

聊城市商业局  
关于跨行业优质服务十佳竞赛活动的  
意见

为了加强社会主义精神文明建设，进一步端正商风，实现党风和社会风气的根本好转，全面提高商业系统服务水平。在市委市政府的领导下，决定从八七年十一月开始，在我局各单位，广泛开展跨行业创优质服务“十佳”竞赛活动，竞赛意见如下：

一、竞赛的指导思想

以党的十三大精神为指导，以改善服务态度，提高服务质量转变服务作风为宗旨，紧紧围绕经营管理、经济效益和优质服务开展这项活动，使参赛单位面向社会接受用户监督。通过参赛活动，进一步加强职业道德教育，提高职工队伍的素质，促进企业的管理；从而使人民满意、放心，为振兴我市经济，为实现我市社会风气的根本好转，做出较大贡献。

二、竞赛目标和条件

目标：力争达到十个“最佳”标准，开创第一流服务水平，实现商风根本好转。

条件：按以下十个“最佳”

1. 最佳服务指标

- (1) 劳动出勤率要达到98%以上。
- (2) 出售商品的差错率不得超过0.25%。
- (3) 计量误差不得超过1%。

2. 最佳服务措施

17  
(1) (1)各商店要设顾客监督台、意见本、缺货登记簿、服务公约及照片，增设公平秤、公平尺。

(2)制定落实服务规范，并张贴公布，严格遵守。

(3)为解决顾客困难，增设服务项目，代顾客多理、捆扎、代送商品、代配商品，处处给消费者方便。

(4)送货下乡，服务上门，特别是节日期间，把商品送到老干部五保户家中。

(5)设服务监督电话：184

(6)开展评优评佳活动，较大商店要设立“十佳”投票箱。

### 3. 最佳服务质量

(1)严格执行物价政策，买卖公平，秤平尺足，维护消费者利益。

(2)营业员、服务员熟悉商品知识，熟练操作，使顾客极时买到称心如意的商品。

(3)出售食品保质保量，不出售霉变商品，假、冒、低商品，并杜绝“大把抓”。

(4)坚持做到唱收唱付，货款收付准确。

### 4 最佳服务态度

(1)坚持使用“您好、请、对不起、谢谢、再见”等礼貌用语，并做到仪表端正，服饰整洁，面带笑容。

(2)营业员、服务员，接待顾客做到三主动（即主动打招呼，主动介绍商品，主动展示商品），二到手〔钱（票）、货到手〕。

(3)在营业中，时时处处为顾客着想，帮助他们排忧解难。

(4)饮食业要逐步推行服务到桌，旅馆要把开水送到房间，并做到扶老携幼，热情接待。

### 5. 最佳服务作风

(1)要坚持执行党的各项供应政策，不利用职权谋私利，不准接受贿赂，不准走后门，紧俏商品不准卖大户”。

(2)坚决执行柜台“十不”纪律。

(3)定期（每季度或上半年）召开消费者座谈会，广泛征求意见，改进服务工作。

### 6.最佳服务信誉。

(1)出售商品（除食品外）在保证质量完好的情况下，允许顾客退换商品。

(2)出售的大件商品（电视机、电冰箱等），要建立服务档案，定期走访用户，帮助修理。

(3)信守合同，认真立约，合同有效率要达到95%以上。

### 7.最佳服务管理

(1)商店、门市部实行主任值班制或代经理值班制。

(2)较大商店要建立专门优质服务管理机构，经常研究检查优质服务工作。

(3)开展十佳为内容的流动红旗竞赛活动。定期检查评比，树立典型，表彰先进。

(4)把优质服务和企业的奖励制度紧密地结合起来，把服务指标作为奖励工资的重要内容之一。

### 8.最佳社会效益

(1)服务工作要争取达到“三满意”，即上级领导满意，消费者满意；职工自己满意。

(2)完成和超额完成各项经济指标。

### 9.最佳协作配合

191

在市委、市政府的领导下，要协同有关部门，搞好工作，要和工商、物价、计量、卫生等有关部门互通情况、互相配合、互相支持。

### 10、最佳服务环境

- (1)坚持门前三包，搞好店容店貌。
- (2)商店陈列要美观大方、丰满，做到“三条线两不见”。
- (3)提倡养花种草，美化环境，室内外达到齐、洁、美。
- (4)经营食品单位，落实食品卫生法，防止食品污染。

### 三、竞赛的组织领导

跨行业优质服务“十佳”竞赛活动，是社会主义精神文明建设的一个重要内容，我们商业系统一定要认真做好。为此，在市局成立优质服务“十佳”竞赛领导小组的同时，各公司也要把“十佳”竞赛切实列入议事日程。主要领导同志要亲自抓，分管的同志借上抓要根据“互相学习、互相促进、取长补短、共同提高”的竞赛原则，注意分类指导，及时沟通情况，交流经验，注意发现和培养竞赛活动中涌现出来的典型，运用先进典型推动优质服务的深入发展，在我们的商业系统形成优质服务光荣的浓厚风气。对先进典型，要在全系统进行表彰、奖励和宣传。

### 四、评比方法和奖励形式。

跨行业优质服务“十佳”竞赛活动，采取内部检查评比与社会监督评比相结合的方法进行。

(1)各单位要按照上级规定的商业指标，要求结合本单位的实际情况，进一步分解“十佳”指标，制定出本单位具体明确的参赛条件，以便考核评比。

20

(2)各参赛单位，要按条件每季自查一次，年底在自查评比的基础上，推荐出本单位的最佳先进集体、先进个人。并整理出事迹材料和自查情况小结，于年底前向市局“十佳”竞赛领导小组汇报。

(3)“十佳”竞赛领导小组，要不定期地召开竞赛情况调度会，并且经常深入参赛单位和用户单位，调查了解竞赛活动情况和用户单位的意见要求，用“竞赛简报”的形式及时交流活动情况，推广先进经验，宣传先进典型。

(4)聘请有关单位领导，为“十佳”监督员，以监督商业服务。

一九八七年十一月一日

60 21  
请打印下发备份。

曹景祥

# 聊城市商务局文件

## 关于成立聊城市商务局

跨行业优质服务十佳竞赛活动领导小组的通知。

各公司、大厦、党组织。

为加强社会主义精神文明建设，以党的十三大精神为指  
导，以改善服务态度，提高服务质量，转变服务作风为首，进一  
步端正商风，实现党风和社会风气的根本好转，全面提高  
商务系统服务水平，经研究确定成立聊城市商务局跨行业  
优质服务十佳竞赛活动领导小组，<sup>将</sup>名单通知如下：

组长 刘保新 市商务局党委书记

副组长 曹景祥 市商务局付局长

张桂英 市商务局付局长

孙法超 市商务局工会上任

成员 郝玉宽 市商务局政工科科长

陈连嵩 市商务局业务科科长

于心太 市商世局办公室主任。

戚以兰 市商世局物价科材料科长。

李淑平 市商世局业务科办事员。

马洪 市商世局团委书记。

领导小组下设办公室。

办公室主任 姚法起

副主任 陈连嵩。

成员 戚以兰 李淑平 王桂芝 马洪。

1987年11月1号

抄报：地磁商世局，市工会，市企政部，市宣统中。

抄送：

发刺至：本局长，书记，各科室，<sup>下居</sup>各公司，市百<sup>11</sup>号大楼。

23  
张打印 60 137 发  
# 郭学敏  
20 5

**聊城市商业局**  
**关于跨行业优质服务十佳竞赛活动的**  
**意见**

为了加强社会主义精神文明建设，进一步端正商风，实现党风和社会风气的根本好转，全面提高商业系统服务水平。在市委、市政府的领导下，决定从八七年九月开始，在我局各单位，广泛开展跨行业创优质服务“十佳”竞赛活动，竞赛意见如下：

**一、竞赛的指导思想**

以党的<sup>十三大</sup>六中全会决议精神为指导，以改善服务态度，提高服务质量，转变服务作风为宗旨，紧紧围绕经营管理、经济效益和优质服务开展这项活动，使参赛单位面向社会接受用户监督。通过参赛活动，进一步加强职业道德教育，提高职工队伍的素质，促进企业的管理，从而使人民满意、放心，为振兴我市经济，为实现我市社会风气的根本好转，做出较大贡献。

**二、竞赛目标和条件**

**目标：**力争达到十个“最佳”标准，开创第一流服务水平，实现商风根本好转。

**条件：**按以下十个“最佳”

**1. 最佳服务指标**

- (1) 劳动出勤率要达到98%以上。
- (2) 出售商品的差错率不得超过0.25%。
- (3) 计量误差不得超过1%。

**2. 最佳服务措施**

24

(1)各商店要设顾客监督台。意见本。缺货登记簿。服务公约及照片，增设公平秤。公平尺。

(2)制定落实服务规范，并张贴公布，严格遵守。

(3)为解决顾客困难，增设服务项目，代顾客多理。捆扎。代送商品。代配商品，处处给消费者方便。

(4)送货下乡，服务上门，特别是节日期间，把商品送到老干部、五保户家中。

(5)设服务监督电话：184。

(6)开展选优评佳活动，较大商店要设立“十佳”投票箱。

### 3.最佳服务质量

(1)严格执行物价政策，买卖公平，秤平尺足，维护消费者利益。

(2)营业员、服务员熟悉商品知识，熟练操作，使顾客及时买到称心如意的商品。

(3)出售食品保质保量，不出售霉变商品，假、冒、低商品，并杜绝“大把抓”。

(4)坚持做到唱收唱付，货款收付准确。

### 4.最佳服务态度

(1)坚持使用“您好，请，对不起。谢谢，再见”等礼貌用语并做到仪表端正，服饰整洁，面带笑容。

(2)营业员、服务员，接待顾客做到三主动（即主动打招呼、主动介绍商品，主动展示商品），二到手（钱（票）、货到手）

(3)在营业中，时时处处为顾客着想，帮助他们排忧解难。

(4)饮食业要逐步推行服务到桌，旅馆要把开水送到房间，并

25  
做到扶老携幼，热情接待。

#### 5. 最佳服务作风

(1) 要坚持执行党的各项供应政策，不利用职权谋私利，不准接受贿赂，不准走后门，紧缺商品不准“卖大户”。

(2) 坚持执行柜台“十不”纪律。

(3) 定期（每季度或上半年）召开消费者座谈会，广泛征求意见，改进服务工作。

#### 6. 最佳服务信誉

(1) 出售商品（除食品外），在保证质量完好的情况下，允许顾客退换商品。

(2) 出售的大件商品（电视机、电冰箱等），要建立服务档案定期走访用户，帮助修理。

(3) 信守合同，认真立约，合同有效率要达95%以上。

#### 7. 最佳服务管理

(1) 商店、门市部实行主任值班制或代经理值班制。

(2) 较大商店要建立专门优质服务管理机构，经常研究检查优质服务工作。

(3) 开展十佳为内容的流动红旗竞赛活动。定期检查评比，树立典型，表彰先进。

(4) 把优质服务和企业的奖励制度紧密地结合起来，把服务指标作为奖励工资的重要内容之一。

#### 8. 最佳社会效益

(1) 服务工作要争取达到“三满意”，即上级领导满意；消费

26  
者满意；职工自己满意。

(2)完成和超额完成各项经济指标。

### 9. 最佳协作配合

在市委、市政府的领导下，要协同有关部门，搞好工作，要和工商、物价、计量、卫生等有关部门互通情况、互相配合、互相支持。

### 10. 最佳服务环境

(1)坚持门前三包，搞好店容店貌。

(2)商品陈列要美观大方、丰满，做到“三条线两不见”。

(3)提倡养花种草，美化环境，室内外达到齐、洁、美。

(4)经营食品单位，落实食品卫生法，防止食品污染。

### 三、竞赛的组织领导。

跨行业优质服务“十佳”竞赛活动，是社会主义精神文明建设的一个重要内容，我们商业系统一定要认真做好。为此，在市局成立跨行业优质服务“十佳”竞赛领导小组，由市局乔德秀书记任组长，张桂英副局长、<sup>曹学祥任副组长</sup>工会姚法起主任任副组长，成员有郑玉宽、陈连嵩、于心太、戚以兰、李淑平、马洪等同志，下设办公室，由姚法起同志任主任。<sup>陈连嵩任副主任，成员：戚以兰、李淑平、马洪、于心太</sup>

为切实加强领导，各级要把“十佳”竞赛切实列入议事日程，主要领导同志要亲自抓，分管的同志倍上抓。要根据互相学习，互相促进，取长补短，共同提高”的竞赛原则，注意分类指导，及时沟通情况，交流经验，注意发现和培养竞赛活动中涌现出来的典型，

27

运用先进典型推动优质服务竞赛的深入发展，在我们的商业系统形成优质服务光荣的浓厚风气。对先进典型，要在全系统进行表彰，奖励和宣传。

#### 四、评比方法和奖励形式。

跨行业优质服务“十佳”竞赛活动，采取内部检查评比与社会监督评选相结合的方法进行。

(1)各单位要按照上级规定的商业指标，要求结合本单位的实际情况，进一步分解“十佳”指标，制定出本单位具体明确的参赛条件，以便考核评比。

(2)各参赛单位，要按条件每季自查一次，年底在自查评比的基础上，推荐出本单位的最佳先进集体、先进个人。并整理出事迹材料和自查情况小结，于年底前向市局“十佳”竞赛领导小组汇报。

(3)“十佳”竞赛领导小组，要不定期地召开竞赛情况调度会，并且经常深入参赛单位和用户单位，调查了解竞赛活动情况和用户单位的意见要求，用“竞赛简报”的形式及时交流活动情况，推广先进经验，宣传先进典型。

(4)聘请有关单位领导，为“十佳”监督员，以监督商业服务。

一九八七年九月三十日十一月一日