

商业小丛书

第 2 辑

淺漢文明經濟

中國商業出版社

F71
:2

0116097

即新期出

浅谈文明经商

第三辑

江南大学图书馆



91435758

中国商业出版社

出版说明

本书是继一九八〇年六月选编的《浅谈文明经商》的续编，是从各地报纸搜集编选而成。内容分两部分：第一部分阐述五讲四美、文明经商的重要性和必要性，第二部分介绍怎样开展文明经商、礼貌待客、优质服务。有的文章作了个别文字上的修订。

中国商业出版社

一九八二年八月

目 录

(一)

社会主义商业是精神文明的“窗口”	(1)
文明服务、礼貌待人是主人翁精神的体现	(4)
什么是社会主义商业道德?	(6)
职业道德与精神文明	(8)
开展文明经商 提倡礼貌待客	(10)
“见利思义”	(11)
堵后门要从我做起	(13)
经商要讲信誉	(14)
从卖有毒腐竹谈到商业道德	(15)
抓了内因 商风一新	(17)
树立新店风	(20)
文明经商二十语	(21)
文明经商四题	(22)
责任制与主人翁责任感	(23)
文明的表 and 里	(25)
把五讲四美活动深入持久地开展下去	(27)

(二)

严格执行商品供应政策价格政策	(30)
要重视和维护消费者的经济利益	(31)
买与不买一样热情接待	(33)
言语、心灵和心理相容	(34)

讲究语言艺术 掌握柜台用语.....	(36)
柜台文明语言须知.....	(38)
柜台上的语言美和动作美.....	(39)
零售商店卖“大号”对吗?.....	(41)
莫让“小费”复活.....	(43)
要善于研究顾客的消费心理.....	(45)
顾客询问挑选商品次数多时“怎么办?”.....	(46)
顾客多时怎么办?.....	(47)
营业员要“知己知彼”.....	(48)
从“商品搭配”所想到的.....	(49)
售货员与顾客要互相尊重.....	(51)
售货员也是老师.....	(52)
可贵的微笑.....	(53)
大力恢复和发扬供销社的优良传统.....	(55)
组织对路商品下乡.....	(58)

(二)

(05)	某县供销社为发展商品生产...
(18)	益隆商店向省外贸局申请...
(22)	黔东南州外贸局一次不...
(18)	客群更心请莫心...

社会主义商业是精神文明的“窗口”

高 枢 年

社会主义商业在国民经济中所处的特殊地位和作用，决定了它在促进精神文明建设方面，也起着特殊作用。

社会主义商业的宗旨是全心全意为人民服务，它的经营方向、经营思想和经营作风必须体现一个方针、两个服务、三大观点，即：发展经济、保障供给的方针；为生产建设服务，为人民生活服务；政治观点、生产观点、群众观点。这些都说明，社会主义商业反映了建设社会主义精神文明的要求。同时，商业是联接城市和农村、工业和农业、生产和消费的纽带，它的网点遍布城乡，联系着千家万户，与人民生活息息相关，与四化建设紧密相连，商业职工的一言一行都将在人民群众中产生影响：做得好，就能把社会主义的温暖带给亿万人民；搞得不好，将有损社会主义的声誉。从上述这两个方面可以看出，社会主义商业是宣传社会主义精神文明的重要阵地，是体现社会主义精神文明的“窗口”。

从这个“窗口”可以观察我们整个社会。社会主义商业组织流通和交换的商品，实际上是工人、农民、知识分子创造的物质文明和精神文明相结合的产物。从商品供应上来看，商品丰富与否，商品质量如何，现代化水平如何，往往就成为一种衡量我们社会兴旺发达程度的标志。从商业职工的服务态度上，也可以看到我们的社会风尚、社会道德、人民精神面貌的概况。通过一个地区、一个城市的市容风貌，甚至

可以对一个地区、一个城市各方面的工作，进行大概的分析和估量。显见，这个“窗口”的作用，是社会主义商业工作的群众性所决定的。就这个意义上来说，商业工作好坏的影响较之其他行业要大得多。

通过这个“窗口”，还可以起到促进移风易俗的作用。社会主义商业职工每天要接待很多顾客，社会风气固然对商业职工有影响，但如果全国一千多万商业服务行业的职工搞好文明礼貌活动，又必将会对整个社会的移风易俗起促进作用。社会主义商业根本不同于资本主义商业，它是在商品的交换中体现人与人之间的同志式的关系。在“五讲四美”、“文明经商、优质服务”活动中，就有不少体现这种新型关系的动人事例：成都人民商场五金柜的营业员张志君同志，经常利用休息时间上门为顾客义务修理缝纫机，仅去年就达五十多次，受到顾客的好评。春熙路百货商店的年轻营业员陈桂林，不管在怎样繁忙的情况下，都是热情迎送顾客，还主动为行动不便的顾客送货上门。市供销社货栈青年商店的营业员，为满足一位老年顾客的需要，特制了一条黑色围巾，并亲自给老人送到家去，老人十分欣喜，逢人便赞颂社会主义好！还有粮店职工为烈军属、孤寡老人送粮送面，守护病人甚至送终等事例，确实感人至深。所有这些事例，在今天虽然还不是普遍的，但也不是个别的现象。它既反映了社会主义商业职工的主人翁责任感，又反映了人们对商业职工的爱戴和尊敬。它具体地表明社会主义商业可以起到移风易俗、促进精神文明建设的作用。

透过这个“窗口”，在一定程度上也还可以指导人民的经济生活。作为社会主义商业来说，要按照社会主义基本经济规律的要求，在发展生产的基础上，尽最大努力来满足市场

的需要，满足人民日益增长的需要，使人民的经济生活日益丰富多采。但是，在人们日常的经济生活中，有各种各样的需要，绝大多数的需要是合理的，但也有少数不合理的要求，这就需要商业服务行业通过业务活动加以指导。比如：服装、照相、理发、录音磁带等等，就有个界限区分问题：奇装异服、靡靡之音的磁带之类的商品，我们国营商店不买卖；怪发型、色情像等等，也要注意给顾客讲清道理，加以制止和拒绝。当然，这类问题比较复杂，一是有些界限不好划分；二是一些不正当的商品可以不从国营商业这个主渠道而来。但是，透过商业这个“窗口”，在一定程度上指导人们的经济生活是完全必要的和可能的。

综上所述，我们清楚地看到，社会主义商业工作和社会主义精神文明建设的关系十分密切。这就要求商业企业的领导和职工从经营方向、经营思想、经营作风上进一步体现社会主义的精神文明。应该做到：坚持国家计划，服从全局利益，对市场负责，对消费者负责，促进生产发展，为国家四化建设多作贡献；进一步提高服务质量，改善服务态度，以文明经商，优质服务，礼貌待客来体现社会主义思想和社会主义道德观念，发扬新型的人与人之间的同志式的、助人为乐的集体主义精神；搞好店堂清洁卫生、商品陈设和商品橱窗，使每个店堂都成为宣传社会主义精神文明的阵地。

（原载《四川日报》1982年3月25日）

文明服务、礼貌待人 是主人翁精神的体现

张文杰

文明服务、礼貌待人，是社会主义精神文明建设的一个重要内容。社会主义精神文明既包括教育、科学文化、艺术、卫生、体育事业发展的规模和水平，又包括社会政治思想、社会风气和伦理道德的发展方向和发展水平。社会主义财贸等部门所倡导的文明服务、礼貌待人，属于后一种精神文明的范围。

文明服务、礼貌待人，作为上层建筑的重要内容之一，是由社会主义经济基础所决定的，同时又对社会主义经济基础的巩固和发展起着积极的促进作用。社会主义社会是建筑在生产资料公有制和社会化大生产基础上的分工复杂、相互联系的整体。在社会主义制度下，各个物质资料生产部门、流通部门和非物质资料生产部门的劳动者，其中包括党和国家的各级干部和知识分子等，都是生产资料和社会生产的主人，都是社会的主人。每个人、每个单位都在社会主义再生产中担负着一定的劳动和工作责任，每个人的工作和劳动都是社会总劳动的一部分，缺少那一部分，社会整个机器就不能正常运转，生产活动就要受到影响。因此，在我们的社会里，人们之间只有社会分工的不同，没有贵贱或高低之分。他们在社会经济生活中，是一种合作互助的关系；在社会政治生活中，是一种平等的同志式的关系。每一个社会主义劳动者，都

应当以主人翁的态度，履行自己的光荣职责，努力做好本职工作，为社会服务，为人民服务。对于财贸等部门的职工来说，文明服务、礼貌待人，用自己热情周到的服务和辛勤劳动，把社会主义的温暖送到千家万户，既是个人在社会主义建设中应尽的义务，又是社会主义主人翁精神的生动体现。

社会主义生产的目的是满足人们不断增长的物质和文化的需要。这种需要的最终满足，离不开财贸、卫生、邮电、交通、文化等部门广大职工的辛勤而有效的劳动。因此，每一个商店的柜台，每一个医院的门诊室和病房，每一个车站和码头的售票处，每一个邮电所，每一个影戏院，每一个书店，等等，都是社会主义事业不可缺少的环节。同时这些单位的服务质量好坏，能否礼貌待人，还直接影响着社会风气，影响着社会主义精神文明的建设。如果我们的服务工作搞得好，就可以使我们的服务场所变成倡导精神文明的窗口，造成良性传播，成为传播社会主义精神文明的有效阵地。

有的人认为社会主义服务工作“低人一等”，“矮人一头”。还有的同志认为他们总是为别人服务、而看不到别人为自己服务，因而对服务对象说话生硬，动辄训人。所有这些问题，说到底还是缺乏主人翁应有的思想、情操和作风。在社会主义社会，人人都为别人服务，人人又都离不开别人的服务。我们的各级领导者，在为发展社会主义各项事业而辛勤工作；我们的工人、农民，在为生产人们所需要的工农业产品而紧张劳动；我们的文体工作者，在为活跃人民文体生活而努力拼搏；我们的教育工作者，在为教育好下一代青少年而呕心沥血；我们的解放军战士，在为保障国家和人民的安全而站岗放哨，如此等等，难道不是都在努力为人民为祖国

服务吗？那种“只要别人为我服务，不愿为别人服务”的思想，是剥削阶级所信奉的“人不为己，天诛地灭”的腐朽思想。开展文明礼貌活动，正是要清除这种思想领域的陈腐垃圾。我们每一个社会主义劳动者，都要正确认识和珍视自己的主人翁地位，在为别人服务时，要各尽职守，文明服务，礼貌待人；在接受别人的服务时，要看到这是同志间的互助互爱，尊重别人的劳动。

文明服务、礼貌待人，是社会主义生产关系的内在要求，是社会主义主人翁精神的体现，但这种精神文明并不是可以自然而然地产生和发展。要进行有效的思想政治工作，并建立必要的规章制度，采取必要的措施，以强大的社会舆论和力量来保障这一精神文明的健康发展。

（原载《大众日报》1982年3月12日）

什么是社会主义商业道德？

桂 枢 尚 叶

社会主义商业道德是指在社会主义条件下，商业工作者在商业经营活动中处理同消费者、企业和国家的关系时所应遵循的行为准则。那么，社会主义商业道德包括哪些内容呢？我们认为，主要有以下几个方面：

第一、文明经商、礼貌待客。社会主义商业是为人民服务的新型商业，是建设社会主义精神文明的前哨阵地和重要“窗口”。因此，每个商业工作者都要把文明经商、礼貌待客，作为社会主义商业道德的重要内容。做到这一点，首先要树立为人民服务的思想，同时还需要不断熟悉和掌握业务

技术知识。对零售商业来说，要研究顾客心理，学习语言艺术，以充沛的精力和熟练的技术，主动、热情、耐心地为顾客服务。对待顾客，不管生人、熟人，不管干部、群众，不管工人、农民，都要一视同仁。“看人下菜碟”“衣帽取人”的势利眼，是社会主义商业道德所不允许的。

第二、严格执行党和国家的政策。包括价格政策、供应政策和收购政策等。尤其是正确掌握价格政策，关系到广大消费者切身利益，是社会主义商业道德的重要标志。首先，要严格执行国家规定的牌价，不得擅自订价。其次，要明码标价，接受顾客的挑选和监督。再次，按质论价，优质优价，次质次价。以次充好、变相涨价以及收购中压级压价、提级提价等都是不道德的行为。

第三、买卖公平。这需要做到以下几点：一、秤平提满尺码足，确保国家和顾客的利益都不受损害。二、搞好商品卫生、保证人民身体健康，不得出售腐败变质的食品和对人体有害药品。三、介绍商品要实事求是，不夸大商品的优点，不隐瞒商品的缺点。

第四、抵制商品流通领域的不正之风。营业员在一定程度上掌握着商品分配和收购的权力，社会上的不正之风必然要向他们袭来。能否抵制不正之风，是衡量社会主义商业道德的一个重要方面。这就要求做到：在收购和供应工作中要按党的原则办事。在零售工作中，把经营的商品售给广大人民群众，不留作自用，不拿商品谋私利、不照顾熟人、拉关系、私留私分、走后门、收受礼物等。近来，有些地区有些商店公开挂牌不走后门，接受群众监督，这是模范遵守社会主义商业道德的具体表现。

总之，社会主义商业道德的核心是忠于职守，尽责于

民。要兼顾国家、集体和消费者的利益，不断改善服务态度，提高服务质量。

（原载《中国财贸报》1982年7月27日）

职业道德与精神文明

今 心

难得去一趟商店，因为怕挤、怕排队之外，尤其怕吃“冷面”，拜菩萨。“冷面”倒能充饥，虽然咸过于苦；而菩萨，木雕泥塑之尊，金口始终不开，那情景委实令人难堪。于是，念旧之情便油然而生。

的确，五十年代的店风是值得怀念的。“宾至如归”，“百拿不厌，百问不烦”贴在店堂里，记在心头上，落实在服务中。顾客高兴而来，满意而去。和煦的店风吹送着党和国家的温暖。往事是美好的。两相比较，真有点儿灯市依旧，伊人已去，泪湿青衫的怅惘。

店风的变化反映了职业道德以及社会公德的变化。社会主义道德的本质特征是为人民服务的，体现在商业道德里，就是为顾客服务。这变化又要诅咒林彪、“四人帮”。十年动乱，最大的危害莫过于对社会道德的戕杀。为顾客服务的观念或者没有确立，或者大大淡薄。在某些人看来，掌握了商品出售权，你求我应，可以以礼相待，可以带理不理，也可以呵责训斥，甚至故意刁难。利用权力和岗位之便，搞交换，谋私利，耍威风，正是社会不正之风的一种表现。

不是东风压倒西风，就是西风压倒东风。要恢复发扬五十年代已经形成的社会主义新风，就要纠正和根除不正之

风。商店，社会性强，联系面广，直接影响人民群众的利益和情绪。按照社会主义原则，规范人们的言行，确立良好的商业道德，提高服务质量，改善服务态度，文明经商，礼貌待人，明码标价，货真价实，是起码的要求。在生产没有高度发达，物质财富还未极大丰富的情况下，以热情优质的服务，补偿顾客欲购紧俏商品而不得的遗憾和不悦，是社会主义商业工作者的神圣职责。也是改善人与人之间关系，搞好精神文明建设的强大推动力量。我国有些老话，叫“礼尚往来”，“投桃报李”，尊重顾客，礼貌待人，一定会换来顾客的尊重，优礼有加。这样的事例是不胜枚举的。当然也不排除个别人不尊重商业服务工作，轻慢或有侮商业服务人员，那一定和五十年代一样，为多数人所不齿。

协调人们之间的关系，规范人们的言行准则，推动社会主义祖国胜利前进，除职业道德外，还要有共同的社会公德。恢复发扬和树立更高水平的社会主义道德，是今天精神文明建设的主要内容和标志。《党内政治生活若干准则》为职业革命家、各级领导干部和广大党员确立了言行规范，商业部也颁布了《商业营业员（服务员）营业守则》，并且都在认真贯彻，严格执行。党风带民风。对违法乱纪和经济领域走私贩私、贪污受贿等案件的严肃处理，使人看到了希望。坚冰已经打开，征帆正在起航。风正民和，社会主义精神文明的光辉前景，就为时不远了。

（原载《安徽日报》1982年3月10日）

开展文明经商 提倡礼貌待客

陈文瑞

开展以文明经商、礼貌待客、优质服务为主要内容的社会主义劳动竞赛活动，这是当前在全国开展的以讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德和心灵美、语言美、行为美、环境美为内容的“五讲”、“四美”文明礼貌活动一个重要内容，这和建设社会主义精神文明是紧密结合的，对改变财贸职工的精神面貌，树立社会主义的商业新风，促进城乡社会风气和道德面貌的改变，将起重要的作用。

文明经商，礼貌待客，优质服务，不仅是社会主义文明风尚在财贸部门的反映，也是社会主义商业区别于资本主义商业的重要标志。文明经商是社会主义商业服务业的优良传统。早在五十年代，随着对私改造的胜利完成，社会主义商业风尚就在商业部门逐步形成。礼貌待客，买卖公平，明码实价，童叟无欺成为人民群众所公认的社会主义商业美德。但在十年浩劫中，文明经商、礼貌待客却被诬为“资产阶级虚伪作风”，把文明、礼貌打上修正主义的印记。社会主义的商业的好传统遭到破坏。经商不讲文明，待客不礼貌，买卖不公平，甚至辱骂顾客、掺杂使假、短斤少两等屡有发生。

“四人帮”覆灭后，特别是党的三中全会以来，各级财贸部门在拨乱反正中，不断兴起创“五好先进单位、六好先进职工”，“服务良好”“双优”“双佳”等活动，都取得了一定的成效。然而，用历史的进步来补偿历史的破坏，这是需要花大力气，下大功夫的。我们的财贸部门应当把开展文明经商，礼貌待客，优质服务的活动，作为加强职工思想政

治工作，建设社会主义精神文明的一件大事来抓，教育职工把“文明经商，礼貌待客，优质服务”作为自己为人民服务的主要标志，使人民群众处处感到党和社会主义祖国的温暖，并以自己的模范行为影响他人，影响社会。

开展文明经商，是我们社会主义商业的共同美德，即：在接待顾客上，要主动热情，耐心周到，讲究语言艺术和礼貌，介绍商品实事求是，当好参谋；出售商品要保质保量，秤平尺足；在供应方法上，要灵活多样，方便顾客，送货上门；在经营商品方面，要花色、品种、规格齐全，店容店貌美观鲜明，整洁卫生；在生产、经营方面，要讲文明生产，科学管理，解除或减轻繁重的劳动。在营业时间上，要根据顾客的购货规律，改变营业时间，方便群众购买。财贸战线职工每天接待成千成万顾客，他们文明礼貌的行为将使成千成万的顾客受到文明礼貌的教育，推动社会风气的变化。可以这样说，财贸职工通过自己的劳动，不仅为生产服务，为人民生活服务，而且传播着社会主义精神文明。从这可以看到，文明经商，礼貌待客，有着多么重要的意义。

（原载《福建日报》1981年3月7日）

“见利思义”

刘代文

四川省平昌县高峰公社供销社营业员王思菊，遇到学生买烟，总要问问用场，不轻易卖给。因为她知道《中学生守则》里有“不吸烟”的规定。有人问她这样做不怕少得奖金吗？她笑笑说：“只要同学们身心健康，我少做几笔生意是

小事，不能两眼只盯利。”

这件小事不禁使人想起了两千多年前孔子说的“见利思义”。《论语》记载，子路向孔子请教怎样才是一个完美的人，他回答的其中一条，就是“见利思义”（《宪问》），意思就是见到财利，先要想到道义。

尽管时代不同了，但孔子提倡的“见利思义”的思想，仍可借鉴。只不过我们今天的“义”，有了崭新的内涵，这就是指国家和人民的利益、共产主义的道德规范。

“见利思义”，应该成为各行各业职业道德。可惜的是，我们今天还不是都能做到“见利思义”的。拿商业战线来说，为了牟取暴利，有卖“大号”的，有以次充好，擅自提价的；在文化战线上，为了追求票房价值，多得奖金，有演出或出版格调低下、庸俗不堪的东西去迎合少数人的。凡此种种，一言以蔽之：是见利忘义，其结果是损了国家与人民，肥了自己。

再往深里想一想。“见利思义”不仅应该成为各行各业的职业道德，而且应该成为每个人的社会公德。在社会生活中，那些为区区小事，同邻里闹矛盾以至弄出人命来的；那些为满足私欲，不顾他人痛苦而溜门撬锁的；那些为牟取暴利，走私贩私，跌进法网的，究其原因，几乎无不与“见利忘义”有关。“见利忘义”，使人“枉道速祸”；“见利思义”，则使人行为高尚，世界上无时无刻不在印证这个道理。

（原载《光明日报》1982年5月28日）