

# 商业工作

(第12期)

聊城市商业局办公室编印

一九八八年十月十七日

## 关于优质服务检查情况的通报

按照省商业厅对于服务质量进行地区间互查的指示精神，由淄博、东营二市商业局于十月十日对我市优质服务工作进行了明查暗访。在检查中，对方肯定了我们的成绩，同时也指出了存在的问题，现将检查情况向各单位通报如下。

### 一一取得的主要成绩

按照省厅指示，这次检查是明查暗访，事前不下通知，不打招呼，什么时间查，查哪些单位都由检查组决定，这样既是对检查工作的一项重大改革，也是促进各单位的优质服务持之以恒的有效措施。所以，我们在这次活动中，采取了积极的态度，有效的措施，各单位发动广泛，行动迅速，使我系统的优质服务工作推向了又一个新的高潮。检查组的同志，对我们比较满意。他们赞扬了我们严肃的工作态度，系统的服务规范，较高的服务质量，优美的工作环境，具体有以下几点。

……

## 1. 领导重视，发动广泛

接到通知后，市局立即进行了研究。由曹书记亲自挂帅，多次召开了各公司经理会议，布置了这项工作的具体任务和行动措施，各单位也召开了全体职工大会进行动员。从干部到职工树立了较强的服务意识，坚定了打好优质服务这一仗的信心和决心。为迎接这次优质服务检查，奠定了较好的思想基础，做好充分的精神准备。如百货大楼经理、书记亲自动员，几次召开楼层经理和全体职工会议，强调意义布置任务，并且从我做起，率先垂范带领职工，做好了超前准备。

## 2. 行动迅速，完全彻底

这次活动的第二个显著特点就是行动迅速，并且做到了完全彻底。任务布置后，十月八日，市局进行预查，各单位都在积极紧张地工作，在卫生方面完全彻底清扫，从柜台到货架，从房顶到地面，从室内到室外，从商品到用具，逐一清理，从不放过每一个细小环节，到哪个商店都给人耳目一新的感觉，确实让人心情舒畅，赏心悦目。如食品六部虽然集体宰杀、加工、销售多种动物于一店，但院落整齐卫生，室内窗明几净，商品排列给人以美感，营业员服装整洁，证章齐全。正如检查组的同志所说：“我们绕个大淄博市，也难以找到象六部这样的食品店”。他们还对六部的服务质量和经济效益特别称道。在服务质量方面，各单位下了很大的功夫。多数营业员都能做到站立服务，微笑服务，正确使用礼貌用语。特别是百货大楼和聊城饭店旅社部，服务规范搞得细，执行得好，受到了检查组的好评，检查组的同志一再表示回去后立即组织人员到百货大楼来参观学习。

同时各单位对各种规章制度及时进行了补充和完善，使服务工作逐步走向制度化、规范化、标准化。各单位对发现的

问题及时进行解决和处理。如市局在予查中发现有的单位的个别职工在柜台内吸烟、看电视、织毛衣、坐着接待顾客。经理根据规章制度都及时进行了罚款，促进了这次活动的正常进行。

总之在这次活动中各单位的领导和职工都做了不懈的努力，取得了较大的成绩，检查组的同志给了我们比较高的评价。正象他们所说：“我们来之前，认为聊城这个农村城市的服务水平是不会高的，但来到一看，却使我们为之一惊！”

### 二、存在的问题

虽然在这次活动中我们做了不少工作，取得了一定的成绩，检查组的同志也给予了肯定，但我们离要求还相差甚远，还存有很多问题，有待于在今后的工作中加以改正。

1. 思想上不够重视。市局尽管三令五审，但在部分领导和职工中还没有引起高度重视，优质服务的弦还绷得不紧，至使在予查中仍有吃东西吸烟等不良现象的发生。幸亏及时处理，没有带来严重的后果。希望各单位今后要引以为戒，今后决不允许再有此类问题的发生。

2. 单位之间发展不平衡。规范化的服务还只限于点上，还没有逐步推开，单位之间悬殊较大，发展不够平衡。有的单位服务员没有工作服，证章不全，还有的商品没有价格标签或标价不全，今后要逐步改进和完善各种规章制度。推行全面服务质量管理，实行科学的管理方法，把规范化的优质服务工作在全系统全面推开。

总之，各单位要认真总结这次活动情况，总结经验，吸取教训，乘这次检查的东风，把我系统的优质服务工作，搞得更好，并且一如既往地坚持下去，让领导满意，让广大消费者满意。

63  
(此页无正文)

---

抄报：市委、市政府办公室，市经委贸易科办公室，地区  
商业局办公室·基层科。

发至：本局局长、书记、各科室、下属各公司、百货大楼。

---

高

沈打印 3094

关于优质服务检查情况的通报

88.10.13

按照省办对于优质服务检查进行地双向互查的指示精神，由淄博市东店二市商局于十月十日对城市优质服务工作进行互查暗访。在检查中，对方肯定了我们的成绩，同时也指出了存在的问题，现将检查情况向各系统通报如下。

一、取得的互查成绩。

按照省办指示，这次检查是互查暗访，互有如下通知，不打招呼。什么时间查，查哪些系统都由检查组决定。这样既是对检查工作的一个重大改革，也是促进各系统的优质服务措施之一行之有效的措施。所以，我们在这次活动中，采取了积极的<sup>致</sup>态度和<sup>致</sup>措施，各系统发动于位，行动迅速。优质服务的工作<sup>又</sup>推向了一个新的高度。检查组的同志对我们的比较满意，他的赞扬我们的主要的工作态度和<sup>致</sup>的~~工作~~规范，~~使~~<sup>致</sup>我们的优质服务，优质的服务态度。

具体有以下几点。

1. 领导重视，发动广泛。

接到通知后，市局即组织进行了研究，由党组书记亲自抓，多次召开了局党组理论会议，部署了这项工作，并增加了措施。各基层也召开了全体职工大会，进行了动员，从干部到职工都进行了较广泛的服务宣传。领导打响了优质服务这一仗的决心和决心。为迎接这次优质服务检查，奠定了较好的基础。做好这项工作的关键作用。市局各女工团经理书记亲自动员，由各基层团经理理论会议和全体职工会议，强调意义，布置任务，并以实际行动体现。市局各女工团，起到了带头作用。带头职工，做好了带头作用。

2. 行动迅速，落实措施

这次活动的开始，市局各女工团就行动起来，并且做到了落实措施。任务部署后，十天内，市局组织了检查，各基层团

在物极. 学张地叫. 在卫生方面. 空气的清洁. 从柜  
 台. 到货架. 从房子到地面. 从室内到室外. 从商品的利用  
 具. ~~到~~ ~~还~~ 一过程. 从不过一个细小的环节. 到每个  
 环节都给人以耳目一新的感觉. 确实让人心情舒畅  
 赏心悦目. 如食品部. ~~在~~ ~~在~~ 在生果. 加以. 那许多  
 种 ~~的~~ 均予一位. 不仅保持清洁卫生. 室内商以干净. 商  
 品都给人以美感. 营业员服装 ~~也~~ 证章齐全. 正如拉查  
 尔的日记说: "我的德大百货公司. 也给人以到食品部这  
 样一个食品店." 他的这对食品部的服务质量和环境设施是特别  
 好的. 在服务质量方面. 首先下了很大的功夫. 且服务态度都  
 能做的很周到. 和蔼可亲. 这种使用礼貌用语. 特别在  
 百货大楼和脚踏车 <sup>修理</sup> 部. 服务规范. 接待仔细. 操作得当.  
 受到了顾客的称赞. 在柜台的同时. 一再表示. 回去后. 立即  
 (把别人送到) 百货大楼. 参加学唱. 同时为组织好顾客的



2. 在有的名号问题应留待于今后在的工作中加以改正。

1. 思想上还不够重视。市局下发三证中，记在部台台号加印中 ~~已~~ 已加印了，记在部台的

印册也不学，致使在部台中 ~~仍~~ 仍有些问题，如

对部台的台号，本部台处理，没有部台台号，希望

各子部台引以为戒，今后决不先作再有此类问题的

发生。

2. 部台之间发信不平衡。 ~~部台之间~~ 部台之间

发信，不仅限于台上，还有台间互推，部台之间是联系

去，发信不够平衡。有的部台发信有发信工作，让事

不全，还有的部台没有台号台号未台号，今后要通

另改台号之台号台号台号，台号台号 ~~台号~~ 台号台号台号

台号台号台号台号，把台号台号台号台号台号台号。

总之，各子部，要认清台号台号台号台号，台号台号台号台号

