

服务业先进经验介绍

第四辑 沐浴业

上海市福利事业公司编

上海财政经济出版社

服务业先进經驗介紹

第四輯 沐浴业

上海市福利事业公司編

*

上海財政經濟出版社出版

(上海銅興路54号)

上海市書刊出版业登記許可證出091号

中華書局上海印刷厂印刷 新华書店上海發行所發行

*

开本 787×1092 公厘 1/32 印張 1 1/16 字數 19,000

1958年11月第1版 1958年11月第1次印刷

印數 1—1,200

定價：(6) 0.10 元

前 言

沐浴业写書，在过去是很难想象的事。通过整风运动，沐浴业职工的思想解放了，提高了对本行工作的自豪感，認識到在人类生活中，洗澡是每个人不可缺少的生活内容。它能使人的皮肤、毛孔保持清洁，对血液循环和新陈代谢有很大的促进作用，經常洗澡就可以增強身体健康。在工农业日益发展的情况下，洗澡已发展成为劳动保护的内容之一。沐浴业就担负着为人民健康，为生产服务的重大使命。整风后，沐浴业全业人員在党的领导和教育下，进一步明确了为生产、为人民健康服务的观点，在經營管理、服务方式、服务态度、清洁卫生、技术革新等各方面，出现了新的气象。这些新气象是职工在提高觉悟的基础上发揚了大胆革新創造精神的結果。

这本小册子收集整理行业在整风后有关經營管理、服务方式、服务态度、清洁卫生、技术革新等方面的材料。一方面对业内可起交流促进作用，但更重要的是向自己提出問題，諸如要推广淋浴，服务方式要满足各种不同的需要，服务态度还要繼續改进，清洁卫生水平必須提高一大步等等。促使我們鼓足干劲，力争在最短时期內，把沐浴业改造成为有相当高度服务水平和清洁卫生水平的行业。

全心全意为消費者服务，是全业人員的光榮任务。現有的一些成績，仅是一个开端。讓我們在总路綫的灯塔照耀下，繼續努力，不断跃进！

上海市福利事业公司

1958年7月

目 录

一	服务大跃进，企业大革新·····	1
二	跃进中的大德池·····	8
三	一个优秀的服务员·····	13
四	上海第一家淋浴室·····	17
五	为人民服务得更好·····	19
六	大池吸污器·····	23
七	毛巾压榨机·····	25
八	节约经验点滴(三则)·····	27

一 服务大跃进，企业大革新

今年二月改为地方国营的上海沪南浴室，经过几个月的奋战，已经使企业面貌彻底改变。服务质量和企业管理水平大大提高，长期以来的亏本局面已经扭转，工人真正成了企业的主人，共产主义精神大大发扬。这一单位所发生的变化，是整风运动胜利的结果。

沪南浴室从一个烂摊子改为地方国营时曾使许多工人感动得热泪盈眶。在旧社会被人们看不起的“人下人”一跃成为企业的主人，特别是当大家想到解放前，企业属于恶霸资本家占有时所受的压迫和痛苦，更加深深感觉到今天的一切都是来之不易。有些人原来认为行业是“低三下四”和“埋没青春”的想法至此一扫而光，大家都说：“社会主义的光芒照进了我们沪南。”“干浴室这一行也能为社会主义出力。”

伟大的整风运动进一步提高了大家的觉悟，党的建设社会主义的总路线和工农业生产战线上大跃进的巨浪更是时刻冲击着每个人的心。“为什么全国都在大跃进，我们服务业就不能大跃进呢？”这就是全体同志共同考虑的问题。他们不仅珍视社会主义企业主人的荣誉和以此自豪，也有坚决实现总路线的雄心。大家脑子里想的是两件事：一件是企业虽然已

經挂上了地方国营的招牌，可是内部的經營管理还远远沒有跟上，为誰服务的思想不够明确。另一件事是企业长期亏损，別人都在为社会主义建設积累更多的資金，我們却每月伸手向国家要錢，这样的事怎能容忍长此下去呢？要求改变企业經營管理，彻底消灭亏损。党支部研究后，認為同志們提出的两个問題确是企业的關鍵，能解决就能跃进，而問題的中心又在于必需千方百計提高服务質量，把企业改造成为名符其实的社会主义企业。

要跃进，首先要明确方向

同其他浴室一样，沪南浴室在資本家經營时代是为有兩階級服务的。你走进大門就会看到写看逍遥厅、安乐厅橫牌的各种堂口，可是誰在逍遥，誰在安乐？还不是有錢的資本家和游手好閑的人，而整天劳动滿身污泥的劳动人民，却連一个象样的座位也沒有。以劳动人民为主要对象的大众化堂口，人多座位少，所謂高級堂口則是整天“虛座以待”。用具使用也分等級。如毛巾总是高級堂口用新的，中級堂口用旧的，到了大众化堂口已經和揩布差不多了。在旧社会沒錢的人連沐浴也受歧視。但有些职工受了資产階級思想的影响，对这种錯誤的資本主义經營作风，还認為是“天經地义”的事，是“优質优价”。在整风运动中当一部分同志提出要求彻底改革堂口更好的为顾客服务时，二种思想的分歧和矛盾就尖锐起来了。浴室的几个主要干部，經過思想交鋒，認識到这是一个“为誰服务”的方向問題；同时也包含着职工个人利益如何服从整体利

益的問題，因此必須解決。党支部也同意了這一看法，指出：“只有解決了這個問題，才能正確樹立為勞動人民服務的思想，並以此掃除提高服務質量的主要障礙”提出“應該為什麼人服務？”“進行堂口改革好不好？”等主要分歧點組織辯論。

在這場“為誰服務”的辯論中，促進派主張面向大眾，擴大一般堂口，滿足廣大勞動人民的需要；同時適當照顧少數消費水平較高的顧客。抱另一種看法的同志，主要是看錢不看人，顧慮“生意革掉了”“收入減少了”。促進派就列舉了許多有力的事例來說服保守派，季成風說：“低級堂口只有35個座位，每天周轉一百五六十次，營業忙時要坐五、六十人，堂口里的凳子都坐滿了，衣服堆得小山一樣高；有時解放軍一來幾十個人，不要說座位了，連凳子都沒得坐。相反高級堂口呢？48個座位現在每天只為二、三十個顧客服務，冷冷落落。很顯然，這是不符合面向大眾的服務要求的。而且服務員忙閑不均還會造成內部不團結。至於“優質優價”，他說：“我們服務性行業和一般商業不同，他們賣的是商品，我們卻只是為顧客服務，顧客需要的是健康和愉快，勞動人民何嘗不願意進高級堂口？只不過是少幾個錢。過去資本家罵他們是‘下等人’，難道我們還能再歧視他們嗎？”這些道理深深地打動了浴室每個同志的心，原來就心營業下降收入減少的同志也開始轉變了。有些同志還算了一筆帳，他們說：“按照過去的情況來估計今年的營業情況是不對頭的，因為今年整個社會節約風氣已普遍形成，如果改變經營方向，不僅能夠更好地為勞動人民服務，而且能加速座位周轉，增加積累，根本就不会影響個人收入。如果

我們只想到自己，怎么还会有心思去考慮提高服務質量呢？”一場有意義的辯論就這樣完滿地結束了。事後，羣眾說：“這一辯給我們思想開了竅。”“原來這還是為誰服務的观点問題。”

思想通了，干劲也就來了，說干就干，僅僅花了二個晚上的時間，拆的拆，裝的裝，就把等級顯明的五個堂口改成三個堂口，而高級堂口只保留了十個座位。這一改，不僅做到了面向大眾，服務質量也大大提高了。現在花二角錢的代價比過去花三角錢的還要好，低級堂口也都換上了新毛巾。顧客很受感動。他們拿着消毒後的毛巾對服務員說：“今天花一角錢洗澡能搽到這樣清潔衛生的毛巾，過去是想不到的，你們的工作改得真好”。一個在滬南浴室洗澡已十多年的老年工人說：“毛主席的恩情真是說不完，就連普通的浴室也變樣了。”這使得全體同志体会到他們自己的勞動和企業的威信和當前的生產躍進有多么密切的聯繫。這一改還使內部的勞動力大大節省，原來要14個人管理的三個堂口，現在只要9個人就足夠了。忙閑不均的現象完全克服，同志間過去為了拆帳不均而產生的隔閡也徹底解決了，團結大大加強。

隨着這個正確的方向發展下去，大家都自覺地為提高服務質量動了不少腦筋。如大家想到顧客洗一個澡只要二角錢，而擦一個背也要二角錢，很多客人不願這樣做。過去很多顧客不要吃茶也要他泡一壺，茶資一樣照算，既不适合顧客需要又浪費茶葉等等。因此就取消了硬性泡茶的制度，改為免費供應白開水，顧客需要吃茶可以另泡。他們又在大池里放置了絲瓜筋，代賣二分錢一塊的小肥皂，這樣顧客僅僅花二分錢，就

可以把身体洗得干干净净，很受顧客的称赞。他们还增添了許多服务项目，如恢复捶腿、增加洗快衣、临时旅舍、擦皮鞋、代售零物及常用药品、开菜館等等服务项目。在服务态度上他們做到热情誠恳，和藹周到。平时除借閱一些报纸、图书外，夏天还备好凉茶，使顧客一进浴室就能喝到凉茶解渴。夏令季节，他們有空就給老年顧客打扇；替生痱子的顧客扑痱子粉；給生脚癣的顧客塗药水。难怪許多顧客感動的說：“沪南大跃进，处处为我們，回厂搞生产，报你一片心。”为了保障顧客的健康，沪南的同志們特別注意清洁卫生。他們严格贯彻了毛巾內外上下“四分制”，每用一次都經過藥物和蒸气消毒；其他和顧客有接触的用具如茶怀等，也都每用一次后就消毒；蓋身的大毛巾从二星期洗一次改成四天洗一次；大池的浴水經常保持清洁。这样就大大减少了疾病传染的机会，逐步实现着“浴客如亲人，浴室如家庭”的心愿。

人人献計，个个当家

整改中，职工对参加企业管理和取消专职管理人員方面貼了很多大字报，但当时浴室领导对过去那种旧的管理方法还舍不得一下子打破，因此沒有积极解决。在大跃进中，羣众意見越来越多，思想斗争就在领导落后于羣众的情况下展开了。

为了便利自己，沪南浴室过去有一种“买筹收筹”制度，顧客进门首先得买所需的筹子（洗澡的，擦背的等），走时还得向服务员拿一块牌子，不然就不能“过关”。据说这是为了便于核

对，防止差错，其实这是既不相信职工又不信任顾客的一种管人手段。顾客不满意，职工也大有意见，早就要求取消，但浴室领导却表现得很犹豫。大跃进中，职工自发地拆除了碍人的柜台栏杆。可是当负责人回来时，一看栏杆拆除了，口子敞开了，就不同意，觉得这怎么行呢？钞票和筹子也没处放了，偷了怎么办？虽然勉强试行了一天，但他觉得太乱，对自己很不方便。第二天他不声不响地又把栏杆装上了。群众认为没有这样做的必要，他们想：现在人们的共产主义觉悟空前提高，无人售货到处出现，连“大世界”也实行了“无人售票”，我们为什么不能实行呢？在群众批评下，企业负责人经历了一场激烈的思想斗争，又经过党支部的帮助，和职工在一起辩论，买筹制度终于也同意取消了。买筹制度取消后，每天核对的结果，不仅没有差错，顾客多付的钱职工也一併交上。支部对职工又进一步进行务虚，帮助大家提高认识，许多老年工人说：“过去资本家把我们当盗贼，弄错一根筹就说是‘揩油’，今天把钱交给我们自己管了，真是当家做主啦！如果不好好干，就对不起党和毛主席。”

取消买筹制度给管理干部也上了深刻的一课。使他们真正体验到只有依靠群众才能把企业管好，从此有事都少不了和群众商量，结果也总是得到圆满的解决。现在所有职工都把参加企业管理作为自己的责任，各就其长，各尽其能，和管理干部一起分担企业的管理工作，根本消除了干群之间的隔阂。从此沪南浴室也就成了一个无专职管理人员，实行了二参一改的浴室。

今年沪南浴室的职工，还打破了多少年来淡季亏本的“老规矩”，实现了他们“不坐吃社会主义资金，不伸手向国家拿钱”的诺言，做到了月月有盈余，特别是业务最淡的七、八月份，营业额比去年同期还上升了10%。去年七、八月份亏损七百多元，今年七、八月份则上缴利润六百元。职工都满有把握地说：“天下无难事，只怕有心人，只要人人关心企业，个个爱店如家，亏本难免论就一定能打破。”

比干劲，跃进再跃进

虽然企业面貌有了这些改变，但沪南浴室的同志们并不自满。特别是市委发布了“工农商学兵，跃进再跃进”的号召以后，更给大家以莫大的鼓舞，决心要使服务质量能更上一层楼，在经营管理方面放出卫星来。他们提出“顾客需要什么，就服务什么；什么时候需要，就什么时候服务；哪里需要，就到哪里服务；卫生比南洋（医院），环境赶江南（造船厂疗养院）的豪迈口号，立即把营业时间改为从上午六时起到深夜一时止，充分满足三班制工人的要求。他们还打算开设老虎灶、替附近饭馆蒸饭菜，充分利用蒸气，使浴室成为一个多种经营的综合服务点。他们还酝酿如果进一步改革规章制度，即使在旺季也可在现有的32个职工中抽出半数人员去支援工农业生产。

现在，沪南浴室的全体同志，干劲越来越大，信心越来越高，他们决心在党的领导下在再跃进中做出更优异的成绩。

二 跃进中的大德池

到本市大德池浴室洗澡过的人，没有一个不感到满意的。人们称它为“模范浴室”。

翻开顾客意见簿和顾客来信，你就一定会感到惊奇，为什么“双反”以来，短短二个多月内，竟会有1,000多条表扬呢？这些表扬来自工人、农民、干部、居民和学生；有的还来自遥远的外地。这些表扬鼓舞了大德池的每个职工，也教育了沐浴业职工。普陀区沐浴业有个职工参观了大德池以后，兴奋地说：“我们不但可以成为优秀服务员，而且还可以做个宣传员，鼓动前来洗澡的人生产大跃进。”也有不少顾客，学习大德池职工的服务精神，并贯彻到工作中去了。

全心全意为消费者服务

一走进这个浴室，就有一股亲切的感觉：门口有一幅醒目的标语：“招待顾客称心满意是我们的最大光荣”，服务公约也张贴在墙上，接受顾客监督；客人进门服务员就欢迎接待，主动介绍价目，安排座位，帮助脱卸衣服……，走进堂口，到处可以看到服务员与顾客象朋友一样在交谈，不断地送茶水、送毛巾，一直到顾客不要时才停。

对老弱病人和小孩，大德池原来是不大欢迎的，因为容易

发生事故。通过整风，服务员对这些顾客格外热情招待，多方关心照顾。一个高血压病人来信说：“你们帮我脱衣服，给我烘干湿的衬衣，扶我进池、出池，一直照顾到送我出门。只有在共产党和毛主席的领导下，服务业才能有今天这样好的服务态度。”

很多新顾客到大德池去了一次，结果就变了老顾客，第一次进去洗澡就得到了很好的印象。

大众化堂口里的顾客，大都是劳动人民，对这里服务质量的高低，是是否真正面向工农兵的试金石。大德池所以被人称为模范浴室，其主要因素之一，就是大众化堂口招待同样周到。在夏季只要花二元钱，就可在大德池的大众化堂口里洗澡一个月。但服务员照样一次又一次地送毛巾和送凉茶给顾客，客人临走时，服务员仔细地把换下的衣服、多余的肥皂，用纸包好交给顾客。

不仅服务态度认真，大德池职工还千方百计地扩大服务范围，发挥每个人的专长，增加了理发、擦皮鞋、洗快衣、卖香烟、汽水……等业务，顾客便利不少。他们还提出“不问路途远近，消费者要我们到那里，我们就到那里去”的口号，纷纷下厂为工人们擦背、扞脚，有的甚至远至十里路以外的杨树浦去服务。

做人民的保健员

大德池一向重视清洁卫生工作，1957年曾被评为市区二级卫生工作的先进单位。“双反”后，他们向自己提出了更高的

要求，人人立志还要做一个保健員，保証消灭店內疾病傳染。

他們首先抓住了环境卫生，每星期大扫除一次。大扫除时，将能够搬动的凳子等物，都放在大池里煮，玻璃窗、門窗始終保持洁淨，用了卅年的銅痰盂，也擦得閃閃发光。为了彻底消灭蟑螂，每天有二个人值夜班，专責扑灭蟑螂。

用具、工具的清洁消毒工作也做得比較彻底。小毛巾、茶杯每用一次，就放入漂白粉或消毒缸里浸透，然后再用清水洗清。所以，大德池的毛巾比較白淨，即使用破了，看上去还很洁白，揩拭时也不感到气味。杆脚工具每用一次就放入一只盛放酒精棉花的六寸长的方形搪瓷盆內消毒一次。

人人学做多面手

一般浴室都有一定分工，服務員不会擦背，助浴員又較少，业务忙时就发生顧客等擦背的情况，使顧客浪費時間。

双反运动中，职工們向領導表示了要做全能服務員的决心，40岁以下的人都学助浴（即擦背），他們利用业余时间，互教互学，在很短時間內，青壮工服務員都学会了助浴技术；过去一向認為很难掌握的司爐工作，經過努力学习，5个同志也迅速学会了司爐的操作方法，不但学会了烧爐，而且还初步找到了一些節約燃料的窍门；司爐工人、杆脚員也学会了助浴。由于人人都成了多面手，工种間忙閒不均的情况根本改变了。他們的行动口号是：“那里需要，就到那里，那里缺人，支援那里。”一天晚上，有7个顧客同时要擦背，但助浴員只有4个，堂口知道后，馬上有9个服務員搶着下大池去，满足了顧

客的需要。在这家浴室里，互相支援已經成为一种习惯，每个人都关心集体，同志間相处象亲兄弟一样，过去司爐病了没人替，助浴缺人无人做的情况，再也听不到，看不見了。

勤俭办店的好榜样

大德池去年亏损五千八百多元，今年却出现了奇迹，1—5月盈余了二千五百多元。看来数字不大，但是“来之不易”。

为了支援工业建设，节省煤炭，职工們到处寻找代用品。服务员在店堂內碰到經營废品燃料的小业主或职工，就主动打听有没有废品燃料，还組織人力到废品公司購買废料，到碾米厂买糠糠……为了“不烧国家一斤煤”，不管路远天黑，到处奔跑；深夜沒有車輛，职工就自己拉車子去搬，或者用拖、扛的方法运回店里。

大小修理一律自己动手，窗門、凳子、沙发、毛巾等补得又快又好，为企业节约了不少修理費用。不会的他們就虛心到外面去学。在职工們看来，“世界上沒有学不会的东西”。

用品添置更是精打細算，可以不添的坚决不添，如小毛巾，今年到六月底还没有添置过，有的毛巾破了，就洗洗干淨，补一补，再使用一个时期；木拖鞋过去一年要用二百双，今年計劃購買四十双，但到現在为止，一双也沒有买过。

节约在大德池已成为一种风气，为了保証經常持久，他們还訂了制度，如每天抄一次火表；根据顧客多少，有計劃的使用电灯；每天檢查水龙头有否漏水，以及每周檢查一次財產器具等。

通过一系列的措施，費用支出大为降低，今年1—5月营业额虽比去年同期下降8%，但費用率不仅不相对提高，反而比去年同期降低了3%。

整风运动的胜利

你去訪問大德池的任何一个职工，他們都異口同声講“整风好”。的确，大德池的跃进，是整风“整”出来的。伟大的整风运动在大德池开展的时候，一股革命洪流冲击着每个角落。羣众貼出了三千多张大字报，干部狠狠地改掉了三风五气后，对羣众工作中的困难，思想問題，家庭糾紛都积极主动帮助解决，如青工郑富金因患肺病，深夜吐血，企业领导亲自送他往医院，陪同过夜；羣众很受感动。

过去，有些羣众存在严重的自卑思想，認為給顧客擦背、抖脚、揩毛巾、倒茶是“低三下四”。整改阶段，在党支部领导下，进行了“为谁劳动，为谁服务”的辯論。很多羣众用自己亲身体驗証明現在在浴室工作，不仅同样在政治上經濟上翻了身，前途大有可为，也根本不存在什么“低人一等”的事情。徐洪祥講：“刚解放时我劲头还不足，压迫我的那些流氓还在耀武揚威，鎮反把他們搞掉了，我的劲头就大啦！过去，我父亲当浴室工人，跌伤了沒錢医治，就死掉了。我有严重腸病，但現在医疗不要自己花錢，如果在旧社会，我也早死了。我們在政治上也有地位，店里就有一个同志当人民陪审员。”张五义說：“过去做工做到老，不值一根草，服侍人服侍不好，要挨打受罵。現在生活有保障，服务得好一点，顧客表揚，党支部鼓励。