

商业工作

(第13期)

聊城市商业局办公室编印

一九八八年十月十八日

聊城市综合公司东昌商店

借优质服务赢得顾客

取得了经济和社会效益的双丰收

在商业网点与日俱增，市场竞争越来越激烈的今天，东昌商店坚持“顾客至上，信誉第一”，把优质服务工作贯穿于整个业务之中，借优质服务求生存，求发展，取得了较好的经济效益和社会效益。他们的主要做法是：

一、端正思想，提高认识。

东昌商店是一个主要经营百货布匹、服务、付食、家具等的综合性集体企业。74名职工只有一名国营职工，有的是随部转业干部来的家属工，有的是从倒闭工业部门分来的工人，大多数文化低，素质差。面对这种情况，他们首先从提高职工队伍素质入手，举办培训班，同时开展了假如我是一位顾客的讨论，使大家端正了思想，明确了态度，提高了为人民服务的

...

719
本领。如何使顾客高兴而来，满意而去，成了全店职工的努力方向。

二、坚持送货制度 方便群众购买

几年来，他们一直坚持送货上门制度，凡来该店购买商品的顾客，不论数量多少，价值大小，只要顾客要求送货，他们都千方百计地满足顾客的要求。家具批发部在这方面做得比较突出，只要买该店的家具，^{哪怕}只买个茶几，也坚持送货到家。

三、商品包退包换 顾客拍手称颂

在坚持送货上门的同时，他们还坚持商品退换制度。凡在该店购买的商品，只要不影响出售，一律包退包换，有些商品既是使用了一定时间，如果确属质量问题也给与退换。同时还为顾客出主意，想办法帮助顾客挑选购买，受到了顾客的好评。如一位钟表厂的女同志在该店买了一双益县产的皮鞋，因质量问题，穿了20几天跟就掉了，营业员及时给这位顾客进行了调换，并亲自送到了家中，受到了顾客的称赞。

四、研究顾客心理 帮助顾客排难

在整个业务中，他们牢记为顾客服务这个宗旨，想为顾客所想，急为顾客所急，及时掌握顾客的心理变化，为顾客排忧解难。

优质的服务促进了业务的开展，经营额不断上升，今年1—8月份实现销售额142万元，完成年度计划的75%实现利税7.55万元，除上交公司8000元的管理费外，还用了12400元建了四间批发部和几间临时仓库。

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、大楼

山东省聊城市商业局信笺

72

满意而归，成了全店职工的努力方向。

二、坚持送货制，方便群众购买

几年来，他们一直坚持送货上门制，凡来该店购买商品
的顾客，不论数量多少，价值大小，只要顾客要求送货，他
们都是千方百计地满足顾客的要求。家具批发部在这方
面做得比较突出，只要买该店的家具，哪怕只买一个茶几，
他们也是坚持送货到家。

三、商品包退包换，顾客拍手称赞

在坚持送货上门的同时，他们还坚持了商品退换制。
凡在该店购买的商品，只要不影响出售，他们一律包退包
换，有些商品即使使用了一定时间，如果确属质量问题，
他们也给予退换。同时，他们还为顾客出主意，想办法，
帮助顾客挑选购买，受到了顾客的好评。如一位钟表厂的
女同志在该店买了一双黄县产的皮鞋，因质量问题，穿了
20多天后鞋跟就掉了，营业员同志及时给这位顾客进
行了调换，并亲自送到家中，受到了顾客的称赞。

四、研究顾客心理，帮助顾客挑选。

在整个业务中，他们牢记为顾客服务这个宗旨，想为顾

山东省聊城市商业局信笺 13

客站起，急为顾客站急，及时掌握顾客的心理变化，为顾客排忧解难。

的
优质服务促进了业务的开展，经营额不断上升，

今年1-8月份已实现销售额142万元，完成年计划的75%。
实现利润7.55万元，除上交公司8000元的管理费外，还拿出
12400元建了四间批发部加二间临时仓库。

山东省聊城市商业局信笺

商业局 74
聊城 88.10.13

88.10.13

聊城市综合公司东昌商店

靠优质服务赢得顾客

取得了经济和社会效益的双丰收

在商业网点与日俱增，市场竞争越来越激烈的今天，东昌商店坚持“顾客至上，信誉第一”，把优质服务工作贯穿于整个业务之中，靠优质服务求生存，求发展，取得了较好的经济效益和社会效益。他们的主要做法是：

一：端正思想，提高认识。

东昌商店是一个主要经营百货、布匹、服装、付具、杂俱等的综合性集体企业。74名职工只有一名国营职工，有的是随部队转业干部来的家属工，有的是从倒闭工业部门分来的工人，大多数文化低，素质差。针对这种情况，他们首先从提高职工队伍素质入手，举办培训班，同时开展了“假如我是一位顾客”的讨论，使大家端正了思想，明确了态度，提高了为人民服务的本领。如何使顾客高兴而来，

商业工作

(第14期)

聊城市商业局办公室编印

一九八八年十一月二十五日

克服麻痹思想 做好安全工作

一九八八年十一月十五日晚，东阿县贸易中心发生重大火灾事故，十六日地区商业局在东阿县贸易中心召开了现场会，我局邢玉贞、李志刚同志参加了这次现场会。会上地局领导介绍了这次火灾事故的情况，提出了下一步安全工作意见。与会同志感到这次事故触目惊心，损失惨重，教训深刻。

为了接受这次火灾事故的教训，加强安全工作，11月17日，市局召开党委会，邢玉贞同志向党委全面汇报了这次现场会议的情况和地区商业局领导的指示精神，党委进行了充分的讨论，决定立即召开各单位负责人和保卫干部会议，认真传达贯彻落实这次现场会议精神，并结合我系统的实际情况，针对薄弱环节，研究了防范措施。局长狄亚民同志指示，在系统安全工作会议上要“大讲这次事故的现场惨景，大讲严重的经济损失，大讲恶劣的政治影响，以便引起我系统广大干部职工对安全工作的重视，首先我们做好安全工作的责任心。”党委书记曹景祥同志指出：

5-76
领导，想麻痹，忽视安全工作，存有严重的侥幸心理，是我们做好工作的最大隐患。一把手亲自抓，分管同志借上抓，充分发动群众，带领群众协同作战，才是我们做好安全工作的可信保证”。

11月18日上午，市局召开公司经理保卫干部会议，传达贯彻了东阿贸易中心现场会议精神 and 市局党委对安全工作的安排意见，邢玉炎同志在会上做了重要讲话，他总结了前段工作，肯定了成绩，同时指出：“首先是某些单位的领导思想麻痹，满足于没有发生重大的恶性事故，侥幸心理严重，至使一些事故苗头不断出现；其次是重经营，轻安全，安全第一的思想在职工中树立不牢固；各种规章制度不健全，有的无章可循违章不究；有的消防器材严重不足有的义务消防组织不落实等等。根据以上情况，邢玉炎同志代表市局，提出下步工作总的指导思想是：“以防火为中心，以防盗防车辆事故为重点，做好全面安全工作，力争全年无事故。”他要求，首先克服麻痹思想和侥幸心理，提高对安全工作的认识，接受东阿县“贸易中心火灾事故的教训，加强对安全工作的领导坚持“五同时”，严格火、电源管理，按省厅标准增加消防器材最后，他强调两个问题，第一柜台内吸烟的问题，抓住典型，从严从快严肃处理，并通报全系统；第二夜间值班，一律进店内值班，已经搬出的，立即搬回来。

现在，系统上下，都在积极行动，以实际行动迎接全省商业系统“第二次百日安全竞赛活动的到来。

抄报：地区商业局，市政府，市安办，市经委。

抄送：市公安局，保险公司，本局局长，书记，各科室。发至公司各门店。

山东省聊城市商业局信笺

抄件
8.11.25

简报

克服麻痹思想 做好安全工作

一九八八年十一月十五日(晚)十时三十分,东阿县贸易中心发生火灾事故。

十日地政局向在,东阿县贸易中心召开现场会。市局秦安良局长、赵文德副局

文德副局等领导同志主持会议并讲话。会上,市局领导口头通报,东阿县贸易中心火灾事故的基本情况,对县局及“贸易中心”忽视安全工作,思想麻痹,给国家造成严重的经济损失和恶劣的政治影响进行了严肃批评。在会议上,赵文德同志总结了全月88年安全工作情况,对下一步做好安全工作进行了部署。最后秦安良同志作了重要指示。市局邢局长、苏志刚同志参加了这次现场会。

会上地政局领导同志总结了这次火灾事故的情况,提出了下一步安全工作的意见。与会同志感到这次事故给国家和人民生命财产造成的损失

11月17日,市局召开党委会,邢局长同志向党委全面汇报

这次现场会议的情况和地政局领导的指示精神,党委进行了充分的讨论。决定立即召开单位负责人和保卫干部会议,认真贯彻落实

这次现场会议精神。结合我系统的实际情况,针对薄弱环节,采取及时有效的防范措施。秋玉民同志指示,在系统安全工作会议上,开“大讲这次事故的现场惨案,大讲严重的经济损失,大讲恶劣的政治影响,以便引起我系统广大干部对安全工作的重视。激发我们做好安全工作的积极性。”曹景福同志指出:“领导思想麻痹,忽视

安全工作,以便引起我系统广大干部对安全工作的重视。激发我们做好安全工作的积极性。”曹景福同志指出:“领导思想麻痹,忽视

党委书记

抄件

山东省聊城市商业局信笺

78

安全工作，存有严重的侥幸心理，是我们做好各项工作的最大隐患。一把手亲自抓，分管领导要靠上抓，充分发动群众，带领群众协同作战，才是我们做好安全工作的可靠保证。”党委会上，对梁院进一步做好安全工作进行了认真的研究。

11月18日上午，市局召开各公司经理、傅子印会议，传达贯彻了东阿“贸易中心”现场会会议精神，和市局党委对安全工作的安排意见。邢玉贞同志在会上作了重要讲话，他在总结了前段工作^{成绩}情况后，指出：“首先是某些单位的领导思想麻痹，满足于没发生大的恶性事故，侥幸心理严重。致使一些事故苗头不断出现。其次是重经营，轻安全思想^{严重}，安全第一，安全重于经营的思想^{树立}不牢固。各种规章制度不健全，有的无章可循，有的有章不循，违章不究；有的消防器材严重不足，有的文官消防知识不落实，等等。根据以上情况，邢玉贞同志代表市局提出下步工作总的指导思想是：“以防火为中心，以防盗、防车辆事故为重点，做好全面的安全工作，力争全年无事故”。他要求，首先克服麻痹思想和侥幸心理，提高对安全工作的认识。接受东阿县“贸易中心”火灾事故的教训，加强对安全工作的领导，坚持“五同时”，严管火、电源管理，按新标准增加消防器材。最后，他强调两个问题：第一，柜内吸烟的问题，抓住典型，从重从快严肃处理并通报全院。第二，

山东省聊城市商业局信笺79

植. 夜间值班. 一律进店堂内值班, 已经搬出的. 立即搬回来.

现在. 系统上下. 都在积极^{活动}地开展以实际行动. 迎接省
计委院第二次百日安全竞赛活动"的到来.

1988年11月20日

抄报: 地石产局. 市政府. ~~市公署~~. 保险局. 市安办.
市经委.

抄送: 市局机关各科室. 发至各门市店.

市公署保险局.

80 45

卫生工作简报
(第二期)

打印号 88-7.11

柳城县卫生局办公室
一九八八年七月三十日

开各食品店卫生检查，
加强卫生监督，搞好夏季卫生

~~我局遵照市政府对全县进行卫生大检查会议指示精神~~
~~局领导已开多次不同形式各公司、管卫生工作的经理~~
~~组长会议，将会议精神进行传达落实，并作出部署。~~
~~根据局领导安排，于六月二十三日由副局长带队同各~~
~~公司、管卫生的经理、组长、组长等~~
~~共十四人，分三组检查组，按省爱卫会~~
~~卫生标准的要求，对全县各食品店普遍进行了一次夏~~
~~季食品卫生大检查。~~

这次检查，虽然时间短，但检查面广，成效明显。
① 成效显著。局领导亲自挂帅，分管领导全力以赴，仅一天时
② 检查范围广泛。全县各食品店普遍进行了检查。
③ 检查时严格要求，对不合格者限期整改，对卫生差的予以处罚。

进行了检查

则. 检查的~~重点~~ ~~突出~~ ~~问题~~ ~~综合~~ ~~公司~~ ~~重~~ ~~点~~ ~~处理~~.

通过^{这次}检查. 各公司领导重视. 都能按照局领导^有安排意

见作了部署, 各公司也进行了自查. 绝大部份门市. 加工^{认真}

真落实市政府~~对~~ ~~这~~ ~~次~~ ~~食~~ ~~品~~ ~~卫~~ ~~生~~ ~~工~~ ~~作~~ ~~会~~ ~~议~~ ~~精~~ ~~神~~. 基本^{执行了}

食品卫生^{做到了}文明^有要求. ~~也~~ ~~按~~ ~~的~~ ~~办~~ ~~法~~ ~~办~~ ~~理~~. ~~百~~ ~~货~~ ~~大~~ ~~楼~~.

百货^三分店. 古楼百货^{分店}分店. 饭店. 饭店. 饭店. 饭店.

食品^{分店}分店. ~~还把~~ ~~食~~ ~~品~~ ~~卫~~ ~~生~~ ~~工~~ ~~作~~ ~~做~~ ~~了~~ ~~大~~ ~~量~~ ~~工~~ ~~作~~. ~~取~~ ~~得~~ ~~了~~ ~~优~~ ~~异~~ ~~成~~ ~~绩~~.

成绩. 平均分数都在95分以上.

~~从~~ ~~检~~ ~~查~~ ~~中~~ ~~发~~ ~~现~~ ~~个~~ ~~别~~ ~~单~~ ~~位~~ ~~对~~ ~~卫~~ ~~生~~ ~~控~~ ~~制~~ ~~和~~ ~~食~~ ~~品~~ ~~卫~~ ~~生~~ ~~工~~ ~~作~~ ~~的~~ ~~执~~ ~~行~~ ~~持~~ ~~消~~ ~~极~~ ~~态~~ ~~度~~. ~~特~~ ~~别~~ ~~是~~ ~~个~~ ~~别~~ ~~单~~ ~~位~~ ~~对~~ ~~食~~ ~~品~~ ~~卫~~ ~~生~~ ~~工~~ ~~作~~ ~~的~~ ~~执~~ ~~行~~ ~~持~~ ~~消~~ ~~极~~ ~~态~~ ~~度~~.

检查. 特别~~是~~ ~~个~~ ~~别~~ ~~单~~ ~~位~~ ~~对~~ ~~食~~ ~~品~~ ~~卫~~ ~~生~~ ~~工~~ ~~作~~ ~~的~~ ~~执~~ ~~行~~ ~~持~~ ~~消~~ ~~极~~ ~~态~~ ~~度~~. 检查. 特别~~是~~ ~~个~~ ~~别~~ ~~单~~ ~~位~~ ~~对~~ ~~食~~ ~~品~~ ~~卫~~ ~~生~~ ~~工~~ ~~作~~ ~~的~~ ~~执~~ ~~行~~ ~~持~~ ~~消~~ ~~极~~ ~~态~~ ~~度~~.

检查. 特别~~是~~ ~~个~~ ~~别~~ ~~单~~ ~~位~~ ~~对~~ ~~食~~ ~~品~~ ~~卫~~ ~~生~~ ~~工~~ ~~作~~ ~~的~~ ~~执~~ ~~行~~ ~~持~~ ~~消~~ ~~极~~ ~~态~~ ~~度~~. 检查. 特别~~是~~ ~~个~~ ~~别~~ ~~单~~ ~~位~~ ~~对~~ ~~食~~ ~~品~~ ~~卫~~ ~~生~~ ~~工~~ ~~作~~ ~~的~~ ~~执~~ ~~行~~ ~~持~~ ~~消~~ ~~极~~ ~~态~~ ~~度~~.

检查. 特别~~是~~ ~~个~~ ~~别~~ ~~单~~ ~~位~~ ~~对~~ ~~食~~ ~~品~~ ~~卫~~ ~~生~~ ~~工~~ ~~作~~ ~~的~~ ~~执~~ ~~行~~ ~~持~~ ~~消~~ ~~极~~ ~~态~~ ~~度~~. 检查. 特别~~是~~ ~~个~~ ~~别~~ ~~单~~ ~~位~~ ~~对~~ ~~食~~ ~~品~~ ~~卫~~ ~~生~~ ~~工~~ ~~作~~ ~~的~~ ~~执~~ ~~行~~ ~~持~~ ~~消~~ ~~极~~ ~~态~~ ~~度~~.

检查. 特别~~是~~ ~~个~~ ~~别~~ ~~单~~ ~~位~~ ~~对~~ ~~食~~ ~~品~~ ~~卫~~ ~~生~~ ~~工~~ ~~作~~ ~~的~~ ~~执~~ ~~行~~ ~~持~~ ~~消~~ ~~极~~ ~~态~~ ~~度~~. 检查. 特别~~是~~ ~~个~~ ~~别~~ ~~单~~ ~~位~~ ~~对~~ ~~食~~ ~~品~~ ~~卫~~ ~~生~~ ~~工~~ ~~作~~ ~~的~~ ~~执~~ ~~行~~ ~~持~~ ~~消~~ ~~极~~ ~~态~~ ~~度~~.

的不良现象. 在食品~~中~~ ~~不~~ ~~用~~ ~~生~~ ~~熟~~ ~~工~~ ~~具~~.

最后~~提~~ ~~出~~ ~~检~~ ~~查~~ ~~中~~ ~~存~~ ~~在~~ ~~的~~ ~~问~~ ~~题~~. 由~~时~~ ~~局~~ ~~派~~ ~~出~~ ~~的~~ ~~检~~ ~~查~~ ~~组~~ ~~进~~ ~~行~~ ~~了~~ ~~总~~ ~~结~~.

最后~~提~~ ~~出~~ ~~检~~ ~~查~~ ~~中~~ ~~存~~ ~~在~~ ~~的~~ ~~问~~ ~~题~~. 由~~时~~ ~~局~~ ~~派~~ ~~出~~ ~~的~~ ~~检~~ ~~查~~ ~~组~~ ~~进~~ ~~行~~ ~~了~~ ~~总~~ ~~结~~. 最后~~提~~ ~~出~~ ~~检~~ ~~查~~ ~~中~~ ~~存~~ ~~在~~ ~~的~~ ~~问~~ ~~题~~. 由~~时~~ ~~局~~ ~~派~~ ~~出~~ ~~的~~ ~~检~~ ~~查~~ ~~组~~ ~~进~~ ~~行~~ ~~了~~ ~~总~~ ~~结~~.

~~地指出~~前一阶段，食品卫生工作

~~总的来看~~各词领导重视，按照不同行业的食品卫生标准
采取有力措施，~~进行负责~~，~~直接负责~~，~~活动~~比较好。
广大干部职工都做了大量工作。使已印食品卫生面貌发生了较
大的变化，⁹⁸¹²³广大人民的身体健康和生产经济的增长，做出了
~~大的贡献~~，值得表扬。对下各意见归纳如下：

下各食品卫生意见

- 一、各词一定要将食品卫生列入工作的议事日程，分工明确
责人到人，加强基层食品卫生监督管理。
- 二、各词在多渠道进货的同时，一定要把好了食品质量关。
对购进的食品索取卫生部门的检验合格证，方可购进。
- 三、~~各词~~加强对基层的~~监督~~认真贯彻执行落实好《食品
卫生法》根据不同行业的特点，制定有力措施，反复
检查进行定期或不定期的食品卫生检查，做到批批查
户户违法必究，使食品卫生工作做到持之以恒，严防
系统杜绝食物中毒事故的发生。

食品卫生检查统计表：

83(4)

取城市商业系统卫生检查评比情况

单位	分数	名称	分数
		食品一P	80
综合公司		食品三P	83
东江理店	72	食品四P	91
大桥饭店	65	食品五P	97
东昌商店	84	合计	612
板桥饭店	86	平均	87.4
南顺民饭店	51	饮食公司	
东成饭店	50	东城饭店	95
盛风饭店	82	清真饭店	89
分业加工	80	东城饭店三所	90
综合商店	22	人民饭店	89
合计	592	南顺饭店	81
平均	65.7	沙区饭店	76
食品公司		国民糕点	90
食品六P	89	东城旅社	95
食品七部	82	合计	705
食品一P	90	平均	88.1

付良公司		平均	88.6
张庄付良店	97	荣泰公司	
付良楼	98	长虹商店	96
车站付良了	97	百货大楼	98
闸口付良了	96		
马市口付良店	93		
北口付良了	92		
付良待业了	94		
专图更付良了	96		
官路口付良店	70		
板桥付良店	69		
合计	922		
平均	92.2		
百货公司			
百货二号	98		
古楼新店	98		
闸口百货店	70		
合计	88.6		

