



提高商業服務質量的途徑



陈金森 著



湖北人民出版社

提高商業服務質量的途徑

陳金淼 著

提高商業服務質量的途徑

陳金森 著

湖北人民出版社出版 (武漢解放大道332號)

武漢市書刊出版業營業許可證新出字第1號

新华书店武汉发行所发行

建新印刷厂印刷

787×1092 $\frac{1}{32}$ 開·2 $\frac{7}{16}$ 印張·55,00字

1957年6月第1版

1957年6月第1次印刷

印數:1-2,500

統一書號:4166.54

定價:(1)0.22元



目 录

一	提高商业服务質量的意义·····	1
二	合理地設置零售商业网·····	6
三	研究人民需要·····	16
四	正确地规划商品的花色品种·····	27
五	規定便利于顧客的营业时间·····	39
六	改善服务态度、文明地为顧客服务·····	50
七	做好广告工作·····	60
八	提高干部的政治和业务水平·····	70

一 提高商业服务质量的意義

商业是国民經济中的一个重要部門，它是联系生产和消費、工业生产和农业生产的紐帶，担負着滿足居民生活需要和一部分生产需要的任务，担負着为国家积累資金的任务，也担負着促进工农业生产发展的任务；它的这些任务对于巩固工农联盟和貫徹民族政策也都有重要意义。

我国发展国民經济的第一个五年計劃現在即将胜利实现。第一个五年計劃規定1957年的社会商品零售总额，比1952年将增长80%左右，同期内国营商业的商品零售額比1952年将增长133.2%，合作社营商业的商品零售額比1952年将增长239.5%。中国共产党第八次全国代表大会“关于发展国民經济的第二个五年計劃（1958年到1962年）的建議”要求繼續改进和調整商业网，进一步扩大商品流通，加强工业品、农产品的采購和供应工作，要使1962年社会商品零售額比1957年計劃增长50%左右。

为了完成与超額完成发展国民經济计划中的发展商业的任务，商业工作人員必須不断地提高商业的服务質量，不仅要完成数量指标，还必须完成質量指标。因为随着国民經济的发展，国内商品日益增多，消費者不仅对商品的花色品种和質量提出更高的要求，而且也对商业的服务質量提出更高的要求。商店的設置要靠近和便利消費者；商店的外觀要裝飾得美丽，售貨現場要布置得整齐清洁；在研究人民需要的基础上，及时地把消費者需要的花色品种出售給他們；商店要規定便于顧客的

營業時間；商品要文明地、迅速地出售給消費者，並為消費者進行各種各樣的服务；商品要陳列得醒目、美觀，商品上要有明顯的標籤，並做好廣告宣傳工作等等，這一切都是商業服務質量的標志。

提高商業服務質量有着很大的意義：

1. 提高商業服務質量能够更好地滿足消費者的需要。幾年以來，國家的工農業生產有了迅速的發展。1956年工業總產值達558億多元，超過第一個五年計劃規定的1957年的水平4%以上。1956年全國糧食的總產量也超過了第一個五年計劃規定的1957年的水平。1962年的工業總產值將會比1957年原計劃增長一倍左右。同期內的農業總產值將會比1957年原計劃增長35%左右。在生產發展的基礎上，人民的物質和文化生活水平也是在逐步地提高。1956年職工的平均工資比1952年提高了33.5%，超過了五年計劃規定的五年內工資增長33%的指標。1957年農民的全部收入可能比1952年增長30%左右。隨着勞動生產率的提高，在第二個五年計劃期內（1958年到1962年），工人和職員的平均工資將可能增加25%到30%，農民的全部收入也將可能有同程度的增長。隨着人民收入的增加，他們的消費能力，他們的需要也在增長。國營商業和合作社營商業必須不斷地提高商業的服務質量，尽可能地設法滿足城鄉人民日益增長的需要，使商業成為提高人民的物質和文化生活水平的重要手段。

由於目前某些消費品生產的發展速度還趕不上人民購買力的增長速度，以致形成了這些商品的供不應求現象。為了保持市場的穩定，保證國家建設計劃的順利進行，並保護全體人民的利益，國家必須分別主要商品生產的不同情況，逐步地推行計劃收購和計劃供應政策，以便有計劃地掌握貨源和組織供應，

合理地在全国各地区間、城市与农村間分配商品。因此，文明地把計劃供应的商品送达到消費者手中就有着非常重要的意义。对尚未实行計劃供应而又是供不应求的商品，商业工作人員要加强人民需要的調查研究工作，在分配和調撥商品上对路、及时，使商品的花色品种符合人民需要，以減輕商品供求不相适应的矛盾，甚至使人感觉不到有这种矛盾。

商店除了使商品能够滿足人民的需要外，还要在出售商品的过程中，給顧客最大限度的方便，文明地为顧客服务，并进行多种多样的补充服务，使顧客感到滿意。这乃是商业滿足人民需要的重要一环。

2. 提高商业服务质量能够促进工农业生产发展。首先，商业机构推銷工农业产品，能够刺激工农业扩大再生产。实现工农业扩大再生产的一个重要条件，就是工农业产品必須被消費。提高商业服务质量可以使工农业产品迅速地被消費，从而縮短了扩大再生产的过程。如果商品有时积压、有时脱銷或此处积压、彼处脱銷，不能与消費者見面，这就既不能滿足消費者需要，也影响工农业扩大再生产的进行。

其次，商业机构通过供应一部分生产資料，促进生产的发展。1955年商业部所屬各专业公司售予生产部門的商品共約60余亿元。这些商品对生产部門的增加生产和提高質量起着很大的作用。同年，供銷合作社系統供应农村的生产資料共約20亿元。这些生产資料对发展农业生产来說，也有着非常重要的意义。

再次，商业机构能根据对人民需要的調查研究，促使工业部門生产适合人民需要的产品，并不断地設計和試制新产品，以实现生产和消費的有計劃的配合。商业机构及时地把居民对商品的花色品种、質量、数量和价格等方面的要求反映給工业

部門，使工業部門按人民需要計劃和組織工業生產。必要時，并可要求工業部門設計和試制新產品，以滿足日益增長的人民需要，同時也刺激了生產發展。

最後，商業機構能通過對商品的驗收，影響工業部門生產質量優良的產品。為了維護消費者的利益和國家的利益，商業機構對商品的質量要進行嚴格的驗收，防止劣質商品滲入商業範圍。商業工作人員在驗收商品時，應以認真負責的精神，按照規定的商品質量規格標準，進行驗收。這樣才能防止工業部門降低產品的質量，並能促使工業部門不斷地提高產品的質量，把工業部門的工作質量提高到新的、更高的水平。

3. 提高商業服務質量能夠擴大商品流通、加速資金周轉、降低費用水平、鞏固商業機構的經濟核算制。由於商業服務質量的提高，商店能及時地出售消費者需要的商品，消費者都願意到有較好服務質量的商店去購買商品，這就為提高營業員的勞動效率和擴大商品流通創造了條件；商品流通的擴大和商品的積壓和脫銷現象的克服，為商店加速資金的周轉創造了條件；勞動效率的提高和資金周轉的加速，又為降低費用水平創造了條件。這一切都使商店能鞏固經濟核算制，為國家的社會主義工業化積累更多的資金。

由此可見，提高商業服務質量乃是發展國營商業和合作社營商業、完成和超額完成商業任務、充分地發揮商業在國民經濟中的作用的條件。

提高商業服務質量不僅是必要的，而且是可能的。

首先，在我國商業中居絕對統治地位的是社會主義性質的商業。這是沒有資本家和投機分子參加的商業，是我國有史以來第一次出現的為人民服務的商業。這種商業的經營目的是保證滿足城鄉人民的需要，這個確定的目的給不斷地提高商業服

务質量提供了广泛的可能性。

其次，广大商业工作人員以国家主人翁的負責态度对待自己的工作，高度地發揮工作上的积极性和創造性，不断地提高劳动效率并改进工作，这也为逐步地提高商业的服务質量提供了极其有利的条件。

最后，学习苏联和其他国家在商业方面的好經驗，并根据我国的具体情况加以采用，这对于提高我国商业的服务質量也有重要帮助。

怎样提高商业服务質量呢？提高商业服务質量的主要途徑是：合理地設置零售商业网，研究人民需要，正确地规划商品的花色品种，規定便利于顧客的营业时间，改善服务态度、文明地为顧客户服务和做好广告工作。这些将在后面分別闡述。

二 合理地設置零售商业网

斯大林同志在他的一篇报告中說：“要使全国經濟生活十分活跃，要刺激工业和农业不断提高自己的产量，那就还要有一个条件，这个条件就是城市和乡村間、全国各地区間、国民經济各部門間的扩展的商品流轉。必須使全国各地布满批发站和大小商店。必須使商品源源不断地从生产場所經過这些批发站、大小商店的孔道流到消費者手中。”●

人民的需要是通过零售商业网得到滿足的，所以合理地設置零售商业网，使它們能够便利人民購貨，就成为提高商业服务質量的一个重要途徑。

在半殖民地半封建的旧中国，零售商业网的发展和分布也充分地表現着半殖民地和半封建性。首先，旧社会的商业网的发展是盲目的，是在竞争与无政府状态下建立起来的。商业网过分地集中在城市里，特别是某些大城市里的商业网，远超过滿足人民需要的必要数目。而在另一方面，农村里的商业网又是非常稀少，农村居民購貨极不便利。

在城市里，商业网又往往是集中在少数地区或街道上，而在大多数地区，特别是劳动人民居住的地区，商业网一般都是很少的。同时在行业方面也是很集中的。例如上海南京路上就有大、中型百貨商店34家。北京西单商場以南就挤着7家棉布

● “斯大林全集”第13卷，人民出版社版，第302頁。

零售店，但是在西四牌樓南北很大的方圓內，却只有一家棉布店。這種現象是極不合理的。

其次，零售商業網的絕大部分都是在經營管理上帶有封建性質（例如家長制、學徒制）的小型商店。它們的資金少、設備簡陋、經營的商品種類不齊全、陋規多、勞動效率低、費用大，就服務質量來說，很少是適合文明經商要求的。另外，在大城市中的極少數新式商店，大都是以經營舶來品為主，是為地主、資產階級和官僚買辦服務的，廣大的勞動人民對這些商品都是不敢問津的。

中華人民共和國成立後，在我國建立了社會主義性質的國營商業和合作社營商業，有計劃地發展了國營和合作社營的商業網。在1955年底國營零售商業網已有71 000個機構，供銷合作社的零售商業網已有183 000個機構。這些商業網在穩定市場物價和保證城鄉供應上起了決定性的作用。

國營商業網和合作社營商業網不僅是在數量上發展，而且在質量上也不斷提高。它們先後設置了很多有新式設備的商店、專業商店和大型百貨商店。這些商店在文明地為顧客服務方面起着示範的作用。

但是，由於在全國各地存在着大量的、畸形分布的資本主義商業和小商販，就為合理地安排零售商業網造成很大的困難。1956年初，國家對資本主義商業和小商販的社會主義改造進入了新的階段，在全面規劃、統籌安排的方針下，對資本主義商業實行了全行業公私合營，對小商販分別實行了公私合營、組織合作商店和組織合作小組等改造辦法，這樣才使我們的國家有可能逐步調整零售商業網，消除過去的不合理現象。中國共產黨在其關於發展國民經濟的第二個五年計劃的建議中，明確地提出了繼續改進和調整商業網的任務。

零售商业网分为固定商业网和流动商业网。

固定商业网包括商店、小鋪、貨攤和貨亭等，其中以商店和小鋪是零售商业网的基础。商店和小鋪有許多优点：首先，商店和小鋪經營的商品种类比較齐全，消費者有广泛挑选的可能性；其次，商店和小鋪有較好的建筑和設備，为商品的陈列、保管、加工以及保證商品的質量創造良好的条件，因而能有較高的服务質量；最后，商店和小鋪的工作人員有較高的劳动效率和較高的經濟活动指标。因此，在研究零售商业网的分布問題时，就应以研究商店和小鋪的分布作为中心环节。但是，商店和小鋪缺乏灵活性和机动性，因而在分布商店和小鋪网的同时，必須用貨攤、貨亭和流动商业网来补充它們的不足。

流动商业网包括貨郎担和車、船商店。貨郎担是低級形式的流动商业网。汽車、火車和輪船商店則是高級形式的流动商业网。如果說固定商业网是消費者去找商业网購買商品的話，流动商业网則是商业网去找消費者。因此，流动商业网對消費者是非常便利的。流动商业网經營的商品大都是日用必需品，在滿足居民需要上起着一定的作用。在全面规划零售商业网时，对流动商业网的分布問題也要作适当的安排，使它們能够充分地發揮作用。

由于居民对商品的需要是多种多样的，因而就需要有經營各种各样商品的商店。概括地說，居民需要的商品基本上可以分为四大类：

1. 食品：粮食、肉、魚、蔬菜、油盐杂货、糖果、糕点、水果、烟、酒、罐头等；
2. 服装与化妆品：棉布、呢絨、綢緞、服装、毛皮、衬衣与內衣、針棉織品、日用化妆品、鞋、帽等；
3. 文化用品：圖書、紙張、文具、办公用品、玩具、乐器、

体育用品、照象器材、无线电器材等；

4. 家庭用品：家俱、瓷器、搪瓷器皿、玻璃器皿、鋼精器皿、山貨、皮件、鐘表、珠宝玉器、藥品、五金、电料、电气用品、建筑材料、煤炭等。

上列的商品分类并不是十分完全的。随着新商品的不断出现，就需要有出售新商品的商店。如把出售各种不同商品的商店正确地结合起来，消費者就能在他們住所的附近买到他們所需要的一切商品。如把出售同一大类里的商品的商店联合或结合起来，例如把出售某些食品的商店組成为联合商店、或是把几个出售不同食品的专业商店配置得互相邻近，消費者在購買时就非常便利。

如按商店經營商品种类的多少来划分，商店可以分为以下四种类型：

1. 雜貨店。雜貨店（或小鋪）一般都是小型商店，它們經營的商品种类相当多，但每种商品里的花色却很少，通常是限于一些日用必需品。雜貨店有出售食品的，出售工业品的，和出售食品与工业品的。最初的商店大都是雜貨店，它們对附近居民購買商品相当便利，但是它們經營的商品的花色品种不齐全，服务質量也比較差。随着商业的发展，雜貨店就逐漸扩展成为其他类型的商店。

2. 联合商店。联合商店經營較少几种商品，但每种里的花色却比較齐全，顧客有較多的挑选机会。有的联合商店是按消費者在商品需要上的联帶性进行联合的。例如肉、魚、蔬菜商店和針棉織品、日用品、化妆品商店。有的联合商店是按顧客的特征进行联合的。例如儿童用品商店、妇女用品商店和男人用品商店。联合商店的規模較大，它兼有雜貨店和专业商店的优点，有較好的服务質量。因此，联合商店将有比較广泛发展

的可能性。

3. 专业商店。专业商店只經營一种商品，例如肉、魚、茶叶、棉布、鞋、圖書或家俱。它所經營的商品虽只一种，但它所經營的同一种商品的各样花色較非专业商店所經營的远为齐全；这就給消費者提供了一个便利条件，使他們有可能从一种商品的繁多花色中选購自己最称心如意的花色，最好地滿足自己的需要。同专业商店的性質相适应，专业商店对顧客服务的方式也要趋向专业化，这就便利营业員熟練地掌握出售技术，文明地为顧客服务，并提高劳动效率。另外，专业商店也能够縝密地研究居民需要，能够积极地影响生产，促使工业部門生产适合人民需要的产品和优良質量的产品。因此，适当地发展专业商店网就成为提高商业服务質量的一个有效方法。

专业商店的发展程度須根据城市商品流轉額的大小来确定。城市商品流轉額愈大，就愈适合設置专业商店。在小城市或大中城市中人口稀少的市区，专业商店的存在条件就比較差。

专业商店須与其他类型的商店密切配合起来，才能便利居民購貨。如果把城市中零售商业网过分地专业化起来，反会造成对消費者不便利的缺点。首先，专业商店一般比杂货店和联合商店距消費者較远，消費者須走較远的道路去購买商品。其次，专业商店中虽备有同一种商品的繁多貨色，但对于需要購买多种商品的消費者也有不便之处。如一个消費者要購买做一顿飯所需要的食品，就不免要走遍好几个商店（肉店、魚店、粮食店、油盐杂货店），就不免要耗費許多時間。最后，如果专业商店的規模很小（如只有一、两个营业員工作現場），也不能充分地發揮专业商店的优点。

4. 百貨商店。百貨商店經營的商品种类既多，花色也比較齐全。百貨商店有大、中、小三种类型。小型百貨商店一般設

置在大城市各区里有商业意义的地点以及小城市里的商业中心。中型百貨商店一般是為大城市全區居民或為中等城市全市居民服務的。至於大型百貨商店只有在大城市中才有設置的條件，它不僅為全市居民服務，而且經常吸引很多外埠顧客和國際友人，成為都市里的一個名勝地點。

百貨商店有許多優點：首先，百貨商店的商品種類齊全，消費者不僅在購買一種商品時有廣泛的挑選機會，而且還可以在一個商店里買到很多種類的商品。其次，百貨商店有最新式的設備，並有各種多樣為顧客服務的方式，例如新式售貨法、送貨、問事處、顧客休息室、物品保管室等，因而能有很好的服務質量。最後，百貨商店的流轉額大，能夠大量地組織進貨，能夠合理地組織工作人員的勞動，可以達到較好的工作質量指標。

但是，百貨商店也還有缺點。因為它只是設在市區的主要街道上或商業中心，所以除了它附近的居民，其他消費者要到那里購貨，就要走較遠的道路，耗費較多的時間，有的還要支付交通的費用。

從以上對各種商店的分析中可以看出：無論是雜貨店、聯合商店、專業商店或百貨商店都各有它的優缺點，在滿足人民需要上各起着一定的作用。在規劃零售商業網時，要把它們有機地配合起來，使它們互相分工合作，共同為滿足人民需要的事業而服務。

在發展和調整零售商業網時，要對現有的商店類型進行調查、研究和分析；哪些類型的商店有較好的服務質量，並能鞏固經濟核算制，就盡量採用和推廣。同時，對那些不適合文明經商條件的類型的商店逐步加以淘汰，最後使所有的零售商業網都有較高的服務質量。

設置零售商业网要合乎以下两个要求：

1. 商店要尽可能地接近消費者，便利居民購買貨物。特別是出售日用必需品的商店必須做到这一点。

2. 商店要能巩固經濟核算制，有获得利潤的条件。在照顧消費者購貨便利的同时，必須使商店有足够的營業額，能够得到利潤。否則，商店是不可能提高服務質量的。

为了达到以上两个要求，就要按人口密度的大小均衡地分布零售商业网。在人口密度較大的地区，分布較多的商店或小鋪；在人口密度較小的地区，分布較少的商店或小鋪。假定每3 000人需要有一个出售肉、魚、蔬菜、油盐雜貨、糖果、糕点和水果的食品商店的話，在約有12 000左右人的市区就可以設置4个这样的商店，把它們分布在最适宜的地点，使商店接近居民。

均衡地分布零售商业网可以克服某些城市或市区商业网过于稠密或过于稀少的缺点。在新建的工矿区或市区，要結合城市規劃的远景建設适合商店使用的建筑，以免新工矿区或市区建成后却无足够的商业場所，居民不得不到較远的地方去購買商品。苏联政府曾規定在新建多层住宅大楼的底层須留作商业場所，以便在住戶迁入时就有商店为他們服务。在新建設的工矿区或市区中，除可以利用住宅的底层外，还可以考虑建設少数的、專門为商店用的建筑，把几个国营公司的商店設置在这样的建筑里。

在规划零售商业网的分布时，要把出售各种商品的各种类型的商店作有机的配合和銜接。在一个居民区要有出售各种商品的商店，使居民能够就近买到日用必需品的基本品种。同时还要把出售在需要上有連帶性的商品的商店，例如食品方面的肉店、魚店和油盐雜貨店配置得銜接起来，以便利居民的購貨。

工业品的綜合性虽然不象食品那样重要，但如把棉布店、針棉織品与日用化妆品商店和鞋店配置得銜接起来，对于消費者自然也是有便利的。

出售同一种商品的有不同类型的商店，例如在工业品杂货店出售毛巾，在联合商店和百貨商店也出售毛巾。在这些类型商店之間也要互相分工又互相結合，共同滿足一个居民区、一个市区或全市居民的需要。一般地說，服务于一个居民区的商业网主要是由杂货店、中小型联合商店和小型专业商店构成的，它們都以供应日用必需品为主。服务于一个市区的商业网主要是由大中型联合商店、中小型专业商店和中小型百貨商店构成的，它們除供应日用必需品外，也供应一些高档商品和居民定期需要的商品。服务于全市居民設置在市商业中心的商业网主要是由大中型联合商店、大中型专业商店和大型百貨商店构成的，它們主要供应居民定期需要的商品和高档商品。

在规划城市零售商业网时，要对城市平面图作詳細的分析。在平面图上不仅要显示出目前的城市情况，还要显示出城市规划的远景。在平面图上注明居民的分布情况、交通情况、車站所在地点、居民的流动方向以及現有零售商业网的分布情况等。

在分析城市平面图时，首先，要规划城市的商业中心。在确定城市商业中心的地点后，就进一步地計劃把出售各种商品、各种类型的商店分布在最合适的地点。其次，要結合市区发展的远景，规划各市区的商业中心。如市区向北发展而把商业中心設在南端时，将来市区建成后，势必形成商业网距居民过远的缺点。最后，对每一个居民区商店的分布也要进行规划，以保証在每一个居民区都有出售各种商品、各种类型的商店。

如发现有的商业网工作量太大、有顧客排队或拥挤現象，就应考虑如何改善劳动組織、提高劳动效率，作为初步的解决