

聊城市商业局关于 深入开展第二个全民文明礼貌月活动的初步意见

最近中央下传下等二十四个单位和省委、省府发出通知，号召全民深入开展第二个全民“文明礼貌月”活动，并且要求在深度和广度上比去年更广泛、更深入、更扎实、更有成效。我们商业系统的干下职工热烈响应，一致表示，要在去年取得成绩的基础上，乘胜前进，争取有个新的进展，新的服务百儿。要继续深入开展以共产主义教育为核心的“五讲四美三热爱”的活动，具体开展三优（优良服务、优良秩序、优良环境），一学（学习雷锋同志），通过这一活动，要实现一红（一季度商业开门红），两高（提高经济效益和服务效益），开创商业服务工作的新局面，使商业的店风、店貌有一个基本的好转。我们的意见是：

一、广造舆论，搞好发动。文明礼貌月活动能不能轰轰烈烈迅速开展起来，关键是搞好思想发动工作，要教育干下职工充分认识开展“五讲四美三热爱”活动的重大意义，组织各级干下职工认真学习中央下等二十四个单位和省委、省府最近发出的关于开展全民“文明礼貌月”活动的通知。要使广大干下群众认识到，“五讲四美”活动不只是“讲讲礼貌、扫扫于边、种种花草”的事，而是移风移俗、改造社会的群众性活动，对于普遍提高人们的思想、道德水平，转变社会风气，振奋民族精神，都有十分重大的意义，这是一项战略性的、全社会性的思想建设工作。尤其我们商业下门是

精神文明建设的窗口，每天都要和成千上万的顾客接触，一言一行对整个社会风气转变有很大影响。同时在放宽政策，搞好经济的情况下，开展文明礼貌活动，对搞活商业，加强竞争能力是一项有力措施，因此，我们一定要当成一件大事来抓，深入搞好宣传发动，县局计划在将要召开的八二年度先进代表会议上，认真发动，交流经验，表彰先进，并有代表向全系统职工发出开展第二个全民文明礼貌月活动的倡议，会后各单位再召开一系列会议，层层发动，制定具体规划，同时开动一切宣传机口，用黑板报、广播筒和门市张贴标语，大力宣传，把开展第二个全民文明礼貌月活动声势造出来，真正达到家喻户晓，人人明白，使广大职工自觉投入到文明礼貌月活动中去。

二、明确方向，抓住重点。在文明礼貌月活动中，我们商业下门突出抓什么，根据商业工作的实际情况，继续治理脏乱差，并且以治差为重点，不放松治脏，结合治乱，坚持脏乱差综合治理，要求治差要有新提高，治脏要有新水平，治乱要有新秩序。

在治“差”方面要从“优”字做文章，实现优质服务。当前妨碍治“差”的根本问题，仍然是“左”的影响，独家经营的官商作风还没打破，我们要冲破“左”的束缚，从官商作风中解放出来，从不适应新形势的老框框中解放出来，立足改革，开创商业服务工作新局面。在改革经济体制，推行经营承包责任制的同时，着重从以下几个方面改革：一、在经营上要从以我为主转到以消费者为主方面上来，坚持顾客第一，信誉第一，要从服务

态度上、经营形式上、经营作风上都要适应买方市场的需要，凡是不适应买方市场需要的要进行改革；2.服务态度要由被动转到主动方百来，消灭“冷、硬、顶”的不良现象，主动说好第一句话，主动展示介绍商品，主动送别顾客，接待顾客坚持四突出：在表情上突出一个“热”字，在语言上突出一个“诗”字，在介绍商品上突出一个“多”字，在服务过程中突出一个“便”字，做到身在柜台三尺间，优质服务做贡献；3.在经营方式上要从坐门等客的官商作风中转到灵活多样、方便群众上来，开展赶集摆摊，下乡送货，服务上门活动，要延长营业时间，降低另售起点，增加服务项目，采取新的便民措施，处处给群众以方便温暖；4.大力组织货源，增加花色品种，满足群众需要。要做到人无我有，人有我全，人全我特，人特我新，突出高、新、廉、优几个字。尤其小商品要齐全，饮食服务行业要增加一些传统名吃、小吃；5.勇于向不正之风挑战，严格执行商品供应和物价政策，不少秤补尺，不掺假使染，不以次充好，不搞硬性搭配，不优厚亲友，坚决纠正开后门“拉关系”假公济么等不正之风。要大力推行挂牌服务，具体内容文明经商、礼见待客、卖买公平，缺一补二，不走后门，一视同仁；6.学雷锋做好事，发扬共产主义精神，给广大人民群众送温暖、送方便。在三月文明礼见月活动中，每个门市下都要成立学雷锋服务小分队，全系统每人要做二至三件好人好事。

在治脏方百，要在三月春暖花开之时，全系统打一场治脏人

民战争，消灭一切死角，做到三新，即：商品陈列新，店容店貌新，机关面貌新；达到四净，即：门窗玻璃净，地百埽埽净，柜台商品净，室内室外净；实现三化，即：美化、绿化、净化。有条件的机关、商店可种草养花、栽树。食品行业，贯彻食品卫生法，坚持卫生“五四”制，严格执行食品卫生法，出售食品消灭大把抓，饭店碗筷要消毒，严格操作规程，把好炉从口入这一关，在商店营业场所造成个良好的环境，给人以美的享受，鼓舞人们的革命精神，增强革命斗志。在治脏上，除突出治理外，要发动职工制定卫生标准，建立健全卫生制度，使卫生工作坚持经常化制度化。

在治乱方面，要进一步严格柜台“十不”纪律，齐全服务公约、营业守则，健全“三簿一台”，造成一个良好的营业秩序。

三、组织竞赛，检查评比。为促进文明礼貌月活动的开展，全系统要开展三优（优良服务、优良秩序、优良环境），一学（学雷锋）的活动，人人争创文明营业员，文明柜组、商店，具体开展六比六看活动，即比共产主义精神，看实际行动；比经营作风，看服务上门；比服务态度，看礼貌待客；比执行政策，看挂牌服务；比清洁卫生，看店容店貌；比劳动态度，看执行纪律。在抓法上要抓点带面，县局计划抓两大片（城内付食楼一片，东北百货大楼一片），六个重点文明商店（百货大楼、付食楼、古楼商店、迎宾旅馆、食品六下、东昌商店），每个店要有优质服务的示范柜台和一至二人的优秀服务员。同时大力表扬先进，总

结推广先进经验，及时开展检查评比。县局计划每旬开展一次检查，四月上旬进行总结评比，选出文明商店、文明服务员、营业员。

四、建立组织，加强领导。”五讲四美三热爱”活动是精神文明建设的一项长期战略任务，必须当成一件大事，长期抓下去。要始终坚持“两种文明一齐抓”的指导思想，各级组织要列入工作的重要议事日程，局和公司要建立开展文明礼貌活动的领导小组，切实把这项工作抓死抓好。具体要掌握以下几点：

1.要抓计划。搞好文明礼貌活动的具体安排。做到旬旬有计划，天天有安排。三月上旬治差，突出解决挂牌服务和接待顾客三主动的问题；中旬突出治脏和开展植树养花活动，下旬进行群众性的文明礼貌活动大检查。

2.要抓组织。党、团、工会、妇女都要把“五讲四美三热爱”活动当成重点来抓，特别是青年团要组织青年走在前头，做开路先锋，以充分发挥各级组织的作用。

3.抓承包。要积极开展优质服务和奖惩结合起来，当成承包重要内容之一，以承包促进优良服务活动的开展。

4.抓带头。各级领导要站在文明礼貌月活动的前列，既当指挥员，又当战斗员，局长、经理带头到商店站柜台或打扫卫生，带领广大商业职工开创商业服务工作的新局面。

一九八三年二月二十二日

1997年11月15日

关于深入开展全民文明礼貌活动的意见

~~1997年11月15日~~

宣传部长=十四号文件

最近中央和国务院发出通知，号召全民深入开展第二个全民文明礼貌月活动，并且要求在深度和广度上比去年更广泛、更深入、更扎实、更见成效。我们商社系统领导干部统一思想，一致表示，要在去年取得成绩的基础上，乘胜前进，争取有新的进展、新的提高和新的突破。要扎扎实实开展以共产主义教育为核心的“五讲四美三热爱”的活动，在开展中要“三优”（优良作风，优良秩序，优良环境）一学（学习雷锋同志）通过这一活动，要实现一红（一级级商社开门红）两高（提高经济效益和职工效益），开创商社文明礼貌活动的新局面，使商社的作风面貌有一个根本的转折。

我们的意见是：

一、广泛宣传，搞好发动。文明礼貌月活动既不能只靠行政命令，也不能完全依靠行政手段，关键是搞好思想发动工作。

要教育干部充分认识开展“五讲四美”活动三热爱”活
 动的重大意义，^{干部、职工} 在^{干部、职工} 认真学习中牢固树立二十四个单位和
 和有着密切联系的各企事业单位开展“文明礼貌月”活动”的通知。要
 体干部干部充分认识，五讲四美活动不只是“讲礼貌
 、扣扣道道、种公家”的事情，而是移风易俗改造
 社会的群众性活动，对于普遍提高人们的思想、道德
 水平，树立社会风气，振奋民族精神，都有十分重大
 的意义，这是一项~~长期~~ 战略性的、全民性的思想
 道德建设。在当代中国进行的是精神文明建设的革命，
 每个干部和成千上万的群众~~向中~~ 向中，一言一行~~都~~
 对树立社会风气起着不可忽视的作用。同时，在社会主义建设
 的进程中，~~开始~~ 开展文明礼貌月活动对于提
 高和加强^有 能力是一项~~重要~~ 任务，因此，我们~~一定~~
 要~~一~~ 一抓到底，深入持久地开展，^是 计划。在即将
 召开的八二年度先进集体会议上，^{先进集体} 要广泛给先进集体，
 并由代表向各系统~~已~~ 已~~提出~~ 提出~~要~~ 要~~开展~~ 开展~~第二~~ 第二~~个~~ 个全民文明

礼统月活动的倡议，会否请任国昌等一系~~等~~到会议，
 原已发动，制定^上作规划，同时开动一切宣传机器，
 用黑板报、广播筒和门市部商品标语，大力宣传，要把
 开展第一个文明礼统月活动的声势造出去，真正达到家喻
 户晓人人明白，使广大职工自觉地投入到文明
 礼统月活动中去。

二、明确方向，抓住重点。在文明礼统月活动中
 我们商业行的是要抓住什么，根据商业工作的实际特点，
 抓住治乱抓乱，重点是治乱抓乱，^不要放松治
 乱，结合治乱，坚持治乱抓乱综合治理，要求，治乱
 要有新观点，治乱要有新水平，治乱要有新程序。

在治乱方面主要是从秩序和文章，实现秩序作
 多。当前妨碍治乱的严重问题，仍然是“左”的干扰，独
 裁经营的作风作风还没有打破。我们应冲破“左”的束缚
 从作风作风中解放出来，从死板的规章制度中解放出
 来，从不适应新形势的条条框框中解放出来，这是

在改革中保持、推广、普及、提高、创新

同时、看、重

再举，开创商业服务新局面。计划从以下几个方面改革：

① 在经营上要从以往的计划以消费者为主的方面来，坚持顾客第一、信誉第一，把消费者的利益放在第一位。从服务态度上、经营形式上、经营作风上都适应买方市场的需要，凡是适应买方市场需要的要进行改革；

② 服务态度由被动转到主动方面来，即从“冷硬顶”的不良环境，改为主动说第一句话，主动介绍商品，主动送到顾客接待顾客坚持四句话：在表情上笑出一个字，在语言上笑出一个词，在介绍商品上笑出一个多字，在服务过程中笑出十句话，做到“手在柜台之间，心在顾客心里面”；

③ 在经营形式上要从坐门等客的旧商作风中，转到灵活多样的群体上来，开展上门服务、上门服务、上门服务，延长营业时间，降低销售价格，增加服务项目，采取新的便民措施，还给群众以方便和实惠；

④ 大力增加品种，增加花色品种，满足群众需要。要做到人无我有，人有我优，人优我精，人精我新。做到“笑出字新，声传几个字，在商品上

学奇念，欲自何何行生安^{传统}加一些~~传统~~名吃小吃。⑤勇于
 向不正之风挑战，严格执行商品价格和物征体系，不少
 秤过尺，不挤做体系，不以治充如，不搞硬性搭配，
 不优厚亲友，坚决纠正开会的“拉关系”做公请私等不正
 之风。要大力推行排前服务，县评内容文明经商、礼貌
 待客，货真公平，缺斤补两，不准斤斤计较同伙。由字信
 讲做事，~~要~~发物志记之文^{这个字和都字同之字也神}精神，给于士人^{这个字和都字同之字也神}精神之
 更送温暖、送方便。在文明礼貌传统同伙中，^{这个字和都字同之字也神}全系统
 白人^{这个字和都字同之字也神}每做一^{这个字和都字同之字也神}34种好人好事。

作多小分

在治理方面，要在文明礼貌基础上，全系统打一场
 治理人民战争，肃清一切邪风邪气，抵制一切商品陈
 列所，中店喜店统新，机关面统新，吉利回争：门商
 非请争、地回请争、柜台商品争、室内室外争、表现
 之化（^{不条件的}美化、净化）^{不条件的}机关和商店可神^{不条件的}争美善，
 植不树。食品行业，食品食品已生活，坚持已生^{不条件的}回制，
 管食品请元大肥瓜，^{不条件的}证^{不条件的}证^{不条件的}证^{不条件的}证，^{不条件的}平^{不条件的}平^{不条件的}平^{不条件的}平

严格执行全品卫生法

教程，把旧教材从这一页，在商^学士场所造成一个良好的环境，给人以美的感受。~~革命精神，报效革命~~ 革命工作的意志。在治乱上，除~~革命~~革命斗争理论外，要发动群众制定已经标准，使之能会已经制度。行已经叫坚持经常化制度化。

在治乱方面，要进一步严格柜台不干纪律，之气服务台均普及学台，心会三深一合，造成一个良好的普及程序。

三、~~社会主义~~社会主义，和是评比。为促进文明礼貌月活动的发展，令各院要开展之优（优良服务，优良秩序，优良环境）一学（学雷锋）竟官活动，人人争创文明普及县，文明柜台商店。此作开展^三比^三看活动，即以^三比^三看精神。和实际行功，比^三比^三看态度，文明礼貌语言，比^三比^三看仪表，比^三比^三看举止。比^三比^三看言谈，比^三比^三看行动。比^三比^三看纪律。在拟法上每拟县地回，比^三比^三看计划拟^三比^三看执行（城内竹台楼一院，东北下^三比^三看执行）二个重点文明商店（竹台楼竹台楼，古^三比^三看执行，迎春^三比^三看执行，合^三比^三看执行，^三比^三看执行），二个重点

有较高水平的示范柜台和一流人员的优质服务。同时^{大力}开展
 物先进，总结推广先进典型，~~要~~及时予以宣传和评价。
 同时，向计划内单位开展一流评比，同时也可进行总结评比。
 通过文明窗口和文明服务台~~等~~评比。

四、通过化整为零，加强领导

五讲四美三热爱活动是精神文明建设的一项重要^{基础性}工作，
^{基础性}必须当成一件大事，常抓不懈。要始终坚持以
 两种文明一齐抓"的指导思想。要^把列入^到企业的重
 要议事日程，向职工广泛^{开展}文明礼貌月活动~~的~~组
 织小组。~~要~~切实对这项工作进行^抓抓^抓抓。~~要~~
~~要~~具体^要掌握以下几点：

1. 要抓计划。要把文明礼貌月活动当作头等大事。做到~~向~~
 向有计划五天不安排。要^把向^的治理^要。要^把解决^的排
 除和推得^的三^的问题；中^的会^的治^的和^的开^的
 中^的植^的活^的。下^的同^的进^的那^的之^的的^的文^的明^的礼^的貌^的活^的动^的大^的抓^的是。

2. 要抓宣传。要^把团^的会^的如^的女^的部^的每^的把^的五^的讲^的四^的美^的三^的热^的爱^的

10. 这是成重会来孤，特别青年团 ^{组织青年} ~~是~~ 在前进
头，做好开路先锋。 ^以 充分发挥其组织作用。

3. 孤承色。要把开局的艰苦努力和集体结合起来，
成为"承色"重要内容之一，以承色来促进前进的
步伐。

4. 孤承色。要做好继承 ^{继承} 传统文明礼貌的
原则，既要继承 ^{继承} 又 ^{继承} 斗争。 ~~要~~ 向先进
"孤承色"商店的柜台看齐，也经广大商
业职工开创商业服务的新局面。

1983.2.22