

# 聊城市商业局文件

聊工青字〔1992〕1号



## 关于开展聊城市商业系统职工技术比武的通知

各公司、大楼、副食品厂：

为了全面提高我系统职工的业务技术素质，以适应开放搞活的新形势，使广大职工进一步树立市场观念，增强竞争意识，为振兴聊城商业经济做出贡献，市局领导班子研究决定，在市商业系统职工中，广泛开展技术练兵、技术比武活动。

这次技术比武的项目较全面，涉及到商业各个行业，各单位要结合本单位的业务特点，积极动员和组织广大职工，立足岗位练兵，并层层进行选拔，推荐出优秀技术能手，参加市局九月中旬组织的**技术比武**。

为保证这次技术练兵、技术比武活动扎扎实实地开展好，各单位要加强领导，统一组织，按标准要求练兵以达到较好的水平

附：1.聊城市商业系统职工技术比武方案

2.市商业系统职工技术比武领导小组成员名单

28

聊城市商业局工会工作委员会  
共青团聊城市商业局委员会  
聊城市商业局中国建攻领导小组

一九九二年七月十七日

---

抄报：市委 市府办公室 市工会 市团委 市妇联  
抄送：本局局长 书记 各科室

---

附1

聊城市商业系统职工技术比武  
方 案

根据商业部关于商业系统开展“文明经营，优质服务，争创效益”活动的通知精神，结合我们商业系统的实际情况，特制定如下实施方案。

一、目的和意义

“文明经营，优质服务，争创效益”活动是89年开展的“优质服务百日竞赛”，九一年开展的“微笑迎顾客，满意在聊城”活动的深化和扩展。目的在于积极动员和组织我系统广大职工，结合行业特点和面临的市场形势，以优质服务为中心，弃力提高经济效益。

活动的重要意义在于进一步提高职工的业务素质和技术水平安心本质工作，立志岗位成才，并逐步使我们的服务水平，管理水平向规范化和高层次发展，充分发挥我们的窗口行业，在我区两个文明建设和社会生活中的独特作用。展示我系统广大职工的精神风貌，促进我系统经济效益，人才效益同步提高。为振兴我市商业经济，实现“八五”计划作出积极的贡献。

二、比赛项目

珠算、点钞、心算、开票计价、称秤包包、白条肉剔骨、水交、菊花顶包子、捆扎酒瓶、板量布、步行服务、旅店服务等12个项目。

三、评比方法

1. 点钞

30  
方式为混合点钞。由5元、2元、5角、1角组成。报总数要求：分种类。解捆。扎捆。

评分办法。在规定的钞票数中。以点的最快又准确者的时间为标准时间。满分为40分。每超过1秒扣1分。每错1张扣0.5分。

### 2. 珠算

要求：4—6级

比赛时间为15分钟。共30道题。共30分。

评比办法：在规定的时间内。算完30道题无差错者为满分。每错一题扣1分。用其他算器不得分。

### 3. 心算

20道题。用笔答。

评比方法：以最快。又正确者为满分。满分为40分。每慢最快者时间5秒钟扣1分。每错1题扣2分。以分数最多者为优胜者。

### 4. 开票计价

每人开计发票30份（每份3联）共60分。时间为15分钟。要求做到。字迹清楚。计算正确。计算自备算盘。

评分办法：满分为60分。每份发票2分。金额有错者或漏字者不得分。字迹和数码不清者酌情扣分。

### 5. 板量布

板布时要迅速。整齐。牢固。必须从头板。不从中开板。在规定的1分钟内。以板量的最多者为优胜。

量布统一使用米尺。评分方法：操作时间为1分钟。速度占

30分。在规定的时间内量布最多。误差最小者为优胜。量布30米误差不得超过±6厘米为满分。超过30米。误差在±7—10厘米以内。酌情扣分。否则。不予记分。

6.称包茶叶,每人称包茶叶: 50克4包 100克3包 150克两包 250克两包, 50克1包。分别称包并捆成5提。

评比方法: 要求迅速、准确。包装形状美观、牢固。并依照每种茶叶的单价, 分别写出每份金额和5提的总额。

### 7.白条肉剔骨

每人剔一片肉骨。要求剔净所有软硬骨头。肉不带骨。骨带肉少。干净整齐。在保证质量和安全的条件下求速度。

评分办法: 带骨肉少占50分。具体按带肉重量评定优秀(50分)。较好40分。一般30分。速度占40分。以最快者为满分。每超过最快者1分钟扣5分。整齐不漏软硬骨占(10)分。选手发生刁伤酌情扣分。

### 8.包菊花顶包子

每人包500克面粉的菊花顶包子。30个。自己和面。兑碱。自调馅型肉陷。自干。自包。

要求: 每个菊花顶包子不少于16折。重量2斤。大小均匀色泽适宜。造型美观。不漏陷。不破皮。味道可口。

评分方法: (1)速度25分。以最快者为满分。每慢最快者30秒扣1分。

(2)足斤足两30分。上下误差1两扣5分。

(3)色泽适宜15分。否则酌情扣分。

(4)造型美观15分。每破漏一个扣1分。

(5) (5)味道可口15分。否则酌情扣分。

9.包水交

每人包500克面粉的水交，自己和面，调陷，自干，自包  
要求：水面0.75公斤，生水交1公斤，造型美观。不破  
不漏。型肉陷。

评分标准(1)速度30分，以最快者为满分，每慢最快者30  
分秒扣1分。(2)足斤足两30分，上下误差1两扣2分。(3)造型  
20分，破漏一个扣2分。大小不均，表面有菜酌情扣分(4)味道  
20分，不佳者酌情扣分。

10.捆扎酒瓶

分别以三、五、十个酒瓶为一组，三捆要求每捆一提，造型  
美观大方，牢固平整。

评分标准：

(1)速度为50分，以最快者为满分，每慢最快者一秒钟扣  
0.5分。

(2)造型：分三个档次，即优秀50分，良好40分，一般  
30分。

11. 岁厅服务

(一)岁厅考核内容

总的要求服务员仪表仪容，穿着大方(工作时穿工作服)  
仪容端广，清洁卫生，姿势端正，美观大方。

服务程序及要求：

基本掌握来，吃，走三个环节即迎接环节，岁间环节，岁后  
环节。

(1)迎接环节：分五个程序即，迎、问、让、献、介。

(1)迎：顾客进门后要“请”字在先。表示欢迎，要根据不同的性别和年龄亲切地打招呼。如“大父”、“大娘”“同志”。“你要用饭吗？”。做到热情相迎，彬彬有礼。给人以亲切温暖的感觉。

(2)问即：问候、问位。了解宾客人数。

(3)让：按顾客的不同情况。依次引客入座。并客气地说“你先请座”。

(4)献：入座后主动献茶（水）、献巾、献菜单。以表示热情

(5)介：主动介绍本店的经营品种、时令品种和风味菜点。以便顾客选择。

(二)岁中环节：即宾客选定好饭菜后。继续应做好的服务：摆、布、端、报、听。

(1)摆：摆好勺具、饮具、用具和菜点、酒类、饮料等。摆时要注意卫生。不要用手接触勺具的里侧或饮具的上端和入口处。快子要拿大头。同时在菜有未上桌之前。应把水、酒先摆上。酒瓶或盘摆在宾客的右前方。酒瓶的商标要面向客人。将酒菜依次送到顾客的步桌上。应注意每上一道菜。应放在主宾面前。切忌鸡不献头。鸭不献掌。鱼不献脊。应是仰鸡。卧鱼。鱼横摆。

(2)布：是指席位座次的安排。按本地习惯将座次、席位依次安排。以便将酒、菜、点、具合理布局。

(3)端将顾客要的酒、菜、点、饭依次端拿。按照先上酒。菜先凉后热。再饭的顺序端拿。

要求端拿平稳。汁液不溢。保持原状。走法要步距均匀。快

34  
慢适当。潇洒大方。

(4)报：每上一道菜都要上报菜名。慢放。放稳。不得碰碰大响或菜汤外溢。同志新菜放在步桌中心。倾向主宾。将旧菜往下拖或物走。并注意将质优价高。形美的放在主宾较近的位置。表示尊重客人。(5)

(5) (5)听：将菜有上至步桌后。要后退两步。稍停片刻。倾听宾客对菜点的品评和要求。以便主动解 或反映给有关人员。及时改进或采取补救措施。

(三)步后环节：

(1)征求意见：。顾客就步结束。要主动向顾客征求对饭菜质量及服务方面的意见。

(2)结算：按本店方式进行帐目结算。结算时要唱收唱付。

(3)送别：顾客离席时。要热情相送。共说好辞行话。比如“你走好”。“欢迎下次再来”。

(4)整理：物下步具。察摸桌椅。迎接好下批顾客。

(三)评分办法

全套服务共100分。第一环节30分。每个程序6分  
第二环节50分。每个环节10分；第三环节20分。每个程序5分。如每个环节的各项程序按要求做完可得满分。少做程序或达不到要求的。按分数标准不得分或酌情扣分。

12、旅店服务 主要以智力竞赛的方式进行。(内容附后)

三、参赛条件及评选办法

1.必须是商业系统内的在职正式职工。

2.参赛的每个项目取前两名。分别为一、二等奖获得者。



并颁发荣誉证书。

四、参赛项目名额分配表

项 单 目 位	珠 算	心 算	点 钞	开 票 计 价	板 量 布	称 包 茶 叶	菊 花 顶 子	水 饺	捆 扎 酒 瓶	厅 服 务	白 条 肉 骨
百货大楼	1	1	1	3	3	2	1		2	2	
饮食公司	1	1	1				5	5		5	
百货公司	1	1	1	1	2	1			1		
物资公司	1	1	1	1	2	1			1		
蔬菜公司	1	1	1	1	1	1			1		
糖酒茶公司	1	1	1	2		3			4		
食品公司	1	1	1	1							5
副食品厂	1	1	1	1							
第二百货	1	1	1	1	1						
第二副食	1	1	1	1		2			2		
第二饮食	1	1	1				3	3		3	
日杂公司	1	1	1	1							
新华百货楼	1	1	1	1	1				1		
美发美容公司	1	1	1								

36

**附2：**

**组织领导**

**组长，曹景祥**

**副组长：张桂英 王桂芝 吴丙锋**

**成员：陈丽沙 李素平 韩铭青 戚以兰 杨昌森 王进玲**

**办公室主任：王桂芝**

**办公室副主任：吴丙锋**

1992年7月17日

聊城市商委局文件

聊商字(1992)1号

~~聊商字(1992)1号~~

37

关于开展聊城市商委系统职工技术比武的通知

各厂、大楼、食品：

为了全面提高我系统~~职工~~职工的专业技术素质，以适应开放搞活的新形势，<sup>使大职工</sup>使进一步树立市场观念，增强竞争意识，为振兴聊城商业经济做出贡献。经市局领导班子的研究决定，在市商委系统职工中，广泛开展技术练兵、技术比武活动。

这次技术比武的项目较广泛，涉及到商业各行业，各单位~~要~~要结合本单位的业务特点，组织动员广大职工，立足岗位练兵，并积极进行选拔，推荐技术能手，参加市局九月中旬<sup>组织</sup>技术比武。

为保证这次技术练兵、技术比武

开展好，各单位要加强领导，统一组织

~~好~~，要把~~好~~好，以达到

附：1. 聊商字

昆明市商务局工作委员会委员  
 共青团的昆明市商务局委员会  
 昆明市商务局中国运动领导小组

一九九二·七·十七日。

抄收：市委、市府办、公安局、市法院、市团委、市妇联、

抄送：东局、五局、会理室。

下发：总公司、大楼、付食部。

# 山东省聊城市商业局信笺

38

聊城市商业系统职工技术比武  
方案

张培培

92.7.17

根据高州关于社商业系统开展“文明经营、优质服务、争创效益”活动的通知精神，结合我们的实际系统的实际情况，特制定如下实施方案。

## 一、目的和意义

“文明经营、优质服务、争创效益”活动是89年开展的“优质服务知识竞赛”、九一年开展的“微笑迎顾客、满意在聊城”活动的继承和扩展。目的在于积极动员和组织我系统广大职工，结合行业特点和面临的市场形势，以“优质服务”为中心，努力提高经济效益。

活动的意义在于进一步提高职工的业务素质和  
技术水平，安心本职工作，立志岗位成才，并逐步  
使我们的服务水平、管理水平向规范化和高层次发

# 山东省聊城市商业局信笺

展，充分发挥我市的窗口与文化中心两个文明建设和  
社会生活中的独特作用，展示我市经济大发展的精  
神风貌，促进我市经济繁荣、人才数量同步  
提高，为振兴我市商业经济、实现“八五”计划做出  
积极的贡献。

## 二. 评比项目

珠粉、菜钵、心粉、开零计价、称秤包包、  
白条肉剔骨、水饺、菊花顶包子、捆扎冰棍、  
板、量印、步行服务、旅店服务台十二个项目。

## 三. 评比方法。

### 1. 菜钵。

方式为混合菜钵，由5元、2元、5角、1角组  
成，报定做。

要求：各种素解、捆、扎团。

评比办法：在规定的时间内，以美的最快。

# 山东省聊城市商业局信笺

又准确着的时间为行准时间。满分为40分，每  
超过1秒扣1分。每错一张扣0.5分。

2. 珠算。

题数：4-6级。

比赛时间为15分钟，30道题，共30分。

评分办法：在规定时间内，做完30道题，无  
差错者为满分。每错一题扣1分，用其完物回不  
得分。

3. 心算。

20道题，用笔答。

评分办法：以最快，又正确者为满分，满分  
为40分。每慢最快者时间5秒钟扣1分，每错  
一题扣2分。以正确最多者为优胜者。

4. 开票计时

每人开票30份(每份三联) <sup>若60分</sup> 时间为15分钟 ~~每错一题扣1分~~

# 山东省聊城市商业局信笺

求做到，字迹清晰，计数正确，计数自看自通。

评分办法：满分为60分，每分发票2分，金额有错者或漏字者不得分。字迹和做码不清者，酌情扣分。

## 5. 板量布

板布时手迅速、整齐、牢固，必须从头板，不从中间开板，在规定的1分钟内，以板的最多者为优胜。

量布统一使用米尺。评分方法：操作时间为1分钟，速度占30分，在规定的时间内量布最多，误差最小者为优胜。板量布30米误差不得超过<sup>6</sup>厘米为满分。超过30米，误差在7-10厘米以内，酌情扣分，否则，不予记分。

## 6. 称包菜叶

每人称包五种菜叶，50克4包、100克3包、150克2包、250克1包、500克1包。分别称包，

4



# 山东省聊城市商业局信笺

43

并捆成5提。

评比方法：要求迅速、准确，包装形状美观牢固，并标明每种茶叶的单价，分别写出每份金额和上提的总额。

## 7. 白条肉剔骨。

每人剔一片肉骨，要求剔净所有软硬骨头。肉不带骨，骨带肉少，干净整齐，在保证质量和安全的条件下求速度。

评比办法：带骨肉少，占50分，具体按带肉重量评定优秀（50分），较好（40分），一般（30分）。速度占40分，以最快者为满分，每超过最快者1分钟扣5分，整齐（不漏软、硬骨）占10分，选手发生刀伤酌情扣分。

## 8. 包菊花顶包子

每人包500克面粉的菊花顶包子，30个。自己

# 山东省聊城市商业局信笺

44

和面，兑碱，自调酱型肉馅，自拌，自包。

要求：每个菊花型包子不少于16折，重量2斤，大小均匀，色泽适宜，造型美观，不漏馅、不破皮，味道可口。

评分方法：①速度25分，以最快者为满分，每慢最快者30秒扣1分。

②足进足两30分，上下误差1两扣

5分。

③色泽适宜15分。否则酌情扣

分。

④造型美观15分，每破、漏一个扣1分。

⑤味道可口15分，酌情扣分。

9. 包水饺。

每人包500克面粉的水饺，60个，自己和面、调馅、自拌、自包。

# 山东省聊城市商业局信笺

45

原料：水面0.75公斤，生水饺1公斤，造型美观，不破不漏，馅料肉馅。

评分标准：①速度30分，以最快者为满分，每慢最快者30秒扣1分。②足斤足两30分，上下误差1两扣2分。③造型20分，破漏一个扣2分。大小均匀，表面有菜屑酌情扣分。④味道20分，不味者酌情扣分。

## 10. 捆扎汽糕

分别以三、五、十个汽糕为一组，三捆，要求每捆一捏，造型美观，大方，牢固，平卷。

评分标准：

①速度为50分：以最快者为满分，每慢最快者1秒钟扣0.5分。

②造型：分三档次，即优秀50分；良好40分；一般30分。

## 11. 餐厅服务

### 1-1 餐厅考核内容

总的要求服务员仪表仪容，穿着大方；（上班时间要穿工作服）仪容端庄，清洁卫生；姿势端正，美观大方。

服务程序及要求：

基本掌握来、吃、送三个环节，即迎接环节、中间环节、最后环节。

1-1 迎接环节：分五个程序，即迎、问、让、献、介

① 迎：顾客进门后，要“请坐”或“您好”，表示欢迎。要根据不同的性别和年龄亲切地打招呼。如：“大爷”“大姐”“同志”“您要用餐吗？”做到热情相迎，彬彬有礼，给人以亲切温暖的感觉。

② 问：指问候、问位，了解宾客人数。

③ 让：按顾客的不同情况，依次引导入座，并客气地说：“您先请坐”。

④ 献：入座后主动献茶(水)、献巾、献菜单、以表示热情。

⑤ 介：主动介绍本店以经营品种、时令品种和风味菜点，以便顾客选择。

12> 餐中环节：即宾客选足好菜后，继续应做好以下服务：摆、布、端、报、听

① 摆：摆好餐具、饮具、用具和菜点、酒类、饮料等。摆时要注意卫生，不要用手接触餐具的里侧或饮具的上端和入口处，筷子要拿大头。同时，在菜肴未上桌之前，

应把冰水先摆上，酒瓶或壶摆在宾客的右前方，酒瓶的商标面向客人，将冰菜依次送到顾客前方桌上，应注意每上一道菜，应放在主宾面前，切记鸡不献头，鸭不献掌，鱼不献脊。应是仰鸡、卧鱼、鱼横摆。

② 布：是指席位、座次的安排，按本地习惯将座次席位依次安排，以便将冰菜、点具合理布局。

③ 端：将顾客要的冰、菜、点、按依次端拿，按照先

上碗，菜先凉后热，再按顺序端拿。

要求：端拿平稳，汁液不溢，保持原状。立法要步

距均匀，快慢适中，潇洒大方。

④ 报：每上一道菜都要唱报菜名，慢放，放稳，不得磕碰大响或菜汤外溢。同时，新菜放在步桌中心，倾向主宾，将旧菜往下拖或撤走，并注意将后碗、折子、汤羹放在主宾较近之位置，表示尊重客人。

⑤ 听：将菜肴上至步桌后，要后退两步，稍停片刻，倾听宾客对菜点的品评和要求，以便主动解释或反映给有关人员，及时改进或采取补救措施。

⑥ 步后环节：

① 征求意见：顾客就餐结束，要主动向顾客征求对饭菜质量及服务方面之意见。

② 结算：按本店方式进行帐目结算，结算时要唱

收唱付。

② 送别：顾客离席时，要热情相送，并说好辞行话，比如：“您走好”、“欢迎下次再来”。

④ 整理：撤下餐具，擦拭桌椅，迎接好下批顾客。

(二) <sup>评分</sup>考核办法

全套服务共100分。第一环节 30分，每个程序6分。

第二环节 50分，每个程序10分。第三环节 20分，每个程

序5分。如前个环节的每项程序按要求做完可得满分。

少做或<sup>程序</sup>达不到要求的按分按标准得分或酌情扣分。

12. 考核办法：<sup>以</sup>智力竞赛的方式进行。

(内容只取前) <sup>附</sup>

三. 竞赛条件的评选办法。

1. 必须是商社系统内的在职<sup>正式</sup>职工。

2. 竞赛的每个项目取前两名，分别为一、二名获得者，并颁发荣誉证书。

四. 竞赛项目名额分配表。

项目	珠再	心再	美粉	开架计价	板幕	称包茶叶	菊花包子	水饺	捆扎水瓶	毛巾	肉骨
有喷大袖	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	
伙食公司	1	1	1				5	5		5	
百货公司	1	1	1	1	2	1			1		
物真公司	1	1	1	1	2	1			1		
某某公司	1	1	1	1	1	1			1		
粮油公司	1	1	1	2		3			4		
食品公司	1	1	1	1							5
付食品厂	1	1	1	1							
第二食堂	1	1	1	1	1						
第一食堂	1	1	1	1		2			2		
第二食堂	1	1	1				3	3		3	
日杂公司	1	1	1	1							
新华书店	1	1	1	1	1				1		
美发美容	1	1	1								

1460150.924.2 年 月 日  
 2. 这次技术练兵系统完善的时间，定于8月下旬进行。 12



# 山东省聊城市商业局信笺

51

五： 组织.领导：

组长：~~曹文彬~~ 李祥

副组长：~~张~~<sup>杨</sup> ~~局长~~ 王桂芝 吴炳祥

成员： 陈阳芬 李素萍 韩诺青

戚明兰 杨品秋 王进治

办公室主任王桂芝 ~~吴炳祥~~

付书记： 吴炳祥

1992. 7. 17日

~~为时~~ ~~9月中旬~~

13