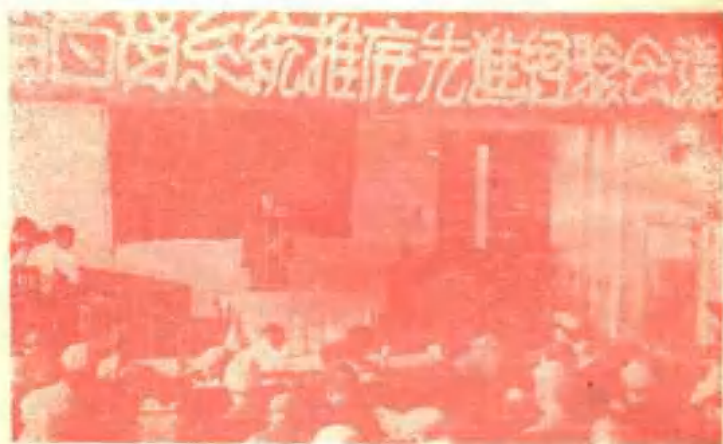


交流先進經驗

推廣先進經驗

省百貨系統首屆推廣先進經驗會議彙編



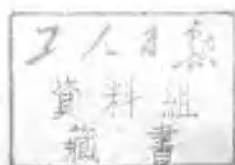
中國百貨公司松江省公司 編
店員工會松江省工會

一九五二年八月廿八日

342.8
4839



會議全體像片



目 錄

重視先進經驗推廣先進經驗

爲完成國營商業系統增產節約計劃而努力

——省商業廳副廳長駱時在首屆推廣先進經驗會議上的報告…………… 1

省模範店員李淑珍忠誠爲人民服務的先進思想與作風

一、「我們的職責只有一個——更好的爲顧主服務」…………… 5

二、人民的商店要讓人民滿意…………… 7

三、熱愛群衆才受到群衆熱愛…………… 11

★幾個關鍵性經驗

一、哈百一公司商品控訴會經驗…………… 14

商業部門怎樣增產節約

——記哈百一公司商品控訴展覽會…………… 19

二、消滅布頭降低商品流轉費經驗…………… 21

一	三、砂糖碼塚通風法	24
2	四、改進烤爐的經驗——雙城食品加工廠長改進「烤爐」介紹	25
—	五、改進食品包裝用紙口袋包裝經驗	27

二消息與速寫二

省模範店員李淑珍今日在哈百一公司作示範表演

(轉載松江日報八月三十日消息)

觀摩示範的一天	29
會議雜記	32

會議留影

- 一、(封面)模範店員李淑珍在首屆推廣先進經驗會議上的報告
- 二、會議全體照片
- 三、忠誠爲人民服務的模範店員——李淑珍
- 四、模範店員李淑珍向大會介紹先進事蹟
- 五、哈百七公司主任王樹林正在介紹先進經驗

六、雙城縣百貨公司針織小組長正在介紹先進經驗

七、首長與先進工作者的合影

八、首長與先進工作者座談先進經驗

九、××橡膠廠生產小組長與模範店員李淑珍交流產銷情況

十、模範店員李淑珍在哈百一公司示範時熱誠對顧客介紹商品之一景

重視先進經驗推廣先進經驗

爲完成國營商業系統增產節約計劃而努力

商業廳副廳長 駱 時

我國國營貿易系統在「三反」、「五反」勝利基礎上，經過完成上半年百分之四十三的任務中，湧現出大批先進工作者和創造出不少先進經驗。省商業廳和省糧食公司，省百貨公司都先後系統的召開了先進工作者爲主的聯席會，或推廣先進經驗會議以及各種類型的展覽會。在糧食公司系統經過整理實驗值得全面推廣的三十五種先進經驗中的十三種，即可增產節約糧食六萬三千七百七十六噸，其中先進糧穀裝車操作法，即可增產糧食一萬三千餘噸。百貨公司系統在推廣先進經驗會議上總結的二百八十七種中，推廣五種有普遍性、關鍵性的先進經驗，就可增產節約糧食二萬八千八百一十四噸，這是我省國營貿易系統增產節約運動的良好開端。應在現有基礎上繼續努力，以求全部增產節約計劃的早日完成。

以上先進經驗，是我省商業系統的先進工作者，發揮了國家主人翁的責任感，以忘我的精神，不怕困難，開動腦筋，查漏洞，找竅門而創造出來的，給國家增產節約巨額的財富。這些先進經驗就對今後的完成增產節約計劃和改善業務經營都創造了有利條件。因此先進經驗是帶動事業前進的動力，是完成增產節約的主要方法，是改善業務經營的關鍵，因此我們必須：

一、各級領導重視先進經驗在增產節約運動中的重要意義和作用，予以幫助和支持。有些市縣公司是有足夠重視的，但有的領導幹部把增產節約運動與推廣先進經驗對起來，甚至以保守思想和官僚主義對待先進經驗；有的認為「能完成任務就行，什麼竅門不竅門的」以致強迫分配任務；有的不是啓發職工自覺的積極的行動，而硬向職工要竅門，更嚴重的如木蘭百貨公司職工在試行先進經驗時，領導不去協助找毛病所在，從而提高經驗，反而單純的批評和打擊，使營業員對推廣先進經驗喪失信心；鶴崗營業員創造加工褥單辦法可以多銷，業務殷不但不支持，反而不給報銷加工費，職工自己掏腰包；牡丹江職工找出九十多個竅門有三十多種被積壓起來。這樣在那些地區的先進經驗就會被窒息起來，打擊了職工情緒，使增產節約運動陷入停滯。這些領導幹部，不了解各個工作內部的聯系與推動作用，不能抓住問題的關鍵，沒能深刻體會高崗主席會指示過的：「大力推廣先進生產經驗，這是完成今年增產節約計劃的主要方法。」先進經驗的推廣，將會擴大與加速商品流轉，降低商品流轉費用，更多的積累資金使國營貿易的經營管理得到改進。

二、迅速的大力宣傳與推廣有普遍性和決定性意義的先進經驗。但也不應忽視每個職工每一個合理化建議，每個點滴經驗，大小竅門，都應及時地給以鼓勵與推廣，以發揚職工的智慧和職工創造性。爲了展開群眾性的挖潛力找竅門運動，就要發動所有職工展開對增產節約運動的意義和重要性的討論。在討論中要發揚積極的先進思想，與批判保守的、各種不正確的落後思想，只有明確了這一運動的意義才能把增產節約計劃，變成每個職工自覺的積極行動。過去有的市、縣公司對這一工作做的較好，因此也就出現許多的先進經驗，有的市、縣做的較差，就要迅速補上這一課，才能把增產節約運動搞好。

目前我省糧食、百貨公司兩系統已經實驗成功可以推廣的先進經驗計有四十餘種，應迅速的綜合，分別主次先後加強推廣，以發揮其先進作用，推動增產節約運動與業務的前進。爲了這些經驗早日傳播到各工作角落，迅速推廣起來，首先須將這些可以推廣的先進經驗，印製成冊普遍散發給各部門小組。其次每一先進經驗，在甲地某人實驗成功，但因工作條件以及接受的人體會的不同，在乙地也可能出偏差。因此，在開始推廣之時，領導同志必須隨時檢查指導，如發現有缺點應幫助找出根源，即時糾正，遇有困難則予以支持解決，並隨時總結其經驗。這樣才能使先進經驗逐漸的充實與鞏固而健康的推廣起來。省百貨公司此次推廣先進經驗會上，以實地表演的示範方法，用具體實例批判了保守思想，啓發作用很大，是推廣先進經驗比較好的辦法，各市縣可根據情況仿倣試辦。

三、各級公司的工會組織不但要善於總結先進經驗，還必須是推廣先進經驗的組織者與推動者。要研究各業務部門、單位，以及小組中存在的關鍵問題，及時的提出群眾能接受又是引導運動逐步深入發動的口號。創造與推廣先進經驗的過程，就是先進思想，與落後思想的鬥爭過程，因此各級工會推廣先進經驗中必須抓緊職工的思想動態，加強宣傳教育，既要鼓勵先進者繼續不斷的前進，更要說服鼓勵落後者前進。

李淑珍的忠誠為人民服務態度

「我們的職責只有一個——更好的為顧主服務」

記國營富錦百貨公司模範店員李淑珍

李 彥

一九五一年嚴冬，在一個漫天風雪的日子裡，剛剛十九歲，打扮得十分簡樸的農村姑娘李淑珍，跟着行李走進了富錦縣的國營百貨公司。從那天起，嶄新的生活在她面前展開了。

公司領導上把她分配在第二商店鞋帽雜品組裡當店員。這個組掌管的商品雖祇是商店裡上千種商品的小部份，但是對於一個生長在農村，只念過兩年書的李淑珍來說，却是一眼花撩亂，記不清，數不完」的。當店員，必須熟悉商品，一個新店員，更需要以最快的速度來熟悉商品。這樣，才能談到更好地為顧主服務。「一定要熟悉它，衝破頭一關」：李淑珍的決心是下定了。怎麼才能盡快地熟悉商品呢？白天忙着應付顧主，沒工夫，只好抽空把商品名稱，價格寫下，到晚上業餘之後來記，反覆地記，甚至躺在床上還想着：竟有哪些商品，價格多少，什麼地方出產的……當店員不僅要熟悉商品，還要學會熟練地打算盤，這事兒，李淑珍更要從頭學起。有時，一個數字計算不通，必須問別人，可是大家都在忙着賣貨，又不好多問。於是，她便更加努力，盡量自己動腦，實在不通，再問別人。刻苦學習的毅力，使她在不到十天的功夫掌握了許多陌生的業務技術，在此以後，則是她那種誠懇、耐心的服務精神使國家商店在人民群眾中的威信愈加鞏固的日子了。

平時，她在賣鞋的時候，總是一塊拿出來五、六雙給顧主挑選，一批不成，再換一批，直到使顧主找到滿意的一雙爲止。從她第一次把商品遞給顧主那天開始，她便想過：「在頭幾年，家裡剛剛翻身分得了土地的時候，用錢還很困難，爸爸進城時給自己買來了一雙鞋，穿上不合適，又不好爲此再進城去換，因此全家都掃興。現在，生產發展了，大家的生活都更好了起來，可是，誰買東西也不願意買個糟心貨。」這種以人比己的心情一直在支持着她用鼓大的耐心來照料每一個顧主。她會毫不厭煩地照料一個人民銀行的職員挑了七十多次買去一雙鞋。她經常不忘地替顧主着想：你買了新鞋，是否還要買一付鞋帶或是襪子？商店裡來了新商品，她便多方宣傳，她身在鞋帽組，却幫助布疋、日用等小組作了事情。

李淑珍如何通過自己優秀的服務態度密切了國營商店和群衆的聯系？一次，二龍山區的農民老孫到商店裡來買大絨鞋。很不湊巧，公司就是沒預備這種貨。可是，李淑珍並沒有「沒有」二字來回答這位顧主，她安祥地說：「你要買什麼樣的大絨鞋，我們即刻組織加工……。」然後還記下了老孫的住處和名字。下班前，這位顧主的要求經由李淑珍轉送給業務股了。不久，李淑珍託人捎信給老孫，又趕上一次進城的機會，老孫是穿着大絨鞋回村的。另有好些農民也如心所願地買到了大絨鞋，他們說：「國營商店真是聽老百姓的話，辦老百姓的事兒！」

一個熱衷於自身職責的國營商店店員，他不僅能够把自己份內的工作作好，同時也會目光四射地照顧到全局，李淑珍便是這樣做的。她雖然在鞋帽組服務，可是當她看到布疋組的欄櫃裡堆了好多帶着各色商標印記的布頭，讓尺，折價，也不能很快賣掉的時候，她便在腦袋裡劃了個問號。幾天以後，她向商店主任提出了兩個方案，頭一個是把現有布頭上的各色商標洗掉；第二是今後當每疋布賣

到只剩能做一件或一套衣服的尺數時，即不再扯，留着一丈賣出。這樣，即可解決布頭的推銷問題。現在，這個方案已經成爲富錦百貨公司賣布定時的一種慣例了。

這些，只不過是敘述了李淑珍同志的幾個側面而已，從這些片斷的事例中我們即可看出她給國營商店帶來的先進影響：在她的模範行動影響下，第二商店店員的服務態度在富錦縣百貨公司是最好的，這個商店在第二季度推銷競賽中超過任百分之十，被評爲全縣的模範商店。在全公司評選工作模範時，全體同志都投票選她做一等模範。不但在公司內部，更重要的是城鄉人民給她的榮譽：全縣供銷合作社系統的店員提出向國營商店的模範店員李淑珍學習，民主婦女聯合會則號召全縣婦女向李淑珍學習，學習她那誠懇的服務精神與堅定的事業心。

有人問起李淑珍：你爲什麼獲得了這樣的成就時，她的回答很簡單：「國家商店是爲人民開設的，我們做店員的責任只有一個——更好地爲顧主服務。」

人民的商店要讓人滿意

記忠誠服務的營業員李淑珍

姚 峴

李淑珍是富錦縣奔玉屯貧農的女兒，自從解放後，在共產黨領導下，全家分了二間房子，二畝地，還有一頭牛。李淑珍常想：「什麼時候也不能忘記共產黨領導窮人翻身的恩情，一定要好好勞動生產，建設祖國！」因此，她在生產中非常積極，被選爲區的生產模範和婦女會的生產委員。在一九四九年，村裡動員學習文化，她想：現在不比過去了，家裡生活好了，應當學習文化。她上學念了二

年菁。去年十一月，她就考入百貨公司，在第二營業部服裝組賣貨。她剛一到百貨公司，正是開展「三反」運動的時候，當她聽到被揭發出來的貪污犯、盜竊犯、盜竊國家財產的情形，非常氣憤和心疼，她積極主動參加開爭，認真的調查材料，了解情況，成爲運動中的積極分子。

經過土地改革運動和「三反」運動，這兩次激烈的階級鬥爭，使李淑珍提高了階級覺悟，堅定了革命的事業心，她的心情總像大地上的莊稼被春雨潤過後讓陽光照耀似的愉快和舒暢。她新接手的工，許多商品名稱、價格，特點不知道，又因爲自己文化淺，算盤連加法都不會，在賣貨上的確有困難。但是她想起土地改革時工作隊裡許多同志常常講的，和自己從書上看到的，許多先烈們在革命鬥爭中的英勇鬥爭精神，使她感到如拿自己這一點困難去比較，還不如「九牛身上的一毛」，再加上她的未婚夫李德玉常從人民解放軍部隊裡來信鼓勵她在事業上前進，這都鼓舞了她的信心。爲了熟悉她不熟練的業務，她每天晚睡早起刻苦的讀商品名稱、價格，白天一有機會就和老同志學算盤，了解每件商品的特點。她這樣學習開始有的人認爲她文化低、進步不會快，甚至有人公開的和她說「你做經濟工作前途不大！」這話李淑珍並沒有一點鬆動和動搖作用，相反的她很鄭重的回答說：「革命工作都有前途，經濟工作很重要，我一定要做好。」不到四五天的時間，她所担負的二百多種鞋帽商品價格名稱，特點全部熟悉了。但是李淑珍同志並不滿足，她繼續不斷地提高自己，不到兩個月的時間，她已經能做到掌握全組的業務能力，代替了小組長工作，這樣一個突出的表現，引起許多人的驚奇，都稱讚她：「真是好樣的！」

要服務的好，必須體貼顧客的心情，這是從她內心深深感到的一件事情，因爲她常想起：在舊社會裡，自己的父親長年累月積不下錢，即或到過年的時候，想到城裡給孩子們買上二尺布，雖然手裡

拿幾個錢，但是進了商店是無人理的，今天的國營商店是人民自己的了，應當讓人民滿意的買到己所需要的貨物。正因為這樣，雖然她來的日子短，業務不大熟悉，但是她卻能從工作中發現問題，富有創造精神，改進工作，更好地爲人民服務。有一次一個農村老鄉買一雙棉膠鞋，隨之老鄉又問她賣襪子的？她就想剝鞋和襪子是有聯系的於是她就向領導上提出，在全營業部推廣「綬貨」的經驗。還有一次，二龍山一個姓孫的老鄉來買大絨鞋，正好公司沒有這樣貨，她就吧顧客的地址，姓名記下來，然後建立了顧客意見簿，來改進工作滿足群眾要求。當大絨鞋加工出來以後，她又託人往二龍山拚信告訴姓孫的老鄉來買鞋，使這位老鄉非常感激的說：「國家商店真是爲人民服務，我們要踴躍就給辦到了！」使國營商店在群眾中提高了威信，由於李淑珍同志忠實，誠懇，耐心爲顧客服務，所以與顧客建立了深厚感情。她想廣大的勞動人民要每天必須從每個營業員的手裡，拿取自己所需要的生活必需品，這個工作是光榮的，責任也非常繁重的，她爲了使顧客買貨稱心如意，她盡量幫助顧客挑選，而且是百拿不厭。七區有個李老大爺進城來辦事，順便看看鞋，李淑珍同志左一雙右一雙把鞋拿下來給他看，並解釋說：「穿膠鞋比穿家做的合適，現在婦女正忙下地生產，做一雙鞋最少得兩天工還得用材料，裡外裡一算！還是買着穿合適。」經過李淑珍同志的宣傳解釋，他決心買兩雙給兒子帶回去。李老大爺買完鞋剛走門口，想到：這個同志的服務態度實在感動人，又轉回來問：「姑娘，你姓啥？你的服務態度太好了，以後我買東西還上你這來。」李淑珍同志到公司的日子雖然很短，但己有了固定的基本顧客和經常聯繫，不論是鄉村裡的農民，城市裡的職工，只要到李淑珍同志這來買一次貨，下次買東西准還到這裡來，常常聽到老大娘這樣說：「姑娘你給我挑挑吧！」縣城東門裡種菜園子的王老太太一買東西必須到二營業部李淑珍這來買，她把李淑珍看成像自己姑娘一樣親近和相

信。有一次要買二十個碗，李淑珍那裡只有十個，她說：「回頭妳再到別的地方給我找十個。」李淑珍同志又到一營業部取過來十個給她包好，她連看都不看就拿走了。

一傳十傳百，李淑珍同志的名字和她的服務態度傳遍了富錦縣城鄉人民當中，縣婦聯通報表揚她，號召婦女學習她忠實爲人民服務的工作作風。顧客也來信表揚，並建議行政加強對她培養。李淑珍的服務態度，不但是感動了顧客，也影響了一起工作的營業員，每當有看到她那忠實，誠懇和耐心爲顧客服務的態度，就啓發了大家檢查自己的缺點，因此，二營業部在她影響下轉變了服務態度，積極工作，被選爲模範營業部。有個區合作社主任，聽說李淑珍同志服務態度特別好，有點不大相信，親自以顧客面目出現考查，讓李淑珍同志給挑鞋，由皮鞋挑到布鞋，由布鞋又挑到膠鞋，反覆挑選七十來次，李淑珍同志一直是耐心招待，最後這個合作社主任本來是試買，也不能不買了一雙布鞋滿意而去。回到了合作社以後，他馬上提出：「合作社的營業員要學習李淑珍同志的服務態度。」

（摘自七月廿六日松江日報）

熱愛群眾才受到群眾的熱愛

——模範店員李淑珍訪問記

親切的印象

省百貨公司 劉景一

我懷着敬仰和興奮的心情到了富錦縣，雖然已經是晚上七點鐘了，也想馬上去看一看忠誠爲人民服務，受到人民敬愛的模範店員李淑珍。首先邁進了距離李淑珍服務的第二門市部不遠的第五門市部（新開業）。馬上就是一種親切的聲音迎接你。

「同志，你要買點啥？」

「秋天到了，我們準備有各式各樣的秋衣。」

我們還沒靠近櫃台，店員就拿出了商品，介紹着價格，質量。還說：「同志，你願意要那樣的，挑一挑吧！」我們都被這種熱情、誠懇的招待所感動，本來是參觀一下，也買了一條手帕。和這個營業員談起來了，她叫宋鳳雲，是剛從第二門市部李淑珍小組調來的。她告訴我：「人家（指李淑珍）真是個好樣的，招待顧客真耐心，真和藹，我和她比還差的很遠呢，我現在有的這樣的業務能力，都是她幫助提高的！」

出了第五門市部，很近就是第二門市部。門面雖然不如新開業的第五門市部漂亮，還比較狹小，但是裡面同樣擠滿了顧客。李淑珍正在那裡賣貨，她的櫃台前擁擠着很多顧客選擇着他們不同需要的商

品，這個還沒挑完，那個又要看貨，她也很熱誠的說：「請你等一等，我這就來拿給你。」不一回就出現了生動場面：一個老太太正在看暖水瓶，李淑珍馬上就說：「老大娘！你要買暖水瓶啊？一萬七千元一個，很便宜，喝開水又方便！」引得這位老太太樂着說：「你這姑娘真機靈，給我挑一個吧！」李淑珍像似自己買東西一樣挑了一個說：「你看看怎麼樣？」這個老太太說：「誰還不知道你這個好姑娘，我信得着你。」臨走時還說：「這姑娘真好，我就是不買貨也願意看看妳！」這句話立即使我感到：他熱愛群眾，受到了群眾的熱愛。

工會主席難忘的回憶

第二天我們首先訪問了店員工會主席和百貨公司基層工會主席。都提到李淑珍被選為模範後，工作更積極了，更受到群眾愛戴。譬如和她建立深厚感情的顧客，進門就找李淑珍，有時她那組沒有的貨就介紹到別的組去，當那顧客買完之後，還來找她，問李淑珍：「你看我買這布怎麼樣？」李淑珍說：「這布顏色很好，」他才滿意而去，有一個老太太聽說李淑珍病了，就像自己姑娘有病一樣來看她。基層工會主席把他經常回憶起的，關於李淑珍在六月份爲完成上半年百分之四十三任務，忘我勞動累病了的一件難忘的故事告訴了我們：

當時任務很緊，她終日忙碌，終於累病了。但是，她堅持要工作，公司經理和工會主席再三勸阻，後來強制叫她休養。她在後屋休養仍關心着前屋營業情況，打聽「顧客多不多？賣多少錢啦？」她很着急，可是又不叫她去賣貨，他想：「有一分熱應發一分光，我有病還可以記賬，給大家減少負擔多賣貨。」她到前屋偷偷的把賬拿到後屋輪着記。後來工會主席發覺了責備她時，她說：「人民志