深夜12时以后，第二天把一面漂亮的錦旗挂在牆上，才滿意的走了。也有許多旅客回去后来信，寄照片，表示謝意。有的来信提保証表决心，有的歌頌党，歌頌毛主席。旅客赵家远来信說：“你們对我热情的招待，使我忘記了长途旅行中的疲劳，我沒有別的报答，只有虛心学习你們为入民服务的优良品質，認真做好組織上交給我的任务”。山西农民王子义来信中写道：“我活了70多岁，从未見過这样好的服务員，这都是共产党和毛主席的好領導”。一位軍官在我店住了几天，临走找領導交談，說我們象老紅軍的階級友爱精神一样，說他住了几天象上了一堂生动的党課。

一个小小旅店服务員的服务态度，竟然起了这样大的影响。从而使我們更进一步認識到，旅店服务員不仅做着沏茶、端水、扫地、刷痰盂等“侍候人”的服务工作，同时也做着包含有丰富內容的政治工作。

舒适的环境

旅店是旅客的临时家庭，环境和卫生工作好坏，直接关系到旅客們的身心健康。环境清雅就会使旅客心情舒暢，消除疲劳；环境污秽，就会使旅客感到煩悶。因此，美化旅店

也就成了我們的重要任务。但我們的房低、屋小、院落窄，有的人发愁，有的人松了劲。党支部向我們指出：“事在人为”。由于党的鼓励，我們又积极行动起来了。首先修訂了卫生公約，建立了卫生检查小組，制定了每日三查制度——旅客来时检查，交接班时检查，旅客走时检查，发现不洁之处，随时打扫，院內不堆垃圾。茶具、毛巾、脸盆，都按人次消毒，被褥脏了随时洗換，三天晒一次。在夏天，床板每星期用开水冲燙，并噴撒藥粉。廁所每天冲洗一次，三天用藥粉消毒一次。所以房子虽低，院子虽小，設備虽陈旧，却經常干干淨淨，因而旅客表揚我們：

房間不大——清雅，

卫生清洁——堪夸。

我們的院落很小，沒有栽种花木的地方，大家就提出：“人人动手，个个动脑，千方百計把綠化搞；沒有地方种花不怕它，买来花盆把花插”。这样以来，室內窗明几淨，雪白的牆壁上挂着領袖象、祖国跃进图片和各个时期的政治标語口号，院內滿布着大大小小的花盆，显得十分庄严秀丽，使旅客一进门就有一个清新的感觉。有的旅客用大字报表揚我們旅店“既清洁又美觀”。

随着美化室內外环境，我們还堵塞了鼠洞、雀窝，获得了“除四害先进单位”和“卫生甲等模范单位”的光荣称号。

爱店如家

旅店是旅客的家，也是我們的家，旅店的财产是人民的