

# ИМЯ ФИРМЫ — «УНИВЕРБЫТ»

## Сфера услуг: культура работы

Многие из тех, кто прочитал в «Правде» письмо о культуре обслуживания, вероятно, обратили внимание на предложение М. Князевой создать в промышленных центрах комплексные приемные пункты службы быта. Такие уже действуют в городе Новокузнецке, имеющем полумиллионное население. А заставила нас пойти на этот шаг сама жизнь.

Недавно Новокузнецк украсило здание Дома быта — одного из крупнейших в Западной Сибири. Здесь разместились цехи и службы специализированных предприятий по пошиву и ремонту одежды, обуви, реставрации холодильников, других аппаратов. Каждый из цехов имеет своего хозяина. И оказалось, дирекция дома — всего лишь комендант здания, сдающий в аренду его этажи. Чем же ей заняться?

Тогда-то и родилась мысль сосредоточить в руках дирекции сбор заказов. И не только в самом Доме быта, а по всему городу. Иными словами — вместо множества приемных пунктов от каждого специализированного предприятия создать новые, комплексные. С помощью горисполкома занялись реконструкцией, расширением помещений некоторых прежних приемных пунктов, добились выделения ряда новых в первых этажах сдаваемых в эксплуатацию домов.

А как рациональней расположить предприятия, определить границы зон их влияния? К сожалению, ученые не могли дать ответа — та-

ких расчетов не оказалось. После всестороннего изучения спроса населения решили, что комплексный приемный пункт может обслужить микрорайон в 15 тысяч жителей, а на окраине — 5 тысяч.

Сейчас в Новокузнецке уже действует шесть таких пунктов. До конца года откроется еще двенадцать. В будущем году их станет не менее сорока.

По решению облисполкома в Новокузнецке создано хозяйственное предприятие «Универбыт». Оно возьмет на себя сбор всех заказов населения.

С момента этих нововведений прошло более полугода. И уже можно подвести первые итоги. Комплексные приемные пункты завоевали признание у населения. И прежде всего тем, что экономят людям нужное для отдыха время. Правда, список услуг пока невелик: химчистка, пошив и ремонт обуви, кожгалантереи, утюжка одежды и еще кое-что. Сейчас налаживается сбор заказов на обновление и изготовление мебели, продажу одежды, обуви, керамических изделий по образцам. Скоро в кооперации с банно-прачечным трестом откроется прием белья в стирку. В планах — оформление заявок на ремонт бытовой техники, теле- и радиоаппаратуры.

Новые приемные пункты помогают повышать качество услуг. Специализированные предприятия службы быта, полностью освободившись от сбора заказов, получают возможность сосредоточить все внимание на совершенствовании технологии производства, строгом соблюдении и сокращении сроков исполнения заказов, на искоренении брака. В то же время «Универбыт» берет на себя функции контроля, защиты интересов клиента. Создание единой службы сбора заказов позволит глубже изучать спрос населения, а следовательно, и расширять диапазон услуг.

И, наконец, в связи с увеличением объемов заказы в комплексных пунктах, как правило, оформляют несколько работников. Появилась возможность ввести две смены. Теперь пункты открыты ежедневно с восьми до двадцати часов.

Казалось бы, надо быстрее распространить новшество в других городах области. Однако оно все еще находится в стадии эксперимента. И это не случайно. Перед нами возникло немало трудностей. Резко возрастают требования к работникам приемных пунктов. Не случайно к должности приемщика сделано существенное дополнение: организатор, если хотите, даже консультант.

Ему надо хорошо разбираться во многих вопросах, иметь общее представление об изделиях, которые проходят через его руки. Именно такими специалистами являются Л. Ермакова, А. Ларионова и другие. Однако квалифицированных работников пока не хватает. Видимо, следует продумать, как их готовить, создать для этого специальную программу.

Выгоды специализации в полной мере раскроются лишь при условии хорошо организованной диспетчерской службы, четкой и оперативной связи «Универбыта» с предприятиями-исполнителями. А тут не обойтись без пополнения парка технологического транспорта, оборудования, автомашин диспетчерской радиосвязью. У нас же пока не только радиий, но и телефонов на многих приемных пунктах нет.

Полезно было бы привлечь к этому делу научно-исследовательские и проектные институты, разработать обоснованные нормативы и схемы размещения комплексных приемных пунктов, создать два-три варианта типовых проектов помещений для них с учетом объема работы и перечня услуг. Думается, пора уже сейчас позаботиться о внедрении автоматизированной системы управления производством.

**Я. ПАНЧИШИН.**

Начальник областного управления бытового обслуживания населения.  
г. Кемерово.