

戰鬥在商業戰綫上的 優秀兒女

中央人民政府商業部貿易學習社出版

戰鬥在商業戰線上的優秀兒女

目 錄

積極爲顧客需要服務的李淑珍·····	(1)
一個國營商店的先進賣貨小組——劉淑珍小組·····	(8)
孫芳芝密切結合着合作社·····	(12)
推銷模範王錦康·····	(18)
吳桂蘭熱愛自己的工作·····	(23)
調撥員孫國德試辦商業通訊網·····	(26)
周藕生與輪齒作業法·····	(29)
模範商店的模範經理張忠·····	(31)
解決羣衆困難滿足羣衆需要的推銷員高鳳朝·····	(34)

我怎樣創造了「倉庫貨位指示牌」	(39)
在押運工作中三年不出事故的曾啓明	(42)
模範採購員柏萬森	(45)
陳國新永遠保持「最可愛的人」的光榮	(47)
郝連奎保護國家財產十三億元	(50)
由外行變內行的門市部主任張治庭	(52)
做到消滅差錯的物價員王澤清	(55)
石祖興和他創造的貿易站	(57)
戴子榮得到模範稱號	(62)

積極爲顧客需要服務的李淑珍

只有精通了業務，才能爲人民服務得更好

在人民的新中國，一個人不管幹哪一行，只要你熱愛自己的工作，把自己所有的思想感情都用在工作上，那你就一定能創造出良好的成績來。松江富錦縣百貨公司營業員李淑珍就是這樣的。

李淑珍是貧農成份；解放前，家裏一年到頭缺吃少穿，那裏還談得上讀書。解放後家裏分得了土地、房屋和耕牛，她也能上學讀書了，學了兩年文化，成績雖說不錯，可是作起營業員來還是不夠用。她初到百貨公司當營業員的時候，看不懂商品的說明單，弄不清商品的名稱、價格、產地和性質，並且連算盤都不會打，這就使她在賣貨上碰到了不少的困難。但她沒有被困難嚇倒，她想起許多烈士在革命鬥爭中遭受的艱難困苦，要是同自己今天遇到的困難比起來，實在有天地的差別。想到這裏，她就決心努力學習業務，因爲她知道，只有精通了業務，才能夠爲人民服務得更好。

她利用售貨中的空隙時間把商品的種類、名稱、價格、產地寫在一個小本子上，在業餘時間唸，甚至夜晚躺在床上還唸，直到記住爲止。此外，她一有空，就學習打算盤，有不懂的地方就向同志們請教。

她這樣苦學苦練，大家都稱讚她。但也有個別的人認爲她文化程度低，進步不會快，並且對她說些洩氣的話：「再怎麼學也是做買賣的，不會有什麼前途。」李淑珍聽了這樣的話，不但不鬆動，反

而很嚴肅地回答說：「革命工作都有前途；商業工作是革命工作的一部分，當然是有前途的，我一定要學會經商。」由於學習努力，不到四五天，她就熟悉了自己的業務，並且一點也不自滿，繼續努力學習，不到兩個月，更學會了全組的業務。

對待顧客像對待自己的親人一樣

營業員的工作是繁雜的、辛苦的，每天商店一開門，就有川流不息的顧客擁進來，他們都希望迅速買到可心的東西，但往往因為營業員照顧不過來，引起顧客的不滿。

李淑珍從開始工作的頭一天起，關心顧客就像關心自己的親人一樣，每逢遇到農村來的老年人，她就想起自己小時候跟父親一道進城買東西的情景。在舊社會裏，她從十二歲起就幫着父親給地主幹活，辛苦一年也撈不到幾個錢。後來，省吃儉用積存下一點錢，父親領着她跑了二十里路進城去買幾尺布，那裏曉得商店裏的人看見他們穿得破破爛爛，不理他們；他們站了好久，商店的人才拿出一截很壞的布頭，看見商店的人這種態度，他們不敢多說話，接過布，給了錢就走出來；回到家裏一看，布上還有一塊油污，一家人難受了好幾天。所以她現在站在櫃台前給人家挑選貨物的時候，心裏就想：國營商店是人民自己的，營業員應當認真負責地為顧客服務，應當讓每一個人都買到稱心如意的東西，決不能叫人家花錢來買「傷心貨」。

她給顧客介紹商品特別耐心，並且注意顧客所沒有注意到的事情。有一次，七區的李老大爺進城來辦事，順便到公司裏看看鞋，李淑珍就把鞋左一雙右一雙拿下來給他看，並且解釋說：「穿膠鞋比自己做鞋合算；現在正忙着下地生產，做雙鞋得兩三天的工夫，還得用材料；裏外計算一下，還是買

鞋穿便宜些。」這樣一勸說，李老大爺就買了兩雙膠鞋，當他走到門口時，猛然又轉回來問：「同志貴姓？你對人太好，下次買東西還到這兒來。」再一次一個老鄉來買大絨鞋，恰好公司當時沒有；李淑珍就把老鄉的姓名、地址記下來；後來大絨鞋一到，她託人往鄉下捎信，這個老鄉得到信息感動地說：「這個營業員真好，要啥都能辦到。」

李淑珍在公司裏工作沒有好久，就和許多顧客有了密切的聯系，不管是什麼人，只要從她手上買過一次東西，下次準保還到這裏來買。甚至有些老大娘來買東西時，一看見李淑珍在那裏，就說：「姑娘你給我挑吧！」東西拿到手以後，連看也不看就走了。

李淑珍的好名聲，一傳十，十傳百，沒有多久的時間，傳遍了富錦縣的城裏和鄉村。可是有一個區合作社主任不相信，一天，他到百貨公司門市部去假裝買鞋，專找李淑珍給他挑。由皮鞋挑到布鞋，由布鞋挑到膠鞋，試試這雙說不合適，試試那雙嫌價錢貴，反覆挑了五十多次，李淑珍不但沒有一點嫌麻煩的表示，並且詳細地給他解釋鞋的質量和價格，這一下，把那個區合作社主任說得心服口服，不好意思空手走掉，最後只好買了一雙布鞋。他回到合作社以後，馬上就號召全社同志向李淑珍學習。

一九五二年八月，李淑珍被邀請到哈爾濱市百貨公司作賣貨示範表演。當時，雖有很多人來參觀、學習，但她對待顧客的態度仍然是安詳和藹的，沒有絲毫荒謬的樣子。比如：江北太陽島上有個十八歲的牧童楊雨生來買黑膠鞋，選了一雙三十九號的，因為覺得自己的腳上很骯髒，不好意思當着很多人的面試穿，付了錢拿起鞋就走。李淑珍一面急忙地把他叫回來，一面搬個凳子，親切地說：「鞋子穿大不穿小；坐下試試，不合腳可以換。」楊雨生坐下一試，果然小了，又重挑了雙四十號

的。楊雨生買了合脚的鞋，心中很高興，就一邊走一邊說：「這個女同志待人真好。」還有一位老人拿著「鞋字」來買鞋，李淑珍知道這是替別人捎的鞋，就更加仔細地挑選，怕他買回去不合適受到別人的瞞怨。老人買了鞋往外就走，李淑珍趕緊喊：「老大爺！你替別人買鞋不要發票嗎？」老人感動地說：「你比我想的還周到，你真是爲人民服務的好店員。」

所有來往於鞋部營業室的顧客，看到她的良好的服務態度，都異口同聲地說：「真正是名不虛傳，你看她對顧客多關心！」

隨時隨地了解顧客的需要

李淑珍從工作中深深地體會到，只有工作熱情，不了解消費者的需要，不熟悉業務，是不可練加強工作計劃性和改進經營管理的，也不可能給實行經濟核算制打下基礎。所以她在賣貨的時候，不管碰到什麼顧客，總是細心打聽他們現在需要什麼東西，將來需要什麼東西。要是碰到她的熟人從鄉下來，那就問的更詳細。比如每畝地一年能打多少糧食啦，經營些什麼副業生產啦，每年除了吃用還有多少餘錢買東西啦，一般人都想買點什麼啦等等。每逢春節公司裏放了假，她回到鄉下去，就利用到鄰居家串門子聊天的機會，了解老鄉們在日常生活方面和生產方面的需要。

有一次，一個老鄉來買制服，李淑珍把平紋布的藍色制服拿給他，那老鄉搖搖頭問：「有斜紋布的吗？」並且接着說：「地裏的收成一年比一年好，我們鄉下人穿衣服也講究了，平紋布的衣裳有很多人都不愛穿了。」李淑珍就趁此機會問他：「一般老鄉願意買布自己做衣服呢，還是願意買現成的呢？」老鄉說：「解放以後，許多婦女都下地參加生產，沒時間做針線活；而且買現成的衣裳比自己做

適合算些。」跟着李淑珍又問老鄉們喜歡那種料子，那種樣式，那種顏色，老鄉回答的話她都記下來。晚上，她把這件事告訴業務股，業務股按照那個老鄉的意見做了一批制服，果然銷得很快。

李淑珍是富錦縣人民代表會議的代表。在出席人民代表會議時，她聽到政府負責同志報告農民購買力提高的百分比，農民搞副業生產的情形等，她都記下來，作為公司訂銷貨計劃的參考。冬天，在聽民到林區去砍伐木材以前，她就到縣人民政府農業科了解今年去多少人，需要些什麼，每月的工資有多少。回來就根據這些材料，陸續為他們準備貨物。除此以外，她還經常往各工廠、機關和學校去了解情況，以便及時滿足他們的需要。

沒有賣不掉的貨

李淑珍經常到倉庫裏了解情況。她看到倉庫裏存有大批的蘇聯毯子，綉花被面，皮夾克，綉花線，毛手袋等，心裏感到很難過。她想：這些貨物都是人民的財產，如果不銷出去，會積壓很多資金，對國家是很大的損失。她主張趕緊設法把這些貨賣掉。可是有些人說，這些東西都是高貴物品，一般人不需要，賣不出去，她的看法却完全相反，只要能找到適當的銷售對象，什麼貨都能賣掉。後來，她聽說蘇聯同志在修江道，就想到他們可能需要這些東西，應當去問問。可是，她不會說蘇聯話，心裏着實發愁。正在這時候，她打聽到有個老姚頭會說蘇聯話，就馬上親自去請老姚頭來作翻譯，但老姚頭不幹，李淑珍雖然縫了個釘子，並不灰心，還是三番五次地去請求，最後，老姚頭被感動地說：「你這姑娘是真心想為人民辦事的，我一定去給你作翻譯。」她和老姚頭同蘇聯同志一見面，就推銷了二十條高級毛毯、五塊二十多萬元一尺的毛毯、七件皮夾克、好幾庫綉花被面。爲了和蘇聯同志取得

進一步的聯系，她又了解了他們的需要，並徵求他們對自己工作方面的意見，根據他們的意見，把這些「高貴物品」都從倉庫裏取出來掛在外面，使他們一來就可以看見。另外又根據他們的愛好和需要，添購了一批青藍兩色的呢子，此後，蘇聯同志就時常到公司來買貨或訂貨了。

公司的貨架上放着一批白被單，很長時間賣不出去，原因是這批單子包被子線小，作褥單線大；李淑珍就用心琢磨怎樣把它賣掉。最後，想出辦法；把這些被單每條剪成八個枕頭墊，四個包袱皮，發動大家利用業餘時間在上面抽絲桃花，這樣作出來的成品又便宜又美觀，沒有四天，全賣光了。另外，公司裏的小孩毛毯，也很少有人買，偶然有人來問，一聽要五萬七千元一條，扭頭就走了。怎麼辦呢？李淑珍日夜都在盤算，忽然想到現在是大冬天，人們正需要圍巾，把每條毛毯剪開，剛好能作兩條圍巾，這樣，圍巾賣的很快。

有一年的秋天，公司裏還有很多夏布、褲衩和背心沒有賣掉，如果當時賣不出去，就要積壓一年，這件事很多人都感到沒有辦法，李淑珍打聽到縣政府將要召開運動大會，就估計到開運動會一定需要運動服。馬上帶着商品樣子去交涉，結果，承製了運動服七十套，推銷了褲衩三百三十二條。

使大家都熱愛自己的工作

李淑珍同志不僅僅注意搞好業務，而且注意團結和幫助同志。公司裏有些新來的同志在經濟上有困難，李淑珍就主動地把自己的薪金借給他們用，並且安慰他們說：「這只是一時的困難，將來就好了。」這樣，新來的同志都感動地說：「革命大家庭真溫暖！」

宋胤雲是個貧農出身的女孩子，剛參加工作時，不會開發票，不會打算盤，天天愁眉苦臉不痛

快。李淑珍就安慰她說：「不要發愁，誰剛來都一樣，只要肯努力學習，一切困難都可以克服。」同時，一有空李淑珍就幫助她，不到兩個月，宋胤雲學會了全部業務。

公司裏有些營業員不安心工作，認為：「作買賣沒有出息，不如搞工業建設好。」李淑珍就幫助他們解決思想問題，使他們熱愛自己的工作。李淑珍說，我們的商店是經營的商店，是人民的買賣；我們經售的東西是工廠裏生產出來的工業品；工業品要經過營業員的手才能送到人民手裏；如果我們能把商品快一點賣出去，工廠裏就可以多生產，這不也是為經濟建設服務嗎！我們國營商店擴大了資金額，降低了費用，完成了利潤上繳計劃，這不也是為國家經濟建設積累資金嗎！在李淑珍的耐心幫助下，鬧情緒的營業員都轉變了，例如韓坤同志現在不但糾正了錯誤思想，提高了覺悟程度，而且成為積極分子了。

努力學習更進一步

李淑珍全心全意為人民服務，人民也非常愛護她。有一次她病了，很多顧客都關心她的健康，有的寫信來問候；有的親自跑到公司裏來看望；還有一些顧客直接寫信給公司表揚她的服務精神，建勸行政上好好地培養她。

李淑珍在一九五二年七月被提升為組長，十一月，她又光榮地加入了中國共產黨；富錦縣的人民也選舉她當人民代表；一九五三年，她當選為東北區店員代表，出席了中國工會第七次代表大會。

黨對她的培養，人民對她的愛護，並沒有使她產生一點驕傲的情緒；相反的，更加努力、更加虛心，她覺得自己的一切都還差得遠，還應該好好學習，提高業務，她提出要學習瀋陽百貨公司第二商店劉淑珍小組的先進經驗，要學習所有國營商店的先進經驗，更好地為人民服務。

一個國營商店的先進賣貨小組——劉淑珍小組

瀋陽市百貨公司第二商店劉淑珍小組（五金電料組）的營業員們，發揮了積極性，樹立了正確的勞動態度，改進了工作方法，使小組工作從落後變為先進，從被動轉到主動，變盲目經營為有計劃經營。他們在改善經營管理、實行經濟核算制、更好的為生產和消費服務等方面，給國營商店基層賣貨單位作出了具體榜樣。

端正為顧客服務的態度

劉淑珍小組的營業員過去對待工作的態度是：「貨在架子上擺着，顧客愛買就買；不買，我少點麻煩！」好多顧客說營業員「像木頭人」，不願和他們打交道，因此，小組的推銷任務總是完不成。去年第二季度推銷工業品運動展開了，推銷任務很大，小組長劉淑珍信心不足，可是她想到：「工人弟兄能生產出來，難到我們就不能推銷嗎？再說，自己是個小組長，怎能帶頭叫苦？」她想到黨支部書記曾說過：要完成任務，必須依靠群眾、教育群眾，樹立為生產和人民生活需要服務的思想，她就在組內領導大家批判以姚敏為代表的安心工作、輕視商業工作的思想與僥倖觀點，展開了檢查思想、檢查工作的學習。當大家認識到自己工作的好壞直接影響着祖國經濟建設時，信心和力量就來了。從此，他們就通過批評與自我批評，逐漸克服了小組內營業員怕麻煩的思想，樹立起耐心地周到地為顧客服務的態度。

建立「缺貨登記制」和顧客聯絡簿

大家明白了爲顧客服務是光榮和重要的工作，便接二連三地想出了很多改進工作的辦法，他們首先建立了「缺貨登記制」。過去，顧客要買電線，可是商店裏沒有輔助品——膠布，這樣，連電線也賣不出去了。每天都有許多顧客因爲「沒貨」而失望地走去；他們估計，如果貨全，每天至少可以增加賣錢額三倍，在這種情況下，大家就想出了「缺貨登記制度」。當顧客問到某些商品時，營業員不再說「沒有」，而是進一步問：「同志，您幾時用，晚兩天可以不？」顧客提出意見，他們就把這些貨品的品種、規格記在登記簿上，再約定以後聯系的辦法，接着，他們就把登記下來的缺乏的貨品提交進貨部門去採購。這樣，不出三個月，小組經營內商品由一百四十種增加到三百二十二種，賣錢數量也隨着增多了。他們又建立了「顧客聯絡簿」，跟幾十個用貨的工廠、機關和建築部門保持着經常聯系。現在每月賣貨數量有百分之三十到四十是賣給老主顧的。

劉淑珍小組過去增添商品的老辦法是坐等進貨部門撥貨，實行缺貨登記制後，進貨就主動了。劉淑珍每天根據顧客的要求和賣貨情況，到進貨部門去了解進貨情況，提出要求，隨時提取運銷商品。他們又以試賣的辦法來逐漸擴大新商品的推銷範圍。批發部來了一批白布帶，他們先提取十盤，賣光了，再進五十盤，又賣光了；從此，白布帶便成了小組常賣商品，像這樣的例子還有很多。

實行經濟核算制，規定合理庫存額

「改善經營管理，實行經濟核算制」的號召，使劉淑珍小組在爲顧客服務的工作上建進一步。一

九五二年九月商店核定資金時，小組的部分同志怕貨少了影響推銷，主張把庫存放大些；另一些同志則反對這種主張。他們在檢查庫存工作中，批判了「三不怕」——不怕貨多、不怕人多、不怕倉庫大的經營思想後，按照商品的正常銷售量和可能發生的特殊情況，按照各種商品產地遠近和進貨日期的長短，依據上級要求的資金週轉次數，訂出合理的庫存定額。全組商品庫存最多不超過十五天的銷售量，最少的也够推銷五天。這樣就改變了過去那種「好貨多要，造成積壓」和「進貨部門給啥要啥」的現象。全組庫存由二十二億元縮減到十億七千萬元，資金週轉率由一九五二年第二季度的八十八天週轉一次，縮短到第四季度的二十二天週轉一次。

學習卡片商品記帳法

在確定庫存定額的同時，劉淑珍小組還學習了蘇聯的卡片商品記帳的先進工作方法。起初，組內有人認為「小組的貨帳都相符，不用什麼卡片商品帳」；於是，在組內展開了新舊方法對比的學習，過去五天記一次商品後，不能及時看出銷、存情況，賣貨時常常因帳貨不符而發生「一貨二主」或「無貨可付」的事情。過去的商品帳看不出成本，營業員心中沒底，就盲目進貨，過多地佔用了資金。組內同志在了解了卡片商品帳的優點後，就積極學習卡片商品記帳法。有了卡片商品帳，每個人都熟知組內的「家底」，能够更正確地掌握商品庫存定額。

改進勞動組織，提高勞動效率

合理的勞動組織可以更高地發揮勞動效率。劉淑珍小組改變了過去那種按商品分工，一個人包攬

開票、付貨等工作的方法，實行了賣貨、收款、付貨各個交易過程專人專職的平衡流水作業法。小組長按照每個營業員的業務熟練程度和各個環節的忙閒情況調配力量，消滅了忙調不均現象。由於專人專職，便於鑽研業務，工作效率大大提高，平均每筆交易所需時間從五分鐘減少到二分三十秒；每天下班後結帳時間也從四十五分鐘至一小時減少到二十分到二十五分鐘。

訂好計劃，及時檢查，保證完成銷售計劃

缺貨登記制，顧客聯絡簿，主動和進貨部門聯系，這就使劉淑珍小組在進貨、推銷方面爲顧客需要服務打下了基礎；定額管理，卡片商品帳，合理的勞動組織，這就是劉淑珍小組改善經營方法，實行精打細算，提高工作效率，加速資金週轉的有力保證。在這種情況下，劉淑珍小組就有條件把銷售計劃訂得比較準確，執行起來不致落空。他們爲了保證計劃的實現，按日、按旬檢查從個人到全組執行計劃的情況，超額者及時受獎，未完成者找出原因，計劃沒訂好的馬上修訂。這樣，計劃訂的好，檢查又及時，從一九五二年第二季度以來，劉淑珍小組是季季超額完成銷售計劃，先後受到公司和瀋陽市商業局的獎勵，並獲得了「先進賣貨小組」的稱號。

孫芳芝密切結合着合作社

鑽鑽鑽，克鑽鑽，務虛爲顧客着務

一九五〇年夏季的一天，遼東省鳳城縣合作社的採購員到縣百貨公司批發部買麻袋，營業員馬建國幫助挑了三四遍，但他們仍然不滿意，要求再拿一些出來挑選，馬建國嫌麻煩，順手拿起一條扔到他們的腦袋上，生氣地說：「給你們挑吧！」跟着，一場爭吵開始了。這時，公司裏另一個身材瘦小，年紀很輕，臉上還帶着孩子氣的女營業員孫芳芝看到這情形，覺得很奇怪，就對馬建國說：「這是怎麼回事？前幾天我剛到公司的時候經理不是說，當營業員的態度要和藹，不允許跟顧客吵架嗎？」

當天夜裏，孫芳芝躺在床上想：應該怎樣工作呢？很明顯，決不能和馬建國一樣。要往好處幹，才符合上級的要求，也才可以實現自己的心願——向在解放軍裏立了大功的二叔學習。可是，要想將工作幹好，必須先熟悉業務，於是她就決心好好學習。

在工作中她用「多問、多看、多記」的方法，向公司所有的同志學習商品的種類、價格、規格、質量、產地以及商品出入庫、記帳的手續等。她很快地熟悉了商品知識，能够獨立担當工作。

孫芳芝同志對顧客的態度是和藹、誠懇，每逢合作社採購員來買東西時，她都耐心的招待，但是採購員的態度却很冷淡，一次她要求他們提意見，幫助改進工作。採購員說：「誰敢給你們（大營業員）提意見呢！」孫芳芝想：我沒有做錯呀！爲什麼人家對我這樣呢？想來想去，還不是怨過去給人

家的印象太壞了。因此，她覺得要想改變合作社採購員對國營商店營業員的看法，今後必須進一步把態度放好些。

一九五〇年七八月，孫芳芝擔任賣煤油的工作。雖然賣煤油又髒，又費氣力，她却毫不在乎，總是手脚不停地串桶、過秤，賣了油，還幫助合作社的採購員裝車。後來，她感到這樣太耽誤時間，就想了一個辦法：預先稱好油的斤數，在桶皮上標明皮重、淨重，賣的時候可以馬上付貨。這不僅擴大了煤油銷售量，而且節省了三個倒油桶的工人，大大減少了費用。她的實際行動甚至使合作社的採購員受到感動。

一次，她看見進城的農民來買碗，就想：爲什麼他們不在合作社買呢？爲弄清這個問題，她就問合作社的採購員，採購員回答：「這東西不好運，弄破了得賠錢，我們沒辦這種貨。」她又問：「農民要買碗你們怎麼辦呢？」採購員乾脆地說：「我們就說公司裏不賣這種東西，」孫芳芝聽採購員的話不對頭，就解釋說：「我們是給羣衆辦事的，不及時供應羣衆需要的商品，羣衆生活怎能安定呢？」並想出一解決問題的辦法：在大車板上墊草袋子，把碗捆得牢牢的，擺在上面，擠緊了縫不讓它顛簸。這樣，不管拉多遠的路，一個碗也壞不了。從此各合作社都開始買碗，滿足了農民的需要。

她爲了及時供應合作社需要的商品，每次公司來了新貨，她就馬上進行通知，對城鎮的合作社通電話，鄉村的託人捎口信。一次，三關村合作社來買布疋，恰好公司休息。孫芳芝想：採購員進城不容易，不能讓他白跑路，就把貨物取出來，賣給他們。

有一個雨天，解放軍某部打電話給批發部要在晚上九點鐘來買洋燭，到休息時間，別人都去睡覺，孫芳芝一個人坐在營業室裏等候，等到十點鐘，買貨人還沒有來，林經理進來說：「去睡吧！恐

怕不來了。」她說：「解放軍是不會失信的，兩天買糧一定要有重用途，爲了休息而就誤軍用是不對的，我一定得等着。」不久，買糧的人終於來了，她賣完貨去睡覺的時候，已經快十二點了。

日子長了，孫芳芝優良的服務態度給各合作社的採購員留下了很好的印象，都說：小孫的服務態度好，誠懇，耐心，周到。

孫芳芝隨時注意改進業務，一次她發覺批發部的出庫和付貨的辦法不好，就發動大家「爲顧客着想，爲減輕營業員的勞動想辦法」。經過大家討論：成件、成箱的大宗商品由公司倉庫管理員直接付貨，不再經過批發部營業員的手；批發部的發貨票改成三聯，增加一聯出庫票。這樣做，批發部減少兩名營業員，倉庫增加一名保管員，節省了一個人，同時減輕了營業員的勞動強度，縮短了採購員買貨等待的時間。

團結同志，一致改變服務態度

孫芳芝幫助合作社的優良服務態度對大家的影響很大，使絕大部分營業員的工作作風都變好了。但是還有個別的人不滿意她，說她「獻殷勤」。她經常和領導上商量工作，這些人却說她走上級路線。」在這樣的情況下，公司經理經常鼓勵他說：「要緊密地團結羣衆，把不好的服務作風徹底扭轉。」一九五一年初，批發部開票員梁明新常常跟她爲難，不問庫存數字亂開票。她付貨時發現貨物不夠要求改票，梁明新說：「不能另開！」她不斷地用實際行動影響他，而梁明新却說：「你幹你的，我幹我的，你進步與我有什麼關係，你管不着我！」並且說：「在這裏揮一百來工資分，還不如弄點資本作小買賣。」她受到這樣的諷刺和打擊，起初很難過，時常掉眼淚；但是仔細一想，幫助同志要耐心，