

192

## 狄亚民同志

### 在全系统商业工作会议上的讲话

同志们：

我们这次会议是各单位领导班子调查后的第一次会议。这次会议主要是：认清形势，振奋精神，鼓足干劲，以改革为动力，以安排旺季市场，搞好优质服务，搞好店容店貌为重点，以提高经济效益为中心，努力完成全年计划。今年四季度工作的指导思想是：突出一个重点（商业改革），狠抓三项工作（店容店貌焕然一新，服务态度服务质量明显改善，经济效益显著提高），做到五个变样：店容店貌变样，双服务变样，管理水平、经济效益变样，领导思想作风变样，干部职工素质变样。我们的口号是：全党全民齐动员，大干一百天，狠抓三项保重点，五个方面要变样，决心要保七十万，开创商业工作新局面。

下面我就当前的主要工作讲几点意见：

#### 一、一至八月份各项经济指标完成情况

商品购进总值完成 1854.6 万元，占去年同期 1735.8 万元的 106.8%；

商品销售总值完成 1904.2 万元，占同期 2000 万元的 95.2%，占年计划 2840 万元的 67%；

1973

费用水平为 7.3, 较同期的 6.72 上升 0.58, 占年计划 6.59 上升 0.71.

资金周转 2.65 次, 比同期的 3.34 次减亏 0.69 次, 占年计划 4.5 次的 58.89%;

利润总额完成 23.7 万元, 占同期 45 万元的 52.67%, 占年计划 74 万元的 32.02%.

从以上指标的完成情况看, 不太理想, 特别是利润完成较差. 主要原因: (1) 根据上级文件精神棉布削价, 全系统共计损失 13.1 万元. (2) 企业干下职工普调一级工资, 从八三年十月份补发, 计 9 万元. (3) 为美化环境, 各单位临于门前铺花砖, 涂埤坐, 建造花池等, 共计开支 7.05 万元. (4) 为普及初中教育, 办好学校, 职工集资 8.8 千元, 向电视转播台集资 2 千元, 计 1.08 万元, 仅此四项就增加开支 23.3 万元. 如果剔除此项因素, 实际利润总额为 47 万元, 比去年同期增加 2 万元, 占年计划 47 万元的 63.5%.

## 二、当前的几项主要工作

简单地说, 就是打好三个硬仗, 突出一个重点. 三个硬仗是: 店容店貌要有一个大的转变, 服务质量要有一个大的提高, 旺季市场要有一个大的起色; 一个重点是: 学好文件, 加快步伐, 搞好体制改革和企业整顿.

## (一) 安排旺季市场，提高经济效益

194

今年的旺季市场有三个特点：一是来得早，二是持续时间长，三是群众购买力大。往年旺季市场一般在九月上旬左右，而今年由于农历润十月，中秋节与国庆节相差二十天，旺季市场在八月中旬就来临了。因此说今年的旺季市场来得早，而且持续时间长。今年我市小麦喜获丰收，总产达3亿多斤，秋季又丰收在望，棉花预计可达85万担，需投放货币1.7亿元，比去年同期上升0.6%。再加上农村商品生产的发展，专业户大批涌现，城市干下职工调查工资，城乡人民的收入大大增加，购买力大大提高，全省预计购买力比去年增加10%以上，我市也将有大幅度地增长，到7月底，城市储蓄达4546万元，比去年同期上升25.6%，所有这些都说明，今年的旺季市场将更加活跃，更加繁荣。因此，我们必须有一个清醒的头脑，有充分地思想准备，抓住时机，下最大努力，集中力量，集中人员，抓好货源，坚决打好旺季市场安排这一仗。为此，提出以下意见：

### 1. 抓好信息，搞好市场预测

随着开放式商业体制的出现，市场信息越来越显得重要，已成为经营决策的基础，成为企业的生命和提高经济效益的关键。我们必须高度重视，切实抓好这项工作。在进行这项工作时，要注意三性，即：准确性、灵敏性、及时性。准确性就是要从实际出发，实

195

要求是：灵敏性就是时间要迅速，反映要快，决策要及时。果断；汗在性就是要了解汗在的发展趋势，不仅要了解产销现状数据，而且还要看到发展，有句俗话，叫做“逢俏莫赶”，就是这个道理，就是说，要把眼光放远，放大，善于运筹。要正确的预测汗在的消费需要，汗在的生产能力，汗在的供应等。因此，各单位一定要加强预测队伍，成立组织，搜集、整理、分析，传递经济信息，预测市场发展趋势，分析调查社会购买力投向，商品供求情况等，组织商品抢先上市。

## 2. 抓住时机，大力组织进货

现在已进入旺季，商品销售数量已经回升，各单位在进行市场预测的同时，迅速搞好沱仓排队，查沱库存情况，抓紧时间组织货源，同时要把好进货关，做到季节商品逆季进，名牌商品大量进，骨干商品重点进，适销商品计划进，充足商品少量进，滞销商品停止进。要求总的货源要与当前社会购买力相吻合，同时要严格控制基层柜组进货，对因人自谋取回扣和搭配名牌商品造成损失的，一经发现要严肃处理。

在抓好工业品货源的同时，还要抓好农付产品的收购工作，食品公司要搞好生猪的派购派养，挖掘现有的经营潜力，在搞好平价供应的基础上，抓好议价销售。

## 3. 提高竞争能力，大力组织商品推销

竞争能力，就是争取用户，争夺市场的能力。一般地说，它是由品种、质量、价格、信誉、服务五个方面组成，这五个方面对竞争能力各有不同的地位和作用，如何提高竞争能力？我们过去有过许多行之有效的办法，应该继续实行，今天我主要从服务这个角度来讲几点意见：

(1) 要进行售后服务。售后服务是负责成交以后进行的工作。它能维护商品功能的稳定性和可信性，它能招来更多的顾客。要求工业品行业要开展保修、代安装等售后服务项目，除吃的东西外，是否可以把以前的“货物出门，概不退换”的老习惯改为“货物出门，负责到底”？

(2) 要重视服务员与顾客的相互作用。这里有句经商谚语，叫做“笑口常开，钱财进来”，一语道破了“冷硬顶”的服务态度所造成的弊端。要时刻注意我们的一言一行都会给顾客带来不同的反映。在这方面，请同志们学会说两句话：“同志，你买什么？”

“请等一下”。要做到“请”字当头，“谢”字当声，使顾客高兴而来，满意而去，让顾客有一个好的感觉。

(3) 商品陈列要简洁有序，醒目大方。在商品陈列上，要讲究艺术性和民族风格，通过一定的艺术形式，借以达到突出商品，诱发和激发人们对于商品的购买兴趣，陈列商品尽量醒目、诱人。

除了上述几项外，还要搞好商品宣传，组织行商队伍下乡，赶

1977  
集设摊，增加花色品种，延长营业时间，以及采取联销、联营、代销等形式，充分发挥我们的优势，提高竞争能力，力求在竞争中取胜。

#### (4) 加强经济核算，提高经济效益。

今年我们原订实现百万利润，从上半年完成情况看，很有希望，到六月底利润完成45万元。但是，由于种种原因，给我们实现这个计划带来不少困难，我们不要被困难压倒，转变压力为动力，迎着困难上，鼓足干劲，加大措施，争取完成全年计划。为此，必须做到三条：一是抓好旺季市场，扩大销售，提高效益；二是加强管理，降低费用水平；三是抓好扭亏增盈，食品公司要采取措施，不能突破亏损指标，蔬菜公司尽量达到年终统标实现年初方案。

总之，我们要以九月份为起点，大干四季度，努力完成全年计划，全年盈亏相抵利润不能低于74万元。

#### (二) 开展“优良服务月活动，向国庆三十五周年献礼。

今年是建国三十五周年，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劲下，又是精神文明建设的阵地和反映社会文明的“窗口”的商业部门，一定要以实际行动响应党的这一号召，地区局专门下达了开展“优良服务月”活动的通知，我们在这次活动中，要以优异的成绩向国庆三十五周年献礼。

1. 搞好思想发动。今年的国庆，不同于往年，各单位要立即组织一次思想大发动，进行党的传统教育、形势教育和一个方针、两个服务、三大观点的教育，使其正确认识商业工作的地位和作用，树立全心全意为工农业生产服务、为人民服务的思想。在此基础上重新学习《营业员守则》和柜台纪律，使每个职工都具有忠于事业的高尚情操，满腔热情的服务精神，奉公守纪的职业素养，讲诚实、讲仪用的经营作风，积极投入到“优良服务月”活动中去。

2. 改善服务态度。要认真贯彻商业下颁发的《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，礼儿差，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、周到地接待每一个顾客，在“优良服务月”活动中，对表现好的，要给予一定的精神鼓励和物资奖励，对差的要进行批评教育，对个别一贯表现不好的，屡教不改的，造成恶劣影响的，要给予必要的行政处分。

3. 提高服务质量。在“优良服务月”活动中，除坚持店内经营外，要走出柜台，增摊设点，走于串乡，送货上门，尤其对离休老干部、老模范、烈军属和孤寡老人要积极创造条件，开展送温暖活动，要适当延长营业时间，开办好灯光夜市，为顾客提供方便，切实维护消费者利益，出售商品称平量足，货真价实。

4. 做好商品供应。在节日之前，要大力组织货源，要增加一批节日商品，真正做到“品种多于往年，数量大于往年，质量好于往年，服务优于往年”。把流通渠道搞活，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。

5. 加强组织领导。各单位要把“优良服务月”活动列入议事日程，当成九月份的中心工作来抓，要大造声势，利用黑板报、宣传栏、广播等多种形式宣传好人好事，掀起人人国庆立功、献礼的热潮。各单位要以简报的形式将活动情况每五天向市局进行一次，市局还将在“优良服务月”活动结束后，进行评比，表彰先进。

(三) 开展卫生“达标”活动，改变店容店貌。

山东省爱卫会早在今年二月份就发出了开展“达标”活动的通知，前一段我们积极进行了以治理“脏、乱、差”为重点，以“齐、洁、美”为目标的“达标”活动，各单位行动的都比较好，出现了较大的变化，普遍油光了门窗，涂了洋灰，门前铺了花砖，建造了花池，打扫了卫生死角，特别是十二个卫生达标单位更是行动积极，做到了四变：即门头门百变，门窗地百变，商品陈列变，环境卫生变。如东风池、食品六厂、东昌商店、聊城饭店楼等都搞得比较好，做到了讲文明，讲卫生，以新的风貌迎接国庆三十五周年。



但是，距达标要求还相差很远，存在问题也不少，必须以改革的精神，继续治理“脏乱差”，要求国庆节前开展一次以治脏为重点，以齐洁美为目标的声势浩大的卫生突击活动，迎接全省的检查，使我系统的卫生工作来一个大的变化。特别是十二个达标单位要真正做到达标合格，其他单位也要大大提高一步。各单位要制订规划，认真落实，逐级负责，扎扎实实地把这项工作做好，我们要以清洁卫生为突破口，发动职工人人动手，彻底清理，环境卫生要向“三化五无”迈进，即净化、绿化、美化，无污水、无垃圾、无乱砖块、无废纸烟头、无堆放杂乱之物。店堂在货架、商品陈列上要美观大方，整齐醒目，匀称整洁，舒适明快，突出节日的气氛和象征。各单位的营业员、服务员要坚持穿戴工作帽、工作服和证章，以新的姿态坚守在各自的工作岗位上。

(四) 贯彻省府(84)92号文件，搞好商业改革

关于商业改革问题，国务院批转了商业部《关于当前城市商业体制改革若干问题的报告》，最近，省府又批转了省商业厅《关于当前城市商业体制改革的报告》，这两个文件是我们商业改革的指导性文件，必须很好的贯彻落实。当前，城市商业改革的步伐正在加快，改革已是大势所趋，人心所向，非改不可，早改早主动，晚改就被动，不改就没有出路。我们一定要学好文件精神，树立紧迫感、自觉性，坚持把工作重点转移到改革上来，以改革促进商业工

201  
作的开展。现根据省府批转的“十条”提出以下意见：

### 1、加强学习，提高认识。

各单位要组织干部职工认真学习国务院和省府批转的两个报告，特别是领导班子要学习好，充分认识商业体制改革的重要意义，明确改革的目的和要求，为全面改革做好思想准备。

### 2、选好班子，制订方案。

根据改革的需要，要成立专门的体制改革领导小组。现在市局已经成立，由我任组长，张局长和刘局长任副组长，成员吸收会计科、办公室、业务科、政工科参加，共计七人，下设办公室，各单位也要成立相应的组织。组织建立后，首先划小核算单位，凡年利润在八万元以下的自然门点，全下独立核算，这项任务要在九月底完成。在划小核算单位的同时，根据“十条”要求，制订初步改革方案，重点从以下三个方面进行改革，一是减政放权，把企业的经营权、人事权、管理权、分配权等下放给企业。二是国营小型零售企业、饮食服务业实行改、转、租。三是大中型国营零售企业和饮食服务业实行内下经营承包制。

小企业放开，实行以下三种形式：

(1) 改为国家所有，集体经营，照章纳税，自负盈亏，按国家对待集体企业的政策和办法管理。企业原有的财产和资金仍归国家所有。企业占用国家的固定资产仍提取折旧基金，减半上交，维

多和更新由企业负责。国家对企业实行八级超额累进税，税后余利超过合理留利百分之五十以上的，要交纳一定数额的承包费，具体办法由各市、县政府确定。实行这样形式，在同一城市里全行业进行。

(2) 直接转为集体所有制。国家的固定资产按现值计价，连同国拨流动资金，实行有偿转让，分期归还。要明确偿还年限，还转后归集体所有。国家对集体实行八级超额累进税。这种形式成熟一个转一个，可以吸收入股。

(3) 租赁给经营者个人经营的小店铺，可以实行超标的方式，占用国家的固定资产，国家向经营者个人收取租金，由招标单位负责维修。企业的资金、财产归国家所有，新增加的下分归经营者个人所有。房屋租金标准，可在折旧基金的基础上，按不同地区区别对待。经营者个人除交纳租金外，还要交纳退休统筹保险金。税后收入由经营者个人支配，职工的工资、奖金、福利由经营者决定。实行这种形式的招标单位同经营者个人要签订租赁合同，严格按合同执行。合同期限一般三、五年，有的可以更长一些。

大中型国营零售商业和饮食服务业（指年利润八万元以上）实行内下经营承包责任制。

各单位的初步方案要在九月下旬制订出来。

总之，当前工作十分繁重，任务艰巨，我们必须有一个清醒的

903

头脑，打好三个硬仗，突出一个重点，勇于改革创新，努力完成全年计划，开创商业工作的新局面。

一九八四年九月十八日

打印稿 8月20日  
84.9.19

栾玉民同志

在全系统商业工作会议上的讲话

同志的：

我们这次会议是为学先进班子调查后的第一次工作会议。这次会议主要是：认清形势，振奋精神，鼓足干劲，以改革为动力，以开拓旺季市场，搞好优质服务，搞好信誉容貌为重点，以提高经济效益为中心，努力完成全年计划。今年四季促销活动的工作指导思想是：突出一个重点（商业改革），狠抓三项工作（信誉容貌焕然一新，服务态度和服务质量明显改善，经济效益明显提高），做到五个多样：信誉容貌多样，双服多样，管理水平，经济效益多样，领导作风作风多样，干部职工素质多样。我们口号是：全党全民齐动员，大干一百天，

狠抓三项规定，五个方样及复样，决心要保  
七十万，开创苏北工作新局面。

今年四季度的主要任务是：第一，(高收) 狠抓三、四季度。(高收高貌)  
换地一、二。以多志做款加路步。经济效益显著(于) 作到五个多样：高收高貌多样  
双收多样，管理水平，经济效益多样。领导思想作几多样。干部作风作风变化。 206

同志们：

我们这次会议是各单位领导班子调查后的  
第一次<sup>21日</sup>会议。这次会议的主要~~是~~是：认清形  
势，振奋精神，鼓足干劲，以改革为动力，以  
安排旺季市场，搞好优质服务，<sup>高收高貌</sup>搞好~~生产~~生产  
为重点，~~以~~提高经济效益为中心，努力完成全  
年计划。

我们的口号是：~~高收高貌~~围绕经济动员，大干一百天，~~狠抓三、四季度~~保全年

下面就当前的主要工作代表市局讲几点  
意见：

真心实意地  
开创高收高貌新局面

- 一、1-8月份各项经济指标的完成情况  
商品购进总值完成18546万元，占去年同期  
17358万元的106.8%；  
商品销售总值完成19042万元，占同期2000  
万元的95.2%，占年计划2840万元的67%；  
费用水平7.3，较同期的6.72上升0.58，较

中计划 6.59 上升 0.71 ;

资金周转 2.65 次, 比同期的 3.34 次减慢 0.69 次, 占中计划 4.5 次的 58.89% ;

利息总额完成 23.7 万元, 占同期 45 万元的 52.67% , 占中计划 74 万元的 32.02% 。

从以上指标的完成情况来看, 不太理想, 特别是利息完成较差。主要原因有: ①根据上

级文件精神棉布调价, 全系统共计损失 13.1 万元

②七八年以前参加工作的干部职工普调一级工资, 从八三年十月份补发, 计 9 万元; ③为美

化环境, 各学位临街门前铺花砖, 清除墙壁, 建造花池等, 共计开支 7.05 万元; ④为普及初

中教育, 办好学校, 职工筹资共 6.5 元, 全系统共计 108.8 千元, 向电视台棉台筹资 2 千元,

计 1.08 万元, 从总的口径就增加开支 23.3 万元。如



果剔除此項因素，實際利息總額為47萬元，比  
去年同期增加2萬元，占年計劃74萬元的63.5%。

二、目前的几項主要工作。

簡單地說，就是打好三個硬仗，突出一個  
重點。三個硬仗是：店裏店貌要有一個大的改  
變，服務質量要有一個大的提高，旺季市場要  
有一個大的起色；一個重點是：學如文叫，  
~~連~~ <sup>加快步伐</sup> ~~如~~ ~~班~~ ~~如~~ ~~神~~ ~~制~~ ~~國~~ ~~改~~ ~~革~~ ~~和~~ ~~企~~ ~~也~~ ~~正~~ ~~頓~~。

一、安排旺季市場，提高經濟效益

今年的旺季市場有三個特點：一是來得早，  
二是持續時間長，三是群眾的購買力大。~~往年~~  
~~中秋~~ ~~與~~ ~~國~~ ~~慶~~ ~~節~~ ~~前~~ ~~後~~ ~~相~~ ~~差~~ ~~不~~ ~~幾~~ ~~天~~，有的年份是同  
一天，~~往年~~ <sup>往年</sup> ~~旺~~ ~~季~~ ~~市~~ ~~場~~ ~~的~~ ~~來~~ ~~臨~~ ~~一~~ ~~般~~ ~~在~~ ~~九~~ ~~月~~ ~~上~~ ~~旬~~ ~~左~~ ~~右~~，  
而今年由於農功潤十月，~~所以~~ ~~這~~ ~~兩~~ ~~個~~ ~~節~~ ~~日~~ ~~相~~ ~~差~~  
<sup>中秋節與國慶節相差</sup>  
二十天，旺季市場在八月中旬就來臨了，因此

说今年的旺季市场来的早，而且持续时间长。

今年我市小麦总产量，总产量达3亿多斤，秋季又丰收在望，棉花预计可达85万担，需投放货币10亿元，比去年同期上升0.6%，再加上农村商品生产的发展，城乡大批涌现，城市干部工资调整工资，城乡人民的收入大大地增加，购买力大大地提高。全市预计购买力比去年同期增加10%以上，我市也将有大幅度地增长，到7月底，城市储蓄达4546万元，比去年同期上升25.6%，所有这些都说明，今年的旺季市场将更加活跃，更加繁荣。因此，我的子侄有一个清醒的头脑，有充分的思想准备，抓住时机，下最大努力，集中领导，集中时间，集中力量，抓好管理，坚决打好旺季市场安排这一仗。为此，提出以下意见：

1. 抓如信息，抓如市场预测

随着开放式商品体制的出現，市场信息越来越显得重要，它成为经营决策的基础，成为企业的生命和扭亏经济致盈的关键。我们高度重视，切实抓好这项工作，在抓好这项工作的时候，要注意三性：即准确性，灵敏性，潜在性。准确性就是要从实际出发，实事求是；灵敏性就是时间要迅速，反映要快，决策要及时果敢；潜在性就是要了解潜在的发展趋势，不仅要了解产销现状和动态，而且还要看到可能的未来，换句话说，叫做“逢情莫起，逢样莫看”就是这个道理，就是说，要敢把眼光放远，放大，善于远算。要正确地预测潜在的消费需求，潜在的生产能力，潜在的供应能力，努力做好信息，预测要应用于我们的经营活动中去。

其发挥固有的科学作用，提高经济效益。因此，各单位一定要加强预测队伍，成立专门组织，搜集、整理、分析，传递经济信息，预测市场发展趋势，分析调查社会的购买力投向，商品供求情况，组织商品抢先上市。

2. 抓住时机，大力组织进货

现在已进入旺季，商品销售数量已经回升，当前的关键是进货问题，各单位在进外市场的同时，迅速组织进货队伍，弄清库存情况，抓紧时间组织进货，第一要组织强有力的力量，外出参加展销会，订货会，进外补订商品，第二要把好进货关，做到季节商品旺季进，名牌商品大量进，骨干商品重点进，滞销商品计划进，充足商品少量进，滞销商品停止进。要求总的进货<sup>量</sup>与当前社会的购买力相吻合，比同期增长10%

同时

以上，同时为严格控制基层拒进进管，对因私自谋取回扣和搭配名牌商品造成损失的，一经发现，要严肃处理。

在抓好二品管吃的同时，还要抓好农村产品的收购工作，平品公司要按如生特的原因筹备，挖掘现有的经营潜力，在搞好平价供应的基础上，抓好议价销售。

3. 提高竞争能力，大力组织商品推销  
竞争能力，就是争取用户，争夺市场的能力。一般地说，它是由品种，质量，价格，信誉，服务五个方面组成，这五个方面对竞争能力各有不同的地位和作用。如何提高竞争能力？我们过去有过许多行之有效的办法，应该继续实行，今天我主要以服务这个角度来讲几点意见。

致

213

①. 为进外售后服务。售后服务是负责成  
 交以后进外的工作。它能维护商品功能的稳  
 定性 and 可靠性，它能招徕更多的顾客。要求工  
 品部外出开展维修，代安装持售后服务项目，  
 除吃的东西外，是否可以把以前“管物出门，  
 概不退换”的老习惯改为“管物出门，负责到  
 底”？

②. 为重视售后服务与顾客的相互作用。这  
 里有句经商谚语，叫做“第几常开，钱财进来”  
 一语道破了“冷硬怪”的服务态度所造成的弊  
 端。为时刻注意我们的一言一行都会给顾客带  
 来不同的反映。在这方面，诸同志们可能会说后  
 句话：“同志，你买什么？”“试试一下。”为做  
 到三个字，即“~~拿~~、~~拿~~、~~拿~~”。~~拿~~就是拿字是取  
 而拿，~~拿~~而拿。  
 拿，保顾客之兴。拿就是感谢，~~拿~~拿字。

装，收钱，找钱。交易时，都不要把握任何时机，恰当地说声“谢谢”，给顾客带来。”收钱是微笑，让顾客有一个舒适美好的感觉。

③. 商品陈列要简洁有序，醒目大方。在商品陈列上，其艺术标准如“新颖一格”，即思想性，艺术性，真实性，<sup>新讲解</sup>艺术性和民族风格。更具体地说，就是“实，巧，新，美”。实就是实事求是地摆商品，这是起码的要求；巧就是通过一定的艺术构思，借以达到突出商品，诱发和激发人们的对于商品的购买兴趣。这就要求我们在艺术构思上，巧思巧想，陈列商品尽量醒目，诱人；新就是你有钱包，你有我集，同样商品，在不同的商店，陈列会有差别很大的现象，这与陈列艺术上的新颖是分不开的。美就是“招人注目，打动人心”，丰富多彩的市场

25

品陈列，合方，激发顾客的购买兴趣。

④ 要注意商店的色彩调节。

近年来，由于我们开放了夜市，使我们的  
 销售量有了很大的提高，从而提高了经济效益。  
 但是，我们研究一下色彩调节带来的效果，  
 则会使我们的夜市办得更好，更活跃。使顾客  
 进店以后有一种美的感受，从而使顾客动心。  
 在这一点上，聊城饭店接触和百货大楼的比较  
 好，却安装了霓虹灯。

除了上述几项外，还要做好商品宣传，组  
 织外商队经下行，开展~~开展~~起条路推，增加花色品  
 种。延长营业时间，以及<sup>新</sup>展销、联营、代销等  
 形式。充分发挥我们的优势，提高竞争能力，  
 力求在竞争中取胜。

4.

④ 加强经济核算，提高经济效益。



今年我们及订实现百万利润，以上半年完成情况看，很有希望，到六月底利润完成45万。但是，由于种种原因，给我们的实现这个计划带来不少困难。我们的不易被困难压倒，要靠压力为动力，迎着困难上，鼓足干劲，加大措施，争取完成全年计划。为此，必须做到三条：一是抓好旺季市场，扩大销售，挖潜效益；二是加强管理，降低费用水平。三是抓好扭亏增盈，食品公司要采取措施，不能突破考核指标蔬菜公司，<sup>冬菜</sup>年终统计不能亏本。~~实现开门红~~

总之，我们要以九月份为起点，大干四季度，努力完成全年计划，全年盈亏相抵利润不能低于74万元。

二、开展“优良服务月”活动，向国庆三十五周年献礼

今年是中华人民共和国建国三十五周年，党中央决定举办海外侨胞的隆重庆祝活动，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阵地和反映社会主义的“窗口”的商务部门，一定要以实际行动响应党的这一号召，总局专门下达了开展“优质服务月”活动的通知，我们在这些活动中，要以优异的成绩向国庆三十五周年献礼。

1. 搞好思想发动。今年的国庆，不同于往年，各单位要立即组织一次思想发动活动，进行党的方针、~~路线~~<sup>路线</sup>、~~政策~~的教育，形势教育和一个方针，两个服务，三大观点的教育，使其正确认识商务工作的地位和作用。树立全心全意为工农兵生产服务，为人民生活服务的思想。

在此基础上，各单位学习《营业员守则》和柜台纪律，使每个职工都具有忠于事业的高尚情操，满腔热情的服务精神，奉公守纪的职业道德，讲诚实，讲信用的经营作风，积极参加到“优良服务月”活动中去。

2. 改善服务态度。要认真贯彻执行总行颁发的《营业员（服务）守则》，积极开展“三主动”“三不伸手”“三不计较”“三不怨”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，力求服务态度有个方面的改善，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，对表现好的，要给予一定的精神鼓励和物质奖励，对差的要进行批评教育，对个别一贯表现不好的，屡教不改的，造成恶劣影响的，要给予必要的

外政处分。

3. 提高服务质量。在“优质服务月”活动中，除坚持店内经营外，马走告柜台，增设设点，走街串户，送货上门，尤其对离休老干部、老模范，烈军属和孤寡老人要积极创造条件，开展送温暖活动。马适当延长营业时间，开办如灯光夜市，为顾客提供更方便，切实维护消费者利益，出售商品称平量足，货真价实。

4. 做好商品供应。在节日之前，马大力组织货源，马增加一批节日紧俏商品，真正做到“品种多于往年，数量多于往年，质量高于往年，服务优于往年”。把流通渠道搞活，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品经济建设的

精神风貌。

5. 加强组织领导。各单位要把“优良服务日”活动列入议事日程，当成九月份的中心工作来抓，要大造声势，利用黑板报、宣传栏、广播站等多种形式宣传好人好事，掀起人人为国站立功、献礼的热潮。各单位要以简报的形式将活动情况每五方向市局进行汇报一次，市局还将对“优良服务日”活动结束后，进行评比表彰先进。

三、开展“达标”活动，改善店容店貌

山东省商业厅早在今年二月份就发出了开展“达标”活动的通知，前一阶段我们积极进行了以治理“脏、乱、差”为重点，以“各、一、洁、美”为目标的“达标”活动，各单位活动的都比较好，出现了较古的喜况，普遍油漆了门窗

喷除了墙壁，门前铺了花砖，建造了花池。打  
 扫了卫生死角，特别是十二个卫生达标单位更  
 是外动松板，做到了四复：即门头门面复，门  
 窗地面复，商品陈列复，环境卫生复。如集凤  
 池，午品六部，东昌宾馆，~~连宾~~聊城饭店接  
 持部搞的比较好。做到了讲文明，讲卫生，以  
 新的风貌迎接国庆三十五周年。但是，距达标  
 要求还相差很远，存在问题也不少。今后以政  
 党的精神，继续治理“脏乱差”，要求国庆节前  
 开展一次以治理为重点，以创造美为目标的声  
 势浩大的卫生突击运动，迎接<sup>全市</sup>~~地区~~的检查，使  
 我系统的卫生工作来一个大的~~回~~复。特别是  
 十二个达标单位要真正做到达标合格。其他单  
 位也要去“拉高”一步。各单位要制定规划，认  
 真落实，逐级负责，扎扎实实地抓这项工作做

好。我们的马列主义已经突破口，发动职工人  
 人动手，彻晓道理，环境卫生要向“三化五无”  
 迈进，即净化、绿化、美化、无污水、无垃圾、  
 无乱砖块、无碎纸杂物、无脏乱之物。注  
 意在货架、商品陈列上，要美观大方，整齐醒  
 目，勾籍整洁，舒适明快，突出节日的气氛和  
 象征。各单位的营业员，服务员要坚持穿戴工  
 作帽，工作服和证章，以新的姿态坚守在各自  
 的工作岗位上。

《四、~~整~~整社有社(84)9号文件，做好商业改革  
 关于商业改革问题，~~中央~~国务院十~~七~~重视  
~~早~~已批转了商业部“关于当前城市商业体制<sup>改革</sup>  
 问题的报告”，最近，有社又批转了有商出  
 厅“关于当前城市商业体制改革”的报告”。这  
 两个文件是我们的商业改革的指导性文件，必须

很好地贯彻落实。当前，城市改革改革的步伐正在加快，改革已是大势所趋，人心所向，非改不可，早改早主动，晚改就被动，不改就落后。我们一定要学习好文件精神，树立紧迫感，自觉性，坚决把工作重点转移到改革上来，以改革促进各项工作的开展。根据城市改革讨论的“十条”，提出以下意见：

### 1. 加强学习，提高认识

各单位要组织干部职工认真学习国务院和省讨论通过的十个报告，特别是领导班子的学习，充分认识城市体制改革的重要意义，明确改革的目的和要求，为全面改革做好思想准备。

### 2. 建好班子，制定方案

根据改革的需要，要成立专门的体制改革领导小组。现在市局已经成立，由我任组长。



张局长和副局长任付副局长，成号吸收会计科。办公室。生务科，政二科参加，共计七人，下设办公室。各单位也要成立相应的组织。组织建立后，首先划小核算单位，凡年利润在八万元以下的自然门点，全部独立核算，这项任务要在9月底完成。在划小核算单位的同时，根据“十条”要求，制定初步改革方案，重点从以下三个方面进行改革，一是减政放权，把企业的经营权、人事权、管理权、分配权下放给企业。二是国营小型所有制企业，给予服务业实行改、转、租，三是大中型国营所有制企业和给予服务业实行内部经营承包。

小企业放开，实行以下三种形式：

- ① 改为国家所有，集体经营，照章纳税，自负盈亏，按国家对待集体企业的政策和办法

管理。企业原有的财产和资金仍由国家占有，  
 新增的财产归企业。企业占用国家的固定资产  
 仍提取折旧基金，减半上交，维修和更新由企业  
 负责。国家对企业在实行八级超额累进税。税  
 后净利超过合理利润率百分之五十以上的，要交  
 纳一定数额的承包费。具体办法，由省市、县  
 政府确定。实行这种形式，在同一城市要全实  
 行进行。

② 直接转为集体所有制。国家的固定资  
 产按现值计价，连同国家拨款流动资金，实行有偿  
 转让，分期归还。要明确偿还年限，还债后归  
 集体所有。国家对集体实行八级超额累进税。  
 这种形式成熟一个转一个。可以吸收入股。

③ 租赁给经营者个人或经营的个体户，可  
 实行招标的方式，占用国家的固定资产，国家

向经营者个人收取租金，由招标单位负责维修。  
 企业的资金，对于国家站前，新增加的部分  
 属于经营者个人站前。房屋租金标准，可在折  
 旧基金的基础上，按不同地区互相对待。经营  
 者个人除交纳租金外，还要交纳退休统筹保险  
 金。税后收入由经营者个人支配。职工的工资  
 由奖金，福利由经营者决定。实行这种形式的  
 招标单位同经营者个人要签订租赁合同，严  
 格按合同执行。合同期限一般三、五年，有的  
 可以更长一些。

(指利润在8万元以上的)

大中型国营另管企业新给于服务性企业部  
 经营者承包责任制。

各单位的初步方案已在9月下旬制定出来。

总之，当前工作十分繁重，任务艰巨，我  
 们又原有一个清醒的头脑，打好三个硬仗，实

为一个重点，勇于改革创新，努力完成全年计划，开创学生工作的新局面。

付会楼，付会八部，五部，知事矣，会品六部  
会品四部，一部 东南部音 大楼，只翠一方

饭香：大楼，工长矣东凡

花园坊五，刑院间吼回：聊城

饭香 新翠饭香，九楼，诗真入凡

1984.9.18