

212992

基本馆藏

千方百計為顧客



天津人民出版社

501
F
9213
4130

千方百計为顧客

——天津市“五滿意”运动的經驗

中共天津市委財貿部 編

天津人民出版社

千方百計为顧客

中共天津市委財貿部 編

天津人民出版社出版

(天津總所圖書)

天津市書刊出版登記證北新刊登證出字第001号

天津市第一印刷厂印刷 天津市新华书店发行

开本 787 X 1092 毫米 1/32 印张 1 1/4 字数 23,000

一九五八年十二月第一次印刷

一九五八年十二月第一次印刷

印数 1—11,000

第一号 7072 · 02

定价 (5) 0.11 元

編者的話

为了巩固整风运动的成果，贯彻河北省商业跃进评比大会的精神，和适应目前工农业飞跃发展的需要，天津市服务、零售行业特于一九五八年七月中旬，热火朝天地展开了一个使顧客“来时满意、买时满意、走时满意、用时满意，想起来还满意”的“五满意”运动。这就是要充分地利动員全市商业工作者，千方百计为顧客服务，深入体会顧客心理，做顧客的知心朋友。通过这个运动，已大大地提高了服务质量，改善了經營管理，使全市的商业工作呈現出了一个新的面貌。目前，根据省委的指示和形势需要并为了引导广大职工，进一步解放思想，提高共产主义觉悟，特把“五满意”的内容和要求，提高和发展为“国家满意、人民公社满意、协作部門满意、群众满意、职工满意”的新“五满意”运动。这个新的内容和新的精神，将把“五满意”运动推向新的高峰，取得更大的成績。

为了交流和总结前一阶段的經驗和成績，进一步推动今后的运动，特选編了本书供同志們参考。但由于時間倉促，内容不够全面、具体，敬希讀者指正。

一九五八年十月

5A 11 74 008

目 录

天津市的“五满意”运动	天津市一、二、三商业局 天津市总工会商业工作委员会 (1)
为顾客负责到底的商店	南开区隆骨会商店 (19)
全面跃进的劝业商场	和平区劝业商场 (15)
医药卫生战线上的尖兵	红桥区中西药调剂部 (19)
浴客之家	城厢区温泉浴馆 (23)
人人称赞的煤业商店	河东区福茂兴煤业商店 (27)
为生产服务的饭馆	红桥区同民食堂 (31)
一切为顾客着想的鞋店	红桥区东风鞋店 (33)

天津市的“五滿意”运动

天津市第一、二、三商业局

天津市总工会商业工作委员会

一、运动的概况

为了巩固整风运动的成果，贯彻省商业跃进评比誓师大会的精神，和适应目前工农业生产飞跃发展的需要，天津市服务、零售行业特于一九五八年七月中旬，热火朝天地展开了一个使顾客“来时满意、买时满意、走时满意、用时满意、想起来还满意”的“五满意”运动。这个运动由于在各级党委的直接领导下，认真地贯彻了政治挂帅，发动群众，解放思想的方针，在不到三个月的时间内，便使我市商业工作出现了一个空前繁荣和活跃的局面，广大职工的共产主义觉悟也普遍提高，全心全意为生产为消费者服务的思想进一步坚定明确起来，个个干劲十足，人人力争上游，大闹技术革命，大搞便民措施。模范人物和先进单位，犹如雨后春笋，层出不穷。原来许多落后的单位，纷纷跃入前列，原来是先进的单位，更高举红旗，走在运动的前面。因此，受到广大顾客和居民群众的普遍欢迎和拥护，仅据最近两个多月不完全的统计，全市共收到顾客的书面表扬已达八十万件以上，这就大大地密切了党与群众、商店与顾客的关系，充分地发挥了商业工作为社会主义建设的作用。目前，这个运动已

从零售发展到批发，由商店搞“五满意”，发展到居民搞“五爱护”（爱店如家、爱护商品和财产、爱护和尊重售货员、爱护商店秩序、爱护商店卫生）；并且影响和启发了其他部门，如公共汽车公司、自来水公司、房屋修建部门和有些医疗卫生单位等，也纷纷掀起了“五满意”运动。今后，我们为了进一步提高职工的共产主义觉悟，大力支援钢铁升帐和人民公社化，加强共产主义的协作精神，以及更周到地为人民服务，计划以“国家满意、人民公社满意、协作部门满意、群众满意、职工满意”等作为“五满意”运动的新的内容，以便更全面地把运动推向新的高潮。

二、基本作法

1. 政治挂帅，以虚带实。省委和省人委召开的商业工作跃进评比誓师大会，对天津市广大商业职工是一次极大的鼓舞和鞭策。会议期间天津市与会代表随时将大会收获作了传播，广大职工向大会提出保证，决心把天津市商业工作质量提高到新的水平。

八月初，中共天津市委和市人委召开了全市商业工作跃进誓师广播大会，会上进行了比武，组织了十几万商业职工收听大会实况，使群众发动工作进入了高潮。在开展“五满意”运动初期，我们特别着重地解决了两种右倾保守思想：

一种是中游思想，表现在：有的单位认为差不多了，产生自满情绪，不力争上游；有的单位认为比上不足，比下有余，心甘情愿地停居中游；还有少数职工存在某些厌烦情绪。另一种是“唯条件论”，特别表现在副食和饮食业中。

例如有的說：“貨源不足、人員少、設備條件差，很難作到‘五滿意！’”有的說：“咱這一行一人難趁百人心，不能作到五滿意。”針對上述思想，我們發動職工群眾開展了鳴放和辯論，辯論的中心是：①結合為什麼開展“五滿意”運動，辯論了新形勢給商業工作帶來的新任務，使廣大職工認識到在工農業生產大躍進的形勢下，商業工作必須一躍再躍，才能適應客觀要求。使職工懂得了不斷革命的道理，批判了各種安於中游、甘居下游的思想。如南開區糧食公司開始時開展得不好，通過辯論，檢查了中游思想，鼓起了干劲，發動了職工，使本系統工作面貌很快改觀。②結合各行業怎樣開展五滿意運動，辯論了“條件不好能不能實現五滿意”的問題，批判了“唯條件論”，解脫了思想束縛，認識到“事在人為”的道理，發揮了職工的主動性。如南樓國營食堂過去幾個月顧客對他們只有批評意見，一件表揚意見也沒有，該店職工總說：“咱這一行不可能受到表揚”。經過辯論，思想有了很大轉變，工作有了顯著改進，幾天之內就收到顧客表揚六十多件。總之，通過鳴放辯論，達到政治挂帥，以虛帶實，不通就辯，通了就辦，使職工群眾思想覺悟迅速提高，出現了學先進、趕先進、力爭上游、力爭第一的高潮。

2. 抓關鍵、訂措施。職工發動起來以後，各級黨委及時指導各單位分析了本部門存在的關鍵問題。如副食品行業的關鍵問題，主要是在貨源不足的情況下，如何解決購買排隊，以及保證商品不臭不爛和搞好清潔衛生等。百貨行業的關鍵問題，主要是如何使商品品種齊全對路，商品陳列美

观，体贴顾客心理，帮助顾客選購等。找到了关键問題，然后围绕关键，有目的地发动职工制定措施，实现措施。如副食品行业通过职工努力，采取了若干措施后，購買排队問題在大部分商店已基本上得到解决，卫生条件也大大改善。現各行各业制定的措施，正在全面的組織实现，这将使商店工作质量不断得到提高。

3. 抓典型、搞評比，召开专业會議，現場會議，推动运动全面开展。在八月份由二、三商业局和商业工会主持，分別召开了百貨、煤建、葯材、民用器材、副食、飲食六个行业的专业會議。方法是：各区报尖端，集中听彙报，深入參觀訪問，座談經驗收获，相互取长补短。通过专业会，交流了經驗，起到評比作用，发现了尖端，初步树立了旗帜。除集中的召开专业会外，各系統和各区培养了典型，条条、块块分別召开了現場會議，在各基层单位均开展了流动紅旗竞赛，十天或半月进行一次評比，通过学、比、赶的方法，推动运动不断前进。

4. 进一步貫徹群众路綫，将“五滿意”运动置于广泛的群众基础之上。社会主义商业实现群众路綫有两个方面：一方面是依靠本店职工，另一方面是依靠广大居民群众。各商店已实现的“两参”(领导参加业务、职工参加管理)与“三参”(两参以外加上居民参加管理和监督)，就是商业部門实现群众路綫的具体形式。在“五滿意”运动中除了发动职工群众外，还广泛地发动了居民提意見，出主意。商店的便民措施也交給居民进行监督，是否实现了“五滿意”也让居民进行鉴定。目前有的区的居民还开展了对商店的“五爱护”运动。

通过这一活动，使他們經常关心商店，支持商店工作，达到爱店如家。这实际上是居民当中的社会主义教育的一部分。商店体貼居民，居民爱护商店，改变了两者之間的关系，大大发揚了共产主义精神，出現了商店居民团結如一家的新关系。这样就使得“五滿意”运动建立在一个巩固的群众基础之上，将“五滿意”运动推向一个新的阶段。此外，有的单位领导上还提出了“五关心”。即关心职工生活、工作、思想、劳动条件和学习，更加密切了领导与职工的关系，进一步激发了职工积极性，促使商业面貌进一步改观。

三、运动的收获

1. 打破陈規旧章，彻底解放思想，大大发揚了职工群众的的共产主义精神，使服务工作由一般的主动、热情、有礼貌，而提高到深入地体貼顧客心理；由一般的滿足消費者需要，而提高到对消費者負責到底。如中药行业打破了中西药界限和单纯卖药的陈規，实现了医药結合，大大便利了患者。还有很多中药店設立了簡易病床，或在病人家里設立了家庭病床，以便更好地进行医疗工作。售貨員不仅学会卖药，还要学会医疗护理；不仅做到簡易治疗和問病卖药，还要和大夫深入居民区按片分工地进行医疗，不能治疗的病人还要及时主动地联系医院，真正做到对病人負責到底。他們的行动口号是：“巷巷有人管，戶戶有人去，小病不出巷，买药不出門。”这样一来，就使古老的国药店增添了新的风尚，使其面貌煥然一新。很多飯館根据大批家庭妇女参加社会劳动的新情况，开展了加工业务，飯給好象

居民的大食堂。很多粮店推行了預約售粮，送粮到戶，大大便利了群众。澡塘业不只恢复和新設了大量服务项目，很多单位还打破了澡塘业历来“候客上門”的作法，河东区福利公司为了支援海河工程，在工地上設立了流动澡塘，浴华園澡塘职工为了使无人照顧的老弱、残废也能享受到社会主义大家庭的温暖，对这些人实行了“五保”即：保接、保送、保脫、保穿、保洗。很多百貨店、副食店都深入居民群众进行訪問，并根据居民的意見改进經營，打破了“有什么，卖什么”的陈規，做到了在本行业經營范圍內，群众需要什么，就千方百計地克服困难，經營什么，供应什么。总之，他們在接待顧客时不是先想到自己，而是先想到顧客；不是先想到經營，而是先想到消費。現在一种以顧客的困难看为售貨員自己的困难，以顧客的欢乐看为售貨員自己的欢乐的共产主义风格正在树立起来。

2. 千方百計，大搞便民措施，使“五滿意”更加具体化，使商业工作出現了新面貌。运动以来，店店都訂出了几十項到上百項的便民措施。事事为顧客着想，处处为顧客打算。几乎店店都設有飲水站、休息处、代客存放商品、代客寻找急需商品等服务項目，有条件有需要的还設有小孩床。很多店都提出了一店变多店，兼营連带业务；正餐代卖早点，澡塘代卖紙烟，旅館代卖火車票等。还有許多商店不仅根据人民需要，进一步作到商品实銷对路，增添了花色品种，实行包退包換，而且还增添了加工修理业务，卖什么，就加工什么，修理什么。不少单位还开展了代客修理、代客設計、代客裁剪等业务。有些旅店已作到旅客吃飯、理髮、

洗衣服、縫衣服四不出門。副食品行業為了消滅目前因菜肉一時緊張而造成的排隊現象，採取了事先作好準備，肉切塊、菜捆捆、托盤賣貨、隨到隨拿，多擺售貨等辦法，效果顯著，居民稱贊。

3. 樹立了整體觀念，加強了協作精神。隨着運動的開展，協作關係的建立已突破了商店與行業的界限，實行了多商店多行業之間的大協作。由一個店發展到一條街。如河西區大沽路一條街的商店，共訂了協作合同六十七份，在一百二十一戶中，每天有四百零九人次進行協作。協作不僅便利了顧客，而且合理的安排了勞動組織，充分地發揮了售貨員的工作潛力，在不影響職工休息的條件下，大大有利於解決因商品一時緊張而出現的排隊現象。同時這樣做還有利於先進經驗的交流推廣和售貨員向多面手發展。有的單位更以共產主義協作精神，在技術上、設備上支援其它單位。協作的本身也大大加強了職工的整體觀念。如河西區百貨店有的職工，在協作前看到飲食店門前顧客排隊，就說風涼話：“真威風，門前兩條龍！”協作後認為自己有責任幫助解決，看見有排隊的就主動進門幫忙一起干。

4. 大搞技術革命，向多面手進軍。有許多技術改革不僅改進了經營管理，提高了工作效率，更重要的是便利了顧客。如許多澡塘的淋浴噴頭實現了自動化，既便利了顧客又節約了用水。溫泉澡塘把洗髒了的水，過濾、消毒後再流回來重用，保持了池水的清潔，節約了煤水，解決了多年來澡塘業如何經常保持池塘水清潔的問題。許多副食品商店利用“電磁液體計量器”賣醬油、醋等，一按電鈕就有定量的液

体流出来，提高了服务质量。全市职工为了向多面手进军，正普遍开展一个总结业务经验、商品知识、体贴顾客心理的写书高潮。把职工们多年来积累下来的丰富的业务经验加以总结和传播，将大大提高职工的专业知识。城厢区把老营业员组成专业组，并发动群众献计献策，仅十几天就写成八十万字，其中有四十多个不同行业体贴顾客心理的心得和一万六千多种主要的商品知识。目前商业职工已写成“新售货学”，“售货员的红专道路”，“商品知识”，“中国烹饪学”，“古玩学”等一百余册，为职工向红专前进，向多面手进军，创造了极为有利的条件。同时经过群众研究和写作，又进一步推动了服务质量的提高。不少商店在这个基础上展开了学习高潮，大办红专学校，目前开学的已有一百一十四所。这样售货员既是学生又是先生，售货场白天卖货，晚上当课堂。和平区已有一万三千多人参加了学习，其中已有三千二百三十五人达到了全能营业员。南华里副食品店，由于职工的苦学苦练，目前已有80%职工达到了多面手。这对进一步提高服务质量，加强互助合作，无疑的是一股很大的力量。

四、存在的问题

“五满意”运动自开展以来，总的说来是正常的、健康的，并且取得了很大的成绩，但在某些地方还存在着下述问题：

首先，是在新的形势下有些工作还跟不上去。目前由于生产的发展，基建扩大，流入人口增多，就业人口增加，大

批妇女参加了社会劳动等，所以給市場供应带来了新的变化，如副食、飲食出现了供应紧张情况。对此情况，因事先研究不足，虽然采取了一定措施，但紧张局面未能消除。客观因素固然存在，但在货源调配、供应工作上也存在一定缺点，这是应该积极加以解决的。

其次，有些部門曾出现过一些形式主义的作法：有些商店的便民措施不尽适当。如有的药鋪代卖早点，茶叶店代卖肥皂，有的将新自行車拆零件卖，有的单位职工代居民挑水、擦玻璃、按电灯等，甚至有的飯鋪提出发现蒼蠅白吃不要錢等。这些問題发现后已注意糾正。

今后要进一步加强对职工的思想教育，提高职工群众的自觉性，繼續把“五滿意”运动深入地开展下去。

为顧客負責到底的商店

南开区掩骨会商店

当党发出开展“五滿意”运动的战斗号召后，我們店全体职工很快地响应了这一号召，热火朝天地投入了这个运动。我們先找出顧客最关心、要求最迫切和过去最不滿意的问题，并以解决和改善这些问题作为努力的目标，經過了反复钻研、辯論，最后制定了三十二条新的便民措施，从而大大方便了顧客，出現了商店顧客互相支持，互相体贴，亲如一家的新局面。我們的具体作法是：

一、从抓不滿意入手，大搞思想解放。运动初期，有一些职工对“五滿意”認識不够清楚，如有的認為貨源不足做不到“五滿意”，他們說“巧媳婦做不出无米粥”；有的認為人手少供应面大，很难作到滿足各方面的需要；还有少数人有“差不多”的思想，觉得現在就是先进单位，群众表揚很多，不必再提高了；也有的对“五滿意”摸不着門，不知从那头作起，甚至認為搞“五滿意”和过去改善服务态度没什么差別，只是“換湯不換药”。

我們針對这些怕困难、右傾保守、思想認識不清的具体情况，組織了“为什么开展‘五滿意’运动和怎样开展‘五滿意’运动”的辯論。通过辯論，售貨員們普遍認識到要实现“五滿意”，就必须跳出單純“做买卖”的小圈子，設身处地的

为顧客着想，为顧客負責到底，才能使顧客滿意。为了具体解決問題，我們发动大家回忆过去售貨的情况，找出顧客在購買時不滿意的主要問題，例如东西少了排队拥挤，东西多了积压霉烂，我們就开展如何减少拥挤，消灭霉烂的辯論。在辯論中有人認為今年七月底部分蔬菜供应一度緊張，顧客因購買拥挤有許多意見，这是因为貨源不足，只好早開門，早賣完了早散；多数人不同意这种說法，認為貨源緊張時，應該作好宣傳解釋工作，或者找代用品代替，多想其他办法，也能做到顧客滿意。經過苦思深鑽，大家找到了多攤售貨、加强协作，互相支援等办法，批判了条件論。群众一致認識到：事在人为，緊張商品也能做到“五滿意”。

二、針對關鍵問題，大搞便民措施。我們通过深入的辯論，在明确關鍵問題，抓住關鍵問題的基础上，发动群众献計献策，突破常規，采取了許多新的措施。

1. 集中优势，减少拥挤。針對蔬菜供应量少的問題，我們組織了蚕豆瓣、海帶絲、醬菜、醬肉、黃豆等十多种品种来代替，并在顧客購買集中的時間內，还組織了糕点、百貨、棉布等組的职工，一起出动全力支援青菜柜和肉柜。大大充实了蔬菜部和肉食部的力量，蔬菜部由四台称賣貨增加到十台，肉食部售貨人員增加了一倍，从而有效地减少了拥挤。

2. 多攤售貨，改进陈列和供应。过去瓜菜类和叶菜类都一起出售，可是顧客挑选蔬菜的要求不一样，如西红柿、茄子、黃瓜等挑选性就强，韭菜、茴香挑选性就小，这样在一起出售不但造成拥挤，而且加大了商品的損耗。分析了这一情况后，就組織分类多攤售貨，屋里也卖，院里也卖；肉

部还预先切好份肉，换好零分，随买随递，大大地缩短了顾客等候时间，做到了不拥挤、不排队、能挑选，大家都很满意。售货过程中，还进行了宣传解释工作，有助于顾客提高觉悟。群众反映：“到掩骨会来买东西真痛快，又能挑，又不挤，这太好了！”红桥区如意庵的一位老大娘高兴地说：“我再也不用为买肉起五更了”。

3. 送货上门，解决顾客雨天困难。我店所处地势很低，每逢大雨，遍地泥濘，非常难走，营业现场窄小，雨天不能在院子里出售，顾客又多是妇女、老人和小孩，雨天非常不便。经过研究，职工们提出：走出门市部，把菜送上门。职工们一致表示：宁愿自己艰苦些，也要顾客方便些，并保证作到让顾客小雨不出胡同，大雨不出家门。在“五满意”运动开始后不久，下了一场大雨，我们研究后划分了供应范围，组织了十辆货车送货上门，解决了三个居民区一千三百多户的青菜供应问题。当两个女售货员冒着大雨，淌着过膝盖的大水给居民送货时，很多居民都被这种服务态度所感动。有的售货员为了保证街道扫盲工作胜利完成，使居民能安心学习，就把蔬菜送到扫盲组的大门口去，群众反映：咱们如不好好学习，就对不起掩骨会商店的同志。粉条和鸡子虽然是缺货，为了使居民都能吃上，同时避免拥挤，就采用了除留部分供应门市外，将货送到各居民区的办法，因而大受群众欢迎，居民反映：你们想的太周到了，不好买的东西也给送到家来了。为了适应全民搞生产的新形势，现在，我们正在研究进一步扩大送货上门的作法。

4. 制订便民措施三十二项，全面周到地照顾顾客。除