

商业小丛书

第 1 辑

浅说文明经商

中国商业出版社

F71
1021

江南大学图书馆



91435759

编 者 的 话

为了适应商业工作发展的需要，我们打算陆续出版《商业小丛书》，供商业部门基层同志阅读。

《商业小丛书》将分辑编印有关商业基础理论、业务政策、企业管理、经营技术、商品知识等方面的小册子。我们希望《商业小丛书》能够成为商业职工所喜爱的工作顾问和学习、生活的益友。

这一辑《商业小丛书》，选编了一年多来全国各地报纸有关商业的杂文四十五篇，包括市场漫谈、业务小议、商品经营、服务态度等内容，定名为《浅谈文明经商》。选编时，除少数几篇的个别字句有改动外，均按原文收入。

由于缺乏经验，编辑内容是否适合需要，望读者及时提出意见，以便改进。

《商业小丛书》编辑部

一九八〇年六月

0000110

目 录

1. 浅谈文明经商.....新 尚 (5)
2. 不要试用商品.....众 望 (6)
3. 发财要走正道.....林永年 (7)
4. 从开发货票谈起.....苏学生 (9)
5. 提倡“为您服务”.....王 黛 (11)
6. 要“货真价实”.....胡秉宣 (12)
7. “和气生财”.....姚 饶 (13)
8. 商业工作人员的借鉴.....苏 维 (14)
9. “小”字辈小看不得.....胡汉勋 (15)
10. “门脸”.....谷 怀 (17)
11. 以货招人 点头自来.....王金山 (18)
12. 卖肉还是分档好.....石 坚 (19)
13. 要学会做生意.....王 锦 (21)
14. 做活生意与麻烦一点.....林永年 (22)
15. 买银耳引起的感想.....沈利民 (24)
16. 饭店要注意店容店貌.....任国勤 韩跃明 (25)
17. “小字辈”商品作用大.....彭新声 (27)

18. 站柜台的学问多.....博 平 (28)
19. 要讲究点语言艺术.....柴 荆 (30)
20. 接一顾二联系三.....丁福森 (31)
21. 零售店不能为套购开绿灯.....家 梁 (32)
22. 愿心中之“火”越烧越旺.....罗 奋 (33)
23. 小议“挑一挑”.....万 东 (35)
24. 小谈生意经.....孟祥杰 (36)
25. 切莫忘“货真价实”.....田 幽 (37)
26. 生意兴隆财源茂盛小议.....沈 健 (38)
27. 买主与看客.....郑 歆 (39)
28. 一种不足效法的“生意经”.....商 丁 (41)
29. 从钟馗想到的.....秦 商 (43)
30. “拆零”与短秤.....蒋益祥 (44)
31. 变“坐商”为“行商”.....施宇平 (45)
32. 为人民服务就要为具体人服务.....钱 方 (46)
33. 颂“一团火”.....苏学生 (47)
34. 小议商品的多多与少少.....朱典禹 (49)
35. 多问一句话很有必要
.....北京市东城区百货公司宣传科 (50)
36. 营业员的笑.....黄湘源 (51)

37. 议价商品浅谈.....刘双林 丁新民(52)
38. 从吃白切鸡想到薄利多销.....黄 进(54)
39. 买卖要公平.....吴 昊(55)
40. 有感于“特大好消息”.....钟宝森(57)
41. 切莫忽视小生意.....梁绍德 李穆群(58)
42. 谈态度.....樵 夫(60)
43. 提倡“将心比心”.....陈一定 林永年(61)
44. 赞“请顾客品尝”.....郭 华(62)
45. 站柜台与“坐柜台”.....亦 言(63)

浅 谈 文 明 经 商

新 尚

所谓文明经商，就是把人类的精神文明和物质文明体现于商业经营管理的各个环节之中。

文明经商体现着不同历史时代的特点。从我国殷商时代的物物交换，到其后以货币为媒介的商品交换；从宋代的堆垛场（仓库），到现代的机械化仓库；从解放前做买卖的尔虞我诈，到现在的社会主义商业新风，无疑都是商业文明的进化。而这个进化，是受当时社会的精神文明和物质文明程度所制约的。

在社会主义制度下提倡文明经商，应该体现哪些时代特点呢？

第一，要体现社会主义经营思想和商业道德。我们经商的指导思想是：发展经济，保障供给。经商的道德是，主动、热情、耐心、周到，全心全意为人民服务。总之，社会主义商业应是沟通城乡经济的桥梁，联结党和人民的纽带，促进生产大上的后勤。可是，由于林彪、“四人帮”的干扰破坏，有些单位经营管理混乱，不注意店堂卫生、食品卫生，许多商品脱销断档或造成积压；与顾客吵架，“走后门”，以次充好，克斤扣两等等，这些都是与社会主义的商业文明格格不入的。

第二，社会主义商业，不仅要有高度的精神文明，还要有高度的物质文明。但是，目前我国经商活动中的物质文明程度，同国外某些技术先进的国家相比，还有很大差距。比

不要试用商品

众望

最近，我到外县去，在一个供销社的柜台上，看见摆着一台国产十九英寸电视机。我问营业员是不是出售的，得到的回答说：是。但看电视机的外表好象使用过一个时期了。我又问：是好的吗？营业员答：是好的。进来三个多月了。我们每天晚上都看，效果可好啦。

电视机，特别是显像管是有一定使用寿命的。作为国家商业部门，只有经售商品的义务，没有使用未出售商品的权利。就好比一件衣服，你穿旧了再卖给顾客，那合适吗？这样做，实质上就是侵占国家财产，损害顾客利益。这种做法是要不得的。

原载1980年5月19日《长春日报》）

如，我们的商品多是散装运输，仓储搬运大量的靠人拉、肩扛、手搬，而国外已经普及集装箱运输，仓储实现机械化、自动化作业；我们零售商品多是手工操作，而国外已经用自动售货机、电子计算机售货；我们的饭馆主要是手工烹制食品，而国外已发展为工厂化生产主副食品等等。这些差距告诉我们，商业工作者在树立社会主义经营思想和商业道德的同时，还要解放思想，学习应用现代科学技术，使我们的文明经商具有鲜明的时代特点。



（原载1979年10月31日《石家庄日报》）

发财要走正道

林永年

如今，人们做生意，敢于理直气壮地探求生财之道了。这是一件大好事。但是，如何发财，是走正道，还是入歪门，倒也颇值得引起大家的重视。

有极少数工商企业，为了发财，不择手段，什么短斤缺两、以次充好、掺杂弄假诸如此类的事都干了出来。尤其值得注意的是，有的单位竟然擅自提高毛利、哄抬物价，在消费者头上打发财的主意。杭州有这么一个菜场，杭州市二商局对他们进行物价检查时发现，竟是纰漏百出：盆菜肉丝拼盆，按国营牌价每盆为四角四分，他们却卖五角，条肉千张盆菜，本该卖一元三角九分，而他们却卖一元六角二分。被检查的三种七盆盆菜，价格盆盆不准，比牌价高出百分之十三以上，且主料和配料份量不足。这次出其不意的检查，使这个菜场出了一点“洋相”，但也使他们受到了深刻的教育。更有甚者，有家玻璃厂，为了追逐高额利润，竟置党和国家的物价政策于不顾，巧立名目，擅自提高玻璃的出厂价格。单以卖出的一批台板玻璃为例，其出厂价格比国营牌价提高了百分之四十七。“水涨船高”，这种台板玻璃从有的零售部门卖出去时，每平方的零售价格也随之提高，比原来贵一元六角六分。试问，这种直接损害消费者利益的做法，难道也算得是社会主义条件下的生财之道吗？

诚然，做生意发财的门路是很多的，只有用心去找，使之富也不难。然而，我们的业企在广辟财源、探求财路时，务必遵循一个原则——社会主义的原则。我们发财的目的，是为了使社会物质财富不断增长，使人民群众的生活日渐富裕起来。而在资本主义社会，资本家发财的目的，则是为了最大限度地满足自己的私欲。在那里，少数人的发财，是建筑在大多数人的痛苦的基础上的。在我们社会主义国家里，广开财源的过程，也就是为人民谋利益的过程。广开财源和为人民谋利益，二者是紧密地联系在一起的。那些为了发财而混水摸鱼，在份量、规格、质量上要花招，甚至任意涨价，剥夺消费者利益的做法，是资产阶级经营作风的反映，同我们社会主义企业为人民谋利益的宗旨是完全不相容的。如果坚持不改，到头来必将失信于民，自食其果。

我们发财，一不靠剥削，二不靠掠夺，三不靠歪门邪道。靠什么呢？靠持续开展增产节约运动，靠经营管理的改善，靠服务质量的提高，靠薄利多销、把生意做活。杭州湖滨旅馆、环湖旅馆、浙江旅馆等七家旅馆的职工，开动脑筋，集思广益，找到了一个新的经营门路：在供应好住店旅客膳食的同时，利用餐厅，扩大服务范围，每天三餐对外供应饭菜。这一着棋子走得好！它既方便了顾客，又给企业增加了营业收入。七个月来，这七家旅馆仅从这一笔营业收入中就多获得净利五万多元。不言而喻，这样的发财，可谓走上了正道。



（原载1980年2月28日《浙江日报》）

从开发货票谈起

苏学生

我是一个商业工作者，最近听到群众对售货员开发货票的事有一些议论。一是字迹了草。有的售货员开发票时马马虎虎，随心所欲，杜撰“自由体”，结果把汉字写得象外国文，把阿拉伯数字的“1”字写得象“7”字，“5”字写得象“8”字，弄得别人看了哭笑不得。二是错别字多。有的售货员把“菠菜”写成“卜芽”，“筛子”写成“沙子”。这样时间一长，往往就使采购人员和财会人员对不上帐，不知买的到底是什么东西，造成帐目混乱。

发货票是商业活动中的一种书面证明，是会计核算的重要依据。一张发货票，从填写到存档，其间要经过好几道手续，不少人过目。如果发货票内容写得不准确，字迹了草、模糊，不仅影响别人提高工作效率，容易造成工作中的差错，而且给贪污盗窃分子以可乘之机。应当认识到，开发货票时字写得是否清楚，不单是工作质量高低的问题，更重要的是有无群众观点的问题。现在党中央率领我们进行新的长征，各行各业都在争分夺秒地为新时期的总任务而努力奋斗，时间十分宝贵。如果我们的字写得不清楚，让别人花费很多工夫去琢磨、猜测，耽误时间，这难道不是一种浪费吗？

有些青年基础知识差，字写得不好，这是“四人帮”干扰破坏造成的。不少青年在“四人帮”“读书无用论”、“宁要没有文化的劳动者”谬论的影啊下，在学校里没有认真读书，没有很好地练习写字，一些杜撰的“自由体”，使人难以认识的怪字，也应运而生。现在粉碎了“四人帮”，

我们的青年售货员同志，应该响应“提高整个中华民族的科学文化水平”的号召，在各自的岗位上补上这一课，摒弃“自由体”，书写规范字。

要把字写好，首先要有认真负责的精神。在这方面，敬爱的周总理与无产阶级伟大的文艺战士鲁迅，为我们树立了光辉的榜样。周总理在审阅修改文件时，常常是除了内容和文字作了较大的修改外，见到文中有的字笔迹写得不清楚，也要重新描一下；见到有的标点符号点得不清楚，总要重新圈点一下。周总理就是这样为别人再阅读或付印创造良好的条件。这种严细的文风，是我们的楷模。鲁迅一生译著，共写了七百多万字。当我们走进鲁迅纪念馆，会看到鲁迅的一篇篇手稿，字写得是那样清楚、工整、秀丽，始终如一，一丝不苟，这种严谨精神，委实令人敬佩。我们售货员同志，要学习这种文风，改进自己的工作，做到卖货开发票，所列品名、数量、单价、金额和日期准确，字迹清楚。

要把字写好，还要肯下功夫练。写字也要讲究钻研苦练，才能写好。东汉哲学家王充曾说过，“涉浅水者见虾，其颇深者察鱼鳖，尤甚者观蛟龙”。意思是下的功夫越大，成绩就越大。优秀的表演艺术家，总是下功夫吊嗓子、练身段，拳不离手，曲不离口。这样在舞台上表演时，才能扮啥象啥。写字练字也是这个道理，功夫用得越多，字就会写得越好。否则，浅尝辄止，时练时辍，三天打鱼，两天晒网，就难以取得好的成绩。书法知识的大门，对懒汉是关闭着的；而对勤奋好学的人，永远是敞开着的。只要我们长期不懈，滴水可以穿石，“锲而不舍，金石可镂”。练字有了这种精神，还愁发货票上的字写不清，写不好吗？！

（原载1978年11月5日《北京日报》）

提倡「为您服务」

王 黛

元旦节前，在某商店碰到一场顾客与营业员之间的争吵。争吵的原因，以及责任大小，我不想评论，但最后的两句对话，倒很有议论的必要。顾客：“你就是这样为人民服务呀！？”营业员：“你能代表人民吗？我是为人民服务，而不是为你一个人服务的！”这位营业员的话，猛一听似乎“有理”。但是稍加分析，这话就不对了。我们所说的“人民”是一个整体，对营业员来说，人民是由具体的一个一个顾客组成的，如果不为这具体的一个一个顾客服务，为人民服务就是一句空话。

我们应该提倡“为您服务”，把为人民服务具体落实到为每一位顾客服务上。把“为您服务”的牌匾挂在店堂里、柜台上和餐厅、浴池、旅社、理发馆里，改善服务态度，提高服务质量，主动、热情、周到地为每一位顾客服务，使每位顾客一踏进您的商店或服务场所，就象到了家里，感到亲切、温暖。

不仅商业、服务行业要提倡“为您服务”，整个财贸战线，以及交通、邮电、文化等一切与广大人民群众经常打交道的部门，都应来一个“为您服务”活动，把自己的工作做得更好一些。这样，为人民服务，为四化服务，就都落在了实处。

（原载1980年1月13日《陕西日报》）



要“货真价实”

胡秉宣

做生意历来讲“货真价实”，在旧社会的商店里就常常写着“货真价实，童叟无欺”。以唯利是图为本质特征的资本主义商业，当然是不可能真正做到“货真价实”的，但它的特别重视这一宣传却恰好说明，“货真价实”对于吸引顾客，使“生意兴隆”具有十分重要的作用。

“货真价实”，用一般的话来说，所谓“真”，就是数量足，质量好；所谓“实”，就是价质相称，“一分钱一分货”。如果说，在资本主义商业中，“货真价实”只不过是一块招牌而已；那末，在社会主义商业中，公有制的确立则为“货真价实”开辟了广阔的天地，使它完全有可能成为现实。但可惜的是，今天我们的某些商业企业，却不大讲究这个“货真价实”，以致短斤少两者有之，以劣充好者亦有之；变相提价者有之，随意涨价者亦有之；混级混价者有之，弄虚作假者亦有之。货既不“真”，价又不“实”，这就难怪群众要议论纷纷，大有意见，甚至对某些商业单位有所怨尤了。

既是商业，当然要讲利润，要讲“生财”。但是“生财”必须“有道”。因为我们的商业毕竟不同于资本主义商业，社会主义商业的根本任务是为工农业生产服务，为消费者服务，更好地满足人民群众的生活需要。我们决不能因为要讲利润，就可以不问手段如何，可以不顾群众的利益。许

在经商之道里有这么一条，叫“和气生财”。这话对于做好社会主义买卖来说，也是合适的。

前些日子，有两位年轻顾客来到双鸭山日杂一商店观光，本意不打算买东西。可是，由于营业员满腔热情地接待，顾客有来言，她有去语，百问不烦，百问百知，熟练地介绍商品，使这两位顾客深受感动，因而他俩各买一个旅行杯，高兴地走了。

「和气生财」

姚
烧

顾客来到商店就是商店的客人，不论买与不买商品，都要热情地接待，和气、周到地去服务，这是每个售货员的工作责任。这样做，不仅通过商品销售，将党的温暖送到每个顾客心坎上，而且从中可以扩大卖钱额，为国家增加赢利，也给社会主义商业增添了好声誉。“和气生财”是有一定的道理的。

（原载1980年4月28日
《黑龙江日报》）

多单位的实践表明，只要改善服务态度，尽量方便群众，坚持薄利多销，“货真价实”，努力把生意做好、做活，就能既维护群众的利益，满足群众的需要，又为国家创造更多的商业利润，二者完全可以得兼。现在，随着工农业生产的发展，货源愈来愈多，只要我们积极努力，就一定会出现一个真正“市场繁荣，物价稳定”的局面。

（原载1980年2月1日《重庆日报》）

商业工作人员的借鉴

苏维

现在，按劳分配是调动广大职工社会主义积极性的有力措施，这是许多人非常清楚的事实了。从做生意来说，也要等价交换、按质论价，才有利于促进社会主义商业的发展。什么叫等价交换？其中一个重要内容是质价相当，就是付出相当的价格买到相当质量的物品，或者以相当质量的物品换取相当价格的货币。否则，买卖双方就难以说在一起了。可是，我们有些商业工作人员，只知不给够价钱就不卖给你，而不注意这个价钱是否与它的质量相当，更不研究如何改善经营管理、降低成本来减少价钱等问题。这很值得干好干坏、工资照拿的国营企业人员注意。

当然，多数社会主义商业人员，是懂得这个道理的，比如杨家坪各饮食店，他们除了恢复传统品种、搞出经营特色外，还实行专人配菜，专人添饭，专人挑面，保证品种的份量和质量；而不是看“脸嘴”行事，或“内部吃了外部补”。南京一家街道办的小食店——铁管巷水饺店的负责人对此说得最明白莫过了：“做生意就是要赚钱，但要赚得正道；如果赚狠了，顾客就不来了。顾客只是上当一回啊！”（一七九年十一月二十七日《人民日报》二版）当然，在过去副食品缺乏的日子，人们不得不被迫多次上当。有个豆花店把四分一碗的豆花，改售八分一碗，名曰双碗，实际也和过

（下转第16页）



“小”字辈小看不得

胡 汉 勋

旧时的家族里，辈份小者，统称“小”字辈。本文说的不是这个，而是活跃于街头巷尾的小商小贩、小摊小店。

这些“小”字辈，大多属于饮食、服务行业，唯其小，轻车小担，可以大街小巷纵横驰骋；唯其小，可以视大厂大店之不足而补之，满足广大群众多方面的需要；也唯其小，属于民办或个体性质，无须动用国家的招工指标，就可以解决一批待业人员的就业问题。一句话，这样的“小”字辈，作用可小看不得。

远的不说，单说说解放后。记得是五十年代，在大中城市和县、区集镇上，那些“小”字辈们，用自己的双手，把热腾腾、香喷喷的米面啦，馄饨啦，汤丸啦，油货啦，送到人们的嘴边，把各种小修小补，零配零换，送到居民、职工的家门口。上班的工人，年迈的老翁，背书包的学生，漫步街头的过往行人，无须乘车、跑路，更不用求情托人，就可以解决日常生活中经常遇到的许多不便。这些便民利民的老传统，本来是件大好事。可是在“四害”横行时，小生产者成了“全面专政”的对象，“小”字辈自然也不能幸免。一顿倾盆大雨般的“狠批”之后，跟着来的是种种“禁令”。七禁八禁，把市场禁死了，把群众禁苦了，把一些城镇人员的生财之道、衣食之源禁断了。

毫无疑问，作为个体、小集体的小商小贩、小摊小店，

只是国营经济和集体经济的补充，当然不能让他们“喧宾夺主”。但是，这些“小”字辈既是“补充”，就应该让它们充分发挥“补充”的作用。为此，我们就得按照有利生产、方便生活的原则，把他们很好地组织起来，并从布局、质量、价格、经营作风等方面切实加强管理，让他们也能为四化建设“各尽所能”，发光发热。

（原载1980年1月21日《湖南日报》）

（上接第14页）

去一碗差不多，就有这种情况。这就是非“正道”赚钱，许多群众对此极为不满。

现在八种主要副食品提价了，不少食店顺势提价，以为这样就可以达到保证利润的目的。殊不知，涨价由你，买不买由我，以致上门者愈来愈少，生意愈来愈清淡，而开销仍然如故。到后来，不要说赚钱，恐怕还要蚀本呢！奉劝这样的食店，放下架子，学学安徽省六安市的“鸭摊子”（小集体和个体），他们是多么会精打细算呵！而这种精打细算、精心经营的结果，是国营食店卤鸭连头、膀、爪一起卖，要两元一斤，而他们，鸭子主干才一元六角一斤。（详见一九七九年十二月二日《人民日报》一版）现在，有些地方害怕出现这样的“鸭摊子”来竞赛，总想由自己垄断起来。这是保护落后，很不利于社会主义事业发展的。

以上虽是谈的食店问题，它的道理，难道不值得我们一切办社会主义企业的同志深长思之么？

（原载1979年12月18日《重庆日报》）