

143

贯彻十二大精神掀起五讲四美活动新高潮

孙秉德同志在县商业系统门市部
主任以上骨干会议上的讲话摘要

(一九八二年十一月十五日)

同志们

今天召开的门市部主任以上的骨干会议，是在全国上下深入开展学习十二文件，全百开创社会主义现代化新局百的大好形势下召开的。主要内容有两个：一个是贯彻省劳模会议精神，另一个是进一步动员起来深入开展“五讲、四美”活动。上午全省劳模魏广锦同志，介绍了省劳模会议的盛况、劳模事迹和任务要求。大家听了后，很受启发鼓舞，大家受到了一次深刻的共产主义思想教育，激发了我们开创新局百的决心和信心。百货大楼等四个单位的发言（因时间关系食品六下、古楼商店没有发言。），经验很好，内容充实，成绩比较显著，他们在加强精神文明建设上，迈出了新的一步。希望这几个单位继续努力，争取尽快达到文明商店的要求。其他各单位要学习他们的经验，找差距、订措施，迎头赶上去。现在，我就开展“五讲、四美”活动和贯彻省劳模会议精神问题，讲以下意见。

一、加强精神文明建设，把“五讲、四美”活动推向新高潮

我系统今年以来，深入开展文明礼貌活动，取得了很大成绩，出现了可喜的变化。主要表现在：(1)商业职工精神面貌有了较大的

144

变化；(2)店容店貌和卫生状况有了明显的改观；(3)服务态度有新的转变，服务质量大大提高；(4)柜台纪律和营业秩序有所好转；(5)促进了业务的开展，提高了经济效益。但必须看到，我们系统“五讲四美”活动总的开展的不够深入广泛，脏、乱、差的问题还没有彻底解决，特别是“差”的问题，有的劳动纪律松弛，有的接待顾客没礼貌，不主动，说话生硬，甚至有的少称外尺等，这些都是关系到“三风”能不能根本好转的大问题，也是直接影响业务开展，关系到物质文明建设的大问题。

目前，各级党委对开展“五讲、四美”活动十分重视。十月份中央已发出通知，提出“要象三月开展文明礼貌月活动那样，广泛地开展一次治理脏、乱、差的运动”。省委已传下等九个单位于十月二十五日发出通知，要求全省各地立即掀起一个以共产主义思想教育为核心，以治理脏、乱、差为重点的“五讲、四美”活动的高潮。提出了从十一月到春节期间开展活动的具体内容。十一月份掀起一个以治“差”为重点的热潮，十二月份掀起一个以治“脏”为重点的热潮，明年一月份掀起一个以治“乱”为重点的热潮。县局党组认为，中央和省委发出的通知十分适时，完全符合我们系统的情况，对推动精神文明建设，争取“三风”根本好转，是一项有力措施。我们一定要紧急动员起来，响应党中央和省委的号召，在我们商业系统掀起一个以共产主义思想为核心，以治理脏、乱、差为重点的“五讲、四美”活动高潮，以建设社会主义精神文明的实际行动，贯彻落实十二大精神，开创商业工作的新局面。

(一)、搞好发动，提高认识。

深入开展“五讲、四美”活动，我们系统多数同志认识到开展这一活动的重大意义，认为是适时的、必要的。但是由于我们学习不好，在认识上并不完全统一，甚至有的存有糊涂观念。主要表现在：一是认为开展“五讲、四美”活动可有可无；二是把开展业务和“五讲、四美”活动对立起来；三是存有厌战情绪；四是怕苦怕累。怕开展“五讲、四美”活动工作紧张，熬眼、加班等。这些思想认识，都是错误的，是当前开展“五讲、四美”活动的阻力，必须认真加以解决。应当认识到开展“五讲、四美”活动，是社会主义精神文明建设的重要形式，核心是进行共产主义的思想道德教育。具体商业来说，就是把共产主义的道德原则，用到培养教育职工上，用到改善服务态度，提高服务质量上。关于社会主义精神文明建设的重要意义，胡耀邦同志在党的十二大报告中作了精辟的阐述。指出：“我们在建设高度的物质文明的同时，一定努力建设高度的社会主义精神文明。这是建设社会主义的一个战略方针问题”。又指出：“社会主义精神文明对物质文明的建设不但起巨大的推动作用，而且保证它的正确的发展方向。没有这种精神文明建设，就不可能建设社会主义”。因此说，社会主义精神文明建设是党的一项长期战略任务，是实现“四化”开创社会主义现代化建设的根本保证，是争取“三风”根本好转的有力措施。至于说开展“五讲、四美”活动影响业务的说法，那更是不对的。通过开展“五讲、四美”活动，服务质量提高了，只能促进业务的开展。今天发言的几个单

位已充分说明了这一点。希望大家要进一步学习胡耀邦同志在十二大报告中关于社会主义精神文明建设的论述，学习中宣部和省委的通知，提高对开展“五讲、四美”活动的认识，迅速地投入这一活动之中，为加强精神文明建设作出贡献！

(二)、明确重点，分段实现。

“五讲、四美”活动，我县商业系统总的要坚持“脏乱、差”综合治理，以治差为重点。主要内容是“文明经商，礼貌待客，优质服务，方便群众”。通过开展这一活动，使服务质量有个新的突破，店容店貌、职工精神面貌和工作秩序有个新的改观。促进各项计划的全面完成。具体意见，根据省委掀三个热流的安排，从现在到春节开展以下活动。

十一月份。全系统开展第一个优质服务月活动。做好以下八件事：

(1)搞好宣传，大造声势。要求各门市部，都要把深入开展优质服务月活动的服务项目、标语张贴出去，广造开展优质服务的声势。

(2)发动职工对店规店法，如“营业员守则”、柜台纪律、服务公约的执行情况，逐条进行一次检查，对好的表扬，差的批评，没有张贴出来的要张贴出来，不健全的要参订完善。有的门市部，柜组提出挂牌服务，做到几保证，可以大力提倡。

(3)组织全体职工，每周开展一次群众性的共产主义义务劳动（不占用工作时间），主要打扫卫生和搞好商品陈列。会后各单位要立即组织一次，各级领导要带头参加。

147

(4)每星期“二、五”为优良服务日。这一天，要求所有营业员、服务员都穿工作服、佩戴服务证章，接待顾客要做到“三主动”，突出的要主动说好第一句话，在柜台上做几件好事。“身在柜台三尺间，优质服务做贡献”。以优质服务日，推动优质服务月活动。

(5)以青年团、工会为主，每个单位迅速组织起“学雷锋服务小分队”，开展送温暖、送方便的活动，一般的每周利用业余时间组织一次活动。

(6)增加花色品种，扩大服务项目。在花色品种上，要迅速解决少（品种少）、空（货架空）的情况，大力组织进货，特别冬令商品要摆全。在服务项目上，除恢复原来行之有效的服务项目外，要扩大服务领域，如对笨重商品送货，延长贵重商品的保冬期，开展代售、代办、代配、代多等。

(7)为便于群众监督，门市部要把“三薄”（意见薄、缺货薄、差错事故薄）、“一台”（监督台）公平称、尺恢复起来。大店要设值班员、服务质量检查员。对服务工作中出现的问题，认真加以解决。

(8)加工单位，开展优质产品月活动，增加花色品种，提高产品质量，贯彻批发要为零售服务的方针，做到货真价实秤头足，送货上门。

十二月份，要开展第二次优质服务活活动，掀起以治脏为重点，结合治差的热潮。这个月大体分四周进行：

第一周，突击机关、宿舍、工厂、车间、仓库、伙房、厕所和营业场所周围的卫生。重点消灭臭水坑、垃圾堆、犄角旮旯等死角；

122

第二周，主要搞好店堂卫生。要求做到地面无垃圾、商品无灰尘，室内外，店内店外无杂物（与商品无关的东西），窗明、柜台净，营业员、服务员仪表整洁大方，商品陈列艺术美观。

第三周，突击食品和饮食行业的卫生，重点解决六个问题：一是饮食业碗筷蒸煮消毒；二是消灭大把抓，出售食品用夹子拿；三是澡塘池水清洁，中间换水一次；四是旅馆的被褥保持干净；五是理发行业使用的毛巾，坚持一人一巾蒸煮消毒；六是出售的鲜肉，做到四不带（毛、血、粪、污）。

第四周，进一步建立健全卫生制度。要划分卫生区，把责任落实到人。卫生要坚持一天三次打扫（早、午、晚），实行交接班制度。卫生达不到规定要求的，不能交班。同时，增加一些必须的卫生设施，为卫生标准化、经常化创造条件。

3. 明年元月份。即从新年到春节期间，全系统开展第三次优质服务月活动。因为这次服务月正值春节，搞好这次活动，对鼓舞群众过好春节有重大意义。要求这次活动，规模更大些，范围更广些，把服务工作做得更好，具体做好以下七件事：

(1) 积极组织好春节物资的货源。做到品种、花色、质量都好于往年，活跃市场，繁荣经济，体现工农业生产的大好形势。

(2) 春节物资的供应的方式要灵活多样，方便群众。要增设摊点，流动售货，做到不排队拥挤，特别是对烈军属、五保户、退休干部开展一次普遍送货，做到送货上门，服务到家，把党和政府对群众的温暖送到群众的心坎里。

(3)对物价政策执行情况进行一次检查，做到买卖公平，称平、提提满、尺码足。

(4)每逢星期二、五继续开展优质服务日活动。有的大店要设优质服务专柜，做到以点带百。

(5)春节前普遍开展一次卫生大扫除，干干净净过好春节。

(6)新年以后，春节之前，对于下职工要普遍进行一次破旧俗、立新风为主要内容的共产主义道德教育和法制教育。搞好计划生育工作，职工结婚娶新事新办，不要彩礼，不大摆宴席，不坐小汽车，春节不搞迷信活动，不烧香拜神。

(7)做好安全保卫，严格坚持店规店法和各项纪律，保持良好的营业和工作秩序。

以上三个月的活动内容，要普遍开展，各有主次，抓主带次，综合治理，全百百开创商业服务新局面。

三、加强领导，转变作风。

“五讲、四美”能不能深入开展起来，关键是领导问题。各级领导必须提高对加强精神文明建设的认识，摆到领导议事日程，坚持两手抓：即一手抓物质文明建设，一手抓精神文明建设。突击抓好以下几点：

1.抓发动。这次会议后，各单位要认真进行一次大发动，组织职工学好十二大文件，特别是加强精神文明建设的有关下分和省委下传下等九个单位的联合通知，进一步提高思想认识。在这个基础上，制定好本单位从现在到春节活动的计划，层层落实。

2.抓重点。各单位都要结合本单位的情况，明确自己的重点和主

150
攻方向。总的治差为重点，具体各单位因行业不同，重点也不同。商品行业主要是服务态度问题，做到接待顾客“三主动”，说好第一句话，这是关键，饮食品行业，主要是食品质量、卫生问题。总之，要选择服务质量上最突出的问题，加以解决，扎扎实实地办几件事。

3. 组织。充分发挥各级组织的作用。党组织要教育党员，按新党章要求自己，做一个合格的共产党员，在精神文明建设中起模范带头作用。青年团是党的助手，是精神文明建设的阻力，要组织青年学雷锋做好事，发扬共产主义的新风。工会也要把群众发动起来，投入“五讲、四美”活动中。

抓竞赛。开展“优质服务”和创“文明商店柜组”的活动。县局计划，根据每个月活动的要求每月月底组织一次“五讲、四美”活动的检查评比。各公司要每周结合业务计划完成情况进行一次检查，对涌现的好人好事，通过小报、黑板报大力表扬，对差的提出批评。年终根据省厅要求，以“六好企业”、“六好职工”标准为主，结合文明商店标准衡量，评出“六好企业”和“六好职工”（商业行政部门可授予先进单位、先进工作者），以表彰鼓励先进。

5. 抓带头。县局计划今后由局长带领机关同志，到各单位站柜台或打扫卫生，各单位领导也要带头参加，特别要带头执行劳动纪律，干下职工家在农村的不要两头沾便宜，今后要执行本单位劳动纪律，完成本职工作。星期和假日可集中使用，每月五天，每年两个月，如再超过，可以回家当社员。

6. 抓奖惩。对商业服务工作普遍建立健全奖惩制度，把精神鼓励和物资鼓励、经济手段和行政手段结合起来。把服务质量的各项要

要求分解成小指标与责任制、奖惩挂起勾来。

二、贯彻省劳模大会精神，掀起比学赶帮超热潮

最近召开的全省劳模大会，是我省近几年来盛况空前的一次大会。我们商业系统魏广锦同志光荣地出席了这次会议。这次会议主要任务是：动员全省广大职工，认真学习贯彻党的十二大精神，深入持久地开展社会主义劳动竞赛，搞好两个文明建设，开创社会主义现代化建设的新局面。会议有42个先进单位和劳模作了经验介绍。这些经验非常丰富，事迹感人，为我们树立了光辉榜样。我们要认真学习，找出本单位和个人的差距，掀起一个比学赶帮超的热潮。全省劳模的经验很多，集中起来应当学好以下几点：

1. 学习他们崇高的共产主义思想和为四化献身的精神。出席全省的劳模一个共同特点，在他们思想上都闪耀着共产主义光辉。如夏津县烟沅公司王爱华，身患白血病（血癌），并不悲观，她怀着今天活着就要为明天奋斗的决心，活着一分钟就要大于60秒，宁肯倒在柜台上，也不躺在扩床上，以顽强的毅力坚持工作。

2. 学习她们热爱本职工作，全心全意为人民服务的精神。青岛市新浴池多脚技师刘惠贤，热爱多脚工作，她认为多脚工作是光荣的岗位、高尚的职业，是社会主义的需要，人民的需要，在多脚工作上做出了不平凡的事迹。现在，我们有些青年不安心商业工作，怕脏怕累，对工作百般挑剔，如果对照刘惠贤同志，我看会解决的。应当认识在今天的社会主义社会里，革命事业只有分工的不同，没有高低贵贱之分，都是人民需要的。

3. 学习他们对技术精益求精，勇于向科学攀登高峰的精神。科

152

学技术是生产力，是开创社会主义现代化建设的战略重点。实现翻番计划，非借科技的发展才能实现。这个问题体现时代精神，我们要很好地认识这个问题。今后，我们要在发展商业科技上、业务技术水平上下点苦功，每个商业工作者都要向知识化、专业化迈进，适应商业工作的需要。

4. 学习他们艰苦奋斗、勤俭节约的优良传统。以国家主人翁的姿态当好家、理好财，努力提高企业的经济效益。现在，我们商业系统企业管理比较薄弱，出现了利润减少、费用增高、周转缓滞的情况，有的企业浪费损失严重，应当说，企业的压力很大，希望全体商业职工，要人人加强企业管理提高经济效益献计献策。

5. 学习他们公而忘私、助人为乐、兢兢业业为人民服务的精神。要急人民所急，想顾客所需，把温暖送到群众心坎上，千方百计提高服务质量，甘当人民的勤务员。

总之，主要的从这五个方面学，具体我们商业系统学谁、赶谁，全省学习济南百货大楼许玉惠，我们系统学魏广锦，赶牟淑珍。她两个都走出席省的先进典型，事迹比较突出。主要应当学习她们热爱本职工作，全心全意为人民服务的精神，技术精益求精的过硬本领，共产主义的劳动态度，团结同志，兢兢业业的高尚风格。希望大家都要以先进为榜样，订出比学赶帮的计划，努力实现。各级领导要加强劳动竞赛的领导，及时进行竞赛活动的检查评比，大力表彰先进，大胆打击讽刺先进的歪风邪气，人人争创“六好职工”，单位要造“六好企业”。中商下明年初要召开全国先进会，要积极创造条件争取出席，以优异的成绩迎接这次大会的召开。

贯彻十二大精神，掀起“五讲四美”

活动的新高潮！

——刘秉统同志在~~市~~市以上干部会议上的讲话~~摘要~~
同志们：（一九八二年十一月十日）

~~这是在全国上下深入开展学习十二大文件，贯彻社会主义~~

今天召开的~~市~~市以上干部会议，~~主要内容~~
有两个，~~一是~~进一步动员起来深入开展“五讲四美”活
动，~~另一个是~~贯彻劳模会议精神。上午已有~~六~~

~~个单位的领导同志发了言，介绍了开展文明礼貌活~~
~~动的经验，~~劳模魏少锦同志介绍了劳模
会议的情况、劳模事迹和任务要求。大家听了后，很
受启发鼓舞，人人受到了一次深刻的社会主义思想

教育，激发了大家开创新局面的信心和决心。百货大
楼~~等~~几个单位的发言~~（同时间其他各品字行、古程商店均有发言）~~
经验很好，内容丰富，成绩比
较显著，他们在加强精神文明建设上迈出了新的
一步，希望这几个单位，继续努力，争取尽快达到

文明商店的要求。其他各单位要学习他们的经验，
学先进、赶先进、订措施、迎头赶上。现在，我就~~再~~开展

市商总
现代
化
新
局
面
的
开
展
下
开
的

“五讲四美”活动和贯彻劳模会议精神问题，讲以下意见。

一、加强精神文明建设，把“五讲四美”活动推向新高潮。

我系统今年以来，~~通过~~^{深入}开展文明礼貌活动，取得了很大成绩，出现了可喜的变化。主要表现在：①商业职工精神面貌有了较大的变化；②服务态度~~和~~已生状况有了明显的改观；③服务态度有新的转变，服务态度大大提高，~~采取了许多便利措施，增加了一些新的服务项目~~；④柜台纪律和商业秩序有所好转，~~自觉性提高了，遵守纪律的自觉性~~；⑤促进了业务的开展，提高了经济效益。刚才几个单位都体现了这几个方面，也是应当肯定的。但必须看到，我系统“五讲四美”活动总的开展的不够深入广泛，脏乱差的问题，还没有彻底解决，特别是差的问题，有的劳动纪律松弛，有的接待~~与~~服务态度礼貌，不主动，说话

生硬，甚致有的号称短尺等，这些都是关系到“三风”
能否根本好转的大问题，这是直接影响党的开展关系的

物质文明建设的大问题。

现在，各级党委对开展“五讲四美”活动十分重视。十
月份，中宣部发出通知，提出“望象三月开展文明礼貌
月活动那样，广泛的开展一次治理脏、乱、差的活动。”
商业宣传部等九个单位于十月二十五日发出通知
，要求全国各地立即掀起一个以共产主义思想教育为
核心，以治理脏、乱、差为重头的“五讲四美”活动的
高潮。提出从十一月到春节期间开展活动的具体
内容。十一月份掀起一个以根治差为重头的热潮，
十二月份掀起一个以治航为重头的热潮，明年一月份
掀起一个以治乱为重头的热潮。县局党委认为，
中央和省委发出的通知十分适时，完全符合我们系统的
情况，对推动精神文明建设，争取“三风”的根本
好转，是一项有力措施。我们一定要紧急动员起来，
响应党中央和省委的号召，在我们商业系统掀起

起的一个以共产主义思想为核心，以治理脏乱差为重点的“五讲四美”活动高潮，以建设社会主义精神文明的实际行动，贯彻落实十二大精神，开创商业服务的新局面。

（一）搞好发动，提高认识。

深入开展“五讲四美”活动，我们系统多数同志认识到开展这一活动的重大意义，认为是适时的，必要的，但是，由于我们的学习不好，在认识上并不完全统一，甚至有的仍有糊涂观念。主要表现在四个方面：一是认为开展“五讲四美”活动可有可无；二是把搞好搞坏就完了，因此对开展“五讲四美”活动不够积极主动；三是把开展业务和“五讲四美”活动对立起来；认为现在是淡季，业务是中心，不能叫“五讲四美”活动影响业务，没有认识到精神文明和物质文明相互的关系；四是存有厌战情绪；认为开展“五讲四美”活动已搞了几个月，差不多搞了，内容，也没有什么新内容了，缺乏长期作战的思想；五是怕苦怕累，怕开展“五讲四美”活动

工作紧张、熬夜、加班等。这些思想认识，都是错误的
成为前开做五讲四美”活动的阻力，必须认真加以解

决。有的说“五讲四美”活动是不是不重要？是不是
可有可无？是不是新的事物？是不是完全否定。应当认识，

开做五讲四美”活动是社会主义精神文明建设的重
要形式。具体说，就是把共产主义的道德运用到
实际中去。

到培养教育职工上，用到改善服务态度，提高服
务质量上。关于社会主义精神文明建设的重大意义，胡跃邦同志在党的

的十二大报告中作了精辟的阐述。指出：“精神文明建
设是建设社会主义的一个战略方针问题。”

“它对物质文明建设不但起巨大的
推动作用，而且保证它的正确的发展方向。”

“没有以共产主义为核心的精神文明，就不可能建设社会主义。”

“建设社会主义现代化发展的新路子。因此说社会主义精神文明建
设是党的一项长期战略任务，是实现‘四个

现代化’开创社会主义现代化建设的根本保证，是争取实现‘四个

根本的有效的有力措施。至于说，开展“五讲四美”活动影响
 业务的说法，那更是不对的。通过开展“五讲四美”活动，
 服务态度竟提高了，只能使业务进一步的开展。今天发言
 的几个单位已充分说明了这一点。希望大家要进一步学习
 胡秋邦同志在十二报告中关于社会主义精神文明建设的
 论述，学习中宣部和商业的通知，提高对开展“五讲
 四美”活动的认识，~~人人自觉的~~迅速的投入这一
 活动中来，为加强精神文明建设作出贡献！

＜二＞明确重点，分段实现。

以共产主义思想教育为核心，以治理脏乱差为重点的
 “五讲四美”活动，~~结合我县商业的具体情况~~总的思路
 “脏乱差”综合治理，以治差为重点，以室内为“文明
 经商，礼貌待客，优质服务，方便群众”。通过开展这一
 活动，使服务态度有个新的突破，店容店貌有新的
 改观，职工精神面貌和工作秩序有新的提高。促
 进各项计划的全面完成。具体意见，根据商业系统三个批

潮的契机，从现在到春节开展以下活动。

1. 十一月份。全系统开展第一个优质服务月活动。各单位要通过总结前段，肯定成绩，总结经验，找出差距和^{正确}改进方向。对好的单位和个人大力表彰，^要迅速掀起以治差为重^的热潮。这个月主要做好以下^几件事：

① 搞好宣传，大造声势。要求各门市部、部室把^{宣传项目}贯彻十二大精神，深入开展优质服务月活动的标语张贴出来，大造开展优质服务的声势。

② 发动职工对态规态法，如“营业员守则”柜台纪律、服务公约的执行情况逐条进行一次检查，对好的表扬，差的批评，没有张贴出来的张贴出来，不健全的^{做到}是完善。有的门市部柜台，张贴挂牌服务，~~提出~~保证，可以大力提倡。

③ 组织全体职工，每周开展一次群众性的共产主义义务劳动（不占用工作时间），主要把打扫已生和搞好

商品陈列。会后各单位要立即组织一次，各级领导要带头参加。

④ 自星期三至五"为优质服务日。这一天，要求所有营业员、服务部门穿工作服，佩戴服务证章，接待顾客要做到"三主动"，主动的要主动说好第一句话，在柜台上做几件好事。身在柜台三尺间，优质服务做贡献"。以优质服务日，推动优质服务月活动。~~为便于群众监督~~，各单位要把优质服务日的~~时间~~张贴出来，~~求发致顾客的公平信。~~

⑤ 以青年团、工会为主，每个单位迅速组织起来，组织"青年服务队"，开展送温暖、送方便的活动，一般的~~利用业余时间~~每周组织一次活动。

⑥ 增加花色品种，扩大服务项目。在花色品种上，要迅速解决少(品种少)空(货架空)的情况，大力组织进货，特别冬令商品摆台。在服务项目上，除恢复传统~~的~~行之有效的服务项目外，要扩大服务领域，如对笨重商

品送简，延长有重物的^的保修期~~修维修期~~，开展代售、代办、代配、代修等。

⑦ 为便于群众监督，门市部要把三簿(意见簿、缺货簿、差错事故簿)一台(监督台) ^{让公平秤)} ~~一样(公平秤)~~ 恢复起来。大店、要设值班岗、服务岗、意见岗。对服务工作中出现的问题，认真加以解决。

⑧ 加工单位，开展优质服务月，^{增加花色品种} 提高产品质量，贯彻批发零售为服务的方针，^{作动、批、货、卖、均、美、秤、头、足} 送货上门。

2. 十二月份。要开展第二次优质服务月活动，掀起以治脏为重头，结合治差的热潮。~~进一步改变~~ ^善 ~~经营面貌和提高卫生水平~~。这个月大体分四周进行：

第一周，突出、机关、宿舍、工厂车间、仓库、私房、厕所的卫生，和营业场所周围的卫生。重点清除臭水坑、垃圾堆、墙角、死角等死角；

第二周，主要是搞好卫生。要求做到^地无面元垃圾，商品无尘土，室内外无杂物(与商品无关的东西)窗明、

店内店外

柜台净，营业员、服务员，仪表整洁大方。商品陈列艺术优美观；

第三周突击食品和饮食服务行业的卫生，重点解决六个问题：一是饮食业，~~原料成品生熟分开~~，不能快煎煮消毒；二是冷饮木把杯，出售食品用夹子拿；三是凉塘、池水清洁，中间换水一次；四是旅館的被褥保持干净；五是理发行业，坚持使用的毛巾^{坚持}一人一巾煮消毒；六是出售的鲜肉，做到四不批（无血、无污）。

第四周进一步建立健全卫生责任制度。要划分卫生区，把责任落实到人。卫生工作要坚持一天三次打扫（早、午、晚），实行交接班制度。卫生达不到规定要求的，不能交班。同时，增加一些必须的卫生设施。为卫生标准化、经常化创造条件。

3. 明年九月份。即从新年到春节期间。全系统开展第三次优质服务月。因为这次服务月正值春节。搞

的这次活动，对改变群众过春节有重大意义。要求这次活动，规模更大些，范围更广一些，把服务工作做得更好的，~~开创商业服务工作的新局面~~。具体做好以下七件事：

① 积极组织好春节物资的供应。做到品种、花色质量都好于往年，活跃市场，繁荣经济，体现工农业生产的大好形势。

② 春节前要组织一次规模较大的送年货物资供应，~~地方~~形式灵活多样，方便群众。要增设摊头，流动售货，做到不排队^{拥挤}。特别是对^{困难}户、五保户、退休干部开展一次普遍送货，做到送货上门，服务到家，把党和政府对群众的^{温暖}送到群众的心坎上。

③ 对物价政策^{执行情况}进行一次检查，做到买卖公平，~~和~~秤平、换满、尺码足。

④ 继续开展优质服务日活动。有的大店，要设优质服务专柜，做到心美礼面。

⑤ 春节前普遍开展一次卫生大扫除，干干净净过好春节

（第四）

由新年以后，春节之前，对干部职工普遍进行一次以破旧俗立新风为主要内容的共产主义道德教育和法制教育。搞好计划生育工作，结婚娶新事新办，不要彩礼，不大摆筵席，不坐花轿和小汽车，春节不搞迷信活动，不烧香拜神。

~~坚持原则，坚持纪律，坚持秩序。~~
② 坚持勤俭节约，保持良好秩序。

（三） 加强领导，转变作风。

五讲四美活动能不能深入开展，关键是领导问题。各级领导必须提高对加强精神文明建设的认识，摆到领导议事日程，坚持两手抓，即一手抓物质文明的建设，一手抓精神文明的建设。在领导上，抓好以下几点：

1. 抓发动。这次会议后，各单位都要认真进行一次发动，组织职工学习十二大文件，特别是加强精神文

（第五）

1. 抓发动。这次会议后，各单位都要认真进行一次发动，组织职工学习十二大文件，特别是加强精神文

2. 抓检查。各单位要定期检查，特别是加强精神文

学习目的活动内容要普遍活动各有主次综合以抓全言开创文明单位新局面

^{部分}明设置的有关~~文件~~，有委办部几个单位的联合通知^{世一第}
 提高思想认识。在这个基础上，制定好本单位从现在到
 春节活动的计划，层层落实。~~也要掀起“讲四史”活~~
~~动的高潮。~~

2. 抓重点。各单位都要结合本单位的情况，明确自己
 的重点和主攻方向。总的治差为“^三”，具体各单位因
 行业不同，重点也不同，商品行业主要是服务态度问题
 ，做到接待顾客“三主动”，说的好一句话，这是~~关键~~
 关键，饮食业行业，主要是食品卫生、卫生问题。总
 之，要选择服务质量上最突出的问题，加以解决，
 扎扎实实的办几件事。

3. 抓组织。充分发挥各级团组织的作用。党组织要
 教育党员，推新党员要求自己，做一个合格的共产党员
 ，在精神文明建设中起模范带头作用。青年团是党
 的助手，是精神文明建设的主力，团组织青年学雷锋
 做好事，发扬共产主义的新风，工会也要把群众发动

关于互讲互评活动

起来。只要把党团员和干部发动起来，互讲互评活动很快会群起而足，活动开展起来。

4. 抓竞赛。开展“优质服务”和创“文明商店”柜组的活动。有局~~县~~局计划，根据每个月的^{活动}要求，每月~~组织~~月底组织一次互讲互评“活动”的^{评比}检查，各公司、室~~组~~向，结合业务计划完成情况进行一次检查。对涌现的好人好事，通过小报、黑板报大力表扬，对差的提出批评。年终根据，有局里要求，以“大好的企业”“大好的职工”标准为主，结合文明商店标准进行，评出“大好的企业”和“大好的职工”（商业行政部门可授予先进单位、先进工作者）。大好的^{企业}单位和^{企业}大好的职工（先进单位、先进工作者）的面，一般掌握在单位总数的20%和职工总数的30%左右。以表彰鼓励的先进。

5. 抓批头。领导批头参加互讲互评活动是无条件的命令。领导批头，互讲互评活动争上游。局计划会后，由局长批头机关同志，到各单位站柜台式打

~~特引~~ ~~带~~ ~~决~~ ~~批~~ ~~评~~ ~~劳动~~ ~~纪律~~ ~~干部~~ ~~积~~ ~~家~~ ~~在~~ ~~农~~ ~~村~~ ~~的~~ ~~不~~ ~~正~~ ~~两~~ ~~头~~ ~~状~~

担已生，各单位领导也定批头参加。百赞大栏目，实行经
理论流值班和行政人员轮流参加劳动，这个制度很好
是改进作，提高服务水平的办法。~~这办法~~

6. 批的受奖惩。对商业服务工作，普遍建立奖惩制
度，把精神鼓励和物质鼓励、经济手段和行政手段
结合起来。把服务质量的各项要求分解成小指标
与量化制奖惩挂起勾来。如百赞大栏目发现~~对~~
吵架的服~~务~~，进行扣分或扣~~资~~效果很好

二、贯彻劳模大会精神，掀起比学赶帮超竞
竞热潮。

最近召开的全国劳模大会，是我党近几年来，盛
况空前的一次大会。我们的商业系统魏才锦同志光荣的
出席这次会议。这次会议主要任务是：动员全国广大职
工，认真学习贯彻党的十二大精神，深入持久的开展
社会主义劳动竞赛，搞好两个文明建设，开创社会主义
现代化建设的新局面。会议有42个先进单位和劳模代

便定今后要批头在单位劳动纪律完成本组任务
早知和信
再建
如再建
每月五天
每月五天

了经验介绍。这些经验，非常丰富，事迹感人，为我们树立了光辉榜样。我们要认真学习，找出本单位和个人的差距，掀起一个比学赶帮超的劳动竞赛高潮。全国劳模的经验很多，集中起来应当学好以下几点：

一、学习他们崇高的共产主义思想和为“四化”献身的精神。上海市合有的劳模，一个共同特点，就是在他们身上都闪耀着共产主义思想光辉，是搞好四化建设的力量源泉。^如天津县烟酒公司王爱华，身患白血病（血癌）并不悲观，她怀着今天活着就要为明天而奋斗的决心，活着一分钟，就要大于六十秒，宁肯倒在柜台上，也不躺在病床上，以顽强的毅力坚持工作；

二、学习他们热爱本职工作，全心全意为人民服务的精神。青岛市造船厂冷池修脚板师刘惠贤，热爱修脚工作，她认为修脚^{工作}是光荣的岗位，高尚职业，是社会的需要，人^民的需要，在修脚^{工作}上做出了31年平凡的事迹。现在，我们有些青年，不安心商业工

作，怕脏怕累，对工作百般挑剔，如果对照刘惠贤同志，我将会解决的。应当认识在今天的社会主义社会里，革命事业只有分工的不同，没有高低贵贱之分，都是人民需要的；

3. 学习他们对技术精益求精，勇于向科学^攀攀登^登高攀的精神。科学技术是生产力，是开创社会主义现代化新面向的战略重点。实现翻番计划，非靠科技的发展才能实现。这个问题，体现时代精神。我们有很好的认识这个问题。今后，我们要在提高商业科技上、业务技术水平上，下苦功夫。每个商业工作者都要向知识化、专业化迈进，适应商业工作的需要；

4. 学习他们艰苦奋斗、勤俭节约的优良传统。以国家主人翁的姿态当家、理财。努力提高企业的经济效益。现在，我们商业系统，企业管理比较薄弱，出现了利润减少、费用增高、周转缓慢的情况，有的企业浪费损失严重。应当说，企业的潜力很

大，部望全体商工职工，要人人为加强企业管理而提高经济效益献^策献^计。

5. 学习他们公而忘私、助人为乐、勤^工忘^食为人民服务的精神。
要总人民注意 把泥墙送到群众心坎上。千做百计 提高服务质量。干为人民的勤务。

总之，无限的~~好~~从这五个方面学，具体我们的商业系统学谁，赶谁。我们意见会有学习经济而百炼大楼的许心慧^{系统}，我们~~学~~学魏才锦，赶年淑珍。他们两个都是市带教的先进模范”事迹比较突出。我们要学他们，热爱本职工作全心全意为人民服务的精神，技术精益求精的过硬本领，共产主义的劳动态度，团结同志，身先士卒的高尚风格。希望^以大家，都要先进为榜样，订出比学、赶帮的计划，努力实现。各级领导，要加强劳动竞赛的领导，及时进行竞赛活动的检查评比，大力表彰先进。

~~大~~打击讽刺先进的~~男~~歪风邪气，人人要争创“六好职工”

~~和~~单位要争创“六好企业”。中商部明年^初要召开

全国先进代表会，要积极创造条件，争取主动，
以优异的成绩迎接这次大会的召开。