

商业工作

(第一期)

聊城市商业局办公室编印

一九八六年元月二十六号

搞好优质服务、做好春节供应

元月十三日省电视台播放聊城市百货大楼服务质量电视录像后对我市震动很大，各级领导对此十分关心，亲自到百货大楼指导工作，市局党委书记乔德秀和局长狄亚民同志到百货大楼具体帮助查找出现问题的原因，制定改进措施，然后召开了全系统经理会和门店主任以上人员会议，决心以百货大楼为借鉴，搞好春节商业的优质服务活动。狄亚民同志对如何开展优质服务，提出以下意见：

一、对全系统广大商业职工进行一次为期一周的思想教育。提高全心全意为人民服务的思想。主要进行三个方面的教育：一是商业形势教育，认清我系统商业处于四面夹击急需改进提高服务质量的新情况；二是商业的地位作用和党群关系的教育；三是省厅关于维护消费者利益八条规定和商业十不柜台纪律的教育。通过这几个方面的教育，开展看录像、谈体会、找差距、订措施的活动，开展“以店为家，顾客在我心中的活动，迅速在全系统掀起优质服务

43
活动，在节日中，把党和政府的关怀送到群众的心坎里。

二、正确处理业务与服务的关系，真正把优质服务放在工作的首位。要坚决克服重经营轻管理，重效益轻服务的错误倾向。当前正处在春节供应的关键时刻，我们坚决要把优质服务搞上去。

三、加强对优质服务的领导，建立优质服务考核组织局和公司建立优质服务领导小组，较大商店，如百货大楼、古楼商店、综合楼等建立经理值班制，主要任务维护店内秩序，监督服务工作和店坐店见，解答顾客提出的问题等，保证优质服务工作的顺利进行。

四、搞好优质服务竞赛活动，要大力表彰优质服务的好人好事迅速在系统开展评优活动，首先在大楼搞起，对评出的优秀服务员在同样条件下要优先转干、入党、入团、晋级和分房等。

五、组织送温暖小分队，迅速开展节日物资的送货活动。把节日物资送到四属五保户、退离休干部的手中，以体现党和政府对群众的关怀。

总之，要以最短的时间，最优的服务，把春节优质服务活动开展起来，让社会“拍手叫好”，以实际行动迎接十三大的召开！

抄报：地区商业局、市委办公室、市政府。

抄送：各公司、大楼、较大门市部。

聊城市商业局信笺

24 打印 1004
52号 80.1.26

商社

40

(第一期)

聊城市商业局办公室编印

一九八〇年一月一日

搞好优质服务 ~~为~~ 48888

元月十三日有电视台播的聊城市百货大楼 ~~服务~~ 电视
记录和各社 ~~也~~ ~~我~~ ~~社~~ ~~与~~ ~~和~~ ~~工~~ ~~社~~，对 ~~于~~ ~~这~~ ~~种~~ ~~大~~ ~~胆~~ ~~融~~ ~~动~~，

~~电~~ ~~行~~ ~~署~~ ~~文~~ ~~秘~~ ~~经~~ ~~学~~ 对此十分关心，就自到百货大楼指导工作。

，市局党委书记李德春和局长狄惠民同志到百货大楼 ~~即~~

以 ~~工~~ ~~况~~ ~~问~~ ~~题~~ ~~的~~ ~~原~~ ~~因~~ 制定改进措施，然后召开了全系统

理会和门市部主任以上人员会议，~~对~~ ~~于~~ ~~这~~ ~~种~~ ~~大~~ ~~胆~~ ~~融~~ ~~动~~，

搞好服务，搞好 ~~各~~ ~~社~~ ~~商~~ ~~业~~ ~~的~~ ~~优~~ ~~质~~ ~~服~~ ~~务~~ 活动。 ~~对~~ ~~其~~ ~~作~~ ~~法~~，

对如何开展优质服务，提出以下意见：
~~提~~ ~~出~~ ~~以~~ ~~下~~ ~~意~~ ~~见~~：

一、对全系统广大商业职工进行 ~~一~~ ~~次~~ ~~思~~ ~~想~~ ~~教~~ ~~育~~，提高全系统

全系统人员的思想。 ~~对~~ ~~何~~ ~~之~~ ~~类~~ ~~进~~ ~~行~~ ~~三~~ ~~个~~ ~~方~~ ~~面~~ ~~的~~ ~~教~~ ~~育~~， ~~一~~ ~~是~~ ~~政~~ ~~治~~ ~~教~~ ~~育~~，

思想和 ~~体~~ ~~质~~ ~~教~~ ~~育~~。 ~~体~~ ~~质~~ ~~教~~ ~~育~~ 处于四面夹击 ~~意~~ ~~识~~ ~~经~~ ~~济~~ ~~改~~ ~~进~~ ~~提~~ ~~高~~ ~~服~~ ~~务~~ ~~质~~ ~~量~~。 ~~二~~ ~~是~~

的
 好人好事。迅速在系统开展评优活动，首先在大批
 涌现，对评出的优秀分子，^{在同等条件下}予优先给予、入党、入团
 的奖励和另表彰。

五、组织送温暖小分队，迅速开展节日期间的送温暖活
 动。把节日的走访慰问制度坚持好，~~把~~把离退休干部的工作
 中，以体现党和政府对社会的关系。

总之，要^在最短的时间里，做好这项工作，把系统评优活动
 活动开展起来，让社会拍手叫好，~~在~~在实际行动
 迎接十二大的召开！

附：一、商业局、综合办公室、市政办
 二、公司、中大楼、轻工局等部门。