

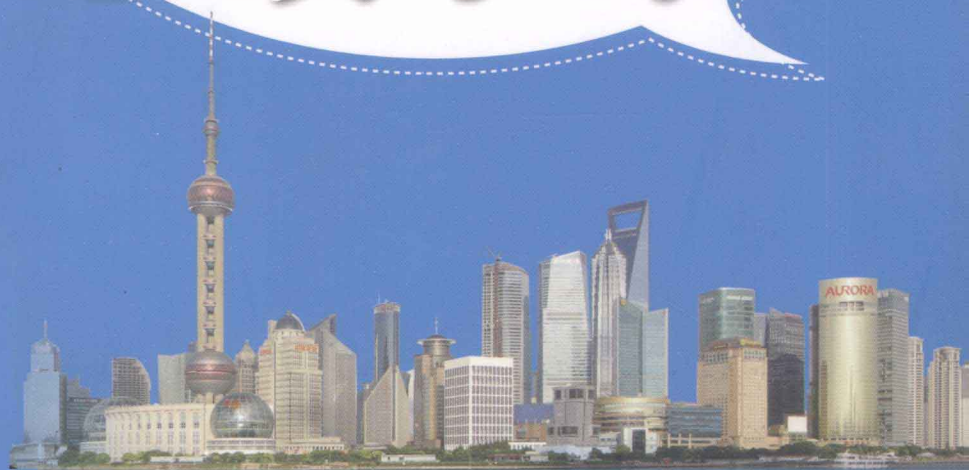


商务诚信

STORY

上海市商务委员会 编

故事集



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

商务诚信故事集

上海市商务委员会 编

上海交通大学出版社

内 容 简 介

社会信用体系是现代市场经济制度的基石。商务诚信建设是社会信用体系建设的重要组成部分,也是规范市场秩序的治本之策。为了总结商业服务业广大员工围绕“确保商品质量、提升服务品质、坚持诚信经营、树立商业品牌”四大任务,积极开展商务诚信建设试点工作成果,上海市商务委开展了面向商业服务业干部职工与本市市民的《商务诚信故事集》征文活动。本故事集收录了本次征文活动的入围作品共103篇,旨在反映近年来全市商业服务业干部职工热情、诚信为顾客服务的感人事迹,以期在上海商业服务业中发扬光大,形成一个比学赶帮超的良好氛围。

图书在版编目(CIP)数据

商务诚信故事集/上海市商务委员会编. —上海:
上海交通大学出版社, 2013
ISBN 978-7-313-09522-0

I. ①商… II. ①上… III. ①中国文学—当代文学—
作品综合集 IV. ①I217.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 044836 号

商务诚信故事集

上海市商务委员会 编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

上海春秋印刷厂印刷 全国新华书店经销

开本: 880 mm×1230 mm 1/32 印张: 7.875 字数: 191 千字

2013 年 3 月第 1 版 2013 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-313-09522-0/I 定价: 25.00 元

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系
联系电话: 021-33854186

编委会名单

编委会主任	张新生			
编委会副主任	王新培	陈先进	顾 军	顾嘉禾
	王新平	胡文君	吴星宝	俞建明
	余如鹤	桑 琦		
编委会成员	吴国梁	邓福顺	马俊生	周步松
	陈伟权	申卫华	戴 刚	刘 敏
	李 泓	徐文杰	孙嘉荣	朱 民
	徐士良	臧新兴	谷 健	华天雄
	郑元强			
主 编	吴国梁			
副 主 编	郑元强			
特邀编辑	陆忠华			
编 辑	曲 铭	陆凯南	王坚忍	裘新民
	谢伟平	周华君	叶惠麟	

序

中共上海市商务委党组书记 张新生

近年来,党中央、国务院高度重视社会诚信建设。2012年9月,国家商务部在全国10大城市开展商务诚信建设试点工作。上海市商务委积极响应,在上海市委、市政府的领导下,精心组织、细致谋划,围绕“确保商品质量,提升服务品质,坚持诚信经营,树立商业品牌”等四项任务,扎实推进商务诚信建设试点工作。广大商贸干部职工认真践行“公正、包容、责任、诚信”的价值取向,以讲诚信为荣,不讲诚信为耻,踏实工作,真情付出,演绎着一个个为上海市民和国际、国内游客热情服务的诚信故事。为了总结商务诚信建设试点工作成果,市商务委编辑了这本故事集,旨在记录并发扬光大上海广大商贸职工在商务诚信建设上作出的不凡贡献。让海派商务诚信的企业文化不断传承、延续、升华。

近年来,上海商业服务业发展日新月异,一幢幢商务楼宇、百货大楼拔地而起,国际一线品牌纷至沓来,电子商务风生水起。满街百货橱窗新颖亮丽,霓虹灯流光溢彩,购物人流熙熙攘攘,展示着上海国际化大都市的繁华和时尚。然而,在上海转型发展的关键时刻,上海广大商贸干部职工有着更深层次的思考:随着上海加快建设具有全球影响力的国际贸易中心,在商业业态不断多元、商业服务业规模不断扩大、人员队伍迅速壮大的情况下,如何不断提升商务诚信建设

能级,进一步传承海派商业文化,仍是当务之急,必须努力推进的大事。

《商务诚信故事集》比较集中地反映了上海广大商贸干部职工在平凡的工作岗位上,为了和谐商务,忘我工作,为了诚信商务,义无反顾地兑现承诺。正是这一群群平凡而高尚的员工,在上海商贸的大舞台上奏响了一曲曲催人奋进的乐章……

《商务诚信故事集》有一个显著的特点:没有空洞的说教和华丽的辞藻,都是以平实的手法叙述着发生在我们身边的人和事。相信广大商贸干部职工定能在一则则真人真事的短小故事中读懂诚信的真谛、领略诚信的魅力,并在本职岗位上以这些先进的人和事为榜样,始终保持着一份纯真、一份激情、一份为民服务的真情实意,继续谱写出上海商务诚信的新篇章。

2013 年 春

张新生



目 录

序	001
---------	-----

诚信楷模篇

1. “群力”明星谱	003
2. “问不倒”的药师陈黎静	013
3. “今亚医生”名不虚传	018
4. 以诚相待 赢得口碑	023
5. 他为一只寄往天津的特殊包裹奔忙	025
6. 贴心·耐心·真心——记养和堂乳山店首席药师陆萍	028
7. 服务的典范 职工的榜样——记养和堂川沙店徐玉红	031
8. 贴心服务赢得顾客心	033
9. 微笑服务的魅力	035
10. 不是“爷俩”胜似“爷俩”	037
11. 巾帼不让须眉	039
12. 诚信,就在身边——记蔡同德堂首席执业药师吴培源	043
13. 三个“老男孩”一台戏	046
14. 跟随家亮师傅学艺	049
15. “太阳妈妈”的故事	051





16. 店堂医师帮顾客讨公道	053
17. 祝建军的“药学服务经”	055
18. “小马,你还记得我吗?”	057
19. 赵雅军的“换位思考”	059
20. 谢天龙与一台按摩椅	061
21. 锦旗背后的故事	063
22. 破损大衣巧修补	065
23. 接到日本客商电话后	066
24. 承诺的事就要做到	067
25. 按时就是守信	069
26. “打鱼鼓”就是“海螺蛸”	071
27. 高级毛衣领被烫坏以后	073
28. 一笔百万元的销售	075
29. “窜货”生意,阿拉勿做!	077
30. “刷卡风波”以后	079
31. “药托”经理熊华顺	080
32. 从一个礼篮到 590 份礼袋	082
33. 乐把顾客当朋友	084
34. 酒香也要诚待客	086
35. 补亦有道 因人而异	088
36. 为日本老人寻觅“大蜜丸”	090
37. 淡淡的口红	091

申城轶事篇

38. 第一百货 诚信致远	095
---------------------	-----

39. 面对林林总总的商业事件	101
40. “百联中环店员工素质就是高”	105
41. 既然承诺就要兑现——记一双退了8个月的鞋	110
42. “巴比”员工的情怀	112
43. 为了一只断裂的手镯	118
44. 投诉而来 满意而归	120
45. 一条有瑕疵的鹅绒被	122
46. 诚信之花处处香	123
47. 为华侨实现谢师的心愿	126
48. 顾客满意是第一位的——发生在九百家居大华店里的两则 小故事	127
49. 喝茶只认“叙友牌”	130
50. 重新焕发女性的魅力	132
51. 当“马大哈”遇见好员工	134
52. 顾客跌倒受伤后	137
53. 借手机的故事	138
54. 外籍友人公文包遗失以后	140
55. 在茂昌配了10副眼镜	142
56. 失而复得的两张火车票	144
57. 乐惠大米情注千家万户	146
58. 一瓶花生酱的故事	148
59. 一封来自北大荒的感谢信	149
60. 承诺,在10年后兑现	151
61. 让消费者称心是我们最大的心愿	153
62. 垃圾堆里寻金表	155
63. 当电脑多收三千多元以后	157



64. 钥匙“串”起的故事	158
65. “这里卖出的货,当然负责”	160
66. “这里是鲜墙房虹桥酒店”	161
67. 高温下备全 42 盒万金油	163
68. 小店巧打“亲情牌”	164
69. 产地标识改名风波	165
70. 怀念卖早点的老伯	167
71. 优质服务赢得回头客	169
72. 孙经理的提包丢失以后	170
73. 追踪“问题芝麻”	172
74. 10 元钱折射出商店的信誉	174
75. 这款皮带不能上柜	175
76. 王女士验证真假羊绒衫	176
77. 菜摊上多了一箱牛奶	177
78. 小木板架起了心灵桥	178
79. 兑现承诺不存半点瑕疵	179
80. 百联员工素质就是不一样	180
81. 对顾客就要坚守承诺	182
82. 呵护健康是“松林人”的心愿	185
83. 一双袜子的故事	187
84. 这个发票不能开	189
85. 处处为顾客着想	191
86. 皮装“变形”之谜	193
87. 视顾客胜亲人	195
88. 顾客来信讲故事	198



老店新貌篇

89. 童涵春堂的生意经	201
90. “长春”兴隆的奥秘	205
91. 于细微处见精神	210
92. “不愧为百年老店”	212
93. 创新经营模式 提升服务特色——百年老店邵万生的经商之道	214
94. 顾客的需求 我们的追求	217
95. “神象,让生活更健康”	222
96. 小事之中显真情	224
97. 上雷品牌可信可靠	226
98. “雷允上信用好,我放心”	228
99. 5元钱见诚信	230
100. 10克红花胜千金	232
101. 老太太破涕为笑	234
102. 一次服务=长期信任	236
103. 新长发的“甜”和“糯”	238



诚信楷模篇





1. “群力”明星谱

走进上海群力草药店，引人注目的就是墙上挂着的一面面锦旗和匾牌。“当代医术胜华佗，妙手回春似神医”，赞誉的就是群力草药店几代人的传统美德，是群力人的诚信教科书，更是延续“沪上草药第一家”群力草药店旺盛生命力的基石。

群力的闻名不仅在于秉承祖国中医药之精华，而更在于“群力”员工们刻苦学医、悬壶济世的中华医德。这里沉积的是发生在群力草药店团队里的一则则感人的故事。

群力的老药工

1977 年的一个周日，人称“草药活字典”的老药工邵光煜接到北京转来河北张家口市的长途电话，得知当地有 72 名小学生因误食苍耳子，急性中毒，生命垂危，当地已从江西兴国弄到一张“万能解毒方”，但不知其中一味“小活血”为何物。曾打过 100 多个长途电话询问许多省、市有关部门，均答不知。后经上海中医药大学推荐，电话转到“群力”，邵光煜一口答出“小活血”就是“茜草”。随即，“群力”支援 7.5 公斤“茜草”，空运至张家口，拯救了 72 名孩子的生命。

群力的老药工都是背麻袋采草药出身，什么草药，生长在什么地方，他们胸中有一本“账”，只要病人急需，不论严寒酷暑，黑夜白天，爬山越岭，路途远近，总是有求必应，尽力办到。一次，部队一位首长





患“尿血症”，需用“红花九龙草”，可该店从未经营过这种药。老药工瞧着这位买药战士焦急的神情，安慰道：“别急，余山上有这味药。”于是，老药工立即起程，冒着酷暑，爬上山坡，一棵棵地采挖到 250 克草药。半月后，那战士上门谢道：“药未吃完，首长的病已痊愈，特来致谢。”还有一次，华东医院抢救一位断指病人，急需一种三叶泡草药治疗。三叶泡草生长在余山北坡上，人称“活地图”的老药工韩乾济深夜 12 点接到电话，立即带着手电，摸黑驱车余山。等到采了草药归来时，东方已泛出鱼肚白。

药工们急病人所急，为病人排忧解难的例子数不胜数。爱岗敬业、脚踏实地、诚实守信、以信立业的职业道德观，代代相传，使“群力”这块名牌经久不衰，永葆青春。

“群力”的传承人

这是一位毕业于上海中医药大学、工作在群力草药店的青年医生小辛。

2000 年 7 月，群力草药店到中医药大学招聘，而且是一个阵容强大的招聘团队。招聘干部脸上的笑容使他感到温馨、亲切。重视的是人才，需要的是人才，是真正为寻找人才而来的。时任群力草药店的柏经理对小辛说，“群力”的医生，虽然有很多人没有经过正规的医学理论学习，但是他们有着非常丰富的实践经验。如今的市场，是人才竞争的市场，“群力”领导更意识到吸收人才的必要性，所以到学校来招聘，就是要给“群力”注入新鲜的血液。那一次面试给小辛留下了极为深刻的印象。一个企业的领导没有空话、套话，所说的是企业的发展方向，职工的发展空间，实实在在，令人信服。

到了群力草药店中医门诊部工作后，小辛见到了各种各样的肿



瘤和疑难杂症病人，他们中间有很多都是被医院宣判“死刑”的人，在走投无路的情况下抱着最后一线希望来到“群力”的患者。那些肿瘤晚期，原以为还有三、五个月生命的病人，就是坚持用“群力”医生配出的一包包中草药，起死回生，三年、五年，甚至更长，他们在“群力”这座扬起风帆的生命岛上，挣脱了死亡的阴影，自信地站立起来了。小辛清楚地记得有位患前列腺癌并多处转移的老伯，在坚持服用一年中草药后，一手展着感谢的锦旗，一手拿着“转移灶明显好转”的专科医院检查报告，迈着稳健的步履走进群力中医门诊部。还有什么比这不争的事实更让人振奋呢？！

“要进群力，就要吃得起苦。”小辛原来还不以为然，认为吃苦不过是从陌生到熟悉所要经历的一个过程罢了，早上七点半上班，下午三点下班，又能有多少苦可以吃呢？但让他没有想到，“群力”的工作没有他想象中那样轻松！平均每天要面对近千位病人，回到家里什么都不想干，只想蒙头睡一觉。当时的小辛还只是干抄抄方子的简单活，可见门诊医生、配药方的药工，他们的工作量就更大了。有一次小辛下班经过配方组，看他们工作还没有结束，想帮帮忙，只干了半个小时，就气喘吁吁了。要知道群力草药店的配方量高达数百万帖，每天运送小包装中草药就要三四卡车之多，而且要把这些中草药按方交到病家手中，不知要付出多少人的汗水和辛劳。难怪有人说：“要在群力工作，须练就一身钢筋铁骨才行！”

“叮零零！”群力草药店的热线电话又响起来了。每天都会有数百个电话从全国各地打到群力来进行咨询。门诊办公室的同志总是耐心地为他们进行咨询解释。热线电话的由来还有一段动人的故事呢！

有位 76 岁的张林娣老太，患肺癌多年，辗转求医最后来到群力草药店，每次取药等待时都会与店里同志聊聊，当时任值班长严炯得知张老太一生坎坷，就像亲生女儿一样悉心地宽慰老人，帮助她树立



坚持活下去的信心。老人为了表示感谢,就用打包的塑料带编织了一个小篮子送给严炯,她说:“我生了这种病,钱都用来治病了,实在没有能力去买什么值钱的东西送给你,我知道你生了一对双胞胎,就送给你我自己编的小篮子吧,你就可以每天拎着它给你可爱的小宝宝们去买牛奶了!”严炯含着热泪接受这个盛着病家对“群力”信任的小篮子,更使门诊办公室的同志们懂得“治病先治心”的道理,于是“群力热线”开通了。“您好,这里是‘群力热线’,有什么需要帮助的,请讲!”从而,越来越多的人通过热线电话,解决了患病遇到的各种困难。当这位张老太临危之际,还托人打热线电话要见严炯一面,当即严炯赶到了医院,从四点半一直到九点半整整交谈五个多小时,这是生死的别离,更是张老太的恋恋不舍,吐露出她最后的心声:“群力的人就是我心中的药!”老人安详地走了,是带着群力人对她真挚的关爱走的。

诚信是群力人一代一代传承的信念,如今的小辛医生,这位“群力”优秀的新生代,用“群力”传承的诚信,为患者解除病痛,默默地坚守在中草药治癌的岗位上。

一位重症病人的自述

这是一位顾姓女士的自述。

我是1996年被诊断为扁桃腺恶性淋巴瘤,这个可怕的消息对我的精神打击实在太大了,犹如天塌下来一样,我只有46岁啊!女儿还在读初中,我不能就这样离开这个世界!

然而做手术只有10%的希望,还要承受放、化疗的巨大痛苦。听人介绍说群力草药店用草药治肿瘤疑难杂症很有疗效,费用也不贵,其中一位韩龙惠医生对治疗淋巴瘤很有经验。

于是在家属的陪伴下,慕名到群力草药店找韩医生就诊。韩医