

商业工作

(第二期)

聊城市商业局办公室编印

一九八六年元月二十八日

我局系统深入开展优质服务大检查

为把优质服务活动逐步引向深入，我局系统普遍开展了“顾客至上，信誉第一”的活动。市局领导十分重视，亲自督促检查这项工作，多次召开各公司领导班子会议，决心把优质服务工作搞上去并作为八六年主要工作的突破口来抓。在全系统造成一个浓厚的优质服务的气氛。

为使这项工作深入持久的搞下去，市局于二十七日组成十人的专门班子准备用节前的时间，由狄局长、张局长挂帅，到全系统的各个门店进行检查。这次检查事先不打招呼，不下通知，走到哪里就查哪里，发现问题，随时纠正。这次检查的范围之大，时间之长方法之特殊，市局多年来还未实行过。通过这次检查，必定对我系统的服务工作有一个很大的促进。

这次检查主要侧重五个方面：1.商品计价是否合理，商品是否真实，衡四是否准确；2.“十不柜台纪律”执行的怎样；3.衣着是否整洁，仪表是否整齐；4.商品陈列是否丰满、美观；5.《食品卫生

法》执行是否严格。

二十七日检查小组首先对百货大楼和蔬芽公司的门市部进行了检查。现将检查结果通报如下：

百货大楼：

- 柜台内操手，不佩戴证章的： 279号。
- 柜台内吃东西的： 310号、210号。
- 柜台内聚堆聊天的： 215号、127号。
- 柜台内坐着喝水的： 97号。
- 工作服太脏、吸烟的： 342号。
- 服务态度较差的： 173号、71号。
- 服务态度和蔼主动介绍商品的：二楼成衣组 147号范玲同志。

蔬芽公司：

- 吃商品的： 张富民同志。
- 服务态度较差的：王家河同志。
- 坐着商品接待顾客的： 张军同志。
- 围着炉子喝水的： 小批发部的同志。
- 付食组的混装粉 0.6斤一袋，混装价格 0.83元，实际售价 1.00元，每袋多收 0.17元。
- 衡口管理不善：三个小磅只有一个一斤的砵。

检查结束后，检查小组分别给百货大楼和蔬芽公司的领导同志进行了座谈，狄局长指出：虽然我们在服务工作上下了不少功夫，也取得了一定的成绩，但是我们的工作，还有死角，还不彻底，致使还有上述问题发生。狄局长指出：为了逐步消灭在服务工作出现

的一些不良现象，我们各级领导要做深入细致的工作，制定一些严格的奖罚制度，加强职工的思想政治工作，努力把我们的服务工作做好。

百货大楼和蔬牙公司的领导同志也都表示了决心，坚决以这次检查为动力，再做广泛的发动工作，完善规章制度，努力做好服务工作。

二十八日，检查组又到城里进行检查，市局随将检查结果通报各单位。

报：市、市政府办公室、市经委办公室、财贸科、地区商业局办公室、基层科。

送：本局各局长、书记、各科室、各公司、较大门市部。

张印 258

山东省聊城商业局

东义 86.1.28

商业工作
第 = 期

聊城市商业局办公室编印

一九八六年一月二十八日

为把以往的经验加以总结，引向深入，成为实用工具。由商业局抽调业务素质较高的同志组成工作组，在市局领导十分重视，亲自督促检查这项工作。多次召开局司领导研究会，决心把以往的工作经验，作为八六年主要工作的突破口来抓。在局系统造成一个浓厚的以往经验的气氛。

为使这项工作持久地开展下去，市局组成专门班子，由张局长、张局长、副局长及各科室负责人组成。这次检查不打招呼，不先通知，走到哪里就查哪里，发现问题，随时解决问题。这次检查的范围之大，时间之长，方法之特殊，在局系统历史上是空前的。通过这次检查，必定对以往的经验有一个很大的促进。

- 这次检查主要侧重五个方面：
1. 商品计价是否合理，标码是否真实，衡器是否准确。
 2. “十不准”纪律执行的情况。
 3. 视像是否整齐，仪表是否整齐。
 4. 商品陈列是否丰满，美观。
 5. 《中品管理法》执行情况。

山东省聊城商业局

51

十七日检查由张晋先对百货大楼和蔬牙士司的门市部进行了检查。现将检查结果通报如下：

百货大楼：柜内秤秤不准，不佩戴证书的：279号。

柜内秤秤不准，不佩戴证书的：~~柜内秤秤~~ 279号，~~柜内秤秤~~。

柜内吃秤的：310号，210号。

柜内取秤的：215号，127号。

柜内生秤的：97号。

二中队门市部收回的：342号。

服务态度较差的：173号，71号。

~~柜内~~ 服务态度不好，主动介绍商品的：二中队门市部 147号范玲同志。

蔬牙士司：

吃商品的：张安民同志。

服务态度较差的：王家河同志。

生秤的：张晋同志。

围为秤子而秤的：小批部队的同志。

付年他的混装糖 0.6斤，混装糖 0.83元，实际售价 1.00元，每袋多收 0.17元。

衡器管理不善，三个小磅只有一个一斤的砵。

检查结束后，检查小组分别给百货大楼和蔬牙士司的领导同志进行了座谈。张晋同志指出：虽然你们的服务态度上还有不少缺点，也取得了一定的成绩，但是你们的秤，还有问题，这不能

山东省聊城商业局

52

低。致使这市地问题发生。张局长指出：为区别市
及市郊各企业中发生的一些不良现象，各级领导要深入
细致的作。制定一些严格的奖罚制度，加强职工思想
教育，努力把我们的服务工作做好。

百货大楼和百货公司的领导同志也都表示决心。要以
此次检查为动力，再进行一次发动，完善规章制度，努
力做好服务工作。

二十八日，检查组又到城西^市外检查，随将检查结果
通报各单位。

报：市委、书记办公室、市经委办公室、财办科、
地办局办公室、卷办科。

送：本局各股、书记、各科室、各公司、校古门市部。
共印一百份。