聊城市商业局文件

[9 3] 聊商工青字第 1 号

★
关于在商业系统职工中开展技术比武的

通 知

各公司、大楼、副食品厂：

为了进一步全面提高商业职工的业务素质和技术水平，增强竞争意识和竞争能力，更好地提高经济效益，经市局领导 子研究决定，在全系统广大职工中，广泛开展技术练兵、技术比武活动。

这次技术比武的项目比较全面。各企业要结合行业特点，积极动员和组织广大职工立足岗位练兵，层层进行选拔，推荐出优秀技术能手参加市局十月下旬组织的**技术比武**。

为确保这次技术练兵、技术比武活动扎扎实实地开展好，各企业要加强领导，精心组织，坚持高标准，严要求，求实效，从而以较高的水平获得较好的名次。

1993年9月15日

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

抄报：市工会 妇联 团委 地区商业局工会

抄送：本局局长、书记、各科室

市商业系统九三年度职工技术比武方案

(一)比赛项目

珠算。点钞。心算。开票计价。称秤包包。拆扎酒瓶。量布
步厅服务。理发。旅店服务。食品卫生法考试等十一个项目。

(二)评比方法和要求。

1.点钞：方法为混合点钞：由5元、1元、5角、1角组成
报总数。

要求：分种类。解捆。扎捆

评分方法：在规定的钞票中。以点的最快。又准者的时间为
标准时间。满分为40分。每超过1秒扣1分。每错一张扣0.5
分。

2.珠算：

要求：3—4级

比赛时间15分钟。30道题。共30分。

评比办法：在规定的时间内用珠算算完30道题。无差错者
为满分。每错一题或少算一题扣1分。

3.心算：共20道题

评分方法：以最快。又正确者为满分50分。每慢最快者的
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。

注：不准在卷子上或者在其他草纸上计算。否则不得分。

4.开票计价

每人开计发票30份(每份三联) 时间为15分
钟。

要求：字迹清楚。计算正确。计算自备算盘。

24
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.量布

量布统一使用米尺

评分办法：操作时间1分钟。速度50分。在规定的时间内量布最多。误差最少者为优胜。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。每多±1厘米。扣2分。超过±10厘米(不含10厘米)不予计分。

6.称包茶叶

每人称包50克4包。100克3包。150克2包。250克2包。500克1包。

要求：分别称包并分成5提。要迅速准确。包装美观牢固并按照每种茶叶的单价。分别算出每提的金额和五提的总额。

评分办法：(1)以最快者为满分30分。每慢5秒扣1分。

(2)造型：包装形状美观。牢固30分。

(3)准确度为40分。每计算错1题扣3分。重量每多少2钱扣1分。

7.捆扎酒瓶

分别以3、5、10个酒瓶为一组。要求每捆一提。造型美观大方。牢固。平整。

评分办法：(1)速度50分。以最快者为满分。每慢最快者1秒扣0.5分。

(2)造型：分三个档次即优秀50分。良好40分。一般30分。

8.旅店服务：主要按客房服务应知部分操作考核。大体分为六个程序：

(1)来兵应接 (2)客房清洁 (3)客房检查 (4)开床整理 (5)为客代办 (6)送客程序。

9. 食品卫生法答题：

以六月份下发的《食品卫生法》考试试题为主要复习内容。

10. 理发：每人各做男女发各1个。

男发：包括理剪、洗、吹。全部工序时间为25分钟（洗头不计时间）满分30分。每超过二分钟扣1分。

理发标准：(1)两眼前后相称（10分）(2)底茬清5分 (3)中茬匀（15分）(4)上茬齐（10分）(5)耳后见线5分 (6)吹风顶部蓬松（5分）(7)周围平伏（5分） (8)发型与年龄、脸型相称美观大方（15分）

达不到以上各标准的酌情扣分。

女发：包括洗头、修剪、卷杠、加热、冷却、折、冲洗梳理整型全部工序。时间为50分钟。（洗头、加热、折杠、冲洗不计时间）每超过3分钟扣1分。

发评分标准

(1)修剪达到轮廓圆润。线条清晰。层次参差长短有序。厚薄适当。两眼相等（15）

(2)卷杠头路干净。整齐。不漏头发左右对称。只数相等倾斜度统一。每股宽窄适当。厚薄适合。后颈发际线排齐（15分）

(3)卷杠排列整齐。平伏。松紧一样（10分）

25
26
(4)加热：温度适当。花紧不伸适(10分)

(5)整型：朴素健康。美观大方。反映时代气息并适合头型。

脸型 and 年龄体态(20)

达不到以上年龄各项标准的酌情扣分。

1.1. 步行服务

(一)步行考核内容

总的要求：服务员仪表仪容、穿着大方(工作时穿工作服)
仪容端庄清洁卫生。姿式端正美观大方。

服务程序及要求：基本掌握来、吃、走3个环节。即迎接环节
步间环节、步后环节。

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“大爷”、“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。

步中环节：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

27

要拿大头。同时在菜肴未上桌之前。应把水、酒先摆上。酒瓶或壶摆在宾客的右前方。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。卧鸭。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、饭依次端上。按照先上酒、菜先凉后热。再饭的顺序端上。

要求端上平稳。汁液不溢。保持原状。走法要步距均匀。快慢适当。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。将旧菜往下拖或挪走。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)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。并说好辞行话。比如“你走好”、“欢迎下次再来”。

(4)整理：挪下步具。擦摸桌椅。迎接好下批顾客。

28

四评分办法

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。

(三) 参赛的条件及评选办法

1. 必须是商业系统内的在岗职工
2. 参赛的每个项目取前2名。分别为一、二等奖获得者。进行表彰奖励。

(四) 参赛项目名额分配表 (见下页)

Table content is extremely faint and illegible. The table appears to be a grid with multiple columns and rows, likely detailing the distribution of competition items across different categories or departments. The text within the table is too light to transcribe accurately.

(四) 参赛项目名额分配表

单 项 目	珠 算	心 算	点 钞	开 票 计 价	食 品 答 案 法 题	量 布	称 茶 叶	捆 扎 酒 瓶	折 纸 胜	旅 店 服 务	理 发
百货大楼	1	1	1	3	2	3	2	2	2		
饮食公司	1	1	1		2				4	6	
工贸公司	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
物资公司	1	1	1	1	1		1	1			
蔬菜公司	1	1	1	1	1	1	1	1			
糖酒茶公司	1	1	1	2	2		3	4			
食品公司	1	1	1	1	2						
副食品厂	1	1	1	1	1						
第二百货公司	1	1	1	1	1	1					
第二副食公司	1	1	1	1	2		2	2			
第二饮食公司	1	1	1		2				3		
日杂公司	1	1	1	1							
新华百货楼	1	1	1	1	1	1		1			
理发美容公司	1	1	1								6
合计	14	14	14	14	18	7	10	12	10	6	6

29
30

附：

技术比武领导小组

组长：陈振远

副组长：张桂英 姚法起

组员：王桂芝 陈丽沙 李素平 韩铭青

戚以兰 王进玲 吴丙锋 王福华

办公室设在工会：王桂芝任办公室主任

一九九三年七月

- 附件:
1. 聊城市~~州~~系统职工技术比武方案
 2. 聊城市系统职工技术比武领导小组成员名单

附 1:

市商电系统九三年技能比武竞赛方案 33

(一) 竞赛项目.

- 球算、算数、心算、开票计价、材料包工、捆扎酒瓶、量布、餐厅服务、~~烹饪~~、理发、旅店服务 ~~再十一个项目~~、~~生活知识考试再十一个项目~~。

(二) 评分方法和要求:

1. 算数:

方法为混合算数。由 5 元、1 元、5 角、1 角组成。报总数。

要求: 分种类、解捆、扎捆。

评分办法: 在规定时间内, 以算的最快, 又准确率的时间为标准时间。满分为 40 分, 每超过 1 秒扣 1 分。每错 1 张扣 0.5 分。

2. 球算:

要求: 3—4 枚。

竞赛时间 15 分钟, 30 道题, 共 30 分。

评分办法：在规定时间内，用珠算完成30道题，无差
错者为满分，每错一道~~或~~少算一道扣1分。

3. 心算：共20道题。

评分方法：以最快，又正确者为满分，50分。
每慢最快者10秒钟扣1分，每错1题扣2分。

以分数最多者为优胜者。

注：不在卷上计算，^在或者^在其完卷后计算
类别，不记分。

4. 开票、计价：

每人开计发票30份（每份三联）^共计60份。时间
为15分钟。

要求：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，字迹和数字不清者酌情扣分。

5. 量布：

量布统一使用米尺。

评分办法：操作时间1分钟。速报30分。在规定的时间内量布最多，误差最少者为优胜。若布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，每多±1厘米，扣2分。超过±10厘米（不含10厘米），不予计分。

6. 称包茶叶。

每人称包50克4包，100克3包，150克2包，250克2包，500克1包。

要求：分别称包，并捆成5提。要迅速，准确，包装美观，牢固。并按照每种茶叶的单价，分别算出每包的金额和五提的总金额。

评分办法：

- ① 时间：以最快者为满分30分，每慢5秒扣1分。
- ② 造型：包装形状美观，牢固 30分。
- ③ 准确度：为40分，每计算错一题扣3分。每多或少2钱扣1分。

7. 捆扎酒瓶:

分别以三、五、十竹酒瓶为一组。要求每捆一提，造型美观大方，牢固，平卷。

评分办法:

①. 速度50分，以最快者为满分，每慢最快者一秒扣0.5分。

②. 造型。分三个档次，即：优秀50分，良好40分，一般30分。

8. 旅店服务:

主要按客房服务应知部分操作考核，大体分为

六个程序:

① 来宾迎接。 ② 客房清洁。 ③ 客房检查。

④ 开水整理。 ⑤ 为客代办。 ⑥ 送客程序。

9. 餐厅服务。

10. 食品卫生法答题:

以六月份下发的《食品卫生法》^{考试试订}为主要~~内容~~复习内容。

11. 理发:

每人各理做男、女发各一个。

理发:

①男发包括理剪、洗、吹。全部工序时间为25分钟。(洗头不计时间)。满分30分。每超过一分钟加一分。

②理发标准:

- ① 两鬓前后相称 (10分)
- ② 底茬清 (15分)
- ③ 中茬匀 (15分)
- ④ 上茬齐 (10分)
- ⑤ 耳后见线 (5分)
- ⑥ 吹风顶部蓬松 (5分)
- ⑦ 周围平伏 (5分)
- ⑧ 发型与脸型、脸型相称美观大方 (15分)

达不到以上标准各标准的扣一分。

⑨女^烫发: 包括洗头、修剪、卷杠、加垫、冷却、析杠、冲洗、梳理各型全部工序。时间为50分钟。(洗头、加垫、析杠、冲洗不计时间) 每超过一分钟加一分。

山东省聊城市商业局信笺

38

烫发符号标准

① 叶剪达到轮廓圆润，线条清晰，层次齐整，发外有序，厚薄适当，两鬓相齐 (15分)

② 卷杠头略干净，整齐，不漏头皮，左右对称，发数相等，倾斜角度统一，发根宽度适当，厚薄适当，后颈发际线相齐 (15分)

③ 卷杠排列整齐，平伏，松紧一致 (10分)

④ 加热：温度适当，发根不伸过头 (10分)

⑤ 发型：朴素整洁，美观大方，反映时代气息并适合脸型、脸型、年龄、职业 (20分)

~~以上~~ 达不到以上各项标准的酌情扣分 接11岁

六、竞赛的条件及评选办法

1. 必须是商业系统内的在岗职工

2. 竞赛的每项取前两名，分别为一、二名获得者

进行表彰奖励

〈四〉共编项目名数与概数

项目 单位	珠算	心算	英制	开票 计价	铝铸 卷数	易布	铝 茶叶	捆扎 酒瓶	长尺 服务	旅行 服务	理发
百货大楼	1	1	1	3	2	3	2	2	2		
饮食公司	1	1	1		2				4	6	
工业公司	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
物资公司	1	1	1	1	1		1	1			
茶业公司	1	1	1	1	1	1	1	1			
糖酒茶公司	1	1	1	2	2		3	4			
食品公司	1	1	1	1	2						
副食品厂	1	1	1	1	1						
第二百货	1	1	1	1	1	1					
第二饮食	1	1	1	1	2		2	2			
第二饮食	1	1	1		2				3		
日杂公司	1	1	1	1							
新华书店	1	1	1	1	1	1		1			
美发美容公司	1	1	1								
合计	14	14	14	14	18	7	10	12	10	6	6

附2:

技术比武领导小组

组长: 陈振远

付组长: 张桂英 姚法超

组员: 王桂英 陈丽荷 李素萍

鞠瑞青 戚以兰 王忠旺

吴炳举 王福华

办公室设在: 王桂英任办公室主任