

# 简报

聊城市百货公司印制

1986年

5月

19

星期一

第1期

## 振奋精神，克服畏难情绪 迅速把业务搞上去

面对当前市场萧条，购买力低，竞争对手多的新形势；我公司不少同志，产生了严重的畏难情绪，致使思想涣散，纪律松弛，竞争能力弱，服务态度差，造成了2000元亏损的局面，为此于5月10日和15日连续召开了商店经理和柜组长以上会议；由支总做了“克服畏难情绪，迅速把业务搞上去”的动员报告，向广大职工提出了扭转局面的八项措施。希广大职工遵照执行：

(一) 大力开展的开展“优质服务月”活动，声势要大，气派要浓。首先要写出“优质服务月”的横幅标语，做好宣传、贴出服务公约，“便民措施”和“挂牌服务”，让群众监督，真正转变服务态度，提高服务质量。

其次，开展评选“优秀营业员”活动，要以顾客评选和店内评选相结合，每个商店暂评一人，从现在起要注意培养，把培养对象名单报公司，在六月底以前，对成绩突出者要总结材料，在全公司大树大表，庆贺发奖。

(二) 公司成立两个检查小组，服务态度服务质量检查小组和财务检查小组，每天一检查，每周一汇报，检查结果及时通报。

(1) 服务态度服务质量检查小组的检查内容：

①、营业时间的执行情况：各商店统一执行早8:30上班，晚8:30下班，要严格执行，凡当日无故迟到者，要给经理以经济制裁。凡迟到、早退、擅离职守者，也要给予罚款。

②、柜台纪律的执行情况：有否空柜台现象、坐着接待顾客、在柜台内打闹、闲聊、下棋、打扑克、打毛衣、看小说、带孩子、干私活、外出买东西等。

③、有否与顾客吵嘴、打架现象，内斗吵嘴、骂人、

打架、斗殴者，除给予罚款外，行政扣发工资。

以上检查内容，如有违犯，开始通报批评，待下期公布罚款金额后，当即开单兑现，由各商店协助执行。

(2) 财务检查小组，按限期定不要继续进行逐商店检查。

(三) 为严肃纪律，坚决执行编外制，凡商店经多次教育不改，不听管理的人员，上公司学习；学习期间，不发生法律效力；经学习，态度较好，有悔改表现，向商店检查认识错误，经商店同意，可回去上班。否则继续学习，或申请调离百货公司。

(四) 取消柜组的进货权：进货由商店统一掌握；不经经理批准，不准进货。进货付款和大小开支，必须有经理签字，否则不予付款和报销。财会人员如不严格执行，经理提出意见，报公司批准，可以撤换。但会计人员控制度有绝议和抵制权利。

有条件的商店可建立专职进货人员，报公司同意。

进货中由于提成，造成积压，追查经理责任。私分提成或私入腰包者按食行论处。

(五) 收回商店的削价权：

(1) 除零星小件商品及时处理外，其余削价商品，必须提出削价意见，公司派人削价，经府批准后，方可处理。

(2) 改变处理方式：商店成立商品处理小组，集中管理，设专柜、赶集、下乡、摆摊，统一处理。

(3) 削价商品，不准予购，不准内斗处理，本店职工购买，要在统一处理和顾客一同购买。

(六) 试行个人销货定额奖励办法：

(1) 利用业余时间，联系销货，可给予一定奖励。(比例自定)

(2) 通过联系业务，帮助到组销货的，可给予一定奖励(由销货柜组付给比例由商店自定)

(3) 大宗销货奖励。(下转二版)



(上接一版)通过联系,一次销货在万元以上者,可给予一定奖励。(比例自定)

(七) 鼓励广大职工积极提合理化建议,经采纳对开展业务成效显著,给予一定奖励。

(八) 加强商品养护,严防霉变;对保管不善造成损失者,追查拒赔责任,由拒赔赔赠损失,组长负责30%,组员负责70%。

以上暂行规范,自公布之日起执行。

## 会前检查情况

开会前,五月十四日,进行了摸底检查,现将检查情况,公布如下:

成绩方面:

(1) 郝德盛时和提前开门营业,如交二、三号和华昌,八类和八类对号,就开门营业。

(2) 上班前都主动打扫卫生,擦柜台,上货,整理商品。

存在问题:

(1) 有的人上班后,再去吃早餐。三号较为。

(2) 上班后不久就外出买东西,仅一另就三人。

(3) 坐着接待顾客是普遍现象。

(4) 空柜台<sup>亦</sup>也严重存在,在检查的外<sup>亦</sup>时间,就发现空柜台上外,其中一另一个组,华昌一个组,交一一个组,交二两个组。

(5) 营业时间看小说的三人,其中一另二人,三另一人。

(6) 大平每个柜台仅一人营业,如三号除交二组两人外,其余柜组都是一人。

(7) 商品陈列杂乱无章,严重缺货,不买账,不丰满。如交一五全组,货架严重缺货,三另交申组货架摆的品种太少,也不显著。

(8) 个别带孩子上班的现象也存在,(交二)

五月十三号的组长碰头会议,大平同志反映良好,认为公司应该抓,应该管;真不抓,不管就没办法想了!对采取的八项措施,坚决拥护,积极贯彻执行。但也有个别同志,认为这是老一套,是治标不治本,劳动纪律再好,没人买东西也是枉然;但忽视了“加强纪律性革命无不胜”的这一真理。

通过十六、十七号检查,大平有了新的起色,如古楼商店,全社搞了。

其他商店也有不同程度的提高,如劳模、华昌、交二的内工组、小五金组、交一的内工组,三另的内工组,都有新的起色,基本没有发现违纪违纪的现象。

但也有个别拒管,个别的人,依然如故,无所事事,传播谣言,行动迟缓,如交二的内工组,将布摆的歪七扭八,穿着小背心上班;又如三另的交二组,自行车上满灰尘;交一的大五金组,柜台上仍不中端。另外的柜组仍有坐着接待顾客的现象。更有甚者如交二的大五金组,在经理传达公司会议精神后,三个组员一起携入办公室,与经理大吵大闹,有的态度蛮横,不以为然,上班没营业半分钟的三人,看早班时间已到,便一齐要走,拟至组当场制止不理,并粗暴的骂:你管不了,致使空柜台达半小时之久。我们认为这种现象是极不正常的,特提出通报批评。

总之通过这次会议,反映是良好的,行动是迅速的,成绩较为显著,但也应看到存在问题仍很严重;今后应振奋精神,急起直追,在严肃劳动纪律,提高服务质量的基础上,迅速把业务搞上去。

公  
后  
極  
查  
結  
果

157