

204

山东省聊城地区商业局文件

(84)聊商层字第66号

关于开展“优良服务月”活动的

紧急通知

各县(市)商业局、地直各单位:

今年是中华人民共和国建国三十五周年。党中央决定举行适当规模的隆重庆祝活动,以振奋民族精神,鼓舞爱国热情,检阅建设成就,增长“四化”志气。作为物质文明建设的后勤部,又是精神文明建设的重要阵地和反映社会文明“窗口”的商业部门,一定要以实际行动响应党中央的这一号召。为此,地区局决定,于今年九月份,在全区商业系统普遍开展“优良服务月”活动。现就几个问题,通知如下:

一、搞好思想发动。今年的国庆,不同于以往。切实搞好节前、节日的商品供应和服务工作,有其重要的政治意义。各级商业部门和企业单位都要立即组织一次思想大发动,进行党的路线

205

方针政策的教育、形势教育和一个方针、两个服务、三大观点的再教育，使其正确认识商业工作的地位、作用，树立政治观点、生产观点、群众观点和全心全意为工农业生产、为人民生活的思想。在此基础上，重新学习《营业员（服务员）守则》和“柜台纪律”，使每一个商业职工都具备忠于事业的高尚情操，满腔热情的服务精神，奉公守纪的职业修养，讲诚实、讲信用的经营作风，真正树立起为人民服务、对人民负责的社会主义道德观念，积极投入到“优良服务月”活动中去，为开创我区商业系统精神文明建设的新局面做出新贡献。

二、改观店容店貌。要以清洁卫生为突破口，发动职工，人人动手，拂顶擦地，彻底清理。环境要向“三化、五无”迈进，即净化、绿化、美化，无污水、无垃圾、无乱砖块、无碎纸烟头、无堆放杂乱之物，并进行必要的油漆和粉刷。店堂在货柜、货架的摆布上，要匀称整洁，舒适明快；在橱窗设置、商品陈列和标语口号上，要美观大方，整齐醒目，突出节日的气氛和象征。饮食品行业要认真贯彻《食品卫生法》，严格执行“卫生五四制”，下决心解决“大把抓”和“万能抹布”的问题。售货员、服务员要做到指甲常剪手勤洗，坚持穿戴工作服、帽和证章，以崭新的姿态坚守在各自的工作岗位上。

三、改善服务态度。要认真贯彻商业部颁布的《商业营业员（服务员）守则》，积极开展“三主动”、“两到手”、“三不计较”、“两不准”的服务活动，改变那种“面孔冷、语言硬、礼貌差、接待方式简单化”的状况，力求服务态度有个大的改善，主动、热情、耐心、周到地接待每一位顾客。在“优良服务月”活动中，对服务态度好的，要给予一定的精神鼓励和物质奖励；对服务态度差的，要进行

严肃地批评教育；对个别一贯表现不好、屡教不改、造成恶劣影响的，要给予必要的行政处分，赏罚严明，绝不姑息迁就。

四、提高服务质量。要进一步端正经营思想和经营作风，积极开拓服务领域，增添服务项目和便民措施。在“优良服务月”活动中，除坚持店内经营外，要走出柜台，增设摊点，走街串乡，送货上门，尤其对退离休老干部、老模范、烈军属和孤寡老人，要积极创造条件，开展慰问送货活动。各县（市）还要根据实际情况，适当延长营业时间，尽快把灯光夜市办起来，开辟商业一条街市场，为顾客提供更多的购买方便。要切实维护消费者的利益。做到紧俏商品不分不留；一般商品（食品例外）不污不损保退保换；介绍商品一定要实事求是。要组织检修一次度量衡器，保证出售商品足秤足尺，货真价实，买卖公平。对掺杂使假、少秤短尺、坑骗顾客的，各县（市）要制订出严惩重罚的实施办法。

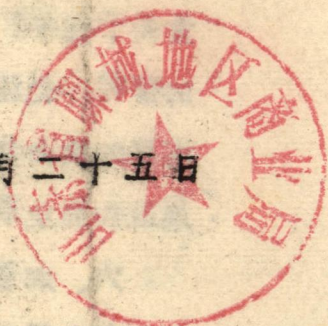
五、做好商品供应。要积极组织商品货源，尤其要大力组织和增产一批节日商品，真正做到“品种多于往年，数量大于往年，质量高于往年”；尤其肉类和月饼一定要保证供应。要进一步贯彻改革的精神，把流通渠道搞活，把经营方式搞活，把生意做活。以琳琅满目的商品供应和文明礼貌的优质服务，展现我们伟大祖国的建设成就和商业职工的精神风貌。

六、加强组织领导。各县（市）局和企业单位，都要把“优良服务月”活动列入重要议事日程，真正拿在手上，当成九月份的中心工作来抓。一把手要亲自抓，分管领导要靠上抓，并建立专门班子具体抓。地区局成立了领导小组，张子元同志任组长，刘仁毕同

207

志任副组长，吸收办公、基层、业务科的负责同志参加，下设办公室，由社长河同志兼任主任，负责“优良服务月”活动的日常工作。要充分发挥工、青、妇群众组织和先进模范人物的作用。要大造声势，开展对口、对手竞赛。利用简报、墙报、黑板报、宣传栏和广播等各种形式，宣传好人好事，掀起人人为国庆立功、献礼的热潮。在工作方法上，要抓两头带中间，既要抓好有代表性的单位，高标准，严要求，做出样子；又要注意抓后进单位，进行具体帮助指导，限期转变。为了加强联系，及时交流经验，各县（市）商业局和地直公司（站、校、馆），都要将活动情况每五天以简报形式向地区局汇报一次。拟于九月下旬，地区局组织一次检查评比，表彰先进。望各县（市）商业局和地直公司（站、校、馆）做好准备。

一九八四年八月二十五日



抄报：省商业厅，地委办公室、宣传部、企业政治部，行署办公室、
经委。

抄送：本局局长、顾问、各科室。