

**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0.5%。
- (3) 计量误差不得超过1%。

**2. 最佳服务措施**

99

(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，并张贴公查，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

100  
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 and 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

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，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。工会姚法起主任任付组长，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。

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，

102

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。

一九八七年九月二十日

于景：  
陈新印 2824  
13 9 9 20

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

以党的十二届三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次活动，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：力争达到市了“最佳”标准，开创第一流服务水平，实现商风根本好转。

条件：按以下市了“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0.5%。

③ 计算误差不得超过1%。

### 2. 最佳服务措施：

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，代顾客修理，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<sup>老</sup>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 服务员、营业员，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）。~~主动~~：

~~热情~~、耐心、周到。

③ 在营业中，时时刻刻为顾客着想，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 坚持执行柜台：“十不”纪律。

③ 定期（每季度或半年）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，认真履约，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惩制度紧密结合起来，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：

在市委市政府领导下，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<sup>有</sup>容<sup>有</sup>貌。

② 商品陈列要美观大方、丰满，做到“三条线两不见”。

③ 提倡栽花种草，美化环境，室内外达到齐、洁、美。

④ 食品生产单位，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-是要认真做好。为此，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，张桂英付局长，工会姚法名  
主任任付组长，成员有郑玉宽，陈连松，于心  
泰，戚从兰，李淑萍，马宏等同志，下设办公  
室，由姚法名同志任主任。

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，  
分管的同志靠上抓。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

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行业指标，要求结合本单位的实际情况，进一步分解“十佳”指标，制订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，要按条件每季度自查一次，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

升竞赛情况调度会，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，  
以监督高世服务。

加11年8月10日