

# 中共聊城市商业局委员会文件

聊商发(97)第10号



## 关于在商业系统广泛开展 “行风万人评”活动的实施意见

为了贯彻地、市文明委关于在我市城区开展“行风万人评”活动的实施意见，切实把这项活动在我系统扎实有效地开展起来，从全面提高国合商业的信誉入手，转变服务态度，提高服务质量，着力解决工作中存在的“冷、硬、顶”现象，杜绝假、冒、伪、劣商品进店，进一步提高经济效益和社会效益。为我市改革开放和经济建设创造良好的社会环境。根据上级的文件精神，结合我们的实际，经局党委研究决定，在全系统广泛开展“行风万人评”活动，时间为：97年8月至98年3月。现提出如

下实施意见：

### 一、指导思想

这次“行风万人评”活动，是以党的十四届六中全会精神为指导，以服务人民，奉献社会为宗旨；以加强职业道德建设，纠正行业不正之风为重点；规范行业行为，树立行业新风。大力倡导爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的职业道德。着力提高广大干部职工的思想道德素质，以全心全意为人民服务的实际行动，发挥“窗口”行业的优势，树立起崭新的行业形象。为创造优美环境、建立优良秩序，实现优质服务，促进我市两个文明建设的协调发展做出积极的贡献。

### 二、参评范围

根据上级的文件精神，结合本系统的实际，将这次“行风万人评”活动的参评范围确定为：市局所属各企业。各企业的所属门店都要参加这次“行风万人评”活动。

### 三、评议内容

这次“行风万人评”的活动内容，主要是以消费者满意不满意，高兴不高兴，答应不答应为主要标准，重点评议行业的职业道德建设，行风建设等。具体有以下五条：

1、加强职业道德教育，提高职工队伍的整体素质。各企业都要结合自身的行业特点，对干部职工进行职业责任、职业道德、职业纪律的教育培训，明确本行业应具备的道德观念，并建立起强有力的监督约束奖惩机制，将规范落实到每个行业，每个岗位和每个职工，切实达到内强素质，外塑形象的目的。

2、加强服务质量管理，搞好优质服务。各企业要进一步增强对服务工作的认识，积极开展优质服务活动，普遍推行文明用语，着力解决工作中存在的“冷、硬、顶”现象，增强营业员的公德意识，告别不文明行为，大力推广使用普通话，禁用服务忌语，努力创造文明礼貌的店内环境。

3、强化商品质量管理，切实维护广大消费者利益。“以质量求生存，以效益求发展”是国合商业企业的一贯宗旨。市局要求：在进货中，各门店要坚持查看“三证”（即：生产许可证、合格证、准销证）制度，做到缺一不可。同时要严格把好三关，坚决杜绝假冒伪劣商品进店，绝不能出售“三无”商品，实行严格进货销售责任制，确保商业信誉。

4、搞好店容店貌，创造一流的橱窗货架购物

环境。各企业要以此项活动为契机，搞好橱窗规划、布局，做到商品摆放规范、艺术雅观，卫生设施要“三无三净”，使店容店貌焕然一新，以创造一流的购物环境，推动“行风万人评”活动的顺利开展。

5、制定和推出承诺内容，塑造良好的企业形象。各企业都要结合自身行业特点，对商品质量，服务质量。店容店貌等向社会予以承诺，并在醒目的地方向社会公布，让消费者监督。切实做到言行一致，一诺千金，取信于民。

#### 四、方法步骤

这次“行风万人评”活动分三个阶段进行。

##### 1、宣传发动阶段

市局召开“行风万人评”动员会，印发市局《关于在商业系统开展“行风万人评”活动的实施意见》。各企业根据自己的行业特点通过聘请社会监督员，召开群众座谈会和调查问卷等多种形式，进行层层动员，使干部职工明确参与行评活动的意义和目的，根据存在的薄弱环节和问题，制定出加强职业道德建设和行风建设的实施方案。并结合实际，悬挂条幅标语（即条幅统一按白布红字制作，并在条幅的左侧印有商业集团总公司徽标，徽标下

诺内容(公布监督电话),充分调动广大干部群众参与“行评”活动的积极性。

## 2、组织实施阶段

一是加强检查监督。根据各参评企业和行业特点,有计划、有目的的进行检查监督。①8月8日—9月10日市局行风办组织检查各企业挂标、承诺及准备情况,其间结合行评特点检查仲秋节供应情况。②12月份前总结“仲秋、国庆”双节的活动情况,布署“元旦、春节”的准备工作。③98年4月份进行总结评比,要以“元旦、春节”两大节日为重点,把“行评”活动推向高潮,并做好表彰。二是搞好情况调度。对开展行评活动的情况,行评领导小组办公室要及时召开情况分析会、调度会、交流会等,加强组织协调,肯定成绩,找出问题,强化措施,督促落实,指导活动,健康发展,并以简报形式及时向全系统通报活动的进展。三是实行行风问题督办制度,凡是消费者、旅客反映的问题,建立督办通知书制度,督促有关企业及时作出处理。对顾客、旅客反映的问题做到件件有着落,事事有回音,并将处理结果上报行评办公室,行评领导小组办公室设立投诉监督电话(8225879)。四是发挥

各企业的作用。各企业要求采取各种手段，认真搞好各单位的行评活动，加强基层单位的职业道德和行风建设，把问题解决在基层。各企业可采取自查、互查、重点检查等方法，把行评活动搞深、搞细、搞实。五是强化舆论宣传。制定宣传、报道计划，加大宣传力度，及时报道活动进度和活动中涌现出的先进企业、单位和个人，弘扬正气，抨击歪风，引导行评活动的顺利进行。

#### 五、组织领导

为把这次活动在我系统扎实有效地开展起来。并不断向纵深发展，各企业必须予以高度重视，切实加强对此项活动的领导。市局成立“行风万人评”活动领导小组。并下设办公室负责日常工作。办公地点设在全市政工科。各企业都要成立相应的组织，加强对“行评”活动的组织、协调、督导、检查。各参评单位要有一名负责同志靠上抓这项工作，并明确一名联络员。各企业工青妇组织要密切配合，结合自己的工作，积极参与，把这次“行评”活动扎实有效地开展下去，以实际行动迎接十五大的召开。

一九九七年八月八日

附：市商业系统“行风万人评”领导小组成员  
名 单

组 长：李正文  
付组长：赵仁秋  
成 员：吴丙锋 张宣建 杨昌森  
王桂芝 孙九洲 吴建国

下设办公室：主 任：吴丙锋  
付主任：张宣建  
成 员：孙九洲  
吴建国

---

抄报：市委、人大、政府、政协、市文明委、宣传  
部财委、地区文明委

抄送：本局局长、书记、各科室、各直属企业

---

李书记 4011 26  
8.27

## 聊城市商业局拟稿封面

文 别	意见	承 办 部 门	政工科
拟 稿	张宝建 吴万锋 孙州	核 稿	赵书记
核 对		打 印	
内 容 提 要	关于在行社系统开展“行风整顿”活动的意见		
批 示 意 见	1月意见打印 李书记		

聊城市商业局 (97) 商 字第 号

主送:

机密程度

抄报: 市委、市政府、政协、李书记、孙书记、孙主任

抄送: 本局各书记、各科室、各直属企业

(共印 40 份)

本件 页 聊城市商业局办公室 年 月 日 印发



# 山东省聊城市商业局信笺

中共聊城市商业局委员会文件

聊商发(97)第10号

## 关于在全市系统广泛开展“行风万人评”活动 的实施意见

为了贯彻地、市文明委关于在我市城区开展“行风万人评”活动的实施意见，切实把这项活动在我系统扎实有效地开展起来，从全面提高国合商业的信誉入手，转变服务态度，提高服务质量，着力解决工作中存在的“冷、硬、顶”现象，杜绝做、冒、伪劣商品进店，进一步提高经济效益和社会效益。为城市改革开放和经济建设创造良好的社会环境。根据上级的文件精神，结合我们的实际，经局党委研究，决定在全市系统广泛开展“行风万人评”活动。现提出如下实施意见：

# 山东省聊城市商业局信笺

## 一. 指导思想

这次“行风万人评”活动，是以党的十四届六中全会  
精神为指导，以服务人民、奉献社会为宗旨，以加  
强职业道德建设，纠正行业不正之风为重点，规  
范行业行为，树立行业新风，大力倡导爱岗敬  
业，诚实守信、办事公道、服务<sup>群众</sup>、奉献社会  
的职业道德，着力提高<sup>干部职工</sup>~~行业整体~~的思想道德素质，  
~~进~~以全心全意为人民服务的实际行  
动，发挥“窗口”行业的优势，树立起崭新的行业  
形象。为创造优美环境，建立优良秩序，实现优  
质服务，促进我市两个文明建设的协调发展做出  
积极的贡献。

## 二. 参评范围

根据上级的文件精神，结合本系统的实际，将  
这次“行风万人评”活动的参评范围确定为：市局所

# 山东省聊城市商业局信笺

所属各企业。各企业的所属门店都要参加这次“约  
风万人评”活动。

## 三. 评议内容

这次“约风万人评”的活动内容，设是以群众满意  
不满意，高兴不高兴，答应不答应为评价标准，重点  
评议行业的职业道德建设，行风建设等。具体评向  
有以下<sup>五</sup>条

1. 加强职业道德教育，提高职工队伍的整体  
素质。各企业都要结合自身行业特点，对干部  
职工进行职业责任、职业道德、职业纪律的教育  
培训，明确在行业应具备的道德观念。并建立起  
强有力的监督约束奖惩机制，将规范落实到每  
个行业、每个岗位和每个职工，切实做到内强素质，  
外~~树~~<sup>塑</sup>形象的目的。

2. 加强服务质量管理，搞好优质服务。

# 山东省聊城市商业局信笺

各企业要进一步加强对服务工作的认识，积极开展优质服务活动，普遍推行文明用语，着力解决工作中存在的“冷、硬、顶”现象，增强营业员公德意识，告别不文明行为，大力推广使用普通话，禁用服务忌语，努力创造文明礼貌的店内环境。

3. 强化商品<sup>质量</sup>管理，切实维护广大消费者利益。

“以质量求生存，以信誉求发展”是国合商业的一贯宗旨。市局要求，在进货中，各门店要坚持查看“三证”（即：经营许可证、合格证、准销证）制度，做到确一不可。同时要严把把好三关，坚决杜绝假冒伪劣商品进店，绝不能出售“三无”商品，实行严格进货站责任制，确保商业信誉。

4. 搞好店容店貌，创造一流的购物环境，各企业要抓住此项活动的有利契机，力求以

# 山东省聊城市商业局信笺

生管理<sup>工作</sup>为突破口，大力开展环境卫生治理活动，使市容店貌焕然一新，创造一流的购物环境，以此推动“行风万人评”活动的顺利开展。

5. 制定和推出新诺内容，塑造良好的企业形象。

各企业都要结合自<sup>行</sup>身实际，对商品质量、服务态度、店容店貌均向社会予以新诺，并比西邻同的地方向社会公开，让消费者监督。切实做到言必一敬，取<sup>于</sup>信民，一诺千金。

四、社会好形象。

(转下页)

# 山东省聊城市商业局信笺

## 四、方法步骤

这次行评活动分三个阶段进行

1. 宣传发动阶段(时间为8月10日至31日)。市局召开“行评”

动员会, 印发市局《关于在聊城商业系统开展“行风评议”

活动的实施意见》。各企业根据各自的行业特点通过

聘请社会监督员, 召开群众座谈会和调查问卷等多种

形式, 进行层层动员, 使干部职工明确参与行评活动的必

义和目的, 根据存在的薄弱环节和问, 制定出加强职业

道德建设和行风建设的实施方案。并结合实际, 悬挂

条 (即条幅为白布蓝字并挂)  
条幅标语(元) 突出调查社会承诺内容(公布监督电话)

(即条幅条幅一按白布蓝字制作, 在条幅的左侧印有商业集团总公司徽标, 中间标下借款“聊城市商业集团”字样)

元) 调动广大干部职工参与行评活动的积极性。

2. 组织实施阶段(时间从97年9月至98年3月)。

一是加强检查监督。根据各参评企业的行业性质, 有

步骤, 有重点地进行检查监督。①9月~~10日~~<sup>11日</sup>市局行风办

组织检查~~落实情况~~ 各企业行风办记录情况。 ②9月11日—14日结合行评~~活动~~<sup>工作</sup>检查

各企业行风办、承诺及活动情况, 期间

# 山东省聊城市商业局信笺

件种市供应情况。②11月~~25日~~—98年11月25日信行评活动  
 检查双市供应情况。通过~~11月25日~~<sup>11月25日</sup>检查评比，将评比  
 结果以简报形式公布。对零售企业，行评小组召集主要  
 负责同志汇报情况，并组织监督员视察该企业的职业  
 道德和行风建设情况。二是抓好快信调度。对开  
 展行评活动的情况，行评领导小组办公室适时开  
 几次情况分析会、调度会、交流会等，加强相互协调，  
 肯定成绩，找出问题，寻找措施，督促落实，推广活动  
 健康发展，并以简报形式及时向~~系统~~<sup>系统</sup>通报指活动的  
 进展情况。三是实行行风问题督办制度。凡是消  
 费者、旅客反映的问题，行评领导小组办公室设立投  
 诉监督电话（8225879），建立~~督办~~<sup>通知</sup>制度，督促  
 有关企业及时作妥善处理，能够解决的要马上解决，暂时  
 不具备条件解决的，要作连续消费者、旅客满意的答  
 复。凡是群众反映~~的问题~~的问题，有关企业要接待

# 山东省聊城市商业局信笺

问题，分清性质及时进行处理，并将处理结果上报行译办公室。对顾客、旅客反映的问题做到件件有落实，事事有回音。四、发挥各企业的作用。各企业要采取各种手段，认真开展各单位的行译活动，加强基层单位的职业道德和行风建设，把问题的解决在基层。各企业可采取自查、互查、专项检查等方法，把行译活动搞得深、打得细、打实。五是、强化舆论宣传。制定宣传报道计划，加大宣传力度，及时报道活动进度和活动中涌现出的先进企业、单位和个人，弘扬正气，抨击歪风，引导行译活动的顺利进行。

3. 总结评选阶段（时间从98年3月至98年4月）。市局对各企业<sup>行</sup>进行总结评比，各企业<sup>行</sup>运行译总结，报市局行译办，评选先进企业单位和个人进行表彰。

五、组织保障。

为把这次活动<sup>行</sup>办成<sup>行</sup>扎实有效的地<sup>行</sup>，



# 山东省聊城市商业局信笺

并不断向纵深发展，各企业经理的高度重视，  
 切实加强<sup>指导</sup>对台动的领导。市局成立“行风万人评”  
 活动领导小组。并下设办公室负责日常工作。办  
 公地点设在市局政工科。~~（电话252009）~~各企业都成立相  
 应的组织，加强对台动的<sup>“行评”</sup>组织、协调、领导、检查。  
 各企业经理有一名负责同志<sup>以上</sup>抓这项工作，并  
 明确一名联络员。各企业工青妇组织要密切配  
 合，结合自己的工作，积极参与，把<sup>“行评”</sup>“行风  
 万人评”活动扎实有效地开展下去，以实际行动  
 迎接十二大的召开。

一九七九年八月八日

附：

市商业局“行风万人评”领导小组  
 员名单

组长：李正文

# 山东省聊城市商业局信笺

付组长：赵仁秋 ~~姜福平~~

成员：吴雨峰，张克建，杨昌森

王树堂，孙九州，吴建国

下设办公室，主任 吴雨峰

付主任 张克建

成员：孙九州，吴建国

抄报：市委、人大、市政府、市政协 ~~市文联~~ 宣传部、财委 <sup>地区局</sup>

抄送：副局长、书记、各科室、各直属企业