

苏联工会工作经验介绍

苏维埃商业是我们的 切身事业

工人供给工作委员会工作经验介绍

斯米尔诺夫著

工人出版社

4291

03537

277(2)
4291

蘇維埃商業是我們的切身事業

工人供給工作委員會工作經驗介紹

斯米爾諾夫 著

維 靈 譯

工 人 出 版 社

一九五六年・北京

蘇維埃商業是我們的切身事業

〔蘇聯〕斯米爾諾夫 著

維 之 譯

*

工人出版社出版（北京西便門大街三十號）

北京市書刊出版業營業許可証出字第〇〇九號

工人日報社印刷廠印刷 新華書店發行

*

書長：2590 開本：787×1092 1/32

字數：38,000字 印張：1 12/16 印數：1—6,000

一九五六年一月北京第一版

一九五六年一月北京第一次印刷

定價（6）一角七分

內 容 提 要

在苏联,为了帮助改進商業工作,促使商業工作人員更好地为顧客户服务,工会要对商業企業的工作实行公共監督,負責执行这种監督的,是工会基層委员会所屬工人供給工作委员会。本書作者是捷尔仁斯基“三山”紡織联合廠工会工人供給工作委员会的主席。他在本書中詳細地介紹了該工作委员会的工作經驗,諸如:工作委员会的組織,工作任务的分配,依靠和培养積極分子,对商店和食堂工作的監督,顧客代表會議的召開,对售貨員進行教育,与受監督的商店和食堂中的工会組織保持緊密的联系,等等。本書適合工会工作者和商業工作者閱讀。

Х. СМЕРНОВ
СОВЕТСКАЯ ТОРГОВЛЯ—
НАШЕ РОДНОЕ ДЕЛО
ПРОФИЗДАТ—1954

目 錄

緒 言.....	1
我們的工作委員會.....	3
培养積極分子.....	7
力量的配备.....	9
公共監督員的工作計劃.....	11
突擊檢查.....	14
对食品商店的監督.....	16
对工業品商店的監督.....	20
对食堂的監督.....	24
公共監督員的書面報告.....	28
顧客代表會議.....	33
提高对顧客服务的文化.....	40
对售貨員的教育工作.....	43
緊密的联系.....	46
一些總結.....	49

緒 言

“三山”紡織聯合廠是我國最老的紡織企業之一。它已有一百五十多年的歷史。聯合廠各車間所織出的織物銷行全國。

我們企業為居民生產的商品一年比一年多。一九五三年產品的總產量比一九五二年增加了百分之十二點八。我們超計劃生產了價值三千多万盧布的各种織物。

但是全廠職工並沒有停留在已取得的成就上。當黨和政府提出了急劇發展人民消費品生產的任務時，“三山”廠的紡織工人更加努力地為爭取增加產量和改善產品質量而鬥爭。“三山”廠的工會組織廣泛地開展了爭取超額完成計劃、提高勞動生產率、降低產品成本、生產頭等織物的社會主義競賽。

在黨和政府的旨在不斷提高勞動者物質福利的決議的鼓舞下，我廠全體職工提出了超過年度計劃生產四十萬公尺布疋的保證條件。我們根據居民日益增長的需要，增加織紋布的生產百分之六十，人造絲織物——百分之二十九，纖維織物——百分之四十六，並擬定製造三種新型織物的工藝技術，創造二百種新穎的圖案。

目前我們工會組織還有另外一個重要的任務：幫助商業企業，對它們實行公共監督，幫助它們更好地安排自己的工作，更充分地滿足顧客的需要。“三山”廠的每一個職工都認識到目前蘇維埃商業的作用更加提高了。應當將我國工業大規模生產出來的大批商品源源不絕地送到消費者手中，應當完善地組織人

民消費品的銷售工作。

苏联部長會議和苏共中央“關於進一步發展蘇維埃商業的措施”的決議中說：“目前的任务是：認真地把發展蘇維埃商業的工作推向前進，並在兩三年內保證在每一个城市和每一个農業區中不間斷地銷售居民全部必需的商品，大大改善對消費者的服務，保證滿足消費者不斷增長的需求，廣泛地建立有現代技術設備的商業企業，將不斷增產的大批工業和農業消費品迅速送到消費者手中。”

大家知道，在蘇維埃商業組織中有着嚴重的缺點，這些缺點阻礙着對勞動者的服務的改進。

商業工作人員對居民的需要還缺乏研究，因此在商品的分配和進貨方面就產生錯誤。他們對於生產食品和工業品的工業所起的推動作用不大，沒有為增加居民所需要的商品產量和改善其質量進行鬥爭。對消費者的服務文化仍然沒有達到應有的水平。

爭取急劇發展商業的鬥爭是目前所有黨、蘇維埃和工會組織的最重要任務之一。

苏联部長會議和苏共中央的決議中說：“各地蘇維埃、黨和工會組織必須保證經常監督商店和食堂的工作，堅決反對破壞蘇維埃貿易原則的行為，及時設法消除商店和食堂工作中的缺點，力求不斷地改善對居民的服務。”

工會在組織對商業企業工作的羣眾性的、有效的監督方面應起特別重要的作用。工會要深切關心蘇維埃商業的發展和改進。因為工會沒有而且也不可能有比關心滿足職工不斷增長的物質和文化需要更重要的任務。在我國，商業正是為這個目的服務的，因為我國的商業在歷史上破天荒第一次被用來為人民服務。

工会組織拥有像公共監督这种强有力的工具。約有六十万工会積極分子参加对商業網和公共飲食企業工作的公共監督。这是一个强大的力量，依靠这种力量可以取得很大的成就。但是必須正確地組織監督工作，使它成为羣众性的、有效的監督。

联合廠附近的商店每天都在为“三山”廠的職工及其家屬服务。联合廠的食堂和小食店供給他們早點和飯菜。这些企業在組織“三山”廠職工的日常生活方面起着巨大的作用。由於紡織工作者的物質福利在不断地提高，因此他們对商業服务文化和对商品質量的要求也在逐日增長。

“三山”廠工会組織对商業企業和公共飲食業的工作实行公共監督，帮助消除商業中的缺點，以此來力求改進商業对联合廠職工及其家屬的服务。

我廠的工会委員會非常重視对商店和食堂工作的公共監督。工廠委員會所屬工人供給工作委員會負責組織這項工作。我們的工作委員會在这方麵已經積累了一些經驗，現在我想在这本小冊子中加以介紹。

我們的工作委員會

我們的工人供給工作委員會由十五人組成，这十五个人都是由联合廠工会代表會議用公開表決方式选出來的。参加工作委員會的有“三山”廠的各分廠和各科室的職工。每一个積極分子候选人都經代表會議代表詳細地討論过。这是可以理解的：因为这是一件十分重要的社会工作。應該选出这样的人：他們决不辜負大家信任，能担負起对商業企業、公共飲食業進行公共監督这一重要的國家事業。

当选的人中有一些是从前就参加过工人供給工作委員會的

經驗丰富的工会積極分子，如副工長葉果里切夫、女織工莎芙琴珂、工牌管理員董布洛夫斯基、倉庫管理員費吉索娃等等。此外，工作委員會裏還有从前作过公共監督員、在工作中表現很好的一些積極分子，如加油工別斯科娃、檢驗員卡姆涅夫、會計員巴查諾娃及其他社会活動家。

我們召開第一次會議時，需要解決一個問題：工作委員會委員之間如何分工，如何更好地組織工作。

工人供給工作委員會的職責是很廣泛的。我們必須監督公共食堂、小食店、商店、售貨攤對“三山”廠全体職工服務是否周到，如果需要的話，還要力求增添這些企業。我們的任務是要對固定為我們服務的商業企業的活動組織有效的公共監督，務使食堂、小食店和商店的工作得到改進。

我們都很清楚，只有吸引廣大的職工積極分子參加我們的工作，只有與我廠所屬三個分廠的全体職工保持最緊密的聯繫，才能順利地解決這些任務。

我們就从這一點出發解決了工作委員會委員之間的分工。我被選為主席。此外，又選出了三個副主席。我們聯合廠包括三個大分廠——織布廠、紡紗廠和染整廠，通過女織工莎芙琴珂、倉庫管理員費吉索娃和女紡紗工溫斯吉列爾三位副主席，可以同三個分廠的公共監督員取得聯繫。

工牌管理員董布洛夫斯基當選為委員會的秘書。他經常在工作崗位上，並能及時地辦理一切事務，接收公共監督員們的報告和申請，準備開會用的必要文件。紡紗廠加油女工費吉索娃擔任特殊的任務。我們通過她的幫助同區商業科、食堂托拉斯、商業檢查機關及其他各種機構保持聯繫。

工作委員會的其他委員則領導公共監督員工作組。

事實表明，在我們企業中這樣分工是最恰當的。

我們的全部工作都照聯合廠工会委員會批准的計劃進行。起初我們想制訂三个月的工作計劃，可是經驗証明，这种計劃不見得都能實現。实际生活往往会提出事先想不到的許多新問題。因此我們改為月度工作計劃。月度工作計劃是在上月最後幾天根据工作委員會委員、公共監督員的建議和工廠委員會的指示擬定的。

現在舉我們工作委員會本年度三月份的工作計劃來作說明：

日 期	要 進 行 的 措 施	負 責 人
三月一日	在克拉斯諾普列斯寧百貨商店召開顧客代表會議。由商店經理報告党和政府關於蘇維埃商業的決議的實施情況	斯科莫羅霍娃，費吉索娃
三月三日	同新當選的公共監督員談談“對食堂實行監督的基本規則”	葉果里切夫
三月十日	工作委員會會議： 1. 織布廠和染整廠監督工作組的工作報告 2. 審查工作報告	斯米爾諾夫
三月十七日	同新當選的公共監督員談談“對工業品商店實行監督的基本規則”	葉果里切夫
三月二十三至二十四日	檢查各商業企業對春夏兩季貿易的準備工作 三月份舉行兩次羣眾性的突擊檢查	斯米爾諾夫

工作委員會平均每月開會兩次。工作委員會常常討論公共監督員寫的工作報告。邀請工作報告中所涉及的商業工作人員出席會議。我們詳細地討論積極分子所發現的違反商業規則的每一件事實，我們不但力求消除這種現象，而且力求防止今後再發生這種現象。

我們經常在工作委員會會議上听取公共監督員的工作報告。有許多公共監督員已經積累了極豐富的經驗。各工作組都有公共監督員參加會議。社會活動家的報告和工作委員會對於這些報告的討論，使積極分子能學習優秀監督員的經驗，採用他們的工作方法。

我們非常重視有積極分子參加的工作委員會擴大會議。為“三山”廠職工服務的商業企業的領導人常常在擴大會議上作報告。

在舉行這種會議以前，我們要進行特別周密的準備工作。事先派工作委員會委員三至五人收集有關工作委員會將要討論其工作的那個企業的材料。積極分子檢查這個商店或食堂的工作，了解計劃的執行情況和社會主義競賽的組織情況，審查申訴和建議，徵詢顧客的意見。企業領導人報告後，由工作委員會的一位委員作補充報告。這樣就能夠全面地了解商店和食堂的工作狀況。

聯合廠工會委員會經常听取我們工作委員會的工作報告，指出我們工作中的缺點，指示應該注意的地方和如何更好地進行工作。我們在自己的工作中經常感覺到工廠委員會的幫助。

我們定期在聯合廠工會代表會議上報告工作。代表會議代表對我們工作所提出的批評，同樣對我們有很大的幫助。我們力求使我們同志提出的任何批評性意見、任何業務上的建議都受到重視，並在我們工作中得到反映。

培养积极分子

如果不依靠积极分子，如果不吸引广大工会会员参加自己的工作，任何一个工会组织都不能正确地解决它所面临的任务。当然，没有积极分子的帮助，我们工作委员会单靠本身的力量也是不能完成自己的职责的。

因此我们首先从吸引积极分子这个工作开始。莫斯科市工会理事会把四十多个不同的商业企业分配给我们联合厂，以便对它们实行公共监督。其中也有一些像克拉斯诺普列斯宁百货商店、克拉斯诺普列斯宁区食品商业科的第一食品商店等大企业，有联合厂区域内的食堂、“一九〇五年”工人住宅区内的商店和货摊等等。

工作委员会和工厂委员会了解了这些企业和它们的工作规模以后，对于组织公共监督需要有多大的力量这一点就有了一个概念。例如，监督食堂的工作要有二十五个积极分子，在百货商店值班的需要十五到二十人。监督小企业（麵包铺，货摊）需要组织每组七人的几个工作组。总的说来，为了组织有效的公共监督，我们大约要有一百二十个积极分子。

按照工厂委员会的指示，在各班的车间大会上选出公共监督员。所有候选人都经过详细的讨论，因为纺纱工人们都认识到这一点：公共监督员的工作非常重要，只能让那些不会辜负大家的信任的人去做。

结果，那些表现出能胜任其社会职责的积极分子都被选为公共监督员。例如，印花机副组长沃龙科夫就是这样，同车间的同志一连两年选他担任公共监督工作。

织布工阿普赫吉娜是一个精力充沛和坚决果断的积极分子

子，她並不是第一次被選為公共監督員，她在这方面已經工作了不少時間。工牌管理員索崔列娃接連四次被選為公共監督員。

同時當選的人中有不少才第一次接觸公共監督工作。他們的職務各不相同：印花機組長、檢查員、紡紗工、織布工、加油工、輔助工人和職員。

選舉一結束，我們立刻把公共監督員召集在一起，向他們介紹他們即將擔任的重大工作。我們向積極分子解釋，他們所擔負的是一件有國家意義的工作——對我們聯合廠所管轄的商業企業和公共飲食業的工作進行監督。還告訴他們，自己擁有哪些重大的權利：公共監督員有權要求商店、倉庫、食堂的工作人員解釋產生所發現的缺點的原因。他們也有權看現金和貨物方面的票據，看上級機關有關商店和食堂工作的命令。我們提醒公共監督員，他們必須只是在業餘時間執行自己的各種社會職責。

積極分子們非常注意地傾聽這種指導。他們提出了許多問題。可以感覺到，這些社會活動家們準備立刻進行工作，他們很樂意執行自己所擔負的任務。

可是，正如大家所知道的一樣，僅僅有一種願望還是不夠的。還需要知識，即使是起碼的商業方面的知識也是必需的。沒有這方面的知識，監督工作就不會有很大的效果。因此在我們的工作委員會面前立即出現了一項任務——教育新當選的積極分子。

我們根據全蘇工會中央理事會所推薦的教學計劃組織了講習班。請商業檢查機關的工作人員和其他專家來講課。晚上授課，每週一次。積極分子們都很願意來聽課，向講課人提出許多問題。他們學習了“商店工作的基本規則”、“食堂工作規則”和商業部所頒佈的其他文件。在最近一年半內，我們按照全蘇工

会中央理事会的整个計劃举办了兩次講座。

講習班進行得很有成效，可是我們決定並不只限於此。实际生活証明，公共監督員在講習班中所學到的知識，在實踐中不見得都会应用。这些知識必須以实际經驗來加以補充。

因此我們廣泛地实行个别教導办法。为此，我們把新当选的監督員和那些担任公共監督工作多年的經驗丰富的積極分子編在一起。他們一塊到商店裏去檢查工作。在實踐中，經驗丰富的積極分子把檢查工作的做法告訴新手，說明如何正確地去檢查採購工作，如何寫書面報告。新監督員和經驗丰富的社会活動家共同到商店裏去上三四次以後，就可以單獨接受任务，獨立進行工作了。

在新当选的監督員中，有一个名叫亞魯林的工人。他按時到講習班學習，把教学材料記得爛熟。可是当他到商店去檢查工作時，便茫然不知所措。工作委員會头幾次交給的任务，亞魯林都沒有很好地完成。有時在称重量時忘記了檢查秤，有時在書面報告上忘記填寫日期，有時又犯了旁的錯誤。

我們把亞魯林編在經驗丰富的公共監督員斯米尔諾夫那裏。他們開始在一塊工作。斯米尔諾夫同志把自己所積累的經驗告訴这位新同志，並向他提出意見。現在亞魯林已經成為一位优秀的監督員了。

我們認為，这种个别教導的方法很有效果，並且能够用一切必需的知識來武裝公共監督員。

力 量 的 配 备

这样一來，工作委員會周圍就有了積極分子——一百二十个公共監督員。目前的任务就是要合理地配备力量。因为公共

監督工作能否取得成就多半取決於人員的配備和積極分子工作的組織如何。

我們將所有社會活動家分到工人供給工作委員會委員領導的各工作組去。起初我們把各分廠來的監督員編在一個工作組裏。可是實際生活證明，這樣做是不妥當的。因為工作組長很難同本組組員保持聯繫。

當時我們就用別的方法編組：把在同一分廠工作的積極分子編在一個工作組裏，把根據這個原則編成的幾個工作組固定派到一個商業企業裏。可是這種辦法還不能令人滿意，因為監督員值日表的編排很複雜。

最後，我們採用了第三個方案，正像實踐所證明的，這個方案最合理。

我們把在同一分廠工作的積極分子編成若干工作組（每組十五至二十人）。同時盡量挑選在各個不同工作班工作的人員。這樣商店裏一整天都有公共監督員值班。每個工作組負責一個固定的商店或食堂，該組要完全負責對這個企業的工作實行公共監督。

按組分配監督員時，我們也考慮到他們的生產經驗。例如，我們把染整廠和織布廠工人派到百貨商店去，因為他們很了解布疋的品級，可以給紡織品商業組織以很大的幫助。這些積極分子幫助百貨商店的職工改進檢查疵品的工作，力求做到從各廠送來的都是優質布疋。

公共監督員還要參加研究顧客的需求。

我們在把積極分子編入某一個工作組前，先了解他本人的願望，查明他是否具備商業方面的知識。例如印花機副組長沃龍科夫同志原來很了解食品買賣工作。當然，我們就讓他去組織對食堂和食品商店工作的監督。

社会活動家列札金同志是染整廠的工人，他對蔬菜貿易很在行，我們也考慮到了這種情況。

這種辦法使我們能根據如何對工作最有利的原則把公共監督員分配到各部門去。

每個積極分子都發給證明書（按照全蘇工會中央理事會所推薦的形式）。證明書上註明該監督員固定在哪家商店或哪個食堂，他是哪個單位選出來的。證明書半年發一次。上面有工廠委員會主席的簽字。

將積極分子分配到工人供給工作委員會委員領導的各組後，就編製他們在商店和食堂的值日表。編製值日表時必須考慮到誰在那一班工作，同時還要照顧到使公共監督員能每天到商店或食堂去，而不是偶而去一次。

組長每月編製一次值日表，然後在工作委員會會議上批准。

現在把組長為對第一商店的工作進行監督的積極分子所編製的一個月份的值日表介紹如下。（附表，見第12頁）

這樣，按照值日表，每個監督員平均每月執行社會職責四次。

組長們經常向工作委員會主席報告值日表的執行情況，值班時監督員做了些什麼工作，應當採取哪些措施來改善對顧客的服務。

公共監督員的工作計劃

組長把月度值日表摘錄給每個監督員。更確切地說，這並不是簡單的摘錄，而是積極分子的月度工作計劃。因為在摘錄內不僅指出了公共監督員應在商店裏值班的日期和時間，而且指明了他在值班時要做的工作。

一九五三年十一月派到克拉斯諾普列斯寧區食品商業科
第一商店的公共監督員工作組值日表

公共監督員姓名	日 期																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
費古索娃	X									X							X								X					
舒卡諾夫	X								X									X									X			
沃龍科夫						X						X								X									X	
斯米爾諾夫			X							X											X								X	
陳諾夫			X						X							X					X									
馬文科夫			X					X									X								X					
林 申		X								X									X							X				
列扎金				X								X						X							X					
康斯坦丁諾夫			X				X						X						X											
包格丹諾夫				X									X									X							X	
赫雷科夫		X								X					X					X										
庫羅奇諾夫									X								X							X					X	
彼列諾夫			X										X								X							X		
庫爾諾耶夫				X						X								X							X					
卡博諾夫		X										X										X						X		
謝爾蓋耶夫												X							X						X				X	
謝爾蓋耶夫			X											X								X						X		
卡博諾夫		X				X						X												X				X		
謝爾蓋耶夫			X				X					X											X					X		
謝爾蓋耶夫				X					X						X										X					
克列金						X				X							X								X				X	
朱可夫						X					X							X									X			
別列文采娃	X					X										X								X						