

SHANGYE FUWU GUIFAN

SHANGYE FUWU GUIFAN

SHANGYE FUWU GUIFAN

SHANGYE FUWU GUIFAN

商业服务规范

陈少夫
主编

中山大学出版社

编者说明

在商业企业推行规范化服务，是提高服务质量，使企业逐步走向科学管理的一个重要方面，也是加强商业部门精神文明建设的一项重要内容。

商业企业推行规范化服务，必须借助商业服务规范，以对本企业的全体经营服务人员进行严格的规范、控制和监督。而商业企业如何实施有效的监督、控制和规范化，这便成了问题的关键。

为向商业企业提供推行规范化服务的借鉴，我们从1990年起，依据广东省商业厅关于推行规范服务落到实处的指示精神，探索着推行服务规范问题。我们曾分别带领学生到广东省商业贸易中心、广东省华侨友谊公司、广州市新大新公司、广州市东山百货大楼、东莞市美佳超级商场、深圳市天虹商场等一些大型国营商店进行教学实习和毕业实习，同企业一起共同探索服务规范。在这个基础上，编写出了《商业服务规范》讲义初稿，并在深圳市天虹商场营业员培训班、国威大厦营业员培训班以及广东省商业学校94级、95级商品经营专业班进行试教，学员、学生均反映良好。随着商业企业管理措施的不断完善，服务规范的内容也在不断地充实，我们几经修改，最后将全书分为九章，以供商业、供销学校以及职业中学的商品经营、市场营销、商业管

理等专业作试用教材，也可供商业企业的领导者、经营管理者实施规范化管理作参考，还可给在岗营业员提供规范服务的行动指南。

本书由广东省商业学校高级讲师陈少夫主编，该校讲师王进来、陈道业以及助理讲师李小燕参加编写。

本书在探索和编写的过程中，得到了佛山市兴华商场、昇平商场，深圳市天虹商场，广州市东山百货大楼、新大新公司、南方大厦、海珠购物中心，东莞市美佳超级商场，广东省商业贸易中心商场，广东省华侨友谊公司等单位的大力支持和帮助；我们还参阅和引用了有关的教材、著作和报刊资料。在此，一并谨表感谢。

由于我们水平有限，疏漏谬误之处，恳请批评指正。

编 者

1996年8月18日

目 录

第一章 概述	(1)
第一节 商业服务规范与规范服务	(1)
第二节 推行规范化服务对营业人员的要求	(6)
第三节 如何实施商业服务规范	(13)
第二章 店容店貌规范	(18)
第一节 商店招牌与商店标志	(18)
第二节 店堂内部装修与管理规范	(21)
第三节 商品陈列规范	(25)
第四节 营业员仪容仪表规范	(37)
第三章 营业员职业道德规范	(43)
第一节 营业员职业道德的概念	(43)
第二节 营业员职业道德规范的内容	(45)
第四章 服务程序规范	(51)
第一节 营业前的准备工作	(51)
第二节 营业中的辅助工作	(55)
第三节 营业结束的收尾工作	(58)
第四节 营业工作中的几项相关制度	(63)
第五章 接待顾客规范	(70)
第一节 一般情况下接待顾客规范	(70)
第二节 特殊情况下接待顾客规范	(82)

第六章 售货操作技术规范	(93)
第一节 商品展示技术操作规范	(93)
第二节 商品的称量、包扎技术操作规范	(105)
第三节 计价、收款、付货和开票技术操作 规范	(113)
第四节 其他售货技术操作规范	(117)
第七章 鉴识商品质量技术规范	(124)
第一节 鉴识商品质量应掌握的相关知识	(124)
第二节 鉴识商品质量的方法	(130)
第三节 一些主要商品的质量要求	(138)
第四节 商品质量控制的有关法律、法规	(140)
第八章 接待顾客的语言规范	(148)
第一节 接待语言的特点和要求	(149)
第二节 接待语言的运用技巧	(155)
第三节 接待语言的常用语	(159)
第四节 接待语言的禁忌语	(177)
第九章 售后服务规范	(182)
第一节 售后服务的作用	(182)
第二节 搞好售后服务是经营者的责任	(184)
第三节 售后服务的规范要求	(189)
附录一 营业员文明礼貌服务八十例	(197)
附录二 度量衡换算表	(220)
附录三 中华人民共和国消费者权益保护法	(226)

第一章 概 述

竞争是市场的内在因素。随着社会主义商品经济的发展和商业体制改革的不断深化，我国市场上的多数商品已由“卖方市场”逐步转为“买方市场”，市场的激烈竞争已不可避免，而且，已经形成了多角度、全方位的竞争。也就是说，不仅在货源能力上产生竞争，而且在以提高服务质量为主要内容的商品、价格、设施、环境、服务等方面也已形成了竞争。可以说，竞争不可避免，任何商店，危机与希望并存，机遇与挑战同在。社会主义商业企业要在激烈的市场竞争中确立经营优势，争取最大限度的经济效益，就必须在深化改革中，加强企业管理，努力改善服务，不断提高服务质量，让顾客拥有一个购物方便、舒适优美的服务环境，得到称心如意的服务，购买到称心如意的商品。这是商业企业必须认真制订好服务规范，积极推行规范化服务的刻不容缓的工作。

第一节 商业服务规范与规范服务

一、商业服务规范

我国社会主义商业是建立在公有制基础上的商业，它的

职能不仅是实现商品的价值，更重要的是满足人们日益增长的物质文化生活需要，根本目的是为发展工农业生产服务、为人民生活服务。因此，改善服务、提高服务质量，是商业企业的一项重要工作。

文明服务、礼貌待客，是社会主义商业的经营服务人员精神文明建设的一个重要内容，也是促进社会精神文明建设的重要途径。因此，商业企业的经营服务人员，应当处处表现出讲文明、懂礼貌的美德，在经营服务活动中，通过心灵、语言、行为和仪表，表现出经营服务的水平。

营业员的服务，是一个大概念，其具体含义应该包含以下三个方面的内容：一是服务态度，二是服务知识，三是服务技术。这三个方面是紧密相联、缺一不可的有机体。只有热情的服务态度而没有良好的服务知识和服务技术，或者只有熟练的服务技术而缺乏热情的服务态度，都不能达到让顾客满意的要求。

服务态度，是指营业员在为顾客服务的过程中所持的态度。优质服务的态度要求是：主动、热情、耐心、周到。主动，就是对顾客主动打招呼，主动展示商品，主动介绍商品的性能、特点、价格、使用和保管方法；热情，就是态度和蔼，语言亲切，注意礼貌；耐心，就是耐心回答顾客提出的问题，帮助顾客挑选商品，做到多拿不厌，有问必答，虚心听取顾客意见，不断改进服务工作；周到，就是处处为顾客着想，给顾客提供方便。服务态度，还包括经营服务人员的仪（仪容端庄）、表（穿着得体）、动作（举止文雅、动作敏捷准确）、语言（符合柜台语言规范），达到标准化、规范化。

服务知识，是指经营服务人员在经营服务活动中应具备的业务技术知识和商品知识。业务技术知识主要是指在商品经营的购、销、调、存中，商品的购进、验收、销售、保管、盘点、溢损处理、价格管理等环节的基本知识，商品知识主要指有关商品的分类、品级、货号、品名、产地、包装、性能、品质、规格型号、价格和商品护养、调试、维修等知识。

服务技术，是指经营服务人员在经营服务活动中的操作技术，如拿、递、展示、称、量、包、扎、计算、收款、开票、点钞验钞、心算及使用收银机、条码机等等方面的技巧技能。

商业服务规范，就是将文明经商、礼貌待客的各项优质服务的具体要求、做法、标准，用企业的内部法规，如“规定”、“办法”、“制度”、“守则”、“准则”、“公约”等规章制度固定下来，要求全体经营服务人员严格遵照执行的条文。推行商业服务规范，实质上是企业走上管理规范化的第一步，将为企业推行全面服务质量管理的标准化管理奠定基础。

二、规范服务

（一）规范服务的概念

规范服务，又叫规范化服务。就是商业企业按照法规化了的商业服务规范，对本企业的经营服务人员进行严格的规范、控制和监督，使经营服务工作，依照服务规范的要求去做。

企业对经营服务活动的监督控制，是通过由企业制订

的，具有科学性、先进性，定性与定量相结合的各种规章制度来实现的。如店容店貌、卫生状况、商品陈列、职业道德、服务思想、服务语言、待客方式、着装仪表、商品知识、售货和服务操作技巧、柜台纪律、班前班后的整理工作等，都可以用条文作出明确的定性要求，采取考核、打分的办法，对经营服务人员进行考核、检查；有的可以用定量方法作出规定的，如商品的适销率、经营品种实现率、必备商品保持率、有问题商品的退换率、工作差错率、营业员“两化”（接待语言标准化、接待程序规范化）达标率、出勤率、物价计量准确率、设施设备齐全完好率、各类设备事故控制率等，依一定的标准，定出合理的指数比率，既方便经营服务人员执行，又方便企业进行检查。

这样，就可以使企业的经营服务工作规范地进行，所以称为规范服务。

不断提高服务质量，是扩大销售、争取最佳经济效益的有效途径。现代的消费者对商业服务的要求有了新的变化，他们不仅要求能购买到自己称心如意的商品，而且要求既能享受到称心如意的服务（营业人员主动、热情、耐心、周到的服务以及服务的高超技巧和丰富的商品知识），又能享受到良好的环境服务（具有方便、舒适、优美的购物环境）。在这种新形势下，商业企业只有不断提高服务质量，最大限度地满足消费者的需求，才能真正树立起社会主义商业的信誉，吸引广大消费者，才能扩大商品销售，使企业取得最佳经济效益。

（二）规范服务的考核

要使商业服务规范得以真正贯彻落实，使经营服务工作

达到程序化、法规化、目标化，持之以恒，健康发展，商业企业就必须建立、健全服务质量考核制度

1. 考核的内容

考核的内容一般包括：商品适销程度，经营商品实现程度，必备商品保持率，商品退换率，工作差错率，服务事故发生情况，服务规范执行情况，物价、计量准确情况，商品陈列、清洁卫生达标情况，服务项目实施情况，顾客的评价，等等。凡能用定量表达的，应尽量设置定量指标予以考核；凡无法用数量表达的，可设置定性标准，通过打分或评语予以考核。

2. 考核的方法

(1) 现场检查法。在经营服务的现场，检查、考核营业员的服务态度、服务的工作执行情况，检查商品的质量、物价、计量以及清洁卫生情况。

(2) 柜台询问法。向临柜的顾客询问意见，如服务态度是否主动、热情、耐心、周到；服务知识是否适应顾客需要，准确答疑，抓住要领向顾客介绍商品；服务技术是否适应工作要求，以及服务项目是否周到，商品品种是否对路，等等。

(3) 社会调查。是指通过组织力量走访用户、召开消费者座谈会、发放调查问卷等调查形式，询问顾客对本企业经营服务工作的意见。

(4) 信息反馈法。在商场设置顾客意见箱，设投诉电话，聘请社会各界热心人士做“信息员”，定期不定期反馈信息。这是一种很有效的考核方法。

3. 考核的形式

考核的形式，可以分为柜组自我考核和商场领导组织考核两种。一般情况下，应以柜组为单位进行考核，并由柜组填写服务质量报表，设置服务质量记录台帐、顾客意见簿、缺货登记簿以及公秤、公尺，以增加顾客监督力度。

4. 考核的结果

对考核的结果，必须辅以奖惩。对优者，予以物质的或精神的奖励，激励其继续提高；对劣者，予以适当处罚，并分析其因由，通过行政工作或思想政治工作，帮助其克服存在问题，促其提高。

第二节 推行规范化服务对营业人员的要求

推行规范化服务是实现交换职能，有效地组织商品流通，保证物畅其流和社会再生产顺利进行的重要措施和手段。其根本出发点，是要提高企业服务质量，即经营商品质量、劳动服务质量和环境管理质量，用高质量的商品、高效率高水准的服务和优美的环境条件以及更科学的方式来为人民服务，从而提高社会效益。因此，商业企业的经营服务人员，必须认真学习规范化服务的有关知识，提高自身的素质，以适应规范化服务的要求。

营业人员的素质要求，是随着经营服务的实践逐步发展和完善起来的。现在，已由简单的一买一卖发展到了复杂的文明经商，又由复杂的文明经商发展到高超的销售艺术。简单的一买一卖，只要求营业人员具有收款付货的能力；复杂的文明经商，就要求营业人员具有礼貌待客和公平交易的能

力；高超的销售艺术，则要求营业员还要具有能根据顾客心理进行服务的能力。

客观的形势发展，已对商业企业的经营服务人员提出了素质结构方面更高更新的要求。这就是要不断地提高自身的思想政治素质、科学文化素质、业务技术素质，成为有理想、有道德、有文化、守纪律，全心全意为社会生产、为人民服务的社会主义商业新人。

一、思想政治素质

思想政治素质是指优良的政治品质。营业人员要正确认识商业经营服务工作的特点和意义，要把经营服务工作看成是自己切身的事业，以共产主义道德标准严格要求自己，树立起新的商业服务的观念，全心全意地为人民服务。

要做好经营服务工作，第一要端正服务思想，明确服务与被服务的关系；第二要端正服务态度，明确营业人员与顾客之间要互相尊重；第三要端正服务观点，明确为人民服务与为个人服务的关系；第四要端正劳动观点，克服图省事怕麻烦的思想。因此，必须树立全心全意为顾客服务的思想，才能真正把党和人民交给我们的工作做好。

要树立共产主义道德观，使自己具有良好的职业道德（关于职业道德将在下面专章讲述）。

要正确处理对国家、对企业、对消费者负责的关系。从社会主义商品经营的全过程看，商品购、销、调、存的任何一个环节，离开了消费者的购买行动，离开了维护消费者的利益，就很难谈得上对国家负责、对企业负责，以至对营业人员负责。因为，商品的价值，只有在商品进入消费领域之

后才能实现；如果没有维护消费者的利益，没有消费者的消费，商品价值就不能实现。那么，国家的利益、企业的利益，以及营业人员的个人利益就无从谈起。所以，在国家、企业、消费者这三者之间的关系中，要突出为消费者服务、为消费者负责，并围绕着为消费者服务、为消费者负责，把三者的关系统一起来。这也是“信誉第一，顾客至上”的道理。还有，社会主义商业的经营服务人员的经营服务工作，其最终目的是为了**满足广大消费者日益增长的物质文化生活需要**。这一目的达不到，或者服务得不好，营业人员付出的劳动再多再累，也是很难得到物质、精神补偿的，也就没有真正对国家、对企业、对消费者负起责任。

正确处理对国家、对企业、对消费者负责的关系，主要要注意以下三个“正确处理”：一是正确处理眼前利益和长远利益的关系；二是正确处理个人利益和集体利益的关系；三是正确处理营业员和顾客的关系。社会主义商业企业的经营服务人员，必须本着实事求是的精神，发扬自力更生、艰苦奋斗的优良传统，从为社会生产、为人民服务的宗旨出发，努力做好本职工作，为消费者着想，为消费者服务，从而不断扩大销售，为国家增加积累，为企业多创利。个人利益，是指经营服务人员合理的物质利益，以及他们在工作、学习、教育、休息等方面的合法权益。一般地说，营业人员的个人工资、奖金同企业的经济效益和社会经济效益挂钩，水涨船高。离开了企业的经济效益和社会效益，就谈不上个人的各种报酬和权益，这是“大河无水小河干”的道理。社会主义商业的营业人员，是为社会生产、为人民服务的。营业员与顾客的关系是服务与被服务的关系。商业企业的经营

服务人员，必须通过自己的有效服务劳动，提供优质服务，不断满足顾客的需求。营业员的有效服务劳动终会获得顾客的认可、尊重和信赖，也会最终反映到企业的经济效益和营业员的切身利益上来。

营业员要提高思想政治素质，必须认真学习有关法律常识，不断增强法制观念。法律是社会上层建筑的最重要的组成部分，是一种特殊的社会规范。营业员必须按照法律的有关规定，履行自己的责任，并在增强法制观念的基础上，自觉遵守本企业的各项规章制度，使企业的商品经营活动保持良好的秩序。

二、科学文化素质

科学文化素质是商业企业经营服务人员搞好经营服务的基本条件。作为一名营业员，必须具备与现代商品经营服务活动相应的基本知识，才能胜任本职工作。

一般应掌握如下各类型的科学文化知识：

（一）政治理论和法律知识

政治理论和法律知识包括社会主义经济常识、马克思主义道德科学常识、政治常识和法律常识。要求了解我国的阶级与政党、国家与民族关系的基本知识，提高坚持四项基本原则的自觉性；了解社会主义客观经济规律；树立共产主义道德观；增强法制观念，提高遵纪守法的自觉性，依法办事，合法经营。

（二）普通文化知识

普通文化知识包括语文、数学、物理、化学、体育等等的有关知识。

例如，在经营服务活动中遇到了问题，需要请示；做了工作要写总结，柜组进货要签合同；对柜组的经营活动要写分析报告；工作往来要写信函，这些都要求掌握应用文写作知识。要在经营服务中开好“四声”（招呼声、介绍声、答询声、道别声），必须提高语言表达能力。要计算盈亏，须掌握珠算、柜组核算知识。要对交电、化工商品进行测、调、试、保、修，需掌握一定的理化知识等等。

（三）专业基础知识

专业基础知识包括一般社会科学基础知识、商业基础知识、市场学基础知识、顾客心理学知识、商业美工知识等。

商业企业的经营服务人员，只有具有了一定的哲学、逻辑学、心理学知识，才能提高自己的思维能力，善于处理经营服务中的各类矛盾，协调好各方面的关系，掌握顾客心理，根据不同顾客的特点和爱好，运用不同的而又恰到好处的接待；只有具有了一定的商业基础理论知识、市场学知识，才能预测市场，掌握市场规律，进行有效的经营管理，提高经营水平。

三、业务技术素质

社会主义商业企业的经营服务人员，不仅要具有良好的思想政治素质和科学文化素质，而且要具备较好的业务技术素质。只有不断地提高自身的业务技术素质，才能更好地为消费者服务。业务技术素质包括业务知识、商品知识、售货技术、接待技术和计算技术五个方面。

（一）业务知识

业务知识主要指零售商业企业的商品流转环节中的全部

业务技能。商品流转环节主要由购进（运输）、验收、保管、调拨、销售、变价、盘点（交接）、损溢等业务环节组成。在零售商业的商品流转过程中，除了向批发企业（或生产者）购进商品和向消费者销售商品这两个环节外，其余的流转环节是在零售企业内部进行的。做到内部流转环节合理精简，可以使商品尽快上柜销售，也就可以加速资金周转，取得更好的经济效益。因此，经营服务人员不但要熟悉商品流转环节的全部业务工作，而且要全面掌握商品流转环节中的手续制度和程序，以保证企业经营活动的正常进行，为加强经济核算、提高企业经济效益创造良好条件。

（二）商品知识

熟练地掌握商品知识，是经营服务人员做好经营服务工作的必备条件。要求是：熟知自己所经营商品的分类、品级、货号、品名、产地、包装、性能、品质、用途、规格、价格。只有了解商品的分类、品种，才能更好地组织进货；只有了解商品的优缺点，才能向生产部门提出改进产品的意见；只有了解商品的属性，才能合理地经营、保养、减少损耗；只有了解商品的性能特点，才能准确地向顾客介绍、推荐，当好参谋，做好服务工作，扩大销售。

随着社会的进步、科学技术的发展和人民生活水平的提高，商品结构和需要也将发生变化，老商品逐步被淘汰，新商品层出不穷，这就要求经营服务人员不断更新知识，掌握商品更新换代的趋势，不断丰富自己的商品知识，提高经营竞争能力。

（三）售货技术

售货技术，是指营业员在售货过程中的操作技术。经营

服务人员在售货过程中需要一系列的操作技术。商品的拿、递、称、量、包、扎，以及交易的算、收款、开票，还有商品的陈列等等，都是营业人员搞好销售的基本功。每个营业人员都必须全面掌握，做到熟练、准确、迅速、文明。

(四) 接待技术

接待技术，是指经营服务人员接待顾客时所采取的步骤和方法。有一般的接待技术和特殊的接待技术两种。

一般的接待技术，是指营业员在正常售货和服务的情况下从事接待工作所采取的步骤和方法。这是基本的、常用的步骤和方法。特殊的接待技术，是指营业人员在接待特殊顾客时应采用的不一般的步骤和方法。营业人员要区别情况，采取科学灵活的接待方法，树立服务至上的精神，把服务顾客摆在第一位，掌握服务的主动权，处处从顾客的利益出发，时时为顾客的需要着想，事事为顾客周到地服务，在各种情况下都接待好顾客。

(五) 计算技术和验钞点钞技术

计算技术，包括心算、珠算和使用电子计算器三个方面。这是营业员必需具备的基本功。对计算技术，要求越熟练越好。营业员熟练地掌握计算技术，学会使用计算工具，可以缩短计算时间，提高工作效率，减少错差事故。一般要求珠算达4级通过水平。

验钞，是指营业员收款时要检验钞票真伪，并且具有辨别能力，用目测、用手触或用检验器，分辨出钞票真伪，不要让伪钞混入，保护国家、企业财产免遭损失。

点钞，是营业员点数钞票的技术。营业员要练好点钞技术。