

Ein kundenfreundlicher Service ist unser Ziel

Daß ich auf dieser Kreisdelegiertenkonferenz sprechen kann, ist für meinen Handwerksbetrieb eine große Anerkennung. Ich bin stolz auf die Ergebnisse der guten Politik unserer marxistisch-leninistischen Partei, stolz darauf, daß ich dieser Partei angehören darf.

Als ich meinen Handwerksbetrieb vor mehr als 10 Jahren gründete, stand ich vor der Frage: Wie willst du nurt Parteiarbeit machen? Und wodurch muß sich dein Betrieb von anderen Handwerksbetrieben unterscheiden? Heute weiß ich die Antwort: Du mußt in jeder Hinsicht Vorbild sein, und du mußt dich im Kampf um die Verwirklichung der Beschlüsse unserer Partei an die Spitze stellen.

Auf der 7. Tagung des ZK wurde auch über die Bedeutung von Dienstleistungen und Reparaturen gesprochen. Dienstleistungen sollen dem Bürger dienen. Das können sie nur, wenn sie kundenfreundlich, ohne Rennerei und lange Wartezeiten und in hoher Qualität ausgeführt werden. Mein Betrieb ist verantwortlich für etwa 20 000 Nachtspeicheröfen. Die meisten davon sind in den Neubauwohnungen in Grünhufe installiert. Notwendig wurde dieser Handwerksbetrieb also erst durch das Wohnungsbauprogramm der Partei. Um mit den Leistungen der Bauarbeiter mithalten, mußten wir unsere Arbeitsproduktivität seit dem IX. Parteitag auf 300 Prozent steigern. In diesem Jahr realisiere ich mit meinen 6 Kollegen Leistungen von mehr als einer Million Mark.

Seitdem wir den Service für die Nachtspeicheröfen in Grünhufe übernommen haben, führen wir alle Reparaturen noch am Tage der Anmeldung aus. Das waren in der vergangenen Heizperiode immerhin 3 200, und mit dem heutigen Tag sind wir schon wieder bei 1 570 Reparaturen angelangt. Jede neue Wohnung in Grünhufe bringt uns nicht nur der Lösung der Wohnungsfrage als soziales Problem ein Stück näher, sondern erhöht auch unsere Verantwortung. Meine Kollegen und ich betrachten unsere tägliche Arbeit als eineiji Beitrag dafür, daß der Bürger sich in Stralsund wohl fühlen kann und die Freude an seiner Neubauwohnung jederzeit erhalten bleibt. Deshalb unterstützen meine Mitarbeiter und ich die Auffassung, daß es nicht nur darum geht, den Umfang der Dienstleistungen und Reparaturen zu steigern, sondern vor allem auch darum, stets einen kundenfreundlichen Service in hoher

Qualität zu gewährleisten und immer ein Ohr für die Probleme der Bürger zu haben.

Was gestern noch als kundenfreundlicher Service galt, reicht nach heutigen Maßstäben nicht mehr aus. Meine Schlußfolgerung aus den Parteiwahlen und mein Beitrag zum 40. Jahrestag der DDR sind, die Reparaturen immer mehr in die arbeitsfreie Zeit zu verlagern. Wir wollen wertvolle Arbeitszeit der Werktätigen einsparen helfen. Seit dem 15. November bieten wir den Bürgern Reparaturtermine von 7.00 bis 20.00 Uhr an und arbeiten im 2-Schicht-Betrieb. Jeder Bürger hat außerdem die Möglichkeit, sonnabends unsere Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Mit dem weiteren Absinken der Temperaturen werden wir auch sonntags arbeiten. Damit werden dann von uns 55 Prozent aller Reparaturen im Spät- bzw. Wochenenddienst ausgeführt. Das war nicht einfach und hat einen großen Umdenkungsprozeß verlangt. Die Familien meiner Kollegen mußten von der Notwendigkeit, am Wochenende zu arbeiten, überzeugt werden. Bei uns herrscht eine gute politische Atmosphäre und ein ebenso gutes Betriebsklima.

Weiterhin hält mein Handwerksbetrieb an der Verpflichtung gegenüber den Bürgern fest, alle anfallenden Reparaturen noch am Tag der Anmeldung auszuführen. Der Bürger kann also die Uhrzeit für die Reparatur weitestgehend selbst bestimmen, wenn er sich zwischen 8.00 und 9.00 Uhr in der Auftragszentrale telefonisch oder persönlich meldet. Und hinter der Tatsache, daß wir seit Bestehen des Betriebes noch keine Eingaben über mangelnde Qualität und Nichteinhaltung von Terminen hatten, verbirgt sich, daß wir uns jeden Tag neu den Wünschen und Problemen der Bürger stellen.

Mitunter stehen auch wir vor Ersatzteilproblemen. Doch darüber zu lamentieren kostet die Zeit, die man benötigt, sie zu lösen. Und wenn die eigenen Möglichkeiten nicht mehr ausreichen, nutzen wir die Unterstützung anderer im Kreis. In enger Zusammenarbeit mit der Wohnparteiorganisation, dem Wohnbezirksausschuß und den Wahlkreisverantwortlichen in Grünhufe finden regelmäßige Kundenforen statt. Dadurch halten wir engen Kontakt zu den Bürgern.

Seit fünf Jahren bin ich Obermeister der Berufsgruppe des Elektrohandwerks der Stadt und des Kreises Stralsund. Da weiß ich, daß es noch großer Anstrengungen bedarf, um ungerechtfertigte Niveauunterschiede bei Dienstleistungen und Reparaturen zu beseitigen. Reserven gibt es zum Beispiel in der Zusammenarbeit mit anderen Partnern. Dazu zähle ich, daß auch die Berufsgruppe des Elektrohandwerks ihre Möglichkeiten zur sozialistischen Gemeinschaftsarbeit im Territorium noch besser nutzt und ihren Beitrag zum „Bauplatz Innenstadt“ leistet. Im Eigenbau von Rationalisierungsmitteln, in der Messe der Meister von morgen bestehen weitere Reserven.