

共青团聊城市商业局委员会

关于在团员专年中开展普及使用礼貌用语活动 的 意 见

各单位团组织：

共青团聊城市第十次代表大会作出了“关于开展争做文明专年
建设文明岗位、创造文明生活”活动的决议。为将决议精神落实到实
处，局团委决定在我系统团员专年中开展普及使用礼貌用语“十个字”
的活动；作为突破口，提高专年的文明素养，促进服务态度的改变。

(一)、搞好思想发动。充分利用黑板报、标语、广播大造舆论搞好
宣传，通过召开团员大会，运用在营业中因为一句不礼貌的话与顾客
发生口角，乃至动手打架，造成经济损失和很坏影响的典型事例，对专
年进行教育，启发自觉行动。做文明专年，首先语言讲文明。普及使
用礼貌用语“十个字”〔您好、请、谢谢、对不起、再见〕，对于
提高服务质量，彻底改变“面孔冷、语言硬、礼貌差、接待方式简单
化的状况是十分必要的。广大团员专年要充分认识这次活动的重大意
义，踊跃投入这一活动中去。

(二)、这次活动的目的和追求是：提倡礼貌、热情、文雅、和蔼、
友好，使用礼貌语言接待顾客成为每一个专年的习惯，戒掉、傲
气、冷淡，粗俗、生硬，使服务态度来个大的转变。我们的口号是：
“普及使用礼貌用语从我做起”。要求各单位制作“文明礼貌用语宣传
员的标志，每个柜组，每个商店都要有人佩戴标志，比较大的商店要
设立“普及使用礼貌语言十个字”示范柜组，争先使用礼貌用语，便于
广大顾客监督。局团委决定今年8月作为普及使用礼貌用语月，将活动
推向深入，广大团员尤其是团的干部要在活动中起模范作用，带头佩戴
标志，积极搞好宣传和普及使用礼貌用语。

(三)、这次活动能否在我系统扎扎实实地开展起来，是否收到好的效果，关键在于领导：各单位团组织，要高度重视，把这项活动确实抓在手上，取得单位领导和工会、政工下门的支持。活动中要结合本单位本行业的特点，创造和推行业务用语。要注重实效，不搞形式主义。要精心组织，精心设计，典型引路。认真开展起店与店，人与人之间的竞赛。加强监督，定期进行检查、评比，对在活动中做出成绩的单位和个人，要给予表彰。使这次活动开展的扎扎实实，热火朝天，确有成效。

一九八五年七月四日。

印 1501/11
1985.7.5

共青团聊城市商号局委员会

关于在团员青年中开展^{①②}使用礼貌用语活动 的意见

各单位团组织：

共青团聊城市第十次代表大会作为“为了开展争做文明青年、建设文明岗位、创造文明社会”活动的决议。并将决议精神落实到实处，局团委决定在全市团员青年中开展普及使用礼貌用语“十字”的活动，作为突破口，提高青年的文明素养，使团服务态度的改善。为将这次活动开展的有声有色，取得成效，特通知如下，希认真执行。

(一) 搞好思想发动。充分利用黑板报、标语、传单大造舆论搞思想发动，通过召开团员大会、团小组会等中因有一句不礼貌的话与顾客发生口角，乃至动手打架，造成经济损失和极坏影响问题，典型事例，对青年进行教育，能发自觉行动。

装
订
线

破文明解。首先(即)语言要文明。普及使用礼貌用语“请”
 (请、您好、请、谢谢、对不起、再见), 对于提高服务质量,
 彻底改变(即)“面孔冷、语言硬、礼貌差, 接待方式
 简单化”的状况是十分重要的。认明群众首先要认识这次
 活动的意义, 通过这一活动中去。

(二)、这次活动的目的和要求是: 提倡礼貌、热情、
 文雅、和蔼、友好, 使, 用礼貌用语接待顾客
 成为每一个青年的职责, 戒掉傲慢、冷漠、粗鲁、生
 硬, 使服务态度来新的转变。我们的口号是: 普及
 使用礼貌用语“从我做起”。要求各单位到11月底
 佩戴“文明礼貌用语宣传员”的杆志, 每个柜组,
 每个商店都要有人佩戴杆志, 比较大的商店要设立
 “普及使用礼貌用语”示范柜组, 首先使用礼貌
 用语, 便于认明群众监督。局团委决定今年11月

普及使用印刷体通用语，将活动推向深入，从而
 尤其是团的干部要在活动中起模范带头作用，带头佩
 戴标志，积极搞好宣传普及使用印刷体通用语。

(三) 这次活动能否在青年中扎扎实实地开展起来，
 是收到^好预期效果的关键，关键在于领导各单位团
 组织~~和团的干部~~，要严格要求，把这次活动切实抓在
 手上，取得单位领导和党政工部门的支援。活动中
 要结合单位本身的特点，切忌和推行行话等通用
 语。要注重实效，不拘形式，要精心组织，精心
 设计，典型引路。认真开展起立高，人与人之间的亲
 加^加联系，定期进行检查评比，对在活动中^生做出成绩的
 单位和个人，要给予表彰。使这次活动有~~的~~扎扎实
 实、热火朝天，取得成效。

一九五二年七月四日