

中美存稿 36

商业工作

(第七期)

聊城市商业局办公室



一九八七年十一月三日

深入开展十佳竞赛、提高商业服务质量

市局在百货大楼召开十佳竞赛现场会议

十一月三日，聊城市商业局，在百货大楼召开了跨行业优质服务“十佳”竞赛活动现场会。参加人员有市总工会王桂英主席，市委宣传部张主任，市企业政治部潘红波同志，市商业局党委书记刘保新同志、副局长曹景祥同志以及商业局下属单位的书记、工会主席、政工股长。会议有刘书记主持。会上，首先由百货大楼党支部书记张金栋同志介绍了百货大楼开展优质服务“十佳”竞赛活动的先进经验，然后有刘保新书记讲了商业局关于开展优质服务活动的意见，并要求商业系统各单位以百货大楼为榜样，迅速开展全系统优质服务活动。

百货大楼书记张金栋同志介绍说：“自从去年八月一日去济南商业系统学习先进经验后，制定了职业道德服务规范，今年七月份由

31
赵立银书记主持召开的跨行业优质服务十佳竞赛活动大会后，大楼迅速开展了优质服务活动，使精神文明建设和物质文明建设取得了双丰收，今年已提前三个月完成了财政局下达的全年计划。具体做法是：

首先，百货大楼成立了优质服务领导小组，由支部书记张金栋同志任组长，成员有政工股长、工会主任、团委书记、楼层主任。开始搞优质服务活动，有时冷时热现象，为了克服这个不足，后来增设了组技股，专管优质服务，检查评比，培训职工，并且建立了优质服务档案，详细记录了每个营业员的服务表现，顾客的批评信和表扬信，以此作为入党入团的一个重要条件。还准备每年召开一次顾客座谈会，让广大顾客提出意见以便改进，提高服务质量。

第二、实行了代经理值班制度，每天有一个人代理经理处理服务方面的问题。

第三、设立了顾客监督台，由从事商业工作多年的二位老同志负责。把“十佳”竞赛条件公布帖出让顾客监督执行，并且在五一国庆节开展了评选优劣服务员活动，评出的优秀服务员每一季度进行表彰奖励，对服务态度差的进行批评或罚款。

第四开展了流动红旗竞赛活动。每一个楼层设立一面经营指标红旗，一面优质服务红旗，大楼设一面双指标红旗，每个季度初开全体职工大会总结发旗。

由于他们的积极努力，经济效益和社会效益有了很大提高，在市、地两级检查评比中多次被评为先进企业。

最后，市总工会主席王桂英、商业局工会主任姚法启同志，讲了关于下步在全市商业系统开展优质服务“十佳”竞赛活动的意见，要求各单位回去后，制定出切实可行的计划，要满怀热情地迅

速行动起来，使聊城市商业出现一个新的局面、新的气象。

总之，这个现场会开的很好，与会同志都表示，以十三大会议精神为指针，以改善服务态度，提高服务质量转变服务作风为内容以百货大楼的先进经验，对照自己，找出差距，制定出本单位参赛条件，大于最后两个月完成或超额完成全年各项经济指标，把服务质量提高到一个新水平。

报：市委、市政府、市工会、赵立银书记

发：本局书记、局长、各科室、下属各公司、百货大楼

3P 打印 5041

87.11.4

商 世 工 作

(第七期)

聊城市商业局办公室

一九八七年十一月三日

深入开展十佳竞赛，提高商业服务质量

市局在百货大楼召开十佳竞赛现场会议

十一月三日，聊城市商业局，在百货大楼召开了
 跨行业优质服务“十佳”竞赛活动现场会。^{参加人员}市
 工会主席崔美生、市委宣传部长张主任、市商业政治
 部^{曹学福}同志、市商业局党委书记刘保新同志、~~曹景祥~~
 副局长^{曹学福}以及商业局下属单位的书记、工会主席、政
 工股长。会议由刘书记主持。会上，首先由百货大楼
 党支部书记张景栋同志介绍了百货大楼开展优质

服务“十佳”竞赛活动的先进经验，然后由刘保新书记讲了全市商业局关于开展优质服务活动的意见，并要求商业系统各单位以百货大楼为榜样，迅速开展系统优质服务活动。

百货大楼书记张总栋同志介绍说：自从去年八月一日去济南商业系统学习先进经验后，制定了职业道德服务规范，当年七月份由赵立银书记主持召开的跨行业优质服务“十佳”竞赛活动大会后，~~百货大楼~~迅速开展了优质服务活动，使精神文明建设和物质文明建设取得了双丰收，当年已提前三个月完成了财政局下达的当年计划。~~百货大楼~~的具体作法是：

首先，百货大楼成立了优质服务领导小组，由支部书记张总栋同志任组长，成员有政工股长、工会主席、团委书记、楼层主任。平时搞优质服务活动，有时冷时热现象，为了克服这个不足，后来增设了~~市由政~~

~~增设任股长，增设一名股长的~~ ^{增设} ~~设股~~ 股，专攻优质服务，检查评比，培训职工，并且建立了优质服务档案，详细记录了每个营业员的服务表现，顾客的批评信和表扬信，以此作为入党入团的一个重要条件。~~还~~还准备每年召开一次顾客座谈会，让广大顾客提意见以便改进，提高服务质量。

第二，~~他~~实行了代经理值班制度，每天由一位代经理处理服务方面的问题。

第三，设立了顾客监督台，由从事商业工作多年的二位老同志负责，把十佳'赛'条件公开贴在顾客监督执行^{在五一、国庆节}并且开展了评选优秀服务员活动，评出的优秀服务员每一季度进行一次表彰奖励，对服务态度差的进行批~~评~~或罚款。

第四，~~他~~开展了流动红旗竞赛活动。每一楼层设一面经营指标红旗，一面优质服务红旗，大楼设一面

双插标红旗，每个季度^初~~次月五号~~开全体职工大会总结发旗。

由于他们的积极努力，经济效益和社会效益有了很大提高，在市、地两级检查评比中多次被评为先进单位。

最近，市总工会^{王科长}主席，商业局工会主任姚浩同志，讲了关于下步在商业系统开展优质服务“十佳”竞赛活动的意见，要求各单位回去后，制定切实可行的计划，要抓紧时间地行动起来，使我市商业出现一个新的局面、新的气象。

总之，这个现场会开的很好，与会同志都表示，以十三大会议精神为指^引，以改善服务态度，提高服务质量^{内容}转变服务作风为^{宗旨}，以百发大棣的先进经验，对照自己，找出差距，制订出本单位参赛条件，大于最近两个月完成或超额完成全年各项经济指标把眼睛亮起来引一个新水平。

43

报：市委、市政府、市工会、赵立银书记

发：本局书记、局长、各科室、下属各公司、
百货大楼。