

许昌市商务局

签发人：郑璐

办理结果：A

对市八届人大二次会议第 240 号建议的答复

杨志华 代表：

您提出的关于“提倡全市服务业向‘胖东来’学习”的建议收悉。现答复如下：

为提升我市商超服务质量和公众满意度，进一步激活消费动能，满足人民美好生活需要，许昌市商务局结合工作实际，积极开展商超服务质量提升行动。

一、制定工作方案。重点支持鼓励全市 3000 平方米以上商超对标学习胖东来，通过实施提升服务标准、加强人才培养、提高产品品质、完善服务设施、加强诚信建设、强化安全生产等 6 项行动，形成一批典型学习标兵企业，带动全市商业服务质量整体提升，服务保障能力明显提高，消费辐射带动能力明显增强，为全市社会经济发展注入新动能。

二、开展观摩培训。许昌市商务局组织全市重点商超企业负责人、各县（市、区）商务主管部门相关业务科室负责同志共计 60 余人到胖东来时代广场、天使城、综合生产基地实地参观学习，召开商超质量提升培训会，宣读《学习“胖东来式服务”的

倡议书》，并以“学习胖东来 做好自己”为主题进行交流分享。

三、进行总结提升。通过开展服务质量提升行动，企业在深入理解胖东来模式的基础上，提出一目标（以胖东来为目标），二理念（自由和爱），三超出（超出消费者期待的服务，超出员工期待的福利待遇，超出社会期待的价值和贡献）。结合自身的实际情况对商品结构、动线布局、设备设施等方面进行调改，树立积极的品牌形象，形成自己独特的经营模式和竞争优势。

下一步，许昌市商务局将全力做好行业指导和服务保障工作，带动全市商超服务质量整体提升，打造许昌服务品牌，提升城市品质。同时，联合行业协会、金融机构和商贸主体等，搭建“4+2+N”活动框架，多措并举开展促销活动，推动全市消费市场持续火热向好。



联系单位及电话：许昌市商务局 2913633

联系人：许昌市商务局流通科 王冰

抄送：市人大选工委（2份），市委市政府督查局（1份），代表所在选区人大、政府（各1份）。