

(11)

11
15

聊城市商业局关于
城市综合商店召开消费者代表会议的总结报告

(61)商办字第3号

省厅，专局；市委财贸部、人委财办、市委魏书记：

聊城市城市综合商店，为了倾听群众意见，接受群众对商店的监督，更好的改进企业的管理，为城市广大消费者服务。最近在市委党委的领导下，召开了一次消费者代表会议，由于这次会议事前做了充分准备，代表在会议期间畅所欲言。会后紧紧跟上提案的研究和改进，因而这次会议一致认为开的良好，对督促和帮助商店改进工作起到了良好的作用，代表都满意的说：“办商店也依靠群众，我们成了商店的真正主人。”

聊城市城市综合商店，为了开好这次消费者代表会议，事前作了充分的准备工作，在未开会前，首先向市委党委进行了汇报，总结了建店以来一年另三个月的工作，着重指出，在^过来一年多的时间，由于商店领导走群众路线的作风差，而商店又是面对广大消费者，因而，工作出力不小，但是没有把广大消费者的要求系统的了解上来，使商店工作出现了缺点和问题，购买东西排队挨号，某些服务人员服务质量不高。经过这样汇报，党委表示支持商店的代表会议，市委党委立即确定有赵淑贞书记专门抓消费者代表会议的召开，商店抽出 5 人，以王丰江经理为首的专门进行筹备。首先，第一产生消费者代表，市委党委召开了居民、工厂、机关、学校的会议，提出了选举的名额和条件，消费者代表的条件有三个，一是兼活公，大公无私，热心群众事业，有一颗为消费者办事的心；二是能够接近群众，倾听群众的意见，民主作风好；三是立场坚定，办事公道，消费者拥护。会后，筹备人员就深入各居委机关、学校、工厂进行宣传，并进行了选举，这样一共产生了群众自己选出来的代表 19 名，其中有机关干部、工人，也有市民、家属；有

48
16

老年人、青年人，也有妇女，来自各个方面。代表产生以后，为了给下一步开好会议作好准备。商店就立即召开了消费者代表会议的预备会议，向代表着重讲明了召开消费者代表会议的意义和目的，说明了会议的内容：总结和检查一年来的工作，倾听群众意见，改进商业工作和研究确定四季度的工作，确定经营计划。以便消费者代表在召开会议以前作好充分的思想准备，广为搜集群众对商店的意见。这样，就为召开消费者代表会议作了一切成熟的准备。

在作好召开消费者代表会议一系列准备的基础上，在公社党委的支持下，于9月初19位代表，齐聚一堂，正式进行开会，会议首先有商店王书江经理作了一年来的商店工作的总结和四季工作意见的汇报，汇报后与会代表，进行了酝酿，大家畅所欲言，着重帮助商店提意见改进工作，先后共提出意见87条，其中有供应方面不当的25条，在供应方法上群众最不满意的是买东西排队挨号，他们普遍反映说：“天不怕，地不怕就怕买东西挨号等候时间”，代表反映说：“东关有个冯老太太，六十多岁了，还得排队挨号买煤去，有一次把他挤倒了，回家休息了六、七天才歇过来”。城里居民郭玉芬，排队挨号买暖水瓶，一天跑了四次百货门市部，结果浪费了一天时间，把柜台挤烂了也没买到暖水瓶，因此代表就要求：“以后水瓶是否可交到居委大家评议供应”；代表们对卖煤意见也很大反映：“蔬菜公司卖菜先卖烂的，后卖好的，结果后来把好菜也放坏了”。同时代表还提出晚上的营业时间短，要求延长。属于商品分配不合理的5条，代表们提出有且不足物资时断时续供应不合理，例如暖水瓶，有的本来不需要，但碰到卖水瓶时也买了后放起来，而真正需要的到买不到，东关60岁的老大娘周李氏，经常有病吃药，却长年买不到一个暖水瓶，同时代表还指出有些个别营业员营私舞弊，商品供应走后门，有的代表反映说：“现在是熟人好办事，买点东西得人托人，脸托脸”。属于服务态度的10条，批评了个别营业员，不如以前殷勤了，进门来待答不理的，有的还和消费者吵架，同时，指出了

服务员宣传工作差，对没有的商品不能热心的解释，结果往往使顾客不满意。属于增加花色品种扩大经营的32条。代表们对这方面的意见反映比较多，要求扩大供应量的有食盐、碱面、火柴、民用线、^油煤等8种，代表王常英说：“咱这里是灾区，市民粮食定量低，每月一斤盐是真不够，我家四口人，一个人的盐25天就吃完了”，还有的代表说：“民用线一个人全年三斤，还不夠套被子的量，今年布票又少，谁家不得拆拆补补的”。同时代表普遍要求供应点肥皂、碱面，以便拆洗一下冬季棉衣，并要求商店的服务站也抓一下拆补业务。为了满足日常生活的需要，代表们还建议商店，组织货源作好铁锅、失奶小孩代乳粉、小百货等物资的供应，东关代表于秀云同志，有一个小孩才六个月就断了奶，现在餓的很瘦，要求商店解决失奶孩儿乳粉的供应，代表还反映市民李秦氏，因家里没有锁，经常不敢出门，有时真没法，出门时就用绳子捆一下才出门，出门后提心掉胆的背着家里的东西。此外，要求立即兑现的物资有手帕、民用线等，代表纷纷反映，拿着购物证购不到东西。属于商品提高质量的有11条，普遍要求洋火、布鞋、铁锅和烟迅速提高质量，代表们反映：洋火有三大特点：一是杆不匀；二是火柴头小；三是划不着的多。对铁锅反映：“一顿饭的锅”，还有的说：“买个新锅还不如用破锅”，东关于老大娘：最近买了一口锅，头一顿饭就炸烂了。对布鞋代表反映：用机器做的鞋底子不顶穿，要求是否能改有手工纳底。属于调整商业网点的3条。代表们都普遍反映网点设置不便利群众，門市部都集中在大街上，小巷内没有网点，聊城的米市街、礼拜寺街、双龙街、西口、后菜市等背街都没有个門市部，称斤盐、打斤油都得往大街上跑，双龙街的群众说：“买一斤盐到东关得耽误半响的时间”，另外，有的市民要求处理^原消费社的股金，消费社已没有了5、6年，俺的股金那里去了呢？总之，代表们提出了很多宝贵的意见。在提意见的同时，代表们还帮助商店提出了改进商品供应意见，如中秋节物资的

18
供应。商店现存的200斤花椒，因数量少，愁着无法供应，代表們就想了办法，建議叫商店包成包供应，这样全城关的市民都能吃上点花椒，对上級分配的一部份海带，代表自己研究了分配数量，原来商店計划群众用购物証到門市上买海带，代表提出购物証因人口生死的变动，购物証的人口不实，还是按实人口統計供应合理。同时对不足物資的分配，如暖瓶、搪口杯、臉盆、油布等可分到机关、居委，群众評議供应，一致認為这样合理。此外，还帮助商店审查了計划，要求棉提前进货，冬季暖舖用的水瓶提前准备，并增添了一些小商品經營計划，最后代表們討論成立商店監督委员会的問題。就这样这次代表會議，經過3天的時間胜利結束了。为今后改进商店工作打下了基础。

聊城市綜合商店召开消費者代表會議之后，为了按照群众意見改进城市的供应工作，进一步为消費者服务，根据代表提的意見，商店党支部和店委会，立即作了專門研究，并立即采取了以下措施抓紧进行了改进。

首先将代表會議提的意見，向全体职工进行传达，普遍进行了一次三大观点的教育，并以实例講明了依靠群众改进商业工作的重要性，和檢查了工作中的問題，从而，提高了职工的思想，一致表示今后一定按消費者的意見办事。在此基础上，审查和修訂了服务公約，开展了为消費者服务的竞赛运动，大大調动了职工的积极性，普遍反映說：“消費者代表會議給我們带来了力量”。职工赵天池，为了滿足顧客需要，立即向市供銷社土产部购进了土盆、扫帚、鍋盖等大批的土杂商品充实了門市。售货員常爱荣，积极到背巷送货供应日用品，受到了市民、机关的好評。

其次，根据消費者的意見，改进了商品供应方法，及时組織了物資兌現。对代表提出的不足物資的分配确定分到居委由群众民主評議供应，最近100尺油布供应，已分到居委。对购煤排队挨号，立即采取了发牌供应的办法，基本解决了挨号的現象，对蔬菜供应采取了进一批銷

13
19

一批，既避免了霉烂，又使群众吃到了鲜菜。对代表提出要求供应的商品，采取了三个办法进行了解决，一是向批发单位反映意见，组织进货，按排生产，仅最近一次从百货公司、付食等单位购进冬季花布手帕、小百货等7000多元的物资供应了消费者，二是商店开展了一次清仓排队，进行了一次兑现，组织了35人，划分了6个小组及时供应了肥皂4000余，香皂8000块，民用线40捆，海带6000斤，手帕300打，以及其他日用百货等55956元。对失奶婴儿奶粉供应，划分了全失奶、半失奶二种，根据货源作了解决。因此，供应后群众很满意，反映说：代表会还真管乎里，群众当了商店的家，三是商店确定专人和小手工业联系，多方组织货源，现已购进了龙头、风箱、三齿、板角等20余种物资。另外对因货源不足不能兑现的物资也向群众作了解释，取得了群众的谅解。对于商品质量问题，分别转了有关工厂解决。

其三，为了解决冬季市民的穿衣问题，商店加强了服务站的领导，将三个加工门市部进行了整顿，帮助他们按排了拆补棉衣的业务，为广大消费者拆洗棉衣，以节约用布。

其四、对商业网点除建议上级合理调整外，目前商店，组织了2个送货组和四个货摊，加强偏僻街巷的日用品供应。据9月以来统计已送货达5200余元。其中特别注意了老弱病人的供应，这次中秋节的几种物资，都做到送货上门。因此，群众很受感动。

总之，城市综合商店消费者代表会议开的很成功，其主要经验有三条，①党委重视，给予很大支持；②事前作了充分准备；③商店按照群众意见改的好。但是，还没改透，目前正在抓紧改进，更好为消费者服务。

1961年9月23日

聊城市
商业局