

西安市“三优一满意”活动有成效

本报讯 “三优一满意”（优质服务、优良作风、优美环境；让顾客满意）活动入春在西安市开展以来，广大服务行业的职工紧紧围绕提高服务质量，改进服务态度，努力为广大消费者着想，显示出了崭新的精神风貌。

在这一活动中，市物资回收公司领导积极改变作风，先后组织安排了48部各类车辆，动员

70多名机关干部和门市部职工一起走街串巷，深入工矿企业收购废旧物资。长乐路果品副食商店重视从维护消费者利益入手，不但设立了物价检查员，每天检查计量衡器和价目标签，而且将每个营业员的符号印在商品包装纸上，使“优质服务”落实到人。市油脂公司为了减少群众购油排队问题，他们在延长营业时间的

基础上，主动把集体购油单位安排到晚上，让他们留下盛具，职工下班后再加班给单位打油，有时常常加班到十一二点。“双节”前后，他们曾给85个单位售油30多万斤。另外，他们还为了解决群众买油时带的盛具不够用的困难，专门准备了空油瓶子3200个，受到职工群众的热情称赞。

(引生) ②

领导莫忘微笑的魅力

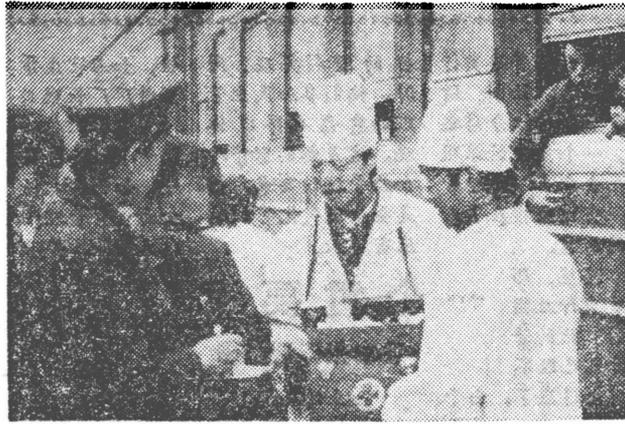
胡玉中

美国某百货公司经理曾说过：“在录用女店员时，小学未毕业却经常微笑的女子，比大学毕业而满面寒霜的女子被录用的机会还要多。因为不露出笑容的人，不能成为商人。”今天我们提倡“微笑服务”，不仅是要把买卖做好，更重要的是要创造一种和谐的人际关系。

其实，微笑的意义与价值不仅只限于商业部门。从行为科学来看，微笑还是一种领导艺术。

美国BML公司多年生产率低下，利润微薄。自从“大个子吉姆”被任命为该公司的经理以后，情况起了急剧性变化。这位经理的诀窍之一是逢人就笑。他大部分时间在工厂里跟工人们招招手，互称姓名，开开心玩，和工人亲密无间。3年一文钱的投资也没花，生产效率却提高了80%。不难看出就在这随随便便的聊天中，感情融洽了，信息交流了，问题暴露了，积极的措施也就提出来了。

因此，我们一些厂矿企业的领导干部，也应从中得到借鉴，不要把“微笑”仅仅看作是售货员的事，或者是别人对自己的事。我们的领导者，不仅要学会科学管理，而且要提高领导艺术。特别是作为一个企业家，别忘记“微笑”的魅力。 ②



他的蜜月在火车头上度过

恐怕谁的新婚蜜月也没有西安机务段火车副司机李家胜的蜜月过得与众不同。他的蜜月是在火车头上度过的，他用一人辛苦，换来了万家团圆。

今年元月底，小李同未婚妻的家里商量结婚日子时，有的亲戚对他俩说：“你们两人在家中都排行最小，要不热热闹闹地办一回，痛痛快快地玩几天，要丢人现眼的。”小李却想，目前铁路春运已到高峰，段里人员非常紧张，我不能为自己的事影响春运。

小李同未婚妻商量结婚日子时，有的亲戚对他俩说：“你们两人在家中都排行最小，要不热热闹闹地办一回，痛痛快快地玩几天，要丢人现眼的。”小李却想，目前铁路春运已到高峰，段里人员非常紧张，我不能为自己的事影响春运。

大事。想到这里，他便风趣地对亲戚们说：“要说那样做是丢人现眼，我就试着丢一回脸”。他和女友商定利用星期天结婚，并约法五章：不声张，不请客，不请假，不叫汽车，不大摆酒席。两人把想法告诉给双方老人后，通情达理的老人爽快地说：“那就由着你们吧！”

小李星期六下班后，同女友一起布置好新房，星期天一大早步行把新娘接到家中，请女方亲戚吃了顿饭，就这样办完了自己的终身大事。第二天，小李登上火车头，担负起紧张繁忙的春运任务，和同志们一道牵引着列车，把万千旅客送到家中，自己却在铁路线上度过了一个有意义的蜜月。(陈安华) ②

对职工进行甲型肝炎预防

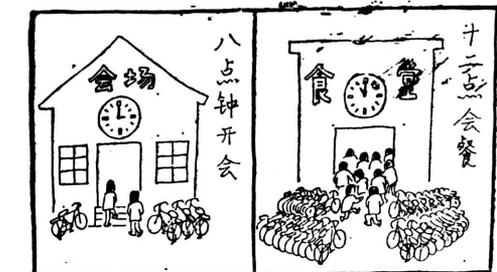
本报讯 今年二月底，当报纸上刊登了上海地区甲型肝炎病毒进入我省消息后，陕西送变电工程公司医务所积极采取措施进行预防。他们除熬中药让职工服用外，还对食堂、托儿所及外地出差归来的职工进行预防。

一是和洛川县邮局协商，在工地设立了邮政代办所，解决了邮件汇兑难。二是开放了交通车，每两天一趟，由工地往返洛川县城，解决了职工进出乘车难；三是与平利县广播电视局联系，安装了“电视有源转发器”，职工有了电视看。由于解决了实际困难，这个段担任的15公里线路全面开工。老河湾技术大桥、许家河隧道两个重点工程进展顺利，为打开秦道段的南大门奠定了基础。(贺家勋) ②

本报讯 推动和促进军需企业开展思想政治工作研究的联合性团体——全军军需企业职工思想政治工作研究会近日在西安成立。西北、西南和山西省两个地区的军需企业职工思想政治工作研究会也同时分别成立。(黄龙先) ②

铁一局一处建筑段工会为群众办实事 职工不再为邮寄乘车看电视发愁

本报讯 铁一局一处建筑段工会根据职工反映中的热点，在党政领导的支持下，解决了邮寄难、乘车难和看电视难的问题，促进了西安至延安铁路建设。



谁说没有时间观念

龚光荣

要流氓砸玻璃 赖小伙可恶

▲3月9日上午，西北国棉五厂细纱车间汽流纺机突然冒出一股浓烟。民兵高新利、张保平见状立即抓起灭火器，不顾安危地跳进风道，将火苗扑灭。(武保)

▲西安汽车配件厂待青孙某，道德品质低劣，多次窜到纺织城西北国棉三厂医院附近，爬到女厕窗户上，偷看妇女大小便。3月3日被医院大夫发现后，他逃跑时竟将医院窗户的3块玻璃砸坏；第二天下午当孙又去看时，被当场抓获。

(马冬学 程世平)

▲2月29日，宝鸡至徐州的292次列车在洛阳启动后，列车员余风在整理下车旅客卧具时，发现枕头下有个钱包，里面装有10万日元和288元外汇券及一本护照。失主是来华旅游的一位日本女学生。车到偃师站，余风立即将钱包交给了车站值班员，托他们送还失主。(宝育)

拾巨款交失主 乘务员堪赞



中国消费者协会将举行纪念活动

本报讯 今年3月15日，中国消费者协会

将和世界各地的消费者组织一起，共同纪念“国际消费者权益日”。

早在1983年，国际消费者联盟组织就确定每年的3月15日为国际消费者权益日。这是基于美国总统约翰·肯尼迪于1962年3月15日，在美国国会发表《关于保护消费者利益的总统

特别咨文》，首次提出消费者的“四项权利”而确定的。这四项权利是：有权获得安全保障；有权获得正确资料；有权自由决定选择；有权提出消费意见。这四项权利逐渐为世界各国消费者组织所公认。

从1983年以来，每年3月15日，世界各地的消费者组织都举行多种多样的庆祝活动。中国消费者协会是去年9

月加入国际消费者联盟组织的。为纪念第六次“国际消费者权益日”，该会决定，将在全国举行国际消费者权益日宣传服务活动。广大消费者将会明确国家有关保护消费者利益的法规，消费者有哪些权利及怎样保护自己的合法权益。一些消费品厂家将现场进行维修服务。并且，消费者协会当场受理消费者投诉。 本报记者 宫玺峰

西航公司绿化成绩斐然

连续十二年获西安市绿化先进单位称号

本报讯 航空部西安航空发动机公司近年来绿化工作成绩显著，已连续12年获西安市绿化工作先进单位称号。

西航公司地处西安市北郊，靠近渭河，风沙很大，春秋两季经常是黄沙遮天。为给职工创造一个舒适优美的工作和生活坏境，该公司在经费紧张的情况下，每年都要拨款2万余元购置树苗花卉，充实绿化队伍。公司成立了专业绿化队，并由一名副经理主管绿化工作。十几年来，全公司已植各种落叶及长青树木近20万株，植草皮近6万平方米，职工人均植树十余棵。

(李亚东)

七名待业青年赴鲁应聘

惠安化工厂为电大毕业生找“婆家” 本报讯 三月初，七名电大毕业的待业青年，应聘到山东省东营市有关企事业单位工作的消息，在东营惠安化工厂传开后，职工们都夸陕西兵器工业职工大学惠安分校为待业青年办了一件好事。近年来，惠安厂在安置待业青年就业方面虽然做了大量工作，但由于厂里没有招工指标，电大毕业的待业青年的就业问题仍得不到解决。分校领导认为，学校不

仅要给学员传授科学文化知识，还应为该学员提供用武之地。从去年下半年开始，学校就注意收集招工、招聘人才的信息。去年十月，从报纸上获得山东省东营市招聘人才的信息后，学校立即派两名教师前去联系。回校后，他们向学生和家长们介绍了招聘单位的情况及应聘后的福利待遇，结果有七名待业的大毕业生愿离陕赴鲁，并得到惠安分校的支持。该校的大专人才跨省向外输送，开辟了高层次人才结构的待业青年就业的新路子。(任世华) ②

全军军需企业职工思想政治工作研究会近日成立

本报讯 推动和促进军需企业开展思想政治工作研究的联合性团体——全军军需企业职工思想政治工作研究会近日在西安成立。西北、西南和山西省两个地区的军需企业职工思想政治工作研究会也同时分别成立。(黄龙先) ②

▲渭河工具厂在“三八”节组织了一次女工书画展览，展出书法、绘画、摄影作品八十多幅。(史俊昌)

▲南郑县总工会最近召开了女工代表与县领导参加的民主对话会。(王远富)

被渭南地区评为先进“职工之家”的蒲城县药材公司工会，坚持开展经常性的文体活动。你看，她们正在举行女工拔河比赛。高起胜 马金林摄

