

不断跃进的天桥百货商场

大公报编辑部编



北 京 出 版 社

目 录

前記.....	1
---------	---

——天桥百貨商場的跃进方向

中共中央批轉中共北京市委关于北京市天桥百貨 商場改革商业工作的报告.....	11
---	----

第 一 輯

一切归功于党.....	19
不断提高服务质量.....	23
在提高服务质量工作中抓思想.....	32
优秀售貨員是怎样操作的.....	36
认真体察顧客心理.....	40
把售貨工作做細做好.....	47
自觉地学习商业技术和商品知識.....	50
千方百計使顧客方便.....	56
人人爭做多面手.....	59

第 二 輯

党支部是怎样领导經营管理工作的.....	67
党的领导是头一条.....	71
认真执行党的政策.....	74
坚持“三参一改”，不断改善經营管理.....	77
依靠群众办企业.....	81

合理地运用资金.....	86
小组核算制.....	89
把差错率降到最低.....	91
搞好批零协作.....	94
工会做些什么工作.....	97

第 三 輯

我为我的职业感到自豪.....	103
做行政小组长的体会.....	108
严格要求自己.....	112
工会小组长的工作.....	115
小组总务管理员的工作.....	119

第 四 輯

学先进，赶先进，帮后进.....	123
全心全意为集体.....	126
紧密团结，共同进步.....	128
充分发挥潜力.....	131
不断地学，顽强地学.....	134
取人之长，补己之短.....	137
永远不能自满.....	141
跃进再跃进.....	144

附 录

北京市菜市口百货商场学“天桥”的情况.....	153
北京市花市百货商场学“天桥”的情况.....	162
后记.....	169

前 記

——天桥百貨商場的跃进方向

北京市天桥百貨商場不断跃进，不断获得新的成績，在全国商业战綫上成为一面輝煌的、越举越高的紅旗。这些成績的获得，主要是天桥商場党支部贯彻执行党的社会主义建設总路綫，加强党的领导，坚持政治挂帅，认真执行党的商业政策和上級党委的指示，以及全体职工鼓足干劲、力爭上游的結果。

一、加强党的领导

天桥商場的工作能够不断跃进，不断加强党的领导是一项主要原因。天桥商場党支部的领导核心目前已做到了以下几方面：

1. 他們几年来在党的教育下，觉悟程度大有提高，能够正确地贯彻党的方针政策，坚持党的原則。他們对党的政策和指示，討論得多，研究得細，領会得深，贯彻得有力，执行得坚决，能够使商場工作和党委中心工作紧密地結合起来。1959年秋，上級指示：做好建国十周年的商品供应是商业部門的中心工作。商場領導上認識到这项工作不仅是經濟任务，而且是政治任务，所以就按照上級指示坚决执行，保证了市場供应。

2. 加强党的团結，尤其是加强了领导核心的团結，这是做好工作的基本保证。他們能够从办好企业出发，在工作中随时交換意見，遇有不同意見，总要反复研究，展开辯論，达到統一認識，

統一思想，統一行動。如設收款台能否解決差錯問題，有的認為能夠解決，有的認為不能解決。實踐證明，不但不能解決差錯問題，而且增加了手續。最後經過反復研究，統一了認識，一致同意取消收款台。他們能從全局出發，從大處着眼，做到了相互尊重、相互關心、相互體貼，維護了黨的團結；能夠把職工群眾團結在黨的周圍，充分發揮他們的積極性和創造性。

3. 堅持了群眾路線的方法，保證了各項工作的完成，作風謙虛，平等待人，能夠聯繫群眾，有事和群眾商量，充分發揮了行政、工會和共青團的組織作用，有力地貫徹執行了黨的決議，保證了企業任務的完成。

4. 熟悉業務，能夠抓住關鍵問題。商場的領導成員多是經過實際工作鍛煉的老店員。他們能夠通過深入實際、深入群眾、調查研究的方法，抓矛盾，抓關鍵，抓新生事物，不斷發現和解決整個商店工作中的重大問題。

5. 堅持了學習。在理論學習方面，他們目前主要是學習毛主席著作。在業務學習方面，除了學習本職業務外，主要學習商業基本知識，熟悉並力爭精通企業的經濟工作，了解和掌握業務經營發展變化的規律和特點。在學習中，他們特別注意理論和實際相結合，儘可能把書本知識恰當地運用到各項工作中，解決實際問題；一方面加深對理論的理解，一方面提高實際工作的水平。

二、抓緊政治思想工作

天橋商場黨支部抓緊了政治思想工作，隨時解決妨礙躍進的思想問題，使職工的情緒飽滿，干劲十足，不斷躍進已成為大家自覺的行動。這就證明：政治思想工作是一切工作的靈魂，也是天橋商場能夠不斷躍進的根本保證。

1. 党支部經常用总路綫的精神教育职工，在工作中注意职工的思想問題，并按照总路綫的精神，及时提出任务和要求，解决这些思想問題。这样，政治思想工作和企业經濟工作紧密地結合起来，政治工作就有了实际的内容，經濟工作也有了可靠的保证。如在北京市商业职工业务技术表演大会后，党支部抓紧了提高职工业务技术的問題，支部书记亲自帶領职工到其他先进单位參觀学习，对全体职工提出向业务技术进軍的号召，很快就在全商場內掀起了技术大练兵的高潮。职工业务技术得到了普遍地提高，有十五名职工已成为技术能手，在崇文区商业技术表演大会上，获得了九个項目的冠軍，其中有三个項目超过了当时全市的水平。这个事实說明：只要领导重視，做好政治思想工作，就会在經濟工作上产生显著效果。

2. 不断跃进的过程就是不断反右傾、反保守思想的过程。天桥商場紅旗越举越高的事实，充分說明了这一点。1958年初整風和社会主义教育运动中，天桥商場在区委直接领导下，在全体职工中进行了一场大是大非的辯論，解决了党的领导和走社会主义道路的問題，树立了党对企业的绝对领导，坚定了职工走社会主义道路的信念。接着又对全体职工进行了社会主义教育，克服了职工中不安心商业工作的个人主义思想，树立了全心全意为人民服务的思想。同时，經過整改，解决了领导作风問題，密切了领导和职工的关系，从而奠定了商場大跃进的思想基础，提出了改革商业工作的倡議和九項服务公約，工作大大跃进了一步。1959年初，部分职工认为工作搞得差不多了，出現了跃进到頂的思想。在少数商品一时供应不足的情况下，职工中又产生了畏难情緒，认为服务质量无法再提高。党支部及时組織全体职工鳴放辯論，克服了跃进到頂的思想和畏难情緒。但是，繼續跃进的方向在部分职工的思想中仍不明确。因此，党支部

总结了优秀售货员的经验，又制定了五项服务标准，明确了继续跃进的方向，于是工作上又出现了跃进高潮。

3. 不断提高党员的觉悟。天桥商场现有十六名党员，半数是在1958年和1959年发展的。党支部为了普遍提高党员的政治觉悟，使党员在群众中起模范作用，团结和带动群众做好工作，进一步加强对党员的经常教育，恢复了党课，进行党的基本知识和方针政策教育，并继续坚持和健全党的组织生活制度，结合工作检查思想，开展批评与自我批评。

4. 加强职工的学习和教育，也是天桥商场党支部政治思想工作的一项重要内容。他们能够经常坚持和加强政治理论、时事政策和业务、文化学习。目前商场有一个定期学习哲学的小组，每周还有两次时事政策学习。业务学习和文化学习也在经常进行。由于这方面的工作做得较好，职工的政治理论水平和文化业务水平不断提高。党支部还随时抓住商场中的实际事例来教育职工，解决职工思想问题。由于理论学习和实际教育相结合，文化学习和业务学习相结合，就不断提高了职工的政治觉悟和工作能力，把工作做得更好。

5. 进行政治思想工作的方法，从天桥商场党支部的经验来看，首先要摸清职工的思想情况。通过个别了解、重点调查、群众自我交心和组织个别谈心，结合中心运动开展鸣放和生活检查会等方法，及时地准确地掌握了职工的主要思想情况，进行研究分析，然后采取适合职工政治思想情况的正确方法来进行思想教育。

三、大搞群众运动

天桥商场党支部坚持大搞群众运动，集中了群众的智慧，发挥了群众的力量，有效地推动了商场的不断跃进。1958和1959

兩年間，商場的九項服務公約、五項服務標準、商品資金定額管理和四權下放、小組分工負責等重要規章和重大改革，都是在群眾運動中產生，又經過群眾自覺的行動而實現的。

為了使群眾運動能夠持久發展，不斷深入，天橋商場黨支部根據上級黨委的中心工作和企業當前的經濟任務，及時抓住群眾迫切要求解決、也是實際工作中必須解決的主要問題，提出開展群眾運動的方向和內容，引導群眾在黨支部的領導下自覺地行動起來，形成廣泛而深入的群眾運動。全國群英會後，黨支部發現雙鴨山百貨商店金國雲體會顧客心理的先進經驗後，就號召全體職工學習金國雲，很快在商場內掀起了群眾性的學習和鑽研體會顧客心理的熱潮。經過一周的苦戰，群眾写出了體會顧客心理的經驗三萬字。同時，還掀起了學習商品知識和業務技術的群眾運動。他們的口號是：“勤學苦練，提高業務技術；千方百計，豐富商品知識；邊學邊做，體會顧客心理”。他們以大躍進的步伐，在這三方面都取得了優異的成績。

天橋商場大搞群眾運動的主要方法是在職工中樹立標兵，開展“比標兵、學標兵、趕標兵”的競賽。有了先進標兵，群眾也就有了學習榜樣。因此，黨支部把這種形式看成是提高全體職工服務水平的重要方法。兩年來，在商場六十一名售貨員中，先後已出現了三十九名優秀售貨員，占售貨員總數的55.5%。其中市先進工作者六人、區先進工作者二人，占售貨員總數的13%；上光榮台的已有七人，占售貨員總數的11%；標兵已有五名，占售貨員總數的7%。這些標兵是從實際工作中逐步成長起來的，一般能夠正確地貫徹黨的路線、方針、政策；具有全心全意為人民服務的思想，政治覺悟較高；也具有見困難就上，見榮譽就讓，見經驗就學，見後進就幫的共產主義風格；熱愛商業工作，革命干劲大，群眾關係好，能起帶頭作用；學習鑽研好，業務知識

熟，創造革新多，在工作上做出了優異的成績，經過群眾評比，得到群眾公認的先進售貨員。這種競賽形式已經在商場中形成爲經常化的制度。同時，爲了要使先進積極幫助後進，後進主動學習先進，廣泛地開展了互助互學，簽訂協議或合同，使學先進、幫後進的競賽有計劃、有目的地發展，把後進的水平提高到先進的水平。

四、大興協作之風

大躍進以來，天橋商場全體職工在黨的教育下，和全國人民一樣，發揚了共產主義協作精神。

從1958年4月2日，中共中央批轉中共北京市委關於北京市天橋百貨商場改革商業工作的報告後，很快就在全國商業系統掀起了“學天橋，趕天橋”的運動。在這種形勢下，把商場的先進經驗更快更好地傳播出去，就成爲天橋商場的一項政治任務。因此，天橋商場黨支部把傳播先進經驗的工作看作是一件大事，加強了這方面的領導，經常對全體職工進行共產主義思想教育，使職工認識到傳播先進經驗的重大意義，要求所有職工都把幫助後進的單位和個人看成是自己的光榮義務，只能做好，不能做壞。兩年來，全國各地商業部門派出了很多代表團到天橋商場學習參觀，據不完全的統計，到天橋商場學習參觀和聽到天橋商場職工介紹經驗的商業職工約有二十五萬人，使天橋商場的先進經驗能夠及時地傳播到全國各地，對全國商業工作的不斷躍進起了一定的推動作用。

他們不僅做好傳播自己的經驗的工作，而且採用各種方法積極學習其他單位或個人的先進經驗，來改進自己的工作。如在經營管理方面，他們在全國群英會後就採用了衡陽市百貨商店開業前做好準備工作的經驗，輪流值班，從而改進了勞動組織，

縮短了实际工作時間。在体会顧客心理方面，他們学习了双鴨山百貨商店金国云的先进經驗。他們还利用外地商业工作者到商場參觀訪問的机会，学习外地的經驗，也通过請人來和派人出去的办法，学习了北京市很多单位的先进的售貨技术。

从1959年四季度起，天桥商場和四个兄弟单位在崇文区委及区商业局党委的领导下，开展了发揚共产主义精神的協議賽。这种協議賽，是在商业工作大发展和职工觉悟大提高的基础上，吸取了衡山县五个供銷部協議競賽的經驗后发展起来的。

協議賽的原則是：

1. 中心工作，共同完成。对上級党委布置的每一时期的中心任务都积极响应，共同研究，做到貫徹得快，发动群众广泛、深入，完成得好，成績显著。

2. 献宝取經，共同跃进。一个单位創造了經驗，主动介紹給其他单位；一个单位从外边学到了先进經驗，立即傳播給其他单位；一个单位請其他单位的先进工作者介紹經驗，通知其他单位一起听讲；并定期交流工作經驗，互換标兵，作示范表演，共同提高，共同跃进。

3. 遇有困难，共同解决。在商品上互通有无，相互調剂。做到一处积压，四处推銷；一处脫銷，四处支援。在人力、物力、运输上，只要一处有困难，其他四处一致支援。

4. 傳授技术，共同有責。作到有技术不保守，推心置腹地把技术傳授給其他单位，定期举行业务技术表演选拔賽，进行商品知識測驗，选出优秀者作为大家学习的榜样。

5. 取长补短，共同提高。工作中发现某一单位有缺点时，互相坦率地开展批評和自我批評。通过批評与自我批評，达到共同克服缺点、改进工作、提高工作的目的。

发揚共产主义精神的協議賽是商业系統开展大面积紅旗运

动的一种好形式，是紅旗运动由点发展到面的新途径。这种协議賽建立在共产主义思想的基础上，把共产主义协作精神和社会主义劳动竞赛紧密地結合起来，竞赛中有协作，协作中又有竞赛。它进一步体现了互相帮助、互相学习、取长补短、共同提高的精神。有了这种竞赛形式，城市商业系統比、学、赶、帮紅旗竞赛运动的发展就能更加广泛和深入。

在批零协作关系上，他們坚决贯彻了整体思想和全局观点，随时向批发部門反映主要商品的銷售量和庫存量，实事求是地提出要貨計劃，經常地反映消费者对商品的意見和要求。

五、做好經濟工作

过去两年中，天桥商場党支部抓住了提高服务质量和改善經營管理两个重要环节，推动了商場經濟工作的全面跃进。1960年，他們結合形势的需要，又提出了既有政治措施又有經濟措施，要求更高、范围更广的再跃进計劃，要把商場的服务水平和經營水平再向前大大推进一步。

服务质量方面：

不断地提高服务质量，是社会主义商业的一项重要内容。天桥商場 1958 年 2 月 8 日提出的九項服务公約，主要是改善服务态度；1959 年 4 月提出的五項服务标准，又增加了商品知識、商品陈列和售貨技术等提高服务技术水平的項目；1960 年提出的再跃进計劃中的十条服务标准，是更先进、更有战斗性的指标，貫穿了既要正确执行政策，又要完成經濟任务；既要全心全意为人民服务，又要有較高的业务水平；既要社会主义的商业工作者，又要做社会主义商业的宣傳者的精神。

这十条服务标准包括的主要方面是：

1. 在售貨的时候坚决按照党的方針政策和有关的各項規

定,做好售貨和宣傳工作,使顧客滿意。售貨員應該逐步做到既是經濟工作者,又是政治工作者,把售貨工作中的政治工作做得更深入更細緻。

2. 在售貨時售貨員要充分發揮商業尖兵的作用,隨時掌握顧客的需要和貨源的情況。通過供銷環節,及時把消費者的意見反映給生產部門,協助生產;並及時把生產部門的產品介紹給消費者,滿足需要。

3. 進一步改善服務態度,鞏固並提高已經做到的主動、熱情、誠懇、和藹、有禮貌地接待顧客,實事求是地介紹商品,耐心解答顧客提出的問題,使職工進一步明確這是社會主義售貨員應有的作風。

4. 進一步改善接待顧客的方法,觀察和體會顧客心理,研究和掌握顧客在購貨中需要變化的規律,採取適合顧客的特點的接待方法,当好顧客的參謀。

5. 熟悉並力爭精通商品知識,進一步提高服務質量。

6. 不斷革新技術,改進操作規程,提高售貨效率。

7. 不斷改進商品陳列,搞好櫥窗宣傳,做到整潔鮮明,美觀大方,有政治意義。

8. 售貨的一切工作都應當從便利顧客出發,千方百計地改進供應方法,使顧客能夠及時買到需要的商品。售貨員不僅要在商場做好商品供應工作,而且還要採用其他便利顧客的方式,做好附近居民、學校、機關、團體的商品供應工作。

經營管理方面:

不斷改善經營管理,也是社會主義商業的一項重要內容。

在這方面,天橋商場主要抓四項措施:

1. 在資金管理上,要求做到合理使用資金。商場和小組按季分月實行的商品資金定額,是改善經營管理的關鍵。在進貨方

面，售貨小組根据实际銷售規律自行掌握，总的本着多銷多進、少銷少進的精神。要繼續貫徹執行黨的供應政策，合理分配商品，積極做好供應工作。

2. 在商品管理上，要做到簡便易行，不亂不錯，管好商品，減少損失。加強商品的驗收，防止在進貨中出現短少、質差和殘次的商品。售貨小組經營的商品自行負責保管，減少商品的損失，認真做好商品盤點工作，做到心中有數，賬貨相符。

3. 在費用管理上，做到既節省開支，又有利於業務的開展。大部分商品實行自運，減少運費開支；原包裝用品拆好用好，折價退回批發部門，在不影響服務質量的原則下，節省新的包裝用品和利用舊的包裝用品。

4. 不斷改進勞動組織，合理安排勞動力，進一步提高勞動效率。為了提高工作效率，堅持業務知識學習和技術大練兵。

組織人民經濟生活是商業工作發展的方向。天橋商場已經進行了一些調查研究工作，將商場周圍居民及工廠、機關、團體、學校、醫院的情況了解清楚，對固定顧客和流動顧客需要的特點及其發展變化的規律也做了分析，做到心中有數。在這個基礎上，根據群眾的需要和商場的實際情況，開展了組織人民經濟生活工作。同時，還結合業務經營範圍，依靠群眾，開展了更多的修理服務工作。

天橋商場還貫徹執行了職工大會制度、“三參一改”制度等等，對改善經營管理也起了重要的作用。

編者

1960年3月

中共中央批轉中共北京市委关于 北京市天桥百貨商場改革 商业工作的报告

上海局，各省、市委，各自治區党委：

北京市委关于北京市天桥百貨商場改革商业工作的报告很好，現在把它轉給你們。

北京市天桥百貨商場的主要經驗是：抓紧政治思想工作，認真搞好整改，堅決走群眾路綫，在提高职工的社会主义覺悟的基礎上，依靠他們進行比較系統的革新。各地应抓住这个經驗，在商业部門中展开整改的工作。

中 央 1958年4月2日

中央：

最近，北京市天桥百貨商場对于商业工作进行了改革：从业人員大加精簡，店員的政治覺悟和劳动效率大大提高，服务态度大有改进，浪費現象大为减少。这些都是針對着目前商业工作的落后状态而提出来的一些根本性质的改革措施，几个月来的經驗証明，他們的改革措施是切实可行的。現在把这个商場的改革情况报告如下：

一、这个商場改进工作的几項主要内容：

1. 改革了劳动組織，精簡了从业人員，从原来的一百零一人中減去了四十六人，即减少了45%。人員减少以后，不但工作沒

有受影响，因为事有专責，劳动积极性和責任心提高，工作反而比从前做得好了。

2. 从过去的两班工作制改为“一班頂到底”，即从早到晚不換班。因为顾客有时多，有时少，可以按照营业的忙閑，調整吃飯和休息時間，这样，每人每日实际做工作的時間一般不會超过八小时（有的不过五、六小时）。过去这个商場有些政治覺悟較高的老店員对于八小时工作制是不贊成的，首先是覺得零售商品种类很多，一天实行两班制，中間交接手續倒來倒去，出了錯責任不易分清，同时对于人多事少，工作懈怠的現象，他們也看不順眼，他們认为这是浪費人力，商业工作并不是連續的緊張的劳动，和工、农业的八小时緊張劳动不能相比。現在改为“一班頂到底”，不但日間不換班，貨物不須交点，同时几个售貨員一組，共同負責，也不需要每天盤貨，除少数極貴重的貨以外，一般地只要一月清点一次就可以了。这样就可以把售貨員大大减少，并且使售貨員的工作做得更好。

3. 壓縮庫存，由售貨小組直接進貨，勤進貨，快銷貨，这样可以大大减少流动資金，节省开支。这个商場有六千多种商品，过去只靠两个股长来掌握，有些老店員认为这个办法不好，他們批評股长：“你們只会盖官僚章，盖不过来就把圖章交給別人盖，实际上沒法管，再添两个股长也解决不了問題，可是你們管不了，又不放心讓我們管。”他們认为應該由售貨組負責筹划和决定進貨，需要什么貨就進什么貨，既不会积压資金，也不会引起脫銷。他們說过去做生意讲究勤倒資金，有一套資金就足够了，現在却是两套資金作一套生意，这真是“財大气粗”。在老店員的建議下，制度改革以后，不合理的庫存壓縮下去了，儲备庫存放在批发站，由售貨組在統一管理下直接去联系進貨。現在，流动資金已从原来的三十二万元减为二十万元，即减少了37%；1958年預

計可以節省開支三萬元，比1957年減少25%。

4. 改善服務態度。過去，店員們認為當售貨員是“低三下四”的工作，服務態度不好，同顧客時常吵嘴，雖然這個商場在整改中也訂了服務公約，但是店員多半不願遵守，認為一買一賣，顧客愛買就買，不愛買就走，同時，商店又是國家企業，賠錢和自己無關係，因此，訂立公約也無效。經過辯論以後，大家才明白售貨員同顧客之間的關係屬於人民內部的關係，改善服務態度，也就是更好的為人民服務，為社會主義建設服務。現在，售貨員同顧客之間的關係融洽了，人們一進商場，售貨員就和藹地招呼，使人感到愉快，表揚店員的意見很多，商場氣象一新。

二、這個商場工作的進步，主要是因為抓緊了政治思想工作，並且整改得比較好。

1. 這個商場改善黨和群眾的關係、加強政治思想工作，是從整風開始的。他們的整改工作做得比較好，把過去店員群眾長期不滿意的問題及時解決了，改善了黨群關係、干群關係，使群眾感覺到自己 and 幹部是處於平等的地位，工作好壞大家都有責任，因而真正發揚了群眾的當家作主的積極性。整改鳴放的時候，店員群眾對管理人員太多，提了很多意見，領導上就把管理股從五十一人減少到十九人，下放了三十二人。櫃台木料不好，經常扎手，店員群眾早就要求修理，提了不知多少次意見也沒有解決，這一次頭天提出意見，第二天就修好了，還上了漆。同時領導幹部又接受了群眾意見，放下架子，不再當“甩手掌櫃的”參加了售貨工作，下放幹部也放到售貨小組去當店員，因而就與群眾打成一片。這樣作的結果，商店領導幹部，因為直接參加商業服務勞動，實際上是搞了商業上的“試驗田”，不但直接取得了營業經驗；同時對售貨員也是個很大的鼓舞和教育，使他們深受感動。群眾過去見了經理連話都不敢說，現在看見領導上及時解決問

題，感覺到也是自己人，不是高高在上的老爺，因而敢于積極提意見了。他們又認為既然職工提了意見，領導上能夠改正，為什麼自己有了缺點不能改正呢？改進工作是大家的責任，不能單純依靠領導。這樣，就確實改變了領導同被領導之間的關係，大大提高了群眾的主人翁感和責任心，從經理一直到每一個售貨員，大家一齊負責動手改進工作，上下扭成一股勁了。

2. 商業改革工作的關鍵是加強政治思想工作，現在，從經理、股長、小組長都抓緊了政治工作。過去不但經理不管政治工作，股長（這個商場主要負責人）、小組長也不管，他們都認為搞商業工作就是單純管業務，把政治工作只是交給幾個人事幹部來管理，群眾發生了什麼問題，人事幹部就找去談話，沒有事不找，一找大概就是挨整，因此，一聽到叫去談話群眾就嚇一跳。對待落後職工的办法，不是生硬地批評就是簡單地調走，東調西調，究竟為什麼落後，既不尋找原因，也不設法研究具體解決。由於領導幹部不接近群眾，對職工的政治思想情況根本不摸底，對職工的看法也是一成不變，先進的永遠先進，落後的永遠落後。結果，職工同幹部隔閡，心裏的話不願意說。老店員因感到不受重視，有話也不說。

現在，這個商場的領導幹部已經加強了政治思想工作，他們把黨、行政、工會、共青团幹部組成核心小組，分頭聯繫群眾，推動工作。直接參加售貨，在勞動中同群眾連成一片。把業務和政治具體結合起來，依靠積極分子，依靠熟悉業務的老店員，作為進行政治思想工作、改進業務、改善勞動組織的支柱。對於落後群眾也進行了比較深入的工作，重視他們的意見，凡事同他們商量，不再採取簡單調動工作的办法，並且在群眾中展開了比先進、趕先進的運動，使他們互相督促推動，這樣就使落後的也逐漸變成先進的了。