

ИДУТ ПИСЬМА ИЗ БЕРЛИНА

В середине января нынешнего года на страницах «Кузнецкого рабочего» была опубликована корреспонденция «Как сделать сервис образцовым?», в которой директор «Универбыта» Т. С. Фролов рассказывал о зарождении содружества между новокузнецкими бытовиками и их коллегами из ГДР. Идея его возникла во время поездки

Т. С. Фролова в Берлин. Немецкие товарищи ответили на нее письмом, в котором предлагали обменяться опытом работы по обслуживанию населения и, насколько это позволяют обстоятельства, — соревноваться. В коллективе «Универбыта» приняли вызов, и теперь идут сюда письма из Берлина...

Очередное письмо пришло накануне празднования 63-й годовщины Великого Октября. Директор берлинского комбината бытовых услуг Манфельд Хесснер, поздравляя наш коллектив с праздником, сообщил, что они успешно завершают выполнение плана текущего года, что в новом микрорайоне у них введен в эксплуатацию Дом моды на 100 рабочих мест. Но из-за недостатка рабочей силы сроки пошива одежды в городе пока еще велики и составляют 12 недель. В связи с этим М. Хесснер просил сообщить об организации труда и его оплате на нашем предприятии, особенно в швейном ателье. По нашей просьбе тов. Хесснер прислал текст коллективного договора администрации и профсоюзной организации. Ознакомившись с ним, мы нашли отдельные положения, которые представляют для нас определенный интерес.

Так, например, в договоре предусматривается не лишние премии (текущей и годовой) за те или иные нарушения, а повышенный процент материального поощрения за предотвращение отклонений. За работу без жалоб работникам выплачивается 25 процентов премии, за работу без выходных дней (по скользящему графику) — 10 про-

центов. Производственным коллективам, которые в начале года берут на себя повышенные социалистические обязательства и выполняют их, тоже устанавливается повышенный процент премии. В цехах комбината применяются интересные формы трудового воспитания молодежи.

Сейчас мы готовим ответ своим немецким коллегам. С благодарностью сообщим, что внедрили их метод крепления бирок к вещам, сдаваемым в химчистку. И это позволило нашим приемщикам на 15—20 процентов повысить производительность труда при выполнении данной операции. Сообщим также, что в 1980 году нам удалось добиться некоторого повышения культуры обслуживания заказчиков. Сокращены на 10 процентов средние сроки исполнения заказов. Приемщикам и мастерам специализированных предприятий, работающих в салонах бытовых услуг, заказчики записали 240 благодарностей (в 1979 году их было 200). В два раза сократилось количество жалоб. Мы понимаем, что даже если будет единственная критическая запись за год, то и это плохо. Надо, чтобы их не было совсем. В текущем году у нас уже девять салонов работают без жалоб, но

«горячие точки», к сожалению, еще есть. Основная (95 процентов) причина жалоб — по-прежнему срыв сроков исполнения заказов по вине специализированных предприятий.

В своем ответе берлинским бытовикам мы сообщим, что средний срок пошива одежды у нас меньше, чем у них. Так, например, в ателье № 5, что расположено в здании «Универбыта», средний срок изготовления мужского костюма 20—25 дней, а женского платья — 25—30 дней.

В Берлине, как и в Новокузнецке, есть комплексные салоны бытовых услуг. Когда я туда приезжал в 1979 году, их было двенадцать. У нас — уже 28. К сожалению, наши салоны меньше по площади, хуже оборудованы, и мы оказываем ограниченный перечень услуг, хотя он за последние два года удвоился. Очень хотелось бы сообщить немецким друзьям, что и в Новокузнецке появились салоны не хуже того, что мы видели на Яблонькиштрассе в Берлине. Строятся у нас новые салоны в квартале 69—70, в Новоильинском районе, в пос. Зырянновке и другие, но, к сожалению, очень медленно. А ведь в «Основных направлениях экономического и соци-

ального развития СССР на 1981—1985 годы и на период до 1990 года» поставлена задача значительно улучшить бытовое обслуживание населения, увеличить его объем в 1,4—1,5 раза. Без роста материальной базы сделать это невозможно.

Готовясь к ответному визиту немецких бытовиков, мы немало делаем для того, чтобы «Универбыт» стал предприятием образцового обслуживания населения. Разрабатываем стандарт «Оценка качества труда приемщика и материальное стимулирование за повышение культуры обслуживания заказчиков». Мы намерены организовать соревнование среди коллективов наших салонов за право поездки в ГДР для дальнейшего изучения и внедрения передовых методов работы наших коллег.

Соревноваться с сильным соперником, каким являются берлинские бытовики, ответственно и почетно. Мы надеемся, что новокузнецчане, как патриоты своего города, окажут нам в этом всемерное содействие, особенно в повышении культуры обслуживания, которая в немалой степени зависит и от заказчиков.

Т. ФРОЛОВ,
директор «Универбыта».