

邮电、交通、银行
服务态度的
大革命

工人出版社

PDG

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

一个处处为用户着想的邮局营业室.....北京市邮局 1

把自己的全部力量献給人民

• 邮电事业.....北京东四邮电局营业员 康·旻 11

• 乘客之友——女列車長駱琴明巩 一 17

把旅客当亲人的漳州汽車站中国公路运输工会
福建省委员会 27

一心为乘客服务.....青島市公共汽車公司
模 范 女 售 票 員 張德香 37

給水上旅客增加幸福和健康

.....長江航运局武汉分局
江 安 輪 服 务 員 陈金安 47

千方百計做好人民

儲蓄工作.....北京新街口西大街儲蓄所
五号儲蓄員——北京市先进工作者李桂芳 51

一个处处为用户着想的邮局营业室

北京市邮局

北京市邮局东四支局营业室共有职工三十三人，他们分别担任着邮电各项营业工作。通过整风运动，营业室职工普遍提高了政治思想觉悟。特别是经过“为谁劳动、为谁服务”的辩论并组织参观了天桥百货商场以后，全体职工更进一步树立了“我为人人，人人为我”的社会主义思想。他们在工作中，处处为用户着想，打破了用户极感不便的陈规陋矩，建立了一些为用户所满意的服务制度，大大地改善了服务态度，提高了工作效率和工作质量。他们对待用户耐心、诚恳、主动、负责，使每一个进入营业室的人都感到愉快。人民群众对他们的表扬意见逐日增多，仅三月份就收到书面表扬意见六百四十八件。这些表扬意见中写着：“你们那样亲切、热情的服务态度，使我感受到祖国社会主义制度人与人之间的温暖”，“你们亲切的服务态度，使我感到就像到了自己家里一样”。人民群众的赞扬，更加鼓励了营业员们的生产积极性。

他们在日常工作中是怎样做的呢？

主动打招呼，亲切地接待用户

过去，多数营业员都是坐在自己的窗口，用户走来办什么，才被动地办什么。因此，往往使用户不能立刻找到相关的营业窗口；特别是那些不经常使用邮电或不识字的用户，

更感到不方便。有时候，有的用戶找錯了窗口，个别營業員還不耐煩地說：“那邊，牌子上不是写着嗎？”用戶很有意見。現在，每一個營業員都明確認識到自己的工作是社會分工的一部分，別人在別的工作崗位上為自己服務，自己也應該很好地為別人服務。他們把用戶看作是自己的親友一樣。為了幫助用戶很快地找到辦理相關業務的地方，做到親切地接待用戶，他們當用戶走近自己的窗口時，就站起來主動打招呼：“同志，您要辦些什麼事情呀？”“老大娘，您要寄信嗎？請到這邊來。”……問清了用戶要辦的事情，就耐心地指引他到相關窗口。有些用戶經常使用郵電，他們熟悉各個營業窗口的位置，因此，對這些用戶就不再問他是來辦什麼了。

營業員們經常研究招呼用戶的最恰當的做法和用語。他們對不同的用戶有不同的稱呼，如對幹部、工人、軍人等稱呼“同志”，對老年人稱呼“老大爺”“老先生”或“老大娘”“老太太”。他們認為應該站起來打招呼才能引起用戶的注意，顯得親切；不然，你坐在自己的位子上打招呼，用戶還不知道你是同誰講話呢。又如，原來零售雜誌的營業員向用戶打招呼時說：“同志，您要買些什麼雜誌？”經過研究，大家覺得這還不夠恰當，難道用戶走近雜誌零售台來，就必定要買本雜誌嗎？于是就修改為“同志，您要看看什麼雜誌？”

為了使用戶很快地找到辦理相關業務的窗口，他們在實行主動打招呼的同時，還把各窗口懸挂的經辦業務揭示牌由正挂改為斜挂。東四支局的大門朝西開，而大部分營業窗口是排在營業室北面，原來這些窗口的揭示牌是正挂的，用戶要走到跟前才能看清楚；現在這些窗口的揭示牌改為斜挂，都對向門口，用戶一進門就能看清楚什麼業務在什

么地方办理。

“接待用戶要有禮貌”，營業員們都這樣要求自己。他們把有禮貌地接待用戶作為改善服務的一個具體內容。現在，每一個營業員都做到了工作時間不閑談，不吃東西，不大聲喊叫，不戴帽子、口罩、圍巾，並且經常保持衣服的整潔，頭髮、鬍鬚也常理。

耐心宣傳解釋，幫助用戶使用郵電業務

東四支局的營業員們都耐心詳盡地向用戶宣傳解釋郵電業務，讓每個用戶都懂得相關業務的處理手續和注意事項，並且主動幫助那些不經常使用郵電和不識字的用戶。他們這樣做，是由于提高了認識，做到了處處為用戶着想；同時，也接受了過去實際工作中的教訓。過去，營業員對待用戶，大都是問一答一，問二答二，厭煩老太太和小孩子，嫌他們囉嗦。由于對業務手續和注意事項宣傳解釋不夠，用戶常把掛號信丟在平信箱里，有的甚至把匯票丟在信箱里，或者把匯兌執據寄走了，匯票卻留在身上。由于不肯幫助不識字的用戶代填各種單式，這些用戶就要去花錢求人或者跑回家去寫好再來。這些現象，都曾經引起用戶的很大不滿。

現在，營業員們明確了為誰服務的問題，能夠處處為用戶着想。營業員廉旻說得好：“認識到營業工作的意義以後，我非常熱愛自己的工作。我和用戶之間建立了感情，看到他們就像見到了自己家人一樣。工作中遇到那些老年人、家庭婦女和小孩，不再像以前那樣厭煩他們了，而是歡迎他們，從各方面想辦法去幫助他們很快辦完要辦的事。用戶來的越多，自己越高興，自己對用戶的幫助越多，心情

越愉快。”正因为树立了这种思想，所以他們才積極地把那些只圖自己方便、省事或片面強調質量和安全，而給人民群众造成很大不便的陈規陋矩打破了。每一个營業員都把幫助用戶克服使用郵電的困難作為自己的光榮任務。他們為不識字的用戶代填各種單式，幫助使用公共電話的用戶代查電話號碼，幫助機關個人代譯電報。他們為用戶準備了交寄包裹用的木箱、牛皮紙，还把使用過的麻繩積存起來，以備用戶交寄的印刷包裝不牢時代為捆扎。不管用戶來辦什么事，他們都解釋得清清楚楚，如有人來寄保價信，就說明每封只能寄十六元，并問清寄達地點，再告訴郵費數和交寄手續；有人問寄包裹多少錢一公斤時，就了解寄達地點、包裹內容，說明是否禁寄限寄和禁寄限寄的道理；當辦完匯款、保價、包裹等業務將執據交給用戶時，還清楚地交代：“這個收據請您保存好，如果收不到時，好拿來查詢。”這一切都使用戶感動，贊揚說：“你們為我們想得太周到了。”

他們對用戶的關心是無微不至的。在處理各項業務時，不僅注意方便寄件人，而且注意方便收件人；同時還注意幫助用戶節約。一次，一位耳朵有毛病的用戶打電話，長久聽不清對方講的話，營業員就幫助他代聽代講。一次，一位老先生往安徽宿松縣匯款七十元。營業員張承嫻看到收件人是住在農村，就把宿松縣郵電局各個支局所的所在地告訴用戶，請他選擇最近的局所，以免收件人取錢時多跑路。但收件人距縣局和各個郵電所都很遠，只有一個代辦所離得近，而代辦所每張匯票只能匯五十元。張承嫻就給他出主意，開兩張匯票寄代辦所，匯費還是一樣。這位老先生覺得這樣很好，因為代辦所就在收件人住家附近，分兩次取款也比跑二三十里路到縣局去好。他滿意地說：“謝謝

你，你們太好了。”又一次，一位用戶來寄航空信，剛剛超過十公分，需要增收過重費三角錢，這個用戶覺得太貴了。營業員喬秀蘭就建議他把普通信封改為郵局特制的航空信封。結果恰好十公分，不需增收過重費了。

為了做好對用戶的宣傳解釋工作，更詳盡地答復用戶提出的各種詢問，營業員們都努力熟悉自己所經營的業務內容。他們說，過去是心在家里，下班就急着回家；現在是心在工作上，回到家里還想着怎樣為用戶服務得更好。雜誌零售台營業員沈秀敏過去怕雜誌遺失，不願讓用戶翻閱雜誌，更談不到向用戶宣傳介紹雜誌內容了。現在，她對新到的各種雜誌都要看一看目錄。用戶來購買雜誌時，她能夠主動介紹性質相同的刊物。在這個台子前，經常聽到沈秀敏熟練地答復用戶詢問：“什麼雜誌有小說專號？”“新港。”“刊載再批判內容的文藝報還有沒有？”“對不起，這一期文藝報賣完了。北京文藝也有這些內容，您需要嗎？”……。一次，有位用戶來買登着“九九艷陽天”這支歌的一期“大眾電影”，但是這期“大眾電影”已經賣完了。沈秀敏就主動向他介紹廣播節目報上也登着這支歌，價錢比“大眾電影”還便宜些。這位用戶十分滿意。

在社會主義建設大躍進中，各地郵電局所不斷增加，而局所彙編又往往不能把這些新增局名及時發布出來。遇有這種情況而用戶又要匯款時，營業員們能夠聽取用戶的意見。今年春節，一位用戶往上海匯錢，指定在“長樂路郵局”兌款。但是局所彙編上沒有這個支局，營業員陸鳳玉就請他改在長樂路附近的郵局兌款。這個用戶卻堅持說他剛從上海回來，長樂路確實有郵局。陸鳳玉相信了這個用戶，照用戶指定的局名開了匯票。他們對處理這類問題已經有了

經驗，就是一定要向用戶交代清楚：“開錯了局名，就要造成收件人的麻煩。”這樣，如果用戶記得不夠準確，他就不会堅持；相反，如果用戶一直堅持，那就一定有這個局所。

加強協作配合，縮短用戶等待時間

東四支局的營業員們經常這樣要求自己：“不讓用戶多跑一個窗口、多走一步路，不浪費用戶一分鐘，徹底消滅差錯。”他們把簡化手續，提高工作效率和工作質量，縮短用戶等待時間，作為自己改善服務的一個重要組成部分。為了實現這個要求，他們實行了合理兼職，加強了內部協作，開展了業務學習。他們說：“改善服務不能只是單純改善服務態度，如果工作效率低，讓用戶排隊等候，或者工作質量不高發生差錯，那就造成用戶很大的不便甚至損失。”“我們不是為了自己受表揚，而是大家合作為用戶服務得更好，讓用戶對郵電企業滿意，讓用戶通過使用郵電体会到我們國家社會主義制度的優越性。”

現在，各個營業窗口都兼售郵票、信封、明信片等，也都備有漿糊、包裹、保價、掛號、匯兌等操作手續，都由收寄營業員一次處理完畢。這些，都是他們在工作中了解用戶的需要，從便利用戶出發，不斷改進的。譬如，原來各窗口都沒有預備漿糊，用戶交寄信件、包裹等必須到放漿糊的台子上去貼郵票，往返多走路。現在，在哪个窗口交寄，就可以在那个窗口粘貼。又如，過去寄一封保價信，要經過買保價信封、交驗錢數、簽章、到售票台買郵票、到放漿糊的台子前貼郵票、交寄等六道手續，現在在保價掛號窗口一下就處理完了。

為了縮短用戶在業務繁忙時的等待時間，更好地為用

戶服務，他們建立了值班員制度。值班員由局長和職能人員輪流擔任。他們在業務繁忙時，接待并向用戶介紹解釋業務，幫助書寫有困難的用戶代填單式，組織現場調動，必要時他們也參加營業工作，增設臨時窗口。

他們實行合理兼職，是根據需要和自己的具體情況不斷調整和改進的。如售票台兼印刷、國際郵件和貼包裹郵票；包裹台兼開拆銷號、收包裹資費；保價掛號台兼封發等。原來保價和匯兌是分開的，現在，為了便于幫助用戶選擇匯款方式，已合起來改為“一台清”了。

他們不僅加強了營業室內部的協作，也注意加強了與其他工種的協作。如二十四點以前收訂的本市報紙于次日起報的問題，就是由于加強了與投遞組的協作才得到解決的。營業員夜晚收訂報紙後，就通知投遞組第二天先給用戶送零售報，第三天正式起報。由于加強了與轉趟班的配合協作，在轉趟班未出局以前收寄的平信也可以趕班了。

為了提高工作效率和工作質量，縮短用戶等待時間，他們在上班前都注意做好准备工作。如分類擺好雜誌，代售品預備齊全，換好零票……。匯兌台的營業員注意到干部喜歡要五元、十元一張的大票，老太太喜歡要二、三元一張的小額鈔票，就各樣都準備一些。在兌款時，還注意問用戶要大票還是要小票。他們說：“這雖然是小事情，但都是便利群眾的問題，決不能忽視。”

為了更好地協作配合，為用戶服務，東四支局的營業員都自覺地要求熟悉多項業務，提高業務水平。他們提出：到六月底，郵政營業員要能全面熟悉郵政業務；電信營業員要達到既會營業又會值電傳機；發行營業員除熟悉本职工作外，至少還要學會兩種以上的郵電業務。現在，他們已經訂

了互助合同、师徒合同，正在利用工作間隙積極地進行學習。可以相信，他們是一定会實現自己的要求的。

延長營業時間，加強流動服務

東四是北京市的繁華地區之一。過去東四支局的營業時間是由早晨八點到晚上八點。但是當郵電局停止營業時，街上行人還很多，有人要交寄郵件、訂購報刊就需等到第二天再來；特別是那些白天上班工作的幹部、工人，為了要在郵電局關門以前來交寄郵件，就趕得很匆忙。現在，他們在不增加人手的情況下，把營業時間改為早晨七點到晚上二十四點，延長了五小時，便利了用戶。一個用戶在意見簿上這樣寫：“以前我來匯款，因為郵局快要下班，趕得很急忙。現在我來匯錢很安心，時間對我沒有影響了，下了班來寄東西，再也不着急了。”

流動服務是過去就有的。但過去的流動服務點很少，營業員對流動服務的認識不夠，情緒不高，有時流動服務就成了“踴躍服務”。現在，他們把主動上門服務看作是最光榮的事，流動服務點由八處增加到二十五處，工作中處處考慮如何給用戶更多的便利，流動服務工作有了很大改進。他們注意分析不同對象的需要，準備不同的業務。如人民出版社、文化部等單位知識分子多，就攜帶較深的刊物（如收穫、譯文等）和整套的紀念郵票；到工廠去就多準備通俗刊物。有時因交通工具關係，帶的數量不多或者種類不全，就先請用戶登記，下次帶來。

他們確定服務點時，先向投遞組了解哪些單位較大，並且離郵電局較遠，再與相關單位聯繫。服務點確定之後，他們就嚴格遵守約定的服務時間，還提出“抓晴天，搶陰天，刮

風下雨是好天”的口号。各單位对邮电局組織流动服务是欢迎的，对前往服务的營業員也是非常关心的。他們第一次到一个机关流动服务时，接待他們的干部說：“現在我們忙得很，实在挤不出時間来去邮局，你們能来流动服务，太好了。”还亲切地問營業員是否吃过飯。当时，天气較冷，又帮助營業員搬到室內工作。四月二十四日是雨天，他們照常按时去文化部流动服务，文化部的干部很感动，主动拿出大衣来給營業員穿上御寒。營業員張維乔說：“用戶對我們关心，这就是最大的温暖。”

保持現場整潔，虛心听取群众意見

东四支局的地面、柜台、家具等每天都打扫得干干淨淨，供用戶使用的用具也摆得整整齐齐。用戶一進門，就感到清新、舒暢。过去營業室每天由邮助員打扫四次，現在局長和职能人員每天另外再打扫三次。各个窗口都备有抹布，營業員一空下来，就擦拭柜台。他們認為要为用户服务好，就要讓用戶处处滿意，現場整潔工作也就一定要做好。

东四支局的營業員們都認識到，要使自己的工作不断改进，就必須时刻听取群众的意見。他們在營業室設置了几冊意見簿，便于用戶提出意見。在營業室中央放着醒目的招牌，写着“我們正在學習天桥百貨商場的服务态度，請您監督指導。”他們的服务公約也用大字写出来悬挂在醒目的地方。在他們的服务守則中还特別規定了一条：“遇用戶提出意見时，应虛心听取，不要搶話，然后把主要理由或处理办法扼要說明，如仍解决不了时，要及时請示領導。”他們對用戶提出的意見能够及时答复，合理的意見就及时接受下来，改进自己的工作。有时用戶只是向營業員問了一下，

營業員也把它作為意見看待。譬如，過去匯兌台只代賣一分錢一個的白信封，雜誌零售台只代售美術信封。但用戶的需要不一，有的需要美術信封，有的卻需要價錢便宜的六厘一個的紅信封。營業員們從用戶的問話中了解到他們的不同需要，就改為各個窗口都代售三種信封了。

把自己的全部力量獻給 人民郵電事業

北京東四郵電局營業員 廉 晏

不安心的一段

1949年十一月我憑着一時的热情參加了郵電工作。那時我才十五歲。開始做市內人工話務員，當時我很賺不起這種工作，工作情緒忽冷忽熱。有時自己因其他事不高興，在工作上就常和用戶爭吵。1955年鄭州局要改裝自動電話了，當時自己很高興，認為離開話務工作的機會到了，於是向領導要求去學習。但是後來領導卻調我到營業部門工作，我覺得營業工作比市內電話值機工作又低了一等，大失所望，還痛哭了一場。但不去也沒有別的办法，只好到營業部門報到。在開始學習營業工作時，站在櫃台前，不要說讓我先和用戶說話，就是用戶先和我說話，我都會面紅耳赤往後边走，並且時刻擔心同學或親戚朋友上郵局來，給他們看見了多麼難看呀！過了一個時期慢慢有些習慣了。後來為了工作需要，調我到車站郵亭去工作，當時自己思想上不痛快極了，覺得這簡直是在步步下降，每天像報販一樣叫着賣報，實在太丟人了；而且做這種工作，每天要在太陽下晒幾個鐘頭，离家又遠，這太苦了！起初領導上怕我一個人搞不好，派了另一個同志和我一同去。每當我們兩個人一起上車站工作時，我总是叫同去的那位同志推着服務車，自己跟在後

边；当旅客們下車来买报刊时，我就讓他一个人照顧旅客，自己站在一边看，装得像个旅客一样。如果我一个人去，我就只卖报纸，用硬紙卡标明报纸价目，讓旅客自己付錢拿报。后来由于經常和鐵路工人在一起工作，看到他們服务精神很好；又看到車站邮亭四个女同志勤懇負責地工作着，不怕“丢人”，慢慢的自己的看法也起了一些变化，但是思想問題还没有得到根本解决，見到熟識的同志常和他們說：“千万別讓組織上分配到車站邮亭工作。”1957年十月我調到北京来工作。由于我的思想問題沒有解决，工作表現仍不够好。我住的地方离局較远，就不安心工作，每天对自己的小家庭考虑得特別多，想把它布置整理得好一点，下班后就可回到家中學習文化，有机会再进一步深造。对工作是在上班来，下班走，碰到开会學習，心里就不乐意，看作是一个負担。对用户态度也不够好，有的用户在柜台前站了半天，自己才看到，有时还要人家等一下，手头上的事办完了才給用户办。碰到老年人，小孩和家庭妇女感到特別討厭，認為他們囉嗦、事多。协作配合也不好，不是自己的事不願多做，用户寄挂号信想順便在我这里（保价台）买張邮票，我不卖，叫他上售票台去。匯兌台再忙，想叫我代他們發一些匯款單，我也不干。在工作中执行制度很死板，不考慮方便用户，發生了差錯，不檢查自己，反怪用户写得不清楚。如果看到寄挂号信的人未写姓名，我就非常生气，但我并不說明用户写挂号信为什么要写姓名，光說不写名字不能寄挂号。有的用户不会写字要我代写一下，不是答复說沒有空，就是說：“門口有代笔写信的，叫他代写吧！”

我的这些表現，充分說明了我对自己几年来所担任的各种工作沒有正确的認識。我們祖国正在进行偉大的社会

主義建設，但我却始終不能把自己的工作同這偉大的事業聯繫起來。我總認為國家有希望，別人有前途，但自己做這項工作沒有前途，沒有出息，只想努力學習文化，將來有機會考學校，學習些技術。這種不正確的思想，幾年來一直阻礙着我的進步。

礦工的勞動熱情教育了我

通過整風、雙反運動，我自己從思想認識方面提高了一步。有一次，工會主席參觀京西煤礦回來後，給我們做傳達報告。他告訴我們，京西礦區的工人都在以高度的忘我精神，熱情而又愉快地在地下勞動。他們住得都很遠，上班時不但沒有便利的交通工具，而且還得上山下山；十二點上班，十點鐘就都來了；工作完畢還要開會學習；春節期間還放棄休息照常生產。工會主席在傳達中還提到我們局里有的人住得遠一些，但交通非常便利，對學習、社會活動却都不積極，甚至不安心工作。當時我感到就像說我一樣，思想上激動得很。拿自己的工作、生活條件同礦工比一下，那要比礦工好得多，可是我卻不滿足。經過思想鬥爭，我就想辦法把家搬到離局近的地方住，而不再像過去那樣要組織上調動工作了。

學習天橋百貨商場的服務精神

天橋百貨商場改善服務態度的經驗發表後，大家都表示要學習。我當時思想上還不太通，認為用戶對我們沒有批評意見就行了。我還擔心響應後要突破八小時，那就要多工作幾小時了，所以表現得不積極。但大家一致響應，熱情很高，自己也只好說要學習。後來別人參觀天橋回來傳達，