

27

聊城县商业局
 关于开展“全民文明礼貌月”活动的检
 查评比条件（讨论稿）
 （一九八二年三月二十日）

中央关于深入开展“五讲、四美”、搞好“全民文明礼貌月”活动的决定，反映了全国人民的共同心愿，对扭转社会风气，加强精神文明建设具有重大意义。局党组要求全县商业系统广大干部职工立即行动起来，积极投入这一活动，解决“脏”、“乱”、“差”的问题。为使服务质量提高到一个新水平，商业工作出现一个新变化，号召全体干部职工，要把文明经营、礼貌待客、优质服务、方便群众作为自己服务的主要标志，努力做到以美好的心灵、亲切的语言、高尚的行为、洁净的环境接待好每一个顾客，把商店办成具有高度精神文明的场所，为建设社会主义精神文明和物质文明做出更大贡献。为便于检查评比，开展竞赛，特拟定以下条件：

一、彻底解决“脏”的问题

总的要求：要完全彻底，洁净一新。具体要求：

1. 环境卫生：无破砖烂瓦，无污泥垃圾，无碎纸烟头、杂物；厕所粪便要及时清除，经常撒灰灭菌；院落空地栽树、种花，使环境逐步净化、绿化、美化。

2. 室内卫生：墙壁、顶棚、门窗玻璃、柜台货架、设施用具要无灰尘，无蜘蛛，干净明亮；破旧的要歪修、油光、粉刷；地面无痕迹、污物。商品陈列要歪齐、丰满、艺术、美观，做到商品、标签两条线，

78
灰尘、杂物两不见。仓库商品放置要分类堆码，秩序井然，妥善养护保管，做到无虫蛀鼠咬，无残损霉变，防火防盗。

3. 个人卫生：营业、服务员坚持四勤（勤洗手、剪指甲、洗澡理发、洗衣服被褥、换工作服），做到仪容整洁，衣着干净大方，上班时身穿工作服，佩戴服务证章（号码）。

4. 饮食食品行业（含加工厂）卫生：严格执行国务院规定的“卫生五四制”。不收购、加工、出售腐烂变质的食品；生与熟、成品与半成品、食品与杂物严格隔离；用具、炊具要及时洗刷消毒；出售食品要有防尘、防蝇设备；出售食品要使用食品夹，去掉大把抓。饮食公司要做到“十个不准”、“十个坚持”。食品公司要做到从畜禽检疫、收购、调运到宰杀、加工、出售等各个环节，严格执行食品总公司关于兽医卫生工作的十二条规定。宰杀加工要做到三不落地（头蹄、内脏、肉尸）、四不带（毛、血、粪、污）。饮食和付食加工行业，从原材料到成品都要层层把好卫生关。要保管好蔬菜，腐烂变质、有害人民健康的不出售。

5. 旅店业卫生：床上用品，坚持勤晒、勤洗，要求做到一客一换，随脏随换，定期更换。桌椅床张干净，摆设整齐，茶具经常洗涤、消毒，房间无臭虫、跳蚤、虱子。

6. 浴池业卫生：浴巾干净，毛巾、茶具消毒，节假、大集、星期日中间换水，平日搞好漂污去垢，保持池水清洁。

7. 理发业卫生：头发随时打扫，毛巾经常蒸煮消毒，要求做到一头一巾、一人一巾。

二、重点解决“差”的问题

提高服务质量，解决一个“差”字是商业下门的重点，是我们工作的主攻方向。因此，要牢固树立全心全意为人民服务的思想，坚持社会主义经营方向；要刻苦学习业务技术，提高服务本领；要讲究语言艺术，提高服务水平；要维护社会主义商业道德，模范遵守店规守则，严格执行党的方针、政策。要以歪顿服务态度为突破口，在提高服务质量上很下功夫。具体要求：

1.歪顿服务态度，解决“冷”的问题。营业员、服务员要做到对顾客主动、热情、耐心、周到。说话和气，礼兑待客，有问必答，唱收唱付，不怗怠和顶撞顾客。商品业，要实事求是介绍商品，当好顾客的参谋，做顾客的知心人。旅店业要到车站接送客人，送水到房间。对老弱孺残和有特殊要求的旅客，要给予照顾。让客人住的舒适方便，进店如到家。理发业，要征求顾客意见，坚持操作规程，保证理发质量，理出朴素大方、健康美观的发型。照相业要提高摄影技术，缩短取相时间，积极扩大外照。要照朴素大方、健康明朗的形相。

2.增加花色品种，扩大服务项目 工业品经营单位，要克服重大轻小的思想，努力增加小商品的经营品种，做到批发有货，零售有货；仓库有货，门市有货。门市下要建立必备商品目录，把花色品种是否齐全做为经营责任制考核、检查的内容。饮食和食品经营单位，要根据群众需要，不断地增添新的品种。方便群众，增加服务项目。工业品经营单位要恢复代配、代参、代剪裁等服务项目。旅店要恢复代卖车票、代煎药、代卖生活用品等服务项目。饭店要恢复代蒸、代煮、代换等服务项目。浴池业要恢复搓背、参脚、理发等服务项目。

3.改变售货方式，延长营业时间。在搞好门市下供应的同时要

30
坚持店外摆摊设点、流动售货、串乡赶集、送货上门、服务到家等便民方式。要根据季节变化和门市座落地点调查、延长营业时间。坚持学习、开会、盘点三不关门。饮食要增添早点和夜宵馆。付食要增加早晚售货窗。

4. 坚守岗位，遵守纪律。要遵守劳动纪律、柜台纪律和店规店章。不旷工，不迟到、早退，不擅离职守。营业时间精神集中，不扎堆聊天，不嬉笑打闹，不读书看报，不办私事。

5. 严格执行商品供应政策、价格政策。对顾客一视同仁，不优亲厚友，不占岗、占分商品，不硬性搭配商品；不随意提级提价、压级压价、混级混价和变相涨价。

6. 维护社会主义商业信誉。要买卖公平，出售商品保质保量，货真价实；明码标价，计量准确，称平尺足。营业场所备有公平秤、公平尺、忌见薄，便于顾客监督。

7. 学雷锋、树新风，办好事、送温暖。立足本职，根据自己工作特点，三月份要求每人都要做几件好事。共产党员、共青团员、先进工作者要积极首先做到。

三、努力解决“乱”的问题

解决营业秩序乱是搞好服务工作的关键问题。具体要求：

1. 要整顿好营业秩序。在顾客多出现排队挨号购买商品时，要组织专人维护秩序，防止拥挤。

2. 禁止商贩到店内售商品，发现后要及时劝出。

3. 饭店、旅馆对顾客猜拳行令、大声喧哗、酗酒闹事等不文明行为，要及时劝阻和制止。

4. 旅馆和浴池要保管好顾客存放的贵重物品，防止丢失错乱，並要保

31

以内部的财务安全。

5. 旅馆要做到环境安静，在旅客开会和休息时间，服务人员不高声喧哗、不歌唱、不开放收音机、不打闹。旅客有此行为者，要及时劝阻。

6. 较大商店和旅馆要多造简易棚，设置专门存车处。

台报打印

2.20

3221

印 17045

2.20

聊城县商世局关于开展

“全民文明礼貌月”活动的检查评比材料(计划稿)
(一九八二年三月十日)

中央关于深入开展“五讲四美”、搞好全民文明
 礼貌月”活动的决定，反映了全国人民共
 同心愿，对扭转社会风气，加强精神文明建
 设具有重要意义。局党组及商世局系统
 广大干部、职工积极响应，积极投入这一
 活动，解决脏、乱、差的问题。为使服务质量提
 高一步新水平，同时也树立一个新典型，特
 商世局系统的干部职工，要把文明经营、礼貌
 待客、优质服务，方便群众作为自己服务的标
 志，努力做到以美好的心灵、亲切的语言、
 高尚的行为、整洁的环境接待好每一个顾客，

把岗位办成具有浓厚精神文化的地方，为建设
社会主义精神文明和物质文明做出更大贡献。为
便于检查评比，开展竞赛，特拟定以下 ~~标准~~ ^{条件}：

一、彻底解决“脏”的问题。

总的要求：要完全彻底，~~彻底彻底~~ ~~彻底彻底~~ ~~彻底彻底~~

~~彻底彻底~~。检查内容：桌椅擦拭，冲洗冲刷，

~~四面八方~~，~~是是是是~~，都洗净一新。具体要求：

1. 环境卫生：无破砖烂瓦，无污泥垃圾，
无碎纸烟头、杂物；厕所粪便及时清除，
经常撒灰灭菌；院落空地栽树、种花，使
环境幽雅、净化、绿化、美化。

2. 室内卫生：墙壁、顶棚、门窗玻璃、

柜架、设施用具，~~统统~~无灰尘，无蜘蛛网，

破旧的另整修冲刷，~~桌椅~~ ~~桌椅~~ 干净明亮；

地面~~打扫~~清扫~~干净~~，无灰尘、污物。商品陈列
 2. ~~整齐~~整齐、美观，做到商品、标签
 两齐，灰皂、杂物不可见。包牌商品应置及
 分类堆码，秩序井然，做好维护保养，做
 到无虫咬、鼠咬，无霉变、霉变，防火、防盗。

3. 个人卫生：营业、服务员坚持勤洗手
 剪指甲、洗澡理发。洗脸服设消毒、换巾（服），
 做到仪容整洁，衣着干净大方，工作时间~~不~~
 穿工作服，佩戴服务员证章（号码）。

4. 饮食卫生（食加工）已生：严格执行国家
 院颁发的“食品卫生法”。2. 收购、加工、销售腐
 烂变质食品；生与熟、成品与半成品、食品与
 杂物严格隔离；用具、餐具要及时洗刷、消毒；
 食品与生食、熟食要有防虫、防蝇设备；食品

又使用食品夾，去拈大把抓。飲食~~的~~是~~的~~
~~新奧華子食品~~“十不~~一~~”，“十~~不~~忌~~忌~~”
 投。食品~~的~~以高~~高~~檢殺，收購，調~~這~~到~~零~~
 米、加工、包裝~~的~~不~~節~~，~~嚴~~格~~抽~~出食品~~的~~公司~~的~~
 子~~與~~區~~的~~工作~~的~~以~~規~~定。唐~~常~~加工~~的~~食品~~的~~
 到~~三~~不~~落~~地(頭~~三~~不~~落~~地、肉~~子~~)、四~~不~~

第(毛、血、毒、污)

飲食和什食加工~~的~~也，以原料到成品~~的~~都~~是~~
 層層把~~好~~衛生。又~~味~~管~~如~~蔬菜，~~特~~別~~是~~
~~菜~~，腐~~爛~~~~變~~質，有害~~的~~以~~健~~康~~的~~不~~宜~~食。

5. 旅行用品：沐~~浴~~用品，~~早~~起~~勤~~而、勤~~先~~，
~~勤~~換。~~按~~時~~期~~之~~換~~做到一~~早~~一~~換~~，~~隨~~晚
 隨~~換~~，定期~~更~~換。桌椅沐~~浴~~洗~~干~~淨，擺~~放~~整
 齊，茶具經常洗~~滌~~、~~消~~毒，房間~~沒~~有~~臭~~味。

吸蛋、虱子。

6. 浴池也卫生：浴巾干净，毛巾、茶具消毒，
节纸、大集、定期^日由间换水，平^日指~~水~~
漂^洗，保持池水清洁。

7. 理发也卫生：头发不歪时^日打把，毛巾经常
消毒，要求做到一巾一中、一人一中。

二、~~要~~解决“差”的问

提之服务宗旨，解决一个“差”字是商业部门的
重点，是我们^{工作}主攻方向。因此，要牢固树立全心
全意为人民服务的思想，坚持社会主义经营方向；
要刻苦钻研业务技术，提之服务质量；要讲
究语言艺术，提之服务态度；要维护社会主义
商业道德，模范遵守店规、守则，严格执行
“~~提~~”的方针、政策。要^{整顿}以~~提~~服务质量为

突破口，在提高服务质量上下功夫。具体要抓

①：

1. ~~改变~~^{整顿}服务态度，~~解决~~^{解决}冷硬的问题。对服务员、服务员对顾客要~~主动~~^{做到}、热情、周到、周到。说话和气，礼貌用语，有问必答，~~不慢~~^{唱收唱付}态度和蔼顶顶顶。
 要~~求~~^{有知识}是台站商品，~~是~~^是为顾客服务，做顾客的知心人。

要格遵守职业道德，平心静气，
 在业务中，~~不~~^不扎堆聊天，~~不~~^不嬉笑打闹，~~不~~^不读
 书看报，~~不~~^不办私事。

→ 旅客进~~到~~^到车站接运客人，送水到房间。对老弱病残和有特殊要求的旅客，要给予照顾。~~保持~~^{保持}环境卫生，让客人住得舒适方便，进庄办到点。

→ 要~~求~~^求服务态度，~~保持~~^{保持}服务质量，坚持操作规范。

~~结合顾客的头型、脸型、年龄、职业和季节等
因素，努力成为朴素大方、健康美观的发型。
为顾客提供发型的欣赏，要讲清美观、功~~

→ 照像也，提了摄影技术，镜头是取像时间，
长镜头，短镜头。
~~照相技术，提了摄影技术，镜头是取像时间，
照相技术，提了摄影技术，镜头是取像时间，
照相技术，提了摄影技术，镜头是取像时间，~~

2. 增加花色品种，扩大服务项目。~~努力增加~~

花色品种，积极经营一般工产品的特别品种。
~~花色品种，积极经营一般工产品的特别品种。
花色品种，积极经营一般工产品的特别品种。~~

做到批发有货，零售有货；包修有货，门
市有货。门市部要建立必需商品的目录，把花色

品种是全面的做为经营责任制考核、检查
的目录。~~增加服务项目。工产品的经营单位要~~

有代配、代修、代剪、代剪服务项目。理发要

恢复代买车票、代垫药、代寄生活用品等服务项目。

饭店要恢复代蒸、代煮、代换等服务项目。浴池

也要恢复搓背、修脚、理发等服务项目。

3. 改变送货方式，延长营业时间。在保持门市供应的同时，又要增设外摆摊位、流动售货、串乡赶集，送货上门，服务到家等便民送货方式。要根据季节变化和门市经营地点，调整、延长营业时间。坚持学习、开会、整点三不原则。伙食要增设早点夜支馆。伙食要增加早晚伙食方面。

4. 坚守岗位，遵守纪律。要遵守劳动纪律，拒绝饮酒和违规违章。子时工，子退班，早退，子擅离岗位。若
 以时回 \oplus 精神集中，子扎堆聊天，子嬉笑打闹，子
 随意离岗，子办私事。

5. 严格执行商品供应政策、价格政策。严格执行
 同价，子优亲厚友。子私自私自交易，子强行搭配商品；
 子提级提价，子级级提价，子级级提价 ~~子私自私自交易~~
~~子私自私自交易~~ 和变相提价。

6. 严格执行双育生伙食。要营养均衡，出售食品
 保质保量，货真价实；明码标价，计量准确，童叟无欺。
 营业场所各有标牌，明尺，乙见章，便于顾客监督。

~~以热革命, 硬性搞起商品。党中央而每布平
尺, 一平特, 意见薄, 便于顾客监督。~~

7. ~~字高矮, 书长短, 办好事, 送温暖。
给每人做一件好事。印发世界地图给
老弱病残, 订办方便的人理发。给地也送老
弱病残, 订办方便的人洗澡。向订地也送四属
五保户, 退休老干部, 住院病号送药上门。共
查员, 共查团员, 先世系, 先世成员带头,
首先是做到。~~

三. ~~努力解决“乱”的河。~~

解决基层秩序混乱, 是指好服务工作的危
乱河。具体办法:

1. 要整顿好 ~~秩序~~ 秩序, 在顾客 ~~带头~~ 带头
出现排队的 ~~时候~~ 时候购买商品时, 要组织

王作陈英

- 1. 专人负责秩序, 防止拥挤。
- 2. 禁止商贩到馆内售商品, 发现后及时劝阻。
- 3. 饭馆、旅馆对顾客就餐开会、大声喧哗、吵闹、吸烟等不文明行为, 要及时劝阻, 及时制止。
- 4. 旅馆如在地毯、床褥等物品存放贵重物品, 防止丢失、损坏, 并做好内部的安全。
- 5. 旅馆要做好环境卫生, 在旅客开会和休息时间, 服务人员不要大声喧哗、不要歌唱、不要播放音乐、不要打闹。旅客有吸烟者, 要及时劝阻。
- 6. 较大商厦和旅馆应修建简易蔽

棚，设置专门~~存~~车处。