

积极开展“文明礼貌”月活动，提高优质服务水平。

——聊城市付午品公司付午楼。

今年3月份是第三个“文明礼貌”月活动。为了推动第三个“全民文明礼貌月”的深入开展，我们商店在各级党政领导的领导下，认真学习了有关开展第三个“文明礼貌”月活动的通知精神，争取在去年“文明礼貌”月活动的基础上，认真总结经验，继续治理“脏”、“乱”、“差”，搞好优质服务、优良秩序、优美环境，开展学雷锋活动，进一步加强两个“文明”建设，促进全体职工的精神面貌，从而推动各项业务任务的完成。在3月份开展“文明礼貌”活动以来，销售额为五万多元，比去年3月份销售额增加了1千元。服务态度有了进一步改善，店容面貌焕然一新。

下面就把我们开展“文明礼貌”活动的情况汇报一下。

一、提高认识，调动积极性。

在开展“文明礼貌”的活动中，我店全体同志结合

实际情况，认真总结和发扬了去年“文以礼貌”活动的经验，首先组织召开了全体职工²动员大会，认真落实关于“加强文以”活动的指示精神，搞思想发动，进行了座谈讨论，领导带头，摆出前段工作中不足~~问题~~，结合这次活动，^订提出了措施、计划，通过讨论并一致认为商业部门是建设精神文明的窗口，是传播精神文明的前沿阵地，所以我们要走在前头，争当排头兵。

并于进行了动员发动，大家提高了思想认识，积极行动起来，迅速地投入到了第一个“文以礼貌月”活动中去，开展了~~宣传~~^{宣传}，张贴了标语，并对本店的规章制度、营业员守则、柜台纪律、服务态度，等全部检查了一遍，并进一步进行了修订和完善，实行了挂牌服务，结合找商业服务部门特美，以治“差”为拿美，在服务态度上，争解决一个“冷”字，买出一个“热”字，开展树新风，做好人活动，使社会社会主义道德风尚大发扬。文以礼貌高礼貌特美。

优质服务，方便群众蔚然成风。结合治“脏”，突出一个“净”字，消灭了一个“脏”字，认真进行了卫生大清理。做到了翻箱倒柜，万物归家，窗明地净。使文明之花开遍了每个职工的心坎上。使卫生面貌和服务质量发生了新变化。

（一）、落实措施计划，搞好香巾卫生，开展“文明礼貌”活动中。为了深入扎实的开展下去，我们制订了一条活动计划，以便指导大家的行动。1. 首先组织号召大家经常不断的学习“文明礼貌”活动的伟大意义，并对照检查自己是否有偏差。2. 组织团员护送温暖小分队，开展自愿送温暖，方便群众的服务活动。3. 严格卫生制度，上班时要穿工作服，佩戴证章。4. 开展业余时间打扫卫生活动，保持卫生面貌经常化。结合以上一条活动计划。我们采取了综合治理措施，使卫生面貌有了一个根本的扭转。如在“文明”活动中，为创造一个优

弄环境，大家连续加10个晚上，从营业结束、包海、到住
 宿舍，都进行了彻底清理。在打扫卫生中，共产党员朱玉
 玲、和共青团员 靳春翠 同志，积极主动搬到二楼擦玻璃，
 不怕危险，坚持高空作业，受到了同志们的称赞。如韩为红
 同志的工作为重，在“文明礼貌”活动中，为了给顾客以优美
 的店容，自己每次应6点下班，但她为了不担误和弥补院
 上同志们加班打扫卫生，她主动先干，每次都是坚持晚上8
 点下班回家看孩子，还有赵凤梅、张爱云，为了集体活动
 坚持加班加班打扫卫生，她俩个为了起来高看打扫卫生，当
 于家中无人看孩子，就把孩子锁到家中，来加班打扫卫
 生。同志们看到这种情况曾多次劝她们回去，不要来打扫卫
 生，可是说什么她们也不退走。坚持和大家一起干，

由于大家的努力，在治“脏”方面，取得了一定的成绩，
 达到了“四净”：做到了门窗无灰尘，院内院外无垃圾
 污物，商品陈列艺术美观，库内整洁卫生。在治“差”的方

面，也有了提高。营业员的精神面貌发生了根本的变化，有着面貌焕然一新，坚持了挂牌服务，标价出售，杜绝了称短斤两现象，并通过这次的卫生检查，受到了上级的好评。

<二> 加强精神文明建设，提高服务质量，在“文明礼貌”活动中，开展了假如我是一个顾客的活动，并提出了服务质量竞赛开展“比、学、看”活动。1. 比服务态度，着心灵美。2. 比礼貌待客，着语音美。3. 比方便群众，着行为美。4. 比卫生情况，着坚持制度，通过竞赛活动，调动了大家的积极性，促进了精神文明建设，如共青团员靳春华同志，急顾客所急，主动为顾客送温暖，送方便，骑着车，带货到县医院，干休所等上门送货，受到了领导和同志们的好评。在接待顾客时，我有积极主动向来客打招呼：热情接待。特别是赶到集市，来客比较多，但是真正买东西的人并不多。大家都基本上做到问而不烦，问拿不厌。有时有的乡下的群众来买糕吃

当代店政看到他们光吃没有水喝时，就主动给他们送水，使他们非常受感动，得了群众的称赞。

二、领导带头：讲文明，促进了大家建设精神文明的自觉性。

在“文明礼貌”活动中，领导以身作则，带头搞美活动计划。即当指挥员，又是战斗员。如公司经理、集商部主任吕秀峰同志，跟班跟美，始终在活动中和大家一起干，带头开展文明经商，主动当好顾客的参谋，为同志们做出了榜样。会计刘凤菊同志，主任劳任慈，要求大家做到的事情，自己首先做到前头，特别是在搞卫生大突击的时候，有时大家吃饭都顾不上，有时上连班，晚活累活抢着干，起到了排头兵的作用，受到了大家的表扬。由于领导带头，同志们也都更加自觉的行动起来，谁也不甘示弱。如于连珍同志带头坚持每天和同志们一起加班打扫卫生，并且每次都提前来，晚回，张士修同志在打担

生活中。脏活累活抢着干，那里有脏活，他就出现在那里，对工作认真负责，

总之在“文明礼貌”活动中，干部领导带头，大家心往一处想，劲往一处使，使“文明礼貌”活动开展得深入扎实，受到了群众的称赞，但是还存在许多问题，我们决心，在这次活动的基础上，认真总结经验，向先进单位学习，进一步搞好精神文明建设，提高队伍服务水平，为建设“精神文明高智”而努力。

一九八二年四月十七号