

123

各公司、大楼：

现将许振清同志在八月十日全市优质服务动员大会上的发言，发给你们。这个发言，是代表我局系统讲的，希各单位，要认真学习，贯彻落实。



一九八六年九月二十九号

134 发挥窗口行业作用 把服务工作推向新水平

——许振清同志在全市优质服务动员大会上的发言

各位领导，同志们：

听了张市长的讲话，我们商业系统参加会议的全体干部很受启发，一致认为，这次大会开得很适时，很重要，我代表商业系统的同志们，表示坚决拥护，全面贯彻，迅速落实，作为我们“窗口”行业的干部、职工，感到肩上的担子重大，我们服务质量的高低，是地市各级领导，以及广大顾客十分重视和关注的。当前，我们商业系统，根据上级指示和市委、市政府的要求，正在深入开展建设文明单位的活动，在这样一个大好时机里，为了使我们的服务工作提高到一个新水平，自八月一日起我们开始贯彻实施标准化、规范化服务。今天这次会议，使我们进一步统一了思想，振奋了精神，进一步地富民兴聊，振兴聊城商业，全面推动商业改革，把商业工作搞得更好奠定了决心和信心。这次会议，对改进我们的服务工作，将是一个极大的推动，对于实现“七五”计划，九十年代经济振兴，对于实现党风和社会风气的根本好转，对于“两个文明”一起抓，“两个效益”一起上，有着极为重要的意义。我们商业系统的全体干部职工，要以这次会议为新起点，在今后的服务工作和服务规范化、标准化、制度化的实施中，脚踏实地地抓落实，以创“三优”为主体，以进一步增加便民措施为重点，以提高效益为目的，使我们商业系统，特别是我们店，力争在全区

第一，在全省跨入第一流行列，在国庆节前就有一个明显的变化。

一是服务态度有明显变化，营业员要做到热情、周到、公平、负责、讲文明礼貌，面对市场转向的新形势，认识到在选购商品上要求高了，同类商品比价格，同价商品比质量，同质同价比态度，为了适应这一新形势，我们要一方面坚持对职工进行职工责任，职业纪律、

135

职业道德的教育，树立全心全意为人民服务的光荣感。另一方面，要认真组织学习，研究贯彻执行标准化、规范化、制度化服务，结合规范化服务，我们目前，已成立了专门班子，党政团做到了齐抓共管，经理书记靠上抓，主管人员具体抓，职能部门配合抓，在活动中，以“三主动，两到手”为突破口，即主动热情先打招呼，主动当好参谋，主动介绍展示商品，将商品和找零款递到顾客手中，搞好售前、售中、售后服务，根据不同的顾客，给予不同的称呼，“您”字当先，“请”字在前，好字不断，并把“您、好、请、谢谢、对不起、再见”十字的文明礼貌用语贯穿在交易过程中，想顾客所想，帮顾客所需，让顾客进店如进家，处处事事感到温暖。高兴而来满意而去。

二是经营内容有明显变化，进一步开创新局面，突出经营特色，提高经济能力，要努力争同行业的第一流水平，以“品种全，数量多、质量好、供应便、效率高”为标准，从消费者需要出发，尽量满足消费者需要，我们主要抓好两方面，一、市场预测，掌握行情，定期分析销售变化，做到眼观六路看市场，耳闻八方听行情，随时掌握市场变化和购买力投向，二是上下齐动手，在国庆节前，领导亲自挂帅，采购员、营业员相结合，大力组织适销对路的商品，对新产品抓“早”，对季节性商品抓“时”，对特殊商品抓“有”，对正常商品抓“全”，同时要坚持以小促大，以全促活，既做大买卖，又做小生意，使销售、劳效达到和超过本行业历史最高水平。

三是服务方式有明显变化，要信誉第一，努力提高管理水平，俗话说“诚、招天下客，誉从信中来”，我们在经营方式上要取信于民，维护好消费者利益，严格执行物价政策，做到三有：有标准尺称，有物价管理制度，有奖惩办法。经营的商品一律名码标价，货真价实，保质保量，不搞硬性搭配，买卖公平，一视同仁。与此要有方便周到

136

的服务方法和便民措施，开展“我为顾客着想，顾客在我心中”的竞赛活动，严把商品销前、销中、销后三关，搞好一体化服务，做到销前开箱抽样检查验货，对假、冒、低和无保修能力的商品一律不出售，售中主动当好顾客参谋，一般商品拿出多个让顾客进行比较性挑选，对不便同时挑选的商品，要允许换挑，凡能试看、试听、试穿、试戴的商品，要让顾客当场试验，技术性比较强的商品，要当场调试，做到耐心细致，销后对顾客负责，做好售后家访、保修、保换、保退，对顾客买东西有困难的，做到送客下楼，送客出店，送上车或送到家，同时要充分发挥优势，不断增设柜台服务项目，降低零售起点，拆整卖零，宁肯自己多麻烦，不让顾客不方便。

四是管理水平有明显变化。我们要进一步完善各项规章制度，逐步采用现代化管理技术和手段，落实各项岗位责任制，特别是当前要把工作的落脚点放在抓优质服务上，我们从现在起，认真组织我们的全体职工干部学习，实施服务规范，对每个营业员进行脱产轮训，达不到标准不能上岗，我们要把服务内容，服务标准对外公布，接受顾客监督，欢迎顾客批评，设立起店外监督点，定期对我们的服务质量征求意见，对顾客提出的意见和建议件件有回音，条条有落实，把我系统的服务质量推向新水平，使我店的服务态度有一个大的转变，“面孔冷、语言硬、礼貌差、接待方式简单化”的状况，不再出现。

五是商风端正，有明显变化，端正商风，提高服务质量是整党的一项重要内容，我们一定要高度重视，列入工作的重要议事日程，有高度的紧迫感，立即采取坚决措施，一方面认真组织干部职工学习中商部关于端正商风，提高服务质量的通知精神，成立强有力的班子进行自查及监督检查，另一方面，落实这次会议精神，建立起必要的、可行的奖惩制度，切实抓紧抓死，坚决做到商品销售不搭配、商品宣

137

传不夸张，商品买卖要公平，商品经营小而全，商品往来讲信用，使一切损害生产者和消费者利益的现象彻底杜绝，坚持信誉第一，顾客至上的宗旨，把社会主义商业的信誉，提高到一个前所未有的水平。

同志们，宏 的改革事业和四化建设，为我们开辟了光明灿烂的前途，优质服务的开展，将给我们工作带来无限生机，上级领导和广大顾客对于我们寄予殷切的期望，新的形势给我们提出更加 艰巨的任务，我们一定要借这次会议的东风，立即行动起来，个个争做优质服务的标兵，人人做提高服务质量的带头人，锐意进取，开阔前进，团结奋斗，再展宏图，发挥窗口行业作用，传播两个文明，使我们的服务质量攀新高峰，使我们的服务、效益一起上，以实际
行动向国庆献礼！

1986年8月20日