

238

聊城县商业局文件

(82)商办字第5号

通 知

各公司、厂、总店：

现将狄亚民同志五月十四日在贯彻省厅文明礼貌经验交流会议精神的大会上，关于《常抓不懈，持之以恒，把“五讲四美”活动引向经常化、制度化、责任化》的讲话，印发给你们，希认真贯彻落实，并将活动情况及时向县局汇报。

附：狄亚民同志的讲话。

一九八二年五月二十二日

198

常抓不懈 持之以恒
把“五讲四美”活动引
向经常化、制度化、责任化

同志们：

省厅于四月下旬召开了全省文明礼貌月经验交流会议。在这次会议上，我们受到了很大的启发和鼓舞，学到了很多宝贵经验。相比之下，我们商业系统“五讲四美”活动还有很大差距，必须迎头赶上去。

我县商业，自开展文明礼貌活动以来，在各级党委和政府的领导下，全体干部职工努力奋战，文明礼貌月活动取得显著成绩，精神文明和物质文明双丰收。治“脏”战果累累，治“差”迈出了可喜的一步，基本上实现了精神文明开红花，物质文明结硕果的要求。全系统三、四月份经营情况好于去年。虽然全民文明礼貌月活动取得很大成绩，但这只是一个良好的开端，要从根本上解决“脏、乱、差”的问题，还要做极大的努力。总的来看我系文明礼貌活动水平不高，差距很大，问题不少，尤其最近有的单位出现了“松劲”、“下降”、“回潮”的情况，很值得我们注意。因此，如何把“五讲四美”活动经常化、制度化、责任化是摆在我们面前的课题。

根据省厅会议精神，结合我系统情况，下一步总的要求是，总结经验，乘胜前进，不断提高，巩固战果。继续治理脏、乱、差，在掌握上重点是治“差”，结合治“乱”，经常治“脏”。

具体做到四句话：即服务工作高质量，店容店貌高标准，食品卫生高水平，经营成果高效益。一定要让灿烂的政治之花，结出丰硕的经治之果。上半年实现时间过半任务过半的要求，全年实现满堂红。为此要求抓好以下几点：

（一）、继续提高对“五讲四美”的认识，加强政治思想工作。三月文明礼貌月已经过去了，是不是文明礼貌活动就应该结束了呢？决不是！我们应当认识到，开展“五讲四美”活动不是权宜之计。最近中央领导同志明确指出，建设社会主义精神文明，这是新的历史时期的一项重大战略任务，是坚持社会主义道路，实现四个现代化的根本保证。因此，也是商业工作的根本任务。搞“四个现代化”只抓物质文明建设不行，只有在抓好物质文明建设的同时，抓好精神文明建设，才能保证物质文明的方向，促进物质文明的发展，两者相辅相成，缺一不可。我们三、四月业务工作开展得比较好，根本的原因就是开展文明礼貌月活动的结果。商业部门既是物质文明的后劲，又是精神文明建设的窗口，商业开展“五讲四美”活动，对于移风移俗，改造社会风气，对于提高服务质量，促进四化建设，对于反对资产阶级思想的腐蚀，都有重要的意义。因此，我们对于开展五讲四美活动一定要树立长期作战的思想，坚决克服“一阵风”和松劲情绪，必须当成一项战略任务抓好。

在提高“五讲四美”认识的同时，要加强思想政治工作，坚持用共产主义的思想教育职工，这是深入开展“五讲四美”活动的中心环节。只有干部职工的政治觉悟提高了，才能提高开展

“五讲、四美”的自觉性。当前我们要结合实际，着重向干下职工进行四项基本原则和党的路线、方针、政策教育，政治形势的教育，“一个方针、两个服务、三大观点”的教育，“五讲、四美”精神文明和语言艺术、业务技术的教育，三者利益关系的教育，遵纪守法、反腐蚀教育，以及对青年职工进行革命传统教育和商业工作优良传统的教育等。在教育的方法上，一要抓好经常性思想工作，及时摸清每个职工的思想变化，做到有的放矢地教育。济南百货大楼提出领导干部对职工应做到五应知（知道工作表现、思想变化、性格特长、家庭住址、生活情况），五必访（职工思想有波动时，家庭有重大事时，生产休息时，生活困难时，劳动缺勤时），他们经验很好，我们要认真学习推行；二是，组织干下职工轮训。这是培训教育干下职工的好形式。县局正在积极筹备争取82年分期分批轮训一遍。要求各单位都要对本单位职工进行一次有计划有步骤的业余训练。轮训内容：主要解决服务员、营业员职业道德和业务技术问题，学习如何接待好顾客，掌握熟练的语言艺术和操作本领以及商品知识，更好地为人民服务。轮训方法：可以脱产集训，一般一周为宜，争取三个月轮训一遍。总之，通过思想政治工作，不断提高干下职工的政治觉悟，增强三个观点和对人民高度负责的精神，使商业职工成为一支有道德、有文化、守纪律、讲文明、讲礼貌、技术好、业务精的队伍。

（二）、把治理“脏、乱、差”当作商业服务工作经常任务抓紧抓好。

“脏”的问题要继续治理。目前已进入夏季，搞好卫生是当

242

务之急。要求对环坵卫生和店容店貌要向高标准看齐，力争达到四新。即：门百招牌新，环坵卫生新，商品摆布新，橱窗陈列新。各商店门市下的门百，没有油刷的继续油刷，招牌要醒目，环坵卫生要保持经常化。有条件的可种草养花，改变自然环坵，逐步实现美化绿化；商品陈列要整齐美观经常更换，做到“二条线”。

“三不见”。即商品摆设一条线，明码标价一条线；商品不见尘土，柜台内外不见杂物，柜台货架不见与营业无关的用具。旅店被褥等要按规定及时更换，消灭臭虫、虱子、跳蚤。浴池、理发业的浴巾、围巾、毛巾和用具，要经常消毒，保持清洁。经营食品的行业，都要坚决执行卫生“五四”制，原料、生产加工、成品、包装容口、食品添加剂、储存、运销、销售都要有章可循，做到不加工和出售腐烂变质。有毒有害的食品，少俱用具及时消毒清洗。出售食品要坚决做到：穿工作服、戴工作帽，有防蝇、防尘设备，杜绝大把抓，去消万能布。所有营业员、服务员、生产工人都要讲究个人卫生，仪容整洁，衣着干净大方。要争取实现无蝇门市下。

“差”的问题要当一个重点来抓，一定把服务态度、服务质量搞上去，真正做到文明经商、礼兑待客、优质服务、方便群众。解决差的根本问题是教育职工树立全心全意为人民服务的思想，要在全系统深入开展“假如我是一个顾客”，“营业员的职责”，“怎样才能使顾客满意”的大讨论，树立全心全意为人民服务的思想。具体做到：(1)服务态度好，对顾客要主动、热情、耐心、周到，说好第一句话，做到三主动（主动打招呼，主动当好参谋，主动

展示商品)、六见(在打招呼中见主动、在语言艺术中见礼貌、在接待顾客中见耐心、在当好参谋中见诚恳、在解决顾客困难中见热情、在交易过程中见周到)。人人要争当文明礼貌优秀服务员。

(2)商品花色品种要齐全，一个商店经营品种是否齐全，反映这个商店为人民服务的水平高低，我们要坚决克服“三重”、“三轻”的思想，千方百计组织货源，增加品种，做到批发有货门市有售，经营小商品要齐全。今后各零售企业都要对门市下、柜组制定必备商品目录，把经营品种定下来，并经常进行考核。(3)经营方式要灵活。在目前竞争很激烈的情况下，采取多种经营形式尤为必要。这是扩大销售完成计划的关键。要恢复过来行之有效的流动供应、集日摆摊、送货上门、服务到家等形式，要坚决克服“坐门等客”的官商作风。经营时间要适当延长，尤其在夏季更应长一些，夏季营业时间没有调查的要迅速调查。一些传统的服务项目要迅速恢复起来，商品零售起点，要进一步降低，处处给群众方便。(4)执行政策买卖要公平。要坚决执行国家的收购、供应政策和价格政策。经营商品要明码标价，质价相符，称平提满尺码足，不少称外尺，不掺杂施假，不走后门。大门市下要备有公平称、忌见簿、缺货登记簿。(5)商办工业要坚持文明生产，严格产品质量，为市场提供优质商品。

在解决“乱”的问题上，我们主要是创造一个良好的工作秩序、营业秩序、生产秩序。全体商业职工，要严格执行岗位责任制和组织纪律，特别是劳动纪律和柜台纪律。在顾客排队购买商品时，要维护好营业秩序，饭店、酒馆禁止猜拳行令，理发行业不理怪发型，

201

244
照相业不照荒诞丑恶的照片 商店不出售奇装异服、黄色书、画、唱片。

(三)、建立健全制度，使文明礼貌活动有章可循，巩固文明礼貌活动成果。所有门市下、商店、企业都要订立以下几项规约和制度：(1)店规守则。做到店有文明规章，组有文明公约，个人有文明守则。北京市百货大楼、济南百货大楼都有具体的规约，

我们要参照执行，个人也可制定自约书，公布于众，严格执行；(2)建立岗位责任制，如营业员、服务员、保管员等，都要把自己的职责范围定下来，做到有明确的要求。(3)建立健全卫生责任制。各单位都要制订卫生标准，划片包干。责任到人、到组，商店门市下要把柜台、门窗、地百、垡坐等，归谁管，落实下来，保证卫生制度化。(4)文明礼貌活动要坚持正常和突击相结合。除经常性地开展文明礼貌活动外，县委确定每星期六为“全民文明礼貌日”，每月二十五日为“卫生日”，重大节假日“五一”、“六一”、“七一”、“八一”、“十一”和新年、春节都要突击开展文明礼貌活动，不断提高商业服务水平。以上几项制度，为了防止流于形式，都要和经营责任制结合起来，做到有奖有罚，并对制度执行情况经常进行检查评比，好的表扬奖励，差的批评处罚。维护规章制度的严肃性，形成强大的约束力。

(四)、广泛开展创文明礼貌先进单位的活动，掀起文明礼貌比、学、赶、帮、超的热潮。这一活动和我们开展的“五好企业”、“六好职工”竞赛活动是一致的。一定要结合起来进行，我们要紧紧围绕“脏、乱、差”的问题，以“五好企业”、“六好

245

职工”为标准，以文明经营、礼貌待客为内容，争创文明礼貌商店、柜组、车间，为争当八二年五好企业、六好职工创造条件。

要建立检查评比制度，县局一月一检查，一季一评比，各公司要旬一检查，一月一评比。通过检查评比，促进文明礼貌活动地不断开展。

(五)、加强对开展“五讲、四美”文明礼貌活动的领导。这是开展好“五讲、四美”活动的保证。各级领导一定要坚持“两个文明一齐抓”的指导思想，真正把“五讲、四美”活动列入议事日程，经常进行研究。开展“五讲、四美”活动的班子只能加强，不能削弱，班子不减，人员不散，常抓不懈，贯穿全年。做到天天有改进，月月有提高，季季开红花，年年结硕果。要充分发挥组织作用，在党支下领导下，要充分发挥四个方面的作用，这就是党、团员的先锋模范作用，专年的突击作用，干部的带头作用，先进人物的表率作用。尤其专年是商业上的一支生力军，专年团抓好专年工作，成立学雷锋小组、服务队等。要狠抓落实，各级领导要深入基层，抓点带百，县局继续抓好百货大楼、东风池，各单位都要有自己的点，要及时培养典型，总结经验，进行推广，继续开好现场会，经济交流会，使“五讲、四美”文明礼貌活动扎扎实实、轰轰烈烈地开展起来，推动各项工作，争取物质文明和精神文明的双胜利。

一九八二年五月二十二日

· 柳城县教育局文件

246印发

柳高(80)办字第5号

5091

通 知

王. 1

1. 18

各分司. 5. 见信.

现将柳州地区(80)5月14日在柳州地区教育局
 礼部举行的交流会议精神的古言, 关于《柳州
 子叶解, 村之以恒, 把五讲四美活动引向经常化,
 制度化, 责任化》的讲话, 印发给你们, 希以
 真光做表率. 并将活动情况, 及时向局汇报
 报.

~~附~~

80年5月18日

203

常抓不懈 持之以恒

丁怡柳. 梁子云

把五讲四美活动引向经常化、制度化、群众化

梁子云

同志们：

最近省厅于四月下旬召开了全省文明礼貌月总结交流

会议，^地 ~~我~~ ^地 ~~省~~ ^地 ~~委~~ ^地 ~~书~~ ^地 ~~记~~ ^地 ~~主~~ ^地 ~~持~~ ^地 ~~了~~ ^地 ~~这~~ ^地 ~~次~~ ^地 ~~会~~ ^地 ~~议~~，~~是~~ ^地 ~~在~~ ^地 ~~这~~ ^地 ~~次~~ ^地 ~~会~~ ^地 ~~议~~ ^上，~~我~~ ^地 ~~们~~ ^地 ~~的~~ ^地 ~~作~~ ^地 ~~了~~ ^地 ~~发~~ ^地 ~~言~~，~~听~~ ^地 ~~取~~ ^地 ~~了~~ ^地 ~~兄~~ ^地 ~~弟~~ ^地 ~~单~~ ^地 ~~位~~ ^地 ~~的~~ ^地 ~~经~~ ^地 ~~验~~ ^地 ~~与~~ ^地 ~~路~~，~~受~~ ^地 ~~到~~ ^地 ~~了~~ ^地 ~~很~~ ^地 ~~大~~ ^地 ~~的~~ ^地 ~~路~~ ^地 ~~发~~ ^地 ~~和~~ ^地 ~~鼓~~ ^地 ~~午~~，~~学~~ ^地 ~~到~~ ^地 ~~了~~ ^地 ~~很~~ ^地 ~~多~~ ^地 ~~宝~~ ^地 ~~贵~~ ^地 ~~的~~ ^地 ~~经~~ ^地 ~~验~~。 ^地 ~~相~~ ^地 ~~比~~ ^地 ~~之~~ ^地 ~~下~~，

^地 ~~我~~ ^地 ~~们~~ ^地 ~~的~~ ^地 ~~代~~ ^地 ~~表~~ ^地 ~~单~~ ^地 ~~位~~ ^地 ~~的~~ ^地 ~~五~~ ^地 ~~讲~~ ^地 ~~四~~ ^地 ~~美~~ ^地 ~~活~~ ^地 ~~动~~ ^地 ~~还~~ ^地 ~~有~~ ^地 ~~很~~ ^地 ~~大~~ ^地 ~~差~~ ^地 ~~距~~，~~必~~ ^地 ~~须~~ ^地 ~~迎~~ ^地 ~~头~~ ^地 ~~赶~~ ^地 ~~上~~ ^地 ~~去~~。

~~现~~ ^地 ~~根~~ ^地 ~~据~~ ^地 ~~省~~ ^地 ~~厅~~ ^地 ~~这~~ ^地 ~~次~~ ^地 ~~会~~ ^地 ~~议~~ ^地 ~~精~~ ^地 ~~神~~，~~结~~ ^地 ~~合~~ ^地 ~~我~~ ^地 ~~们~~ ^地 ~~的~~ ^地 ~~情~~ ^地 ~~况~~，~~对~~ ^地 ~~进~~ ^地 ~~一~~ ^地 ~~步~~ ^地 ~~深~~ ^地 ~~入~~ ^地 ~~开~~ ^地 ~~展~~ ^地 ~~五~~ ^地 ~~讲~~ ^地 ~~四~~ ^地 ~~美~~ ^地 ~~活~~ ^地 ~~动~~ ^地 ~~讲~~ ^地 ~~以~~ ^地 ~~下~~ ^地 ~~意~~ ^地 ~~见~~。

我省自开展文明礼貌月活动以来，~~在~~ ^地 ~~各~~ ^地 ~~级~~ ^地 ~~党~~ ^地 ~~委~~ ^地 ~~政~~ ^地 ~~府~~ ^地 ~~的~~ ^地 ~~领~~ ^地 ~~导~~ ^地 ~~下~~，~~我~~ ^地 ~~们~~ ^地 ~~的~~ ^地 ~~各~~ ^地 ~~单~~ ^地 ~~位~~ ^地 ~~都~~ ^地 ~~在~~ ^地 ~~不~~ ^地 ~~懈~~ ^地 ~~之~~ ^地 ~~努~~ ^地 ~~力~~ ^地 ~~奋~~ ^地 ~~战~~，
文明礼貌月活动取得显著成绩。^{精神} ~~在~~ ^地 ~~精~~ ^地 ~~神 ~~文~~ ^地 ~~明~~ ^地 ~~和~~ ^地 ~~物~~ ^地 ~~质 ~~文~~~~~~

~~明~~ ^地 ~~取~~ ^地 ~~得~~ ^地 ~~了~~ ^地 ~~双~~ ^地 ~~丰~~ ^地 ~~收~~ ^地 ~~。活~~ ^地 ~~航~~ ^地 ~~战~~ ^地 ~~果~~ ^地 ~~累~~ ^地 ~~累~~ ^地 ~~，活~~ ^地 ~~差~~ ^地 ~~还~~ ^地 ~~示~~ ^地 ~~了~~ ^地 ~~可~~ ^地 ~~喜~~ ^地 ~~的~~

一步，基本上实现精神文明开红卷，物质文明结硕果的
要求。全系统三、四月份经营情况且好于去年。但是必

续有碍，虽然全民文明礼貌月^{活动}取得很大的成绩，但这
只是一个良好的开端，它从根本^上解决“脏乱差”的问
题，还要作极大的努力。总的^{来看我系统文明礼貌活动}水平不高，差距很大，

问题不少，尤其最近~~出现~~有的单位出现了“松劲”、“降
级”的情况，很值得我们注意。因此，如何，把五讲

抓落实

四美活动经常化、制度化，责任化是摆在我们面前

面前的新课题。^{根据省厅会议精神，结合我局特点}
~~年~~总的要求是，总结经验，乘胜前进

多整一行

，不断提高，巩固战果。继续治理脏乱差~~的问题~~，

在掌握上^是“管美治差”、“结合治乱”，经常治脏。具体~~做~~

到四句话，即服务一流高质量，态度容貌高标准，

食品卫生高水准，经营战果高效益。一是让灿烂党的

政治之卷，结出丰硕的经济之果。上半年宝~~宝~~宝

现时间过半任务过半的要求，今年要想实现满堂红。为此，必须做好以下几项：~~男排讲评评~~

(一) 继续提高“五讲”的认识，加强~~系统的~~思想^对是不足

政治工作。三月文明礼貌月已经过去，文明礼貌活动就^{呢?}应该结束了，决不是！我们应当认识到，开展“五讲四美”活动

决不是权宜之计。最近中央领导同志明确指示，建设社会主义精神文明，这是新的历史时期的一项重大战略任务

，是坚持社会主义道路、实现四个现代化的根本保证。因此^{根本的}

也是~~搞~~商业工作的^{根本}保证。搞“四个现代化”只抓物质文明建设不行，只有在^搞物质文明建设的同时，抓好精神

文明建设，才能保证物质文明建设的方向，促进物质文明的发展，两者相辅相成，缺一不可。我们三四月，地方

可以开展的^比较多的，根本的原因就是开展文明礼貌月

活动的结果。尤其是^的商业既是物质文明的志勤部

，又是精神文明建设的窗口，商业^{开展}五讲“四美”活动，~~对于~~
~~影响重大~~，对于移风易俗、改造社会风气，对于提高服
 务质量，促进四化建设，对于反对资产阶级思想
 的腐蚀，都有重要的^{意义}作用。因此，我们对开展五讲四美
 活动一定树立长期作战的思想，~~要~~坚决克服“一阵风”
~~作风~~和松劲情绪，~~要~~当成一项战略任务抓好。各级领导干部要

贯彻“两个文明一起抓”的指导思想，把五讲四美“活动”列入
 议事日程，~~常抓不懈~~，持之以恒，做到年年不断，人人
 不减。常抓不懈，持之以恒，贯穿全年，月月有改进，季
 有提高，年年开红卷。

在提高五讲四美的认识的同时，要加强思想政治工作
 工作，坚持用共产主义的思想教育干部职工，这是深入
 开展五讲四美“活动的中心环节，只有干部职工的政治觉
 悟提高了，才能提高开展五讲四美“的自觉性。当

201

前，我们是结合实际，着重向干部^工进行四讲基本原
 则和党的路线方针、政策教育，政治形势的教育，一个
 方针，两个服务、三大观^美的教育，五讲四美精神文明和
 语言艺术、业务技术的教育，三者利益关系的教育，
 遵纪守法、反腐败教育，以及对青年^工进行革命传统
 和劳动^作的优良传统、~~作风~~的教育等。在教育的方法

上，一要抓好经常性思想工作^{做到}，及时摸清每个^工
^工思想变化，有的放矢^地的教育。~~教育要~~济南百货大楼提示

^{领导}对^{职工}
~~干部~~应做到五应知(知道工作表现、思想变化、性格特点

家庭住址、生活情况)五必访(职工思想有波动时、家
 庭有重大事件时、生病休息^时、生活困难^时、劳动缺勤^时)

，经验很好^中要^学认真推行；二是，组织干部^工轮训。

这是对于干部^工培训教育的好形式。要求各单位，都

要对本单位^工进行一次~~轮训~~有计划有步骤^的轮训

分取
 抽8
 学
 一
 遍
 期
 分

尤其对青年~~职工~~^{职工}着重~~一~~遍。培训内容，主要解决服务~~员~~、~~营业员~~职业道德和业务知识问题，学~~习~~^习如何接待好顾客，掌握熟练的语言艺术和操作本~~领~~^领的知识，更好地~~地~~为人~~民~~服务。培训方法，可以脱产集训，一般一周为宜，争取三个月培训一遍。总之，通过思想~~政~~治工作，不断提高~~高~~干部~~职工~~的政治觉悟，增强三大~~观~~念和对人民高度负责的精神，~~不断使~~~~高~~干部~~职工~~队伍的~~素质~~，使~~高~~职工成为一支有~~道~~德、有文化、守纪律、讲文明、讲礼貌、技术好、~~为~~精的队伍。

(二) 把治理“脏、乱、差”作为~~作~~商业服务工作的经常化
多抓果抓好的。

脏的问题要继续治理。目前已进入夏季，搞好卫生是当务之急。~~各~~~~商~~~~业~~单位，~~对~~环境~~卫生~~和~~各~~项~~管~~理，~~要~~向高标准看齐，力争达到四新，即~~的~~面

209

招牌新，环境已更新，商品的^{摆布}~~陈~~列新，柜台陈列创新。

各商店门市部的门面，没有旧的继续涂刷，招牌室内^漆，环境已更新保持^{清洁}，~~卫生~~，有条件的

可种草养花，~~改变自然~~环境，~~商品陈列~~逐步实现复美
〇〇〇

绿化：商品陈列室经常定期更换，做到“两系制”

“三不见”，即商品陈列一系试，明码标价一系试；商品不

见~~土~~，柜台内外不见杂物，柜台货架不见与营业无

关的用具。饭店的床上用品定期更换，~~有~~，

~~种的~~一~~系~~换，消灭臭虫虱子跳蚤。浴池、理发业的浴

巾、浴巾、毛巾和工具，要经常消毒，保持清洁。~~池水~~^溢

~~剩~~。统^的食品行业，都要坚决执行卫生五四制，原料

、生产加工、成品、包装容器、食品添加剂、仓储、运输、销售

都要有章可循，做到不加工和卫生防疫制度，有章有富的

食品、餐具用具及时清洗消毒。三^决食品行业坚决做到

穿工作服 ^戴 工作帽，有防蝇、防尘设备，和绝大把握。

^书所有营业员、服务员、生产者都要讲究个人卫生，^书仪表整洁，衣着干净大方。~~要~~争取实现耳提面命。

差的问题 ^是 一个重点来抓，一定要服务态度、服务质量搞上去，真正做到文明经商、礼貌待客，优质服务方便群众。解决差的根本问题是教育职工树立全心全意为人民服务的思想，~~我们~~ 要在社会系统深入开展

“假如我是一个顾客”，“营业员的眼镜”，“怎样才能使顾客满意”的大讨论，~~从~~ ^{社会主义} ~~重新~~ 认识 ~~职工~~ 的地位

作用和任务，认识商业哪存角的历史 ^{使命}，增强 ^{全心全意} 搞好商业的自觉性，树立全心全意为人民服务的思想。在这个基础上，各单位结合实际，大摆服务态度差的典型，分析差的原因，人人、事事、物物都要找到解决 ^{差的} 的具体

措施，使服务态度 ~~有~~ 个新的变化，服务质量有

~~个新的提高~~。身体要做到：①服务态度要好，对顾客
 要主动、热情、耐心、周到，说好第一句话，做到三主
 动（主动打招呼，主动当好参谋，主动展示商品），大
 礼貌（在打招呼中见主动，在语言艺术中见礼貌，在接待
 顾客中见耐心，在导购参谋中见诚意，在解决顾客困
 难中见热情，在交易过程中见周到）。②人人要争当
 文明礼貌优质服务员。③商品的品种要齐全。一个
 商店经营品种齐全，反映这个商店~~为~~^为服务水平的高低
 ，我们要坚决克服“^{三轻}三重的思想，千方百计组织货源，
 增加品种，做到批发有货门市有货，经营小商品要齐全。今
 后，各商店企业要对本市部、柜组制定必要商品目录，
 把经营范围定下来，要经常进行检查考核。④经营方式
 要灵活。在目前竞争很激烈的情况下，采取多种经营形
 式尤为必要。这是扩大销售完成计划的关键。它恢复过

来行之有效的流动供应、集日摆摊、送货上门、服务到家
等形式，坚决纠正“坐门等客”的经商作风。营业时间，

要适当延长，尤其在夏季更应适当长一些，夏季营业时间
没有调整的营业时间调整。一些传统的服务项目

也要适当恢复起来，③商品另德起头，安进一步降
价，处处给群众一方便；④执行政策要真正公平。坚决

执行国家的收购、供应政策和价格政策。经营商品要
有价相称，

· 明码标价，~~不~~秤平换满尺不足，不少秤短尺，不
掺杂使假，不足斤两。在农贸市场大的市部要有公平秤

公平尺。意见簿、缺销登记簿。⑤商加工业要提倡文明

生产，严格产品质量，为市场提供优质商品。

在解决乱的问题上，我们的任务是创造一个良

好的工作秩序、营业秩序、生产秩序。全体商业职工，要

严格遵守岗位责任制和组织纪律，特别是劳动纪律。

和柜台纪律。在顾客排队购买商品时，要维持好营业秩序，收银员、营业员禁止猜拳行令，现发行业不理睬发照像^者，照像禁止拍摄丑恶的照片，商店禁止售奇装异服、黄色书画^唱歌片。

（三）建立社会制度，使文明新治功有章可循。以同文明礼新治功成果。所有的市部、商店、企业都要制订在以下几项规约和制度：① 恪守~~守则~~ ^{规守规则}。做到各有文明规章，谁有文明公约，个人有文明守则。北京市百货大楼、济南百货大楼都有具体的规约，我们应当照执行。② 建立岗位责任制。个人也可制定自律书，公布于众，严格执行；③ 建立岗位责任制。如营业员、服务员、保管员等，都要把自己的职责范围订下来，做到有明确的要求。④ 建立健全卫生责任制。各单位都要制定卫生标准，划片包干，责任到人、到组，~~商店都要~~商店门市

新起它把柜台、门面、墙壁等归谁管，~~都~~落实下来。~~按大商场和加工厂等，可设专职人员和~~也可缺

~~二轮流值班~~ 对单位已生制变化。④文明礼貌月活动是

将正常和突击相结合，除经常性的开展文明礼貌活动

外，县里确定每星期定为“全民文明礼貌日”，每月二十五日

为“己生日”，重大节日“六一”、“八一”、“十一”和新年

春节都要突击开展文明礼貌活动，不断提高商业服

务水平。以此比喻制度，为了防止流于形式，都定和领导

的制结合起来，做到有奖有罚，^{情快}着重对制度执行经

常进行抽查评比，好的表扬奖励，^善差的批评处罚。

维护规章制度的~~约束~~严肃性，形成强大的约束力。

(四)4. 开展^了争创文明礼貌先进单位的活动，掀起

文明礼貌比赛起、帮起的热潮。这一活动和

我们开展的“五好企业”、“六好队”竞赛活动是一致的

一定要结合起来进行。开展这一活动，我们一定要围绕脱
乱、差的问题，以“五好企业”、“六好职工”为标准，以

文明经营、礼貌待客为内容，~~争创文明礼貌~~
~~争创文明礼貌~~争创文明礼貌
为争创“五好企业”、“六好职工”创造条件。
商店、柜组、车间。上下争为八个模范，这就是坚持

心灵美，争为全心全意为人民服务的模范；坚持语言美，

争为礼貌待客的模范；坚持待人已先，争为环境已先

的模范；坚持三大观头，争为促进生产的模范；坚持

社会主义方向，争为执行政^策的模范；坚持执行制度，

争为遵纪守法的模范；坚持学习文化技术，争为学习的

模范；坚持改善服务工作，争为文明经营的模范。

为了使这一活动开展起来，各单位都要^{评模范、选先进}组织~~评比~~
~~评比~~评比。

树标兵，对先进人物和好人好事大力表扬

，对后进的批评教育，同时，它不断和~~评比~~
~~评比~~评比。

局一月一检查，一季一评比，各单位一月一检查，一月一评比。

。通过相互评比，促进文明礼貌活动的不断开展。

(五) 加强对开展五讲“四美”活动的领导。这是开展^{文明礼貌}

“五讲四美”活动的保证。各级领导一定要坚持“两个文

明一齐抓”^如指导思想，真正把五讲“四美”活动列入

议事日程，经常进行研究。开展五讲“四美”活动的班子

只能加强，不能削弱，班子不减，人员不散，常抓

不懈，贯穿全年。做到天天有改进，月月有提高，

季季有红花，年年有硕果。要充分发挥组织作用，在党

支部领导下，^{充分发挥四个方面}充分发挥团、工会的作用，这就是党团员的

先锋模范作用，青年的突击作用，干部的带头作用

，先进人物的表率作用。尤其青年是^{上的}一支生力军，

青年团做好青年工作，成立学雷锋小组，服务队等。要

狠抓落实。各级领导，要深入基层，机关如此，县局

同样如此。两省大程东风池，各单位都要有自己的美，

、要及时培养典型，总结经验，~~并~~进行推广，继续开
 现场会，经济交流会，使互讲互学活动扎扎实实，^{文明礼貌}
 深入开展起来，~~推动~~推动各项工作，充分发扬商业在促进
 物质文明和精神文明的双胜利！

1982.5.11