

聊城市商业局文件

聊商办字第9号



关于元旦、春节期间进行优质服务检查的通知

各公司、百货大楼、付食品厂：

为了改善商业服务态度，提高服务质量，维护广大消费者利益和国营商业的信誉，搞好元旦、春节期间商品供应和饮食服务，市局确定从现在起至春节期间，对市商业系统各门店，服务网点普遍进行优质服务检查。现将检查领导小组人员组成、检查方法、检查范围、奖惩规定及有关要求通知如下：

一、检查领导小组人员组成（共15人）

组长：曹景祥 付组长：张桂英、姚法启

成员：局机关5人，公司及大楼各抽1人共7人。

二、检查方法与内容

41

分几个小组分片对各门店不定时、不定次数的进行明查、暗查、点或追踪检查。检查前一律不通知，不打招呼。检查范围：一是工业品。二是饮食和食品；检查内容：店容店貌；服务态度、商品质量、物价计量、食品卫生、饭菜质量等。对于检查中发现服务质量好的单位或个人，予以表扬奖励，对于差的单位和个人进行批评教育，并予以罚款。

三、罚款规定

在检查中凡发现有下列问题之一者均予以罚款。罚款金额5—10元，除对于有问题的营业人员予以罚款外，同时对该店经理按对营业人员罚款的百分之十罚款。

1. 与顾客打架或吵架者；
2. 在营业时间聚众聊天、织毛衣、下棋打扑克或睡觉等；
3. 带孩子进柜台；
4. 在柜台内吸烟、烤火；
5. 在柜台内看书刊杂志；
6. 在柜台内吃、喝食物；
7. 坐着接待顾客；
8. 空柜台超过二十分钟；
9. 缺两短尺，克扣照客；
10. 自行提价和有意经营假冒伪劣商品。

四、几点要求

各单位领导，要

要高度重视，严

格

2. “双节”前各

职工树立良好的职

纪律，不断改进服

3. 各级领导和全

供方便，对查出

纯应付和消极对

希各单位接此通

到人人皆知，店

九、上半年

城市商业局

组织进货。

附分

送，各

抄报：市委、市

抄送：各局长、

聊城市商业局文件

明查、暗查、
范围：一是
态度、商品
发现服务质
人进行批评

四、几点要求

各单位领导，要把开展优质服务活动作为一项重要的任务，思
要高度重视，严肃对待，积极组织，采取得力措施，切实抓紧
。

2.“双节”前各单位对职工普遍进行一次优质服务教育，使每
职工树立良好的职业道德和为人民服务的思想观念，自觉遵守柜
纪律，不断改进服务态度，提高服务质量，让顾客满意。

3.各级领导和全体职工要积极支持和配合检查小组的检查工作
供方便，对查出的问题要虚心接受，立即纠正，及时改进，防止
纯应付和消极对待问题的发生。

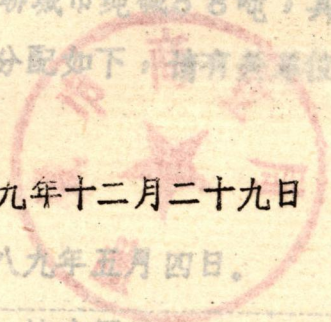
希各单位接此通知后，向全体干部职工广泛宣传，立即行动，
到人人皆知，店店有变化。罚款规定自十二月三十一日起执行。

款金额5一
该店经理接
睡觉等；

附分配表。

一九八九年十二月二十九日

一九八九年五月四日。



抄报：市委、市政府、市经委、地区商业局。

抄送：各局长、书记、科室。