

申论片段批改（事例描述）



扫描二维码 下载「粉笔」APP

听课刷题 · 就用粉笔



给定材料

材料1

聚德华天旗下的这些老字号还打破了以前“高高在上”、冷冰冰的形象，开始变得有“温度”、有“热度”。为了保证消费者有一个良好的就餐体验，聚德华天针对这些老字号企业的服务人员制定了一套细致的工作准则，并基于此对服务人员开展了严格的日常服务考核，以此来倒逼服务人员提升自身的服务水平。

批改报告

第一题

根据“给定资料”，归纳概括老字号企业聚德华天在发展过程中的成功做法。（1分）

要求：准确、简明，不超过25字。

✿ 我的作答

贴近消费者，提供良好就餐体验，严格管理员工，提升服

✿ 总得分

0 / 1分

✿ 答题诊断

缺点

没有写出“完善服务，制定工作准则，开展日常服务考核”这些要点。

★能力点拨：要提高概括能力。资料中的“服务”是高频词，指出聚德华天非常重视企业服务，不断完善，可概括出要点：完善服务。

★能力点拨：要提高摘抄能力。在资料中，“制定……”“开展……”等提示对策，其中关键信息“针对这些老字号企业的服务人员制定了一套细致的工作准则，并基于此对服务人员开展了严格的日常服务考核”，表述规范，可直接摘抄出要点：制定工作准则，开展日常服务考核。

✿ 参考答案

完善服务，制定工作准则，开展日常服务考核。

✿ 答题演示

聚德华天旗下的这些老字号还打破了以前“高高在上”、冷冰冰的形象，开始变得有“温度”、有“热度”。为了保证消费者有一个良好的就餐体验，聚德华天针对这些老字号企业的服务人员制定了一套细致的工作准则，并基于此对服

务人员开展了严格的日常服务考核，以此来倒逼服务人员提升自身的服务水平。

[[**阅读技巧1：高频词汇需重点阅读。**资料中“服务”是高频词，指出聚德华天非常重视企业服务，不断完善，可概括出要点：**完善服务**。**阅读技巧2：本题答题要素是“对策”，**所以出现标志性动词的句子需重点阅读。段尾处“制定.....”“开展.....”等提示对策，其中关键信息“针对这些老字号企业的服务人员制定了一套细致的工作准则，并基于此对服务人员开展了严格的日常服务考核”，表述规范，可直接摘抄出要点：**制定工作准则，开展日常服务考核**。总结本段内容，可以得出要点：**完善服务，制定工作准则，开展日常服务考核**。]]