

政策归了心 服务面貌新

我们清真饭店地处聊城汽车站附近的繁华中心，共有职工二十七人（男十二人、女十五人），主要服务对象是少数民族，每天接待顾客达1500人次。

党的三中全会的几年中，在各级党委的正确领导下，为搞好服务供应，更好地适应少数民族的需要，在各级领导的重视和大力支持下，通过落实民族政策，从尊重少数民族风俗出发，更新了一些设备，整理了店容店貌，挂出了招牌，恢复了国民饭店的本色。服务质量逐渐提高，这样不仅受到顾客好评，而且也取得较好的经济效益。党的三中全会前的78年营利18,200元，三中全会后的79年营利20,700元，上升13.7%，随着党的工作重点转移，实行联利计酬经营承包责任制到83年营利29,500元达到历史最好水平。

贯彻民族政策 恢复民族特色

聊城是鲁西北一带政治、经济、文化中心
的古城，流动人口较多，过来为方便少数民族
顾客就餐，也做了一些工作，基本上解决了少
数民族的~~风俗也~~吃饭难的问题，但由于十
年动乱少数民族的风俗也遭到严重破坏，
原有七个国营饭店，并成一个，牌子被砸烂。
少数民族职工被调走，经营服务项目大大
减少，给来聊就餐的回民顾客带来很大困
难，特别从农村常来的回民顾客，不见
招牌又见有汉民职工工作，不敢进店吃饭，
办完事只好饿着回去。党的三中全会以来，
随着经济调整和民族政策的贯彻落实，县
民宗、侨办和公司，总店领导亲自到店广
泛征求意见，帮助研究和解决一些具体问题，
并采取了果断措施。首先从人员上进行了调

正，改变了有的班组没回民职工的状况，公司还派出回民青年王立广同志赴济学习深造，同时在总店领导的具体帮助下，拿出千余元维修了傢具，增添了设备，粉刷了墙壁，把店容店貌整理得焕然一新，其次在门外挂出了醒目的大招牌，为尊重少数民族风俗，还邀请清真寺四师夫宰鸡，真正恢复了回民饭店的特点，让一些少数民族顾客，就餐方便，吃饭放心。一些来店就餐的回民顾客看到这种景象后，高兴的说：“还是党的民族政策好，这都是党的三中全会带来的新风貌”。

提高服务质量 适应群众需要

在各级领导的大力支持下，清真饭店恢复了民族特色后，为了搞好服务供应，更好地适应群众的需要，特别是少数民族的需要，店内合作同志在提高服务质量、改善服务态度过程中，为提高大家搞好服务供应工作的自

觉性，我们针对党的关怀提出了“党尊重少数民族风俗，
 我们应该怎么办？”的大讨论，通过讨论大家一致认为党的
 三中全会纠正了极“左”，落实了各项政策，给少数民族
 带来了福音，我们一定要坚定不移的沿着党的三中全会以
 来制订的方针政策在政治上同党中央保持一致，以
 实际行动搞好服务供应，来报答党的关怀。认识提高
 后，热情而周到的为旅客服务已变为大多数同志的自觉行
 动，他们在实际工作中通过合理调整劳动组织，更换班
 次做到了：在营业时间上方便旅客，设有早点晚点，从
 早五点半坚持到夜间九点（保证流动人口在车次时
 间里都能吃上饭）；在服务态度上坚持一热（热情为
 旅客服务不挑麻烦）；二问：（在服务过程经常
 询问旅客需要）；三参：（当好旅客参谋）；
 四便（尽力为旅客提供方便）；五帮：（帮助旅客解
 决困难）；六勤：（勤拾掇、经常保持营业室的清洁卫生）

七是(管足顾客喝水);在饭菜品种上,适应了顾客的需要,首先恢复中越几年的菜谱,坚持平炊平做,花样由原来的几十种增加到近40种,即有细菜佳肴,又有经济实惠的各種面食、向开。任意挑选,在供应上早点有豆汁、胡椒湯,小批油条、烧饼、水糕,中午各种面食、向开、小色、大色、淋醬、火烧和各种菜餚,晚上还经营水饺、包、酒席,真正做到综合经营,有贵有贱,有粗有细,干稀配套,较好地适应了顾客的不同需要。在服务方式上较灵活,菜谱和面会除搞好店内经营外,还坚持预约送饭,加工、包办酒席等服务项目,春节还代为女工、民族、孤寡老人做年糕、花糕、炸丸子等,这样使女工、民族、顾客都能吃到自己满意的饭菜。一位新疆的女工民族顾客吃了饭后感动地说:“党的三中全会的政策就是好,穆斯林吃饭不做难了”不仅达到顾客满意,而且扩大了经营,日经营额由原来的600元上升到千元。

加强民族团结 同心协力

我们在20名职工中有2名汉民职工，与饭店人般的20名，为了搞好民族团结，使大家心往一处想，劲往一处使，同心协力干工作，经大家讨论，规定了六条共同遵守的公约，一是要相互尊重对方的风俗；二是相互学习对方的长处；三是不准以对方风俗为笑柄，相互嘲笑；四是不准求全责备，把想法强加于人；五是发生矛盾首先要做自我批评，严于律己，宽于待人；六是生活上要互相关心。公约制订后，大家确实做到共同遵守，特别是汉民同志，有的嚼不上羊肉味，吃饭喝水都怕膻气，但他们极力克制自己，做到不在汉民饭店或伙房就餐，为便于工作，他们还了解熟悉回民的一些风俗和生活特点，回民同志也注意体谅汉民同志的生活特点，在工休上大都安排社会面会组工作，在服务过程，遇到一些不明白民族风俗的汉民顾客带着猪肉进伙就餐，就谅解他们到

别家吃饭，这样使衣内汉民职工也感到民族间相互尊重谅解的好风格。由于相互尊重，几年来从没花回，汉间最计较的去天问题上闹过意见。这虽是生活小事，但因能正确处理，因而同志们能团结相处，精神愉快，而且也带来了思想上的一致。大家都以工作为重，不计斤计较生活小事，做到无论分配什么工作都乐于接受，如为满足破斋需要，增添小菜色，让青工赵家汇同志到该组工作，他虽闻不上羊肉味素，但他考虑到这是适应少数民族生活日益增长的需要，毅然接受了这一任务，原叫他学水糕，他又是不怕烟边火燎，积极去学，他刚学会不久，老师夫巨庆河不幸病故，他承担了这一任务，保证了水糕品种没有断档，由于大家互相尊重学习，齐心协力，共同为搞好工作着想，因而令店出现了一个人人愿为比多做贡献的新局面。

在饮食服务工作中，我们虽然做了一些应做的工作，但距党的要求还相差很远，与兄弟单位相比还有很大差距，特别与兄弟的汉民饭店相比差距就更大，我们工作中确实还存在不少问题。因此，我们决心在党的十二大精神指引下，努力学习兄弟单位的先进事迹，进一步改进我们的工作，为全面开创饮食服务工作的新局面而奋斗。

聊城市饮食服务公司清真饭店

一九八〇年三月二十二日