

## 【历史记载】

# 中山国际酒店坚持优质服务

(《人民日报》1991年4月29日第2版 计泓庚)

**本报讯** 走进四星级中外合办的广东中山国际酒店,一股热情服务之风扑面而来。客人在总服务台刚办完住房手续,即有服务员把行李送到房间,然后彬彬有礼简短地向客人问好,并介绍房内设施及其用法,使人感到亲切;客房、餐厅服务员也都训练有素,服务周到;开业已5年的酒店,设备设施保养如新。酒店的“软、硬件”都很过硬。难怪一些国际饭店管理专家留下了这样的话:“在一个小城镇里,我惊奇地瞻睹了如此美丽而庄重的酒店。”

1990年,这家酒店在优质服务中接待了13.17万人次,营业收入和收汇均创开业以来的最高纪录,营业收入达5800多万元,比上一年增长22%。

设在孙中山故乡的这家酒店,由中方自行经营管理。一个“软件管理领导小组”和每月的培训表,就可说明酒店人员的素质和服务质量保持高水平的原因。酒店在推行和深化经营承包责任制过程中,以优质服务为核心,由各承包部门经理组成软件管理领导小组,负责检查、督促、提高员工的服务质量。客房的清洁卫生要求严格,地毯、洗手间哪怕有一根头发或一点尘埃,都要返工重来。各个部门每月都有重点不同的培训计

划，如服务规范、业务操作、新员工课程、旅游专业知识讲座、录像教育等。如发现新老员工有隔阂，就增加“酒店是个大家庭，员工团结、工作开心”题目，组织讲座和讨论。“培训不是买菜下锅一炒就成”，总经理说。他们的做法是：培训——实践——再培训，经常抓，反复抓。良好的小环境，使酒店的姑娘和小伙显示出四星级饭店服务员应有的气质。硬件的管理同样不放松。酒店负责人随身带本到处转，发现问题随时记下；每月两次行政会检查服务质量和设备维修保养，坚持5年不渝；由部门分管，工务部、管家部主管，酒店硬件领导小组统管的维修保养管理机构各司其职。