



服务性行业
服务态度的
大革命

工人出版社

PDC

編 者 的 話

經過偉大的整風運動，服務性工作各方面的工作人員（包括商業、郵電、交通、銀行、醫務、文化事業、娛樂場所及城市服務性行業的工作人員），在黨的領導下，思想上都進行了一次大革命，覺悟程度大大提高，明確解決了為誰勞動，為誰服務這個根本問題。服務態度有了根本性的變化，服務質量大大提高，整個面貌真是煥然一新，一種“人為人，我為人”的共產主義風格已在祖國各地形成起來。他們都把自己的心交給了服務的對象，把過去一切只從自己工作方便着想的陳規舊制度，來了個根本性的大革命，變成一切為了服務對象了。服務對象再不像在舊社會那樣是冤家了，他們把一切服務對象都當成自己的親人、朋友。所以，商店、飯館、澡塘、理髮館、洗染店、郵局、書店、藥店等地方，都成了“顧客之家”；火車、電車、汽車、輪船、車站等地方，都成了“乘客之家”；戲院、電影院等地方，都成了“觀眾之家”；公園成了“遊人之家”；旅館成了“旅客之家”；醫院成了“病人之家”……社會風氣完全變了，處處使人感到，在我們社會主義國家里，真是四海都可以為家，無處不像家。這是共產主義覺悟高漲的結果，這是共產主義道德風氣的萌芽，這是高尚的風格，是值得我們歌頌的共產主義的新氣象！

為了傳播各種服務性工作人員中共產主義的先進思想，感人肺腑的先進事跡，值得學習的先進經驗，使這種共產主義風格能夠更加成長壯大，我們編輯了這套小叢書。

总名叫“服务态度的大革命”，将出下列五本：

“商业系統服务态度的大革命”

“服务性行业服务态度的大革命”

“邮电、交通、銀行服务态度的大革命”

“医务工作者服务态度的大革命”

“文化事业、娱乐場所服务态度的大革命”

这些書，对同行來說，可从中学習先进經驗，交流服务工作中成功的做法；对这套書所包括的各行业來說，也可以互相啓發，互相促进；对学生、青年工人和一般讀者來說，这些新社会里的新人新事，可作为培养我們崇高的道德品質的思想修养讀物。

有关服务性工作的范围很广，我們掌握的材料远未能包括所有有关的工作。每一类工作中所介紹的，虽說都是当地的或者全国的先进生产者和紅旗單位，但并不都是全国最好的，只能說是我們从各类工作中选出的代表。我們相信，在全民大跃进中，一定很快就会有更多的服务性工作者和服务性工作單位，突破我們这套書中所歌頌的事迹！

編 者

1958年9月

目 录

編者的話

- 一个被称为“旅客之家”的小型客店…… 中共北京市委
財貿部工作组 1
- 一个深受群众欢迎的大車店 …… 河北滄县辛庄
公私合营大車飯店 5
- 一个依靠群众力量、热心为群众服务的
粮食供应站…… 中共辽宁省委財政貿易工作部 9
- 天津包子鋪的一位优秀服务員…… 中国商业工会
天津市委員会 18
- 讓顧客洗好澡…… 天津和平区長江浴館
模 范 服 务 員 国鸿順 26
- 一个把人打扮漂亮,叫人心里愉快的
理髮館 …… 梁志敏 37
- 北戴河黎明照像館做到顧客滿意了 …… 秦皇島市商业局 41
- 普兰德洗染店变了样 …… 巩 一 45
- 三百年的老国藥店——“同仁堂”的变迁 …… 尹梅芝 50

一个被称为“旅客之家”的小型客店

中共北京市委財貿部工作组

凡是到三元客店住过的旅客，都有到了亲友家的感觉。

当旅客走进三元客店的时候，服务员立刻热情、亲切的迎上去：“您来了！”马上接过旅客的包裹，讓到房間，随即把洗臉水、茶水送到客人面前。旅客住下后还代买车票和戏票，介绍名胜古迹和电车、汽车线路，以及代办一切能够办到的事情……等等，已经成为他们日常工作的常规了。旅客有什么其他的事情，他们也都主动热情地帮助办理。例如，有位旅客刚离店要搭火车去青岛，邮局送来了加急电报。服务员便赶到车站，原来是叫他别去青岛，赶快回沈阳，因而使这位旅客没有耽误工作。又如，有位六十多岁的旅客，住店后生了病。服务员不仅为他倒屎倒尿，煎汤熬药，每天去医院还捎上捎下，一连两个月，直到旅客病好，始终如一。又如，有位吉林的职工家属，住店时出街买东西走失了一个小孩，急得没法。服务员就出去为她到处联系，终于把小孩找回来了。店里还买了两辆自行车租给旅客，使旅客节省了交通费，节省了办事的时间。

服务员亲切而又热情的服务态度，感动了每一位住店的旅客。一位从天津来的旅客临行时在意見簿上写了这么一段话：“我今来京公干，宿于三元客店，房屋整洁不杂乱，尤其住在后院。招待态度良好，沏茶倒水洗臉，衷心感谢服务员，建議表揚一番。虽然小住几日，日期可說很短，人已

离去心犹恋，再来仍住此店。”三元店仅在三月份上半月就得了三十七件表揚、外地来的感謝信三件，如今已成为許多来京旅客所向往的“旅客之家”了。

三元客店是个小型客店，開設在天桥附近赵錐子胡同。門臉又小又矮，客房又低又窄，設備也較簡陋。有客房三十四間(三个小院)，可住八十余人。現有从业人員五人(私方三人，职工二人，中心店經理兼这个店的公方代表不算在編制之內)，这个店的从业人員有一个共同特点，就是年紀都比較大(六十七岁的一人，五十五岁的二人，四十七岁的一人，三十九岁的一人)，而且都参加实际劳动。

过去这个店，在服务态度和衛生工作上一向是个比較先进的單位，自1953年以来連續被評为区和市的衛生模范。

整風以前，因为政治思想工作比較薄弱，从企业領導到职工都存在一种驕傲自滿情緒。当整風和反浪費运动开始时，公司确定在三元店試点，企业从业人員都有抵触情緒。私方經理何文彬說：“我們这里哪一点不好？为什么在我們这里搞重点，是不是要把三元客店的模范称号摘掉？”有的职工思想也搞不通，認為：“三元客店搞得这么好，倒成了重点檢查戶，真有点委屈！”經過反复交代意圖，打通了思想，批判了驕傲自滿情緒，揭發了企业浪費現象，提高了覺悟。

正当这时，市工会組織商业系統先进單位和先进工作者去煤矿參觀，公方代表袁心安和先进工作者六十七岁的老职工曹东才參觀煤矿和天桥百貨商場后，受到了很大教育，回来后向从业人員傳達了矿工的艰苦工作条件和天桥百貨商場的革命干劲。随着，天桥百貨商場的革命倡議發表了，企业領導上紧紧抓住了这个大跃进之声的有利时机，号召从业人員學習“天桥”。当时有的人反映：“人家是卖百貨

的，我們是旅店業，工作性質不同，有什麼可學的？”發現這種思想情況後，就組織從業人員去“天橋”參觀，回來後進行了座談。曹東才說：“看到售貨員那麼熱情的服務態度，不買點東西，真有點不好意思。”大家還批判了認為本單位的服務態度已經不錯了的自滿情緒。領導上抓住這點，又進一步地進行引導，提出“天橋百貨商場的服務態度為什麼那麼好？”讓大家進一步討論，經過討論，使大家明確了天橋百貨商場的服務態度之所以好，是因為人家為誰服務的思想明確。聯系到旅店業也是如此，認識到只要好好招待旅客，使他們在工作、生活上愉快，就是為人民服務，為社會主義服務。大家情緒很高，表示一定向“天橋”學習。

思想基礎有了，干劲起來了，但如何根據旅店業的特點，改善服務態度和提高服務質量，還缺乏明確的奮鬥目標。領導上又把這個問題交給群眾去討論。大家在討論中，總結了過去服務上的優缺點，制定了六項服務公約。例如，客人住宿後，要做到四問：一問冷問熱，二問飢渴，三問有無代辦事項，四問還要何物；三送：一送臉水；二送洗腳水，三送漱口水及茶水（並將茶水斟入茶杯遞給客人）；三代：一代客人買東西（車票、電影票、郵票、煙、茶等），二代辦洗衣等，三代辦一切可能辦到的事情。他們還學習了“天橋”的首創精神，打破了旅客進店先登記店簿和一天一收款的不便利旅客的陳規舊套。改用到房間與客人談家常的方式登記店簿。客人離店時，不等客人出屋，服務員就主動地代客人辦妥一切事項。

天橋百貨商場的革命倡議之一是把多余的人員精簡下來去支援農業生產。根據“天橋”的倡議，企業領導又組織從業人員對本企業的人員是否也有浪費進行了討論。如果人

多了，又應該減多少？開始時，大家都認為本店的人員沒有浪費，三個院子的招待工作，原有的人還倒不開，減少了人員之後，更弄不“轉”了。但經過醞釀、討論和試驗的結果，一致決定從九個從業人員減為五人，即減少44%。

在節省開支方面，大家也提出了一些辦法。私方人員黃玉淑（女），她除了參加打掃衛生工作以外，把全店一百三十床棉被、八十七條褥子、一百三十三條大小床單全都包下來，及時拆洗（別的服務員也幫助一些）。大家還提出保證一年內不買茶具、痰盂。房屋修繕、粉刷、裱糊一律由自己搞。計劃全年僅零星開支一項就比1957年降低51.6%。

人員減少了，工作量增加了，要鞏固衛生模範的稱號，就必須改變工作方法和有計劃的進行工作。以往是集中上午搞衛生，下午坐櫃房，現在是客人走後立即打掃房間。對於茶具、臉盆及客房部分凳子，在客人休息前，集中在一起，由值夜班的服務員進行消毒，洗刷。在不妨礙客人休息的地方，如院內環境衛生和燈泡、窗台、過道等都打掃乾淨，減少了早班服務員的工作量。因此做到了三潔、三淨、六面光，保持了衛生工作經常化。

現在，三元客店已成為北京市旅店業的先進旗幟，在全市評比躍進大會上市人民委員會獎給大紅旗一面。許多單位都在紛紛向三元客店學習，三元店本身也在繼續躍進中。

一个深受群众欢迎的大車店

河北滄县辛庄公私合营大車飯店

滄县辛庄是滄(县)、黄(驊)公路上的站点,1956年二月社会主义改造高潮中,由五戶汉民五戶回民組成了辛庄合营飯店。合营后,由于当地党政及供銷社对该店加强了领导,店員的社会主义思想觉悟大大提高,树立了以店为家的思想。跃进以来更鼓起了革命干劲,改变了官字号的經營作风,提高了服务质量,深受群众欢迎。因此,由过去住大車每天平均五十輛增到一百五十輛,多时达到三百輛。从1957年第四季度起,随着滄、黄公路运输任务的增多,每天有四百至六百輛,多时达到九百輛;营业额由每天一千三百元增到四千五百元,上升三点五倍多。由于他們服务态度良好,对旅客照顧热情周到,在大車工人中流傳着:“多走几里赶这个店,少走几里住这个店,宁願不吃飯赶到辛庄店”的話。承德、阜城、中捷农場、黄驊、滄县、庆云、盐山等十七个运输部門,为了答謝他們的热情招待,还先后送过錦旗等表揚他們。由于他們为旅客为运输事业为支持社会主义建設作出了优异的成绩,因此,連續两年被評选为全县的先进合营單位。由于他們不驕不傲积极苦干,1958年四月份,在县社召开的跃进評比促进會議上,又被評为全县的优等合营單位。

待客如亲人 住店如在家

“到了辛庄,就回到了家,盛情的招待,比亲人还亲”,这

是旅客的普遍反映。凡是來辛庄店歇腳的車、旅客，不論黑夜白天都會受到熱情的招待，旅客一進門，店員們就問冷問熱，倒茶盛飯，冬天把旅客讓到溫暖的屋子裡，熱湯熱飯喝好吃飽。凡是來的大車工人進門後，把鞭杆一放，就很放心的到屋子裡休息，店員們對車輛牲口日夜輪班看守。如遇大雨風雪不能行車或者缺草缺料，店員們就主動幫助想辦法，僅在1956、1957年兩個春季就代客買草一百五十次，二萬七千斤；1958年一月份一天下起大雪，滄縣、慶雲住在該店的四十多輛大車缺草少料，夜宿寒冷，店員們主動到農業社給買了一千六百斤草，在住戶賃了棉被，並給八十餘頭牲口都找到了畜棚。由於對旅客照顧周到，1958年春節承德汽車運輸隊（二百輛車）在這個店裡過的年，這些動人的事跡，使旅客很受感動，滄縣運輸局局長親自來該店進行拜訪，承德交通局也派人來致謝。

舍己為人 濟危扶傷

去年夏天的一個晚上，該店夜宿一百多輛大車，忽然台風暴雨襲來，刮走了大車上的東西，車工們都緊張尋找，店員們也冒着狂風、大雨，忘我地跑到五里以外把刮走的苫布、篩子、水桶等物件如數找回來。滄縣運輸二社的車工張春田摔傷了胳膊，店員們馬上找了醫生初診，無效，店員劉寶生又去五里以外的崔庄另請了醫生診治，經幾天的治療後才痊愈。但他還不能趕車，手中又無錢，店員們就主動湊了五元錢送給他，並替他顧車送他回家，張春田恢復健康之後，專門來店致謝。黃驊三社、滄縣一社拉大車的馬得了重病，店員們立即給請來了醫生，並千方百計地替他找到了需用的藥，結果把牲口全醫好了。

積極利用代食品 保證行人吃飽飯

“吃得好，花錢少，節約糧食吃得飽”，這是該店在經營中提出的口號。為了節約糧食，保證旅客吃好、吃飽，店員們積極想办法，大量利用代食品。如用土豆摻面蒸饅頭、土豆炒餅、大蘿苣蒸飽子、山芋面摻面烙餅、蒸窩頭等，主食由過去三種增加到十一種，副食菜由七種增加到七十餘種。為了使蔬菜新鮮，花樣多，店員們不辭勞苦的去黃驊、滄鎮買菜，這樣每斤菜約比當地賤50%左右，因此，菜都經濟實惠適口。顧客們普遍反映：“辛庄飯店品種多，好吃不貴為旅客”。僅1957年一年和1958年前四月，共利用代食品四萬一千四百一十斤，給國家節約了八個月的糧食，尤其是去冬挖河工程開始後，該店積極擔負了對民工的服務任務，增加了大碗菜湯，代燴窩頭，使民工很感滿意。

由於該店對旅客照顧得無微不至，所以來此常住的旅客們總是對他抱著一種感激的心情。中捷農場汽車去滄縣時，主動給他們捎來了菠菜，香菜，韭菜。黃驊運輸車工張玉柱在該店吃飯時，知道該店要買鉄鍋（大八印），就主動買了給他們帶來，該店在黃驊買的蘿苣七千一百斤，承德運輸汽車隊為了表示對該店的感謝，就給運來了。

該店原來是十個人，1958年二月減到七個人，在這種人少事多的情況下，店員們一致提出了“兩快”（作飯快，送飯快）“兩保證”（保證顧客不等飯，保證顧客不排隊），經過店員想法，根據旅客的用飯時間，提前準備，並改進了三鍋灶，早起晚眠仍然作到了“隨到、隨吃飯”。車工們反映說：“車馬未卸完，飯菜準備好，不冷不熱正合吃”。

建立意見簿，隨時征求旅客的意見，能改的立即改，如

旅客提出經營水餃，第二天就添上了，雖然人員減少了，而三、四月份的經營額比一月份還增加22.8%。

清潔衛生好 店內氣象新

開展愛國衛生運動以來，由於全體店員積極行動，雖然設備簡陋（五張小桌是群眾借給的），屋小客人多（進門得低頭），他們也作到了四光二淨五亮三無。即街道光，院里光，屋里光，桌凳光，飯菜淨，原料淨，刀鏟亮，匙勺亮，鍋台亮，碗筷亮；無鼠、無蚊、無蠅。躍進的標語口號和錦旗布滿全屋，使顧客進門就有清心適意之感，在清潔衛生中，他們還積了一萬七千多斤雜肥。

一个依靠群众力量、热心为群众 服务的粮食供应站

中共辽宁省委财政贸易工作部

辽阳市第二十六粮食供应站，曾被評为省、市粮食系统的先进单位，出席过全国粮食系统首届先进工作者代表大会，是我省商业系统为群众服务的一面红旗。

供应站工作所以做得好，就是因为他们有兢兢业业全心全意为人民服务的思想，把群众的困难当成自己的困难，能时时刻刻设身处地为群众着想；他们经常接近居民，与居民打成一片，为群众办了許多好事，深受广大群众的贊揚和爱戴。有的居民把粮站的职工称为“人民的好勤务員”。有的居民把粮站的女营业员称为自己的“姑娘”。还有的居民对調走的营业员恋恋不舍。供应站的营业员赵秋实因工作需要調到其它供应站工作去了，每天都有一些居民跑到供应站来打听小赵的情况，有的群众說：“小赵走了，好像缺了一个亲人！”要求把小赵再調回来。去年有十几戶居民迁出把戶口轉走了，可是粮食供应关系却不願意轉走，經供应站的同志动員了几次，有的还留恋地說：“我們搬到新地方，如果再遇到这样一个供应站該多好啊！”居民赵栖云老大爷因为粮站的同志冒着大雨給他送去了粮食，使他沒有断炊，他很受感动，亲自跑到市委、报社要求登报表揚粮站的同志。报社的同志为他代笔写了一封感謝信，信中說：“我活了七十六岁，經過了清朝、張作霖时代、国民党统治时期，从来

沒見過这样好的国家工作人員……。只有共产党領導的国家，才能使像我們这样年岁的人还能够享受到今天的幸福啊！”这就是二十六供应站职工为群众服务思想所結的丰硕之果。

有了关心群众疾苦的思想沒有 解决不了的困难

二十六供应站的營業員們之所以服务态度好，是因为他們有了为群众服务的思想，他們都很重視群众的要求，能够認真負責地为群众解决困难，一直到群众滿意为止。

1955年末，供应站成立后，群众买粮站队現象也是很严重的，当时一站就是五、六十人，甚至上百人；有的家庭人手少的，妇女就得抱着孩子站队，有的把小孩綁在床上来买粮，特别是冬天寒風刺骨，居民对站队感到很苦恼，意見紛紛。供应站职工看到这些情形的时候，心里受到很大的責备，他們常常这样想：如果我們也像群众一样，在冰天雪地里站上几个鐘头会怎样呢？难道就叫群众永远站队嗎？不行，必須認真解决这个問題。到底怎么解决呢？职工們研究了几次也想不出办法，后来在“粮食业务学习”上找到“分期定时”的供应办法，就是把每戶居民的买粮日期、鐘点固定下来叫居民按时来买粮，不是規定時間不卖粮。这样做了之后，站队的現象是解决了，但是有的居民時間掌握不准和人手不湊巧，去早了得等着，去晚了就不卖了；有的因为錢不湊手，买粮时沒有錢，有錢时又不卖；还有的因供应銷粮品种变化很大，到时不一定碰上所需要的粮。因为有些問題群众对这个死規定是不滿意的，意見还是不少。供应站的职工听到这些反映后，也觉得这个办法确实沒有真

正給群众解决問題。但是他們一時也想不出好办法来，就去找居民委员会主任、居民組長商量，有的同志也到一些居民家中去征求改进意見和办法。有人給他們提出把在哪天买粮的时间固定下来，不要固定鐘点。供应站接受了这个意見，实行了“分期不定时”的办法。这个办法比从前的办法虽然灵活了点，但是对群众的限制性还是很大的，过去的一些問題并没有解决多少，因此居民还有意見。

供应站为了徹底解决問題，滿足群众的多样要求，他們就利用业余时间 and 星期天深入到居民中去了解每戶居民的情况，听取他們的意見，这样做了之后，粮站对居民的情况熟悉了，誰家几口人，需要多少粮，掙多少錢，喜欢吃什么，什么时候能买粮等等都弄得很清楚。职工根据这些情况經過大家研究，把居民划分了五个类型：一是軍、烈屬戶，他們缺少人力，到粮站买粮困难；二是困难戶，他們不但經濟困难，而且缺少人力，他們买粮次数多，数量少；三是农园戶，农忙期間沒有功夫买粮；四是职工戶，买粮时主要是星期日、假日，收入正常，买的次数少，数量多，而且多集中在發薪后三、两天；五是一般戶。按照五种类型居民的特点和他們的不同要求，粮站采取的供应办法是：对于軍烈屬戶、困难戶，采取代粮样子登門开票，义务包干，送粮到家的办法；对于大部分职工戶和农忙期間农园戶，采取委托購粮的办法，即居民委托粮站購粮。一是粮站同志带粮样子登門开票，拿回装粮用具，粮站給称好粮食，居民自己抽时间到粮站取粮；二是有些职工在上班前把購粮証、錢、用具送到粮站，把要买的粮食品种告訴营业员，营业员把粮食称好后，职工在下班时捎回家去。对于一般戶和不願意送粮到家、不願意委托的居民，采取了随到随买的办法，取消了分期定时的限

制。这个办法对群众很方便，解决了群众各种不同要求。站队的問題徹底解决了。很多居民都写信表揚他們，有的居民委员会还赠送錦旗表示感謝。居民對他們热情，給供应站的职工以很大的教育和鼓舞。他們深深体会到，只要能处处为群众着想，听取群众的意見，就是再困难的事情也是可以做好的。只要工作做好了，群众自然就会滿意，不但群众滿意，自己也会有最大的愉快。

处处为群众着想

处处为群众着想，想尽一切办法为群众解决困难，已經成为供应站职工行动的准则了。

去年，居民赵喜云老大爷的老伴得了病，周身腫脹不能下炕，听說用綠豆可以治这种病，可是哪里也买不到。老大爷就把这个事向給他送粮的营业员赵秋实講了。赵秋实記在心里，回到粮站后就向领导做了彙报，可是当时粮站也沒有綠豆。粮站主任孙喜富同志就想：居民有病需要綠豆，难道因为我們沒有就看着不管嗎？他想：管怎么的我們是做粮食工作的，找起来总比居民容易。于是他首先跑到粮庫去找，可是沒找到。以后又跑到十里外的萧夹河購銷站去找，也沒有。他就和該站主任商量是否能从农民那里給換一些来，以后購銷站主任用粮票在一农民家換了五斤綠豆，解决了老大爷的困难。赵老大爷感动地說：“你們真是为老百姓服务啊！”1956年七月間，营业员聶恒才在訪問居民張寿山老大爷时，見老大爷腹部开了刀，想吃点好大米买不着，他立即回粮站想办法买了五斤給送了去。

供应站的职工就像对家人一样关心居民，他們对居民是非常熟悉的。有一次郭貴恩同志就核計，居民陈光学买

去的粮食早就该吃完了，为什么还不来买粮呢？于是他就到他家去打听，结果是陈光学到沈阳学习去了，他老婆刚生孩子不能买粮。郭贵恩就立即把粮食给买好送到他家里。

尊重群众意见，不断提高服务水平

供应站是非常重视群众的意见和反映的。凡是群众提出的意见，他们都细致地加以研究，能改进的都立即改进了。所以他们的服务水平不断地在提高。

有一次，居民战老大娘提出，开票员郭贵恩有时说话生硬，态度不太好。郭贵恩同志第二天晚上为这件事就特意到战老大娘家做了一次检讨。供应站凡是听到有关这方面的意见，都组织职工研究讨论，反复检查在服务态度上还有哪些问题。这样服务态度就一步一步改进了。

供应站的职工在深入居民访问时，居民反映：“到粮站买粮，一不小心把面袋挂坏了就没有办法了，你们也不预备个针线”。粮站的职工根据这个意见，就研究出来设立服务台的办法，服务台备有针、线、空面袋、空油瓶、算盘、秤、开水、长凳等等。不但方便了群众，而且也有了休息的地方。

1956年上半年，粮站营业室的卫生很不好，粮、油都不太干净，群众意见不少。粮站职工在讨论如何解决时，大家认为：粮、油都是吃的东西，如果搞得很脏，是对群众身体健康不负责任的表现。都表示决心把粮站的卫生搞好。他们提出了“玻璃亮、油桶亮、油台亮”和“土粮擦净、面袋扫净、麻袋倒净、油桶空净”的“三亮”“四净”的口号。职工们天天放下秤杆拿起笤帚，放下笤帚拿起抹布，经过大家动手，这个口号很快实现了。但是他们并没有满足，由于大家不断努力，营业室内面面光、四周无尘、粮箱加罩、油桶加盖也做