

先进邮电营业员

人民邮电出版社



目 录

- 一、东四式先进營業員王玉珍.....(1)
- 二、我热爱營業工作
..... 青島市邮电局營業員 王培珍(7)
- 三、談談我在乡村邮电所的工作体会
..... 山东城武县邮电局天宫庙邮电所營業員 刘長桂(11)
- 四、我是怎样改善服务的
..... 山东萊陽县邮电局柏林庄邮电所營業員 張金貴(14)

“东四式”先进營業員王玉珍

在烏魯木齊市和平劇院門前報刊零售亭買過報紙期刊的人莫不稱贊零售亭營業員王玉珍同志是一個服務良好的優秀營業員。

王玉珍同志現年20歲，共青團員，在黨的培養與教育下，從1956年任營業員以來，一貫積極負責，誠誠懇懇地為讀者服務，千方百計，想盡一切辦法、滿足讀者的需要，在十六個月中，就受到了十四次月度獎勵，1957年第三季度和1958年第一季度評比中均獲得了先進生產者的光榮稱號。在雙反運動重點整改階段，一馬當先、成為全局改善服務的先進旗幟、榮獲東四式先進營業員稱號，其事蹟主要表現如下：

（一）一貫主動熱情地為讀者服務，滿足讀者的需要，受到讀者的巨大信任和贊許，1958年1—4月份讀者書面表揚30多件，5月上半月就達23件，表揚意見中要求領導給予表揚或獎勵的佔60%，認為值得大家學習的佔90%以上。有的讀者說“094號女同志工作態度和藹，能耐心的接待顧客，使人感到大躍進的高漲到處皆是”，“094號營業員態度很好，待用戶和藹可親，讀者所需要的雜誌，她總千方百計地代為尋找。我很感謝她，並請領導予以表揚。”烏魯木齊市服務局蔬菜科明園十四門市部139號營業員來信表示要向她學習並要求將王玉珍的先進事蹟介紹給他們，還提出七項比賽條件，作為友誼競賽，互相鼓勵。參加區稅務會議的代表李維新等三同志書面表揚說“……特別使我們感動的是：王玉珍同志不僅服務態度好，而且謙虛誠懇，主動征求顧客意見。我們建議郵局領導同志將這種服務態度加以總結表揚，推廣到本區各县、各鄉區去！”

（二）在1957年8月份以前該零售亭每月收入最高額為900元，王玉珍同志被調到該零售亭後，逐月增長，就是在烏魯木齊風雪交

加、行人較少的冬天，还是一直保持着直線上升，1958年元月份为2075元，比剛到时增長了一倍多，超过其它零售亭收入三倍以上，比三个人工作的报刊發行門市部的收入还要多，另外每月还出售邮票40多元，并且基本上消灭了滯銷現象。

王玉珍同志入局的时间虽不算長，但已获得显著的成績，这是什么原因呢？

1.首先是政治掛了帥，和树立了主人翁責任感。王玉珍同志是1956年从山东农村来到烏魯木齐的。到报刊零售門市部以后，担任零售員工作，当时抱着“有工作干就行”的思想，領導上对零售工作也未多作具体交代。因此，在平素日常工作中，她想“我只要把工作搞好，不讓別人說話就行了”。1957年春有一次她与范心蘭到新华書店去买初中語文，問了兩声，沒有人答应，她倆又到別的櫃台去問，另一个售貨員也只冷冷的說声：“沒有”。她就想到这样的服务态度多叫顧客难受，如果我們报刊零售工作上也有这样的情况，不也一样令顧客难堪嗎？于是她对范心蘭說“我們應該改进服务态度才行啊！”从此她便时时留心学习“發行員”报刊目录上登載的偉大人物对报刊發行工作的估价的名言及首長們的具体指示經常記住报刊發行工作的重要意义和重大作用。1958年3月在区管理局發行工作躍进大会上，听首長們报告时说“党和人民把每天看报刊当作人呼吸空气一样重要，报刊是人們不可缺少的精神食粮，我們报刊發行工作者，就是具体搞党的政治工作”。她开会回来，思想上反复地去想零售工作的重要性，消除了心底里存在的“不想一辈子干零售工作”的想法，从而对零售工作产生了巨大的热情与喜爱，認識到“多銷售一份报刊，就是多給党作了一分宣傳工作。人民羣众就多得一分好处。党的教育工作就会更进一步”，同时，她也感到“服务态度的好坏会直接影响到邮局与讀者的关系，”在实际工作中也証实了这一点。在大躍进的形势下，更認識到各方面都在大躍进，如果我

們配合不上，就會滿足不了讀者的需要。讀者工作忙，買不到報刊，就會影響他們的工作。“我為人人，人為人我”的服務觀念在她的思想上逐漸扎下了根，兩年來無論學習、工作，從來沒有遲到早退過。從1957年第四季度起她自動將營業時間改為服務到底，對讀者的要求，總是多方設法，克服困難盡力滿足。下班後，總要仔細檢查窗戶門鎖後才回去。如1958年4月26日清早烏魯木齊市刮起八級大風，把宿舍門扇刮壞了。她從夢中醒來，首先想到的是“我的零售亭恐怕被風吹壞了，”便再也睡不下去，一骨碌下得床來便立即一直跑到零售亭去看。跑去一看見零售亭仍屹立在廣場前面，這才放了心。這時才發現時間還不到五點，她將刮掉的窗扇扣子釘好後，就回到局里去學習。

2. 堅持業務學習並虛心地學習同志們的長處，發行門市部的業務學習，一年多來，雖有佈置，但未正式組織起來堅持學習，王玉珍從入局之日起一貫注意學習同志們的長處和平常工作中的點滴經驗：如熟記報刊價目、出版期限、地點等，看到有的同志對新到的期刊先看目錄，給羣眾介紹，她便進一步地抓住報刊內容（如克什米爾公主號失事真象的報導），對讀者宣傳介紹。這樣，終於一点一滴地掌握了發行報刊基本業務知識。從1957年9月到零售亭後，讀者時常問報刊到達日期，她就詳細查明以前各期到達的最快日期與最慢日期，從而就掌握了各刊銷售情況、用戶需要及到達日期，而且還做到了心中有數地為讀者服務。看到報刊上有關服務方面好的經驗，經常聯繫自己的工作，加以運用。如看到理髮員成為先進工作者，受到人們的尊重，越發增加了自己的服務熱忱；看到“紅色206號服務員”的事蹟，体会到和藹親切的態度，是對用戶負責，對工作高度負責的表現。讀了“山區售貨員”的熱忱服務，將自己在城市中的服務條件和他對比，相形之下所有的困難都算不了什麼，增加了克服困難的勇氣。四月初看到郵電工人報介紹北京東四郵電局經

驗中招呼用戶的用語，她便立即把招呼讀者的第一句話改為“同志！你要看什麼雜誌？”五月初听了东四局經驗的傳達中关于天桥商店賣針的先進事例，她自己問自己，“你在工作上怎麼樣？”一天下午一位老太太買了畫報，她便主動地介紹說“你看，買本兒童時代或小朋友，家中小孩一定很高興”當時這位老太太很高興愉快地接受了她的建議，並說“妳比我想的還到家。”有一次她到進口組領報刊，有位同志拿起婦女畫報時說：“看完了還可以貼在牆上当畫報。”她受到了這一句話的啓發，以後在窗口讀者買畫報時她就用這句話來宣傳。

由於她隨時隨地虛心學習，所以一直是干劲十足，無論白天黑夜、她總是一直站着殷勤地招待讀者，親切耐煩的解釋業務，幫助讀者買到他所需要的報刊，一年多來總是犧牲休息時間領取報刊，从不佔用營業時間。經常在公休日，幫助代班同志營業服務。下班時候到了，不立即關門一直服務到底，等待用戶走完了再關門，所以經常延長到22:00點。如四月中旬的一個晚上，有一個讀者看報紙看到22:30，王玉珍始終未表露出等待的態度，仍與平日一樣整理書報、作營業統計，等這位讀者發現劇院已經散場了，問她“何時停止營業？”她答复是20:30，使這位讀者既感動又抱歉地告辭而去。就是冬天用的煤炭及每日銷售的書報，也都是她自己拉運的，從未僱過車輛，在冬天有時風大，升不起火，或怕火大了引起燃燒，她就不生火，穿起毡靴，堅持營業，這樣的干劲加鑽勁兩年如一日。

3. 主動、熱情、親切地宣傳介紹報刊內容。當讀者走近零售亭前時，她主動地打招呼說：“同志，你看什麼報紙雜誌？”“這是最近（今天）新到的××雜誌”“新疆日報維漢文的都有，還有人民日報也到了！你要看哪一種？”如果雜誌或關內報明日到就說：“××××明天×時可到。”遇有用戶停待或翻閱就結合當前政治時事主動介紹報刊的內容，如說：“中國青年第21、22期上有反右派鬥爭的文章”“劉介梅的劇本沒有了，××上有，請你看一看，原文一

样。”有时她还征求用户的喜爱那一类报刊，以便介绍类似性质的书报。有时某种杂志（如时事手册）脱销了，她就对用户说“同志，对不起，时事手册已经卖完了，第×期的展望和世界知识还有，请你看一看”，经常不断的一面介绍，一面拿书报让读者看。有一次两位读者来到零售亭，她一连介绍了好几种报刊，读者都表示不要，她就询问他们是哪个单位的？读者答以石油公司，她立即介绍说：“我们这里有石油勘探……等杂志”读者很满意的说：“我们就是找买这种杂志啊！”从而她感到在为读者着想的思想前提下，多说一句话是有很大的好处的。现在她已一般地掌握了读者的需要并能从读者的証章和服装上识别读者属于哪类机关、厂矿、企业，主动介绍有关报刊。对少数民族干部先介绍有维文的期刊，对女同志先介绍中国妇女、妇婴卫生，对老年人介绍画报，青年人介绍中国青年等。同时当读者观看零售亭时，她看读者的眼光注意到那里，她就把那里的杂志报纸内容期别一一介绍，窗口上人多了；她就比较大声的反复介绍，把各类的都简单介绍一下。当读者还未决定时，她稍为停一下，让用户考虑一会见后，再问：“你喜欢哪一方面的报刊？”不仅对成年人如此，对小學生也是亲切招呼，受到小朋友们的书面表扬。

4. 解放思想，打破陈规，密切与群众的联系，想尽一切办法满足用户要求。过去在报刊零售工作方面有明文规定“不接受读者的委托代购报刊”，一直保持着“有啥卖啥”姜太公钓鱼的作风，同时各零售亭间也不能私自互相代销书报。王玉珍从到零售亭工作后，体会到读者住得远、工作忙，买不到报刊的焦急心情，因此她就开始主动提出“约定时间让读者来取”的办法，受到了许多读者的欢迎和支持。经过试办，读者都是按时前来取书，有时读者没有时间，她就请读者留下住址姓名，按时寄去。如1957年12月份安宁渠一号信箱时桂芳同志住得远交通不便时常下乡，但迫切需要购买人民文学，王玉珍和她约定请她下一个星期来拿。第二次又需要“收获”

及“上影画报”1—2期，王玉珍設法在同志处买到后，按时寄了去，时桂芳同志很满意。有一次一位讀者要找“鴻雁草地”她怕忘記將書名写在手上，在休息时便跑到几个零售亭門市部去找，终于找到了。下午讀者取去感到滿意。此外，她还与各零售亭建立了代銷关系，每天早晨學習完畢，互相交換出售情况及代售意見，并亲自去取报刊，仅1958年1—4月份王玉珍为他亭代售出的書报流轉額达100多元，这就加强了内部联系，滿足了讀者的需要。

同时王玉珍与鄰近的居民和讀者也建立了巩固的友誼和密切的連系，如和平剧院的傳达員听說王玉珍要調走，劝阻她說：“你不要走，你在这里干得挺好。”王玉珍經常帮助鄰近居民打扫街道、代訂报刊并把訂的报刊送上門去受到大家热烈欢迎。

5. 报刊陈列醒目整潔，操作敏捷熟練。王玉珍对零售亭里的期刊报纸的陈列是有規律的，她的方法是：①在四面亭壁上分三層掛列各类期刊样本150多种，前后櫥櫃貯裝期刊报纸；②一般的报刊位置固定，③民族文学与汉族文学隔開陈列，連期的順序排列；④大型报纸均放在左右櫃台上，日期順序錯开；⑤將各种不同顏色的封面間隔排列，構成一幅美丽醒目的圖案；⑥容易出售的排在兩边，不易出售的排在当中，（經常口头介紹容易出售的）这样使讀者能一目了然。同时她的屨中經常是大小鈔票分別放置，大票在里边，小票在前边，硬幣放在前边一角。櫃上書报、屨中票卷随时整理，分类整齐一点也不紊乱。讀者来到时，王玉珍一面口头介紹，一面拿出期刊、报纸讓用戶挑选；一面收錢找零，一面解答用戶提出的問題；一手收这位讀者的款，一手給讀者遞报，經常交叉进行，总是貨款点清从不馬虎。尤其遇到老年人或小孩时，点交得更清楚。正如讀者所稱贊的“眼快、手快、脚快、不錯金額不錯貨，”一年多来很少發生多款短款的現象。

我热爱營業工作

青島市郵電局營業員王培珍

(一)

我是1946年入局的。1949年青島解放后，我在管理部門工作。1955年才被分配到東鎮支局作營業員。由於黨的長期教育與培養，我的階級覺悟得到了不斷的提高，認識到人民郵電企業是國家的通信部門，窗口營業工作是我們完成通信任務的第一道工序。我們經常與廣大人民羣眾接觸，我們服務的好壞，直接關係到能否多、快、好、省地建設社會主義。尤其是通過“我為人人，人為人，”的共產主義勞動態度的學習以後，進一步明確了為誰勞動，為誰服務，為誰辛苦為誰忙的观点。因而，使我感到我的工作是这样光榮，責任是这样重大，因此產生了对工作的熱愛，越干越有勁。

在窗口服務工作中，熱情主動地接待用戶，幫助用戶解決用郵用電的困難，是我們營業人員起碼的職責。我常这样想：我們無論到什麼地方去買東西，總是希望迂到一個服務態度好的售貨員，熱情地招待我們，幫助我們解決一些問題；如果遇到服務態度不好的售貨員，心里就很不痛快。而用戶對於我們郵電局的營業員，何嘗也不抱有同样的希望呢？因此，使我初步樹立了處處為用戶着想的思想。由於服務思想明確了，因而也就能够體貼用戶的困難，並設法幫助他們解決困難問題。例如有的用戶寄包不會填包單，他怕遭到拒絕而不好意思開口。我就大胆地打破了多年的陳規陋習，主動地招呼他替他填寫。當有的用戶請我替他代寫匯款單時，我就感到說不出来的高興，因為這說明用戶相信我，才委托我給他辦事情。當用戶來到營業窗口時，我总是站起來熱情地招呼他們，以誠懇的態度給他們辦理各種業務，不厭煩地了解他們的情況，盡量幫助他們解決

困难。例如有一位工人要向萊陽鄉下家中匯款，他家離萊陽城往返六十多里，他也不知道那里有離他家最近的郵局，我就按照郵政局名簿把萊陽所屬局、所名稱一個一個念給他聽。我念到一個離他家只有十幾里路的郵電所的名稱時，他滿意地說：“就是這個吧！”但我想仍舊很遠，我又繼續念下去，結果找到一個離他家不到2里的萬地郵電所，我就把匯款開到萬地郵電所兌付使他更加滿意。我們在工作中，應該時時刻刻體貼用戶的心情，給他們想辦法解決問題。有一次一位海軍同志因復員到密山農場工作，向北京匯款。他問我匯票明天能不能到家。我看他很焦急的樣子，便告訴他可以利用電報匯款，只比普通匯票多花0.75元（再減去2角掛號費，實際上只多化0.55元）明天准能到家。他一聽可樂啦，說：“還有這種業務，真方便極了！”他辦完電匯手續後，又要拍一個電報給他愛人，要她收到匯款後快來青。我又告訴他，電報匯票上可以加“附言”，接到電報匯票就可以看到附言，並幫助他擬妥附言“接款速來青”。他非常感激地說：“你這樣耐心地解釋業務，並處處為我們着想的精神真值得欽佩！”我深深地体会到，這樣做，不單純是發展了業務，更重要的是給用戶解決了問題，體現了我們企業對用戶服務的周到和方便。

解釋業務手續，一定要詳細明確，這也是方便用戶的做法。例如對於取款的用戶，應該告訴他們帶着圖章、證件，以及什麼樣的證件；寄保價信時，告訴他們錢數要用大寫，不要塗改，保價信的最高限額也要告訴他們。遇有用戶不了解郵政章則制度而感到不耐煩時，我們應該特別耐心和藹地說明制度的內容和意義，絕對不可與用戶發生任何爭執。有一次一個工人同志來取款，沒帶證件。我還沒解釋完，他就火了說：“我生長在毛澤東時代還會騙你不成！”遇到這種情況，我們越不能急躁，我等他說完之後，耐心地把它上級為了保障收款人利益而規定的取款辦法詳細給他解釋。結果他不但沒

再發火，而且笑着走了，取回証件來取款時，連連表示歉意。因此，使我深刻地体会到：與用戶發生爭執，往往是由于我們態度不好，解釋不清楚；只要我們服務態度好，解釋明白，沒有願意找氣生的用戶。

做好准备工作保持現場的整齊清潔，提高工作效率，也是我們改善服務的主要內容。我經常提前半小時到局，把櫃台辦公桌收拾干淨，把一切應用的單式，票款准备好，使營業工作在整潔的環境里有條不紊地進行，既可提高效率，又能保證質量，同時使用戶感到心情舒暢，我注意學習先進經驗，改進自己的操作方法，提高工作效率。如在經驗交流會上，我學習了8分郵票2分錢同時遞出去的先進經驗，立即實行。並尽可能使用雙手作業，例如左手找錢，右手拿郵票，同時交給用戶，左手抽匯票，右手拿起鋼筆，同時進行，很能節約時間，提高效率。做好一切准备工作，合理布置現場，改進操作方法，也能保證質量，1956年1月至8月開發兌付匯票20,105張，只發生了一個差錯，從1956年9月至1957年底16個月中（包括出席先進生產者會議，推廣先進經驗等85天在內）開發匯票26,811張，收入匯款833739元，兌付匯款532,779元，售票5,300元，未出任何差錯，1957年話傳電報56720字沒出差錯，1956年至1957年受到用戶書面表揚17次。

（二）

這次到北京更榮幸地參觀了東四郵局，親眼看到了他們對待用戶的良好服務態度，對我啓發更大。我僅簡單地匯報一下我的感覺和体会。

當我走進東四局營業大廳以後，就看到營業員同志個個面帶笑容站立着有禮貌地接待用戶。他們主動地打招呼，象接待親戚朋友一樣。他們的服務用語是那麼使你感到親切，比方說“同志，您要辦

点什么事情？”“同志，您买邮票嗎？請到这边来！”“同志，您要看看什么杂志嗎？”他們主动帮助写字有困难的用戶填写各种业务單式，每个台都出售邮票、信封，备有各种單式，对于不是本台經办的业务，他們也主动地指明窗口，并协助办理，东四局最可貴的經驗是，全体營業員都是那样主动热情为用戶服务，真正做到了使用戶高兴而来滿意而去，仅3月1日至4月15日就受到用戶表揚1566次。

通过东四局先进經驗的觀摩學習，使我进一步体会到社会主义人与人之间的关系是那样的真摯热情，东四局的同志們明确了为谁服务以及怎样服务的問題，他們打破了陈規陋習，扫除了“独此一家，別無分号”的官气，和“邮局大門朝外开，不会写字莫进来”的衙門作風。他們學習天桥之后，一躍而对用戶亲如家人。思想上的躍进是多么明显啊！

他們之所以能够这样，是由于在双反运动中思想觉悟有了显著的提高，敢破敢立，从原来对用戶冷冰冰的不理睬到現在对用戶主动热情的打招呼；从坐着办理业务到站起来接待用戶；从不代写單式到为用戶代写單式，看起来都是一些平凡的事，但它却深刻地反映了我們邮电职工在党的教育下，思想上和作風的一場剧烈的斗争和变化。正是由于他們思想上明确了为谁服务为谁劳动的观点，因而才出現了服务工作的大躍进。

他們的工作質量和工作效率也是很高的，他們同志之間做到了密切配合，先进生产者能帮助普通生产者赶上来，普通生产者提高后又推动了整个局的职工共同前进。他們彼此之間同志式的互相帮助，亲如兄弟姊妹的团結，业务工作上的相互學習，这种处处为了做好服务工作的集体主义精神，真使我受到莫大的教育。我深深地感到我的工作还差得很远，对同志們的帮助还很不够。今后，我决心努力學習东四，赶上东四，在党与上級的领导下，在同志們的帮

助下，共同前进，把我们的服务工作更提高一步。

談談我在乡村邮电所的工作体会

山东城武县邮电局天宫庙邮电所營業員 刘長桂

我自1948年参加邮电工作后，一直在城武县邮电局的天宫庙邮电所做投遞工作。由于在工作上能埋头苦干、按时完成任务，曾屡次得到奖励并于1955年出席省第一届先进生产者代表会议。后随着形势的发展和工作上的需要，于1956年担任邮电所的營業工作并兼投遞。初做營業工作时，对業務不熟在工作上感到有些困难。我常常这样想：一个人要想做好工作，必須具有誠懇的、全心全意为人民服务的思想和熟練的業務知識。但自己檢查起来思想觉悟不高，業務知識很差，因而感到做好工作的条件很不具备，表現信心不足。由于党和行政領導上对我不断地进行培养教育，使我树立了做好工作的信心。我针对个人的实际情况，抱着努力学习，虛心請教的态度，爭取同志們的帮助，特别是自从去年第二届先进生产者代表会议后，我局代表帶回王培珍同志的先进工作經驗后，我感到如获至宝似地高兴，并下定了决心要苦学她忠誠热情为用户服务的思想和先进的工作經驗。每次学到重要的地方常常是連看三、四遍并加以反复思考，找出她做好工作的原因和明确自己在工作中的缺点。我常常这样想：論業務量青島要比我这里多，論學習時間我也比她多。我便根据这些有利条件，拟定了个人學習計劃。为了达到边學習边运用的要求，采取了：三勤、三多、三結合的方法。“三勤”是：勤學習她的先进經驗；勤找和分析她先进經驗的特点；勤檢查个人學習先进經驗計劃执行的情况。“三多”是：學習時間要多；和同志們交談多；和自己的工作对比多。“三結合”是：把先进思想結合到自己的思想上去；把先进的服务态度結合到自己的服务态度上去；

把先进的操作結合运用到自己的工作中去。经过这样学习和运用先进經驗，使我在思想上、工作上有了很大的提高，从而树立了比先进，赶先进的决心。现在就把我工作中的一些体会和作法簡單介紹如下：

一、改善服务工作：

營業員是对外的的工作，每天不知要接触多少用戶，因此服务态度的好坏，对我们邮电企业服务工作的好坏，影响是極大的，所以我非常注意“服务态度和藹，处处方便用戶”。比如：

1. 1957年，曹县于庄的一位老大娘給她在蘭州的孙子寄了一件包裹，由于收件人住址迁移，蘭州局正在查詢，还未投遞出去。她接到对方的信說包裹未收到，就气冲冲地到所質問，我当即很和藹地向她解釋，并讓她坐下喝茶，使她盛怒而来，愉快而去，临走时还說：“您大哥，我不知道啥，我不該先急得那样，您一說我啥气都沒有了”。

2. 做營業工作应当从多方面方便用戶，使用戶高兴而来，滿意而去，这也是我时刻注意的問題。如1957年我县二中教师田效远要向济南匯款，我就告訴他：“济南邮局（所）很多，你知道取款到那兒較近。”他說：“不知道，就給开济南吧”。这时我就拿起局名簿念給他听。当他听到“工人新村”时，感激地說：“这样可省去往返多跑二十多里路，要不，还得到市局取款，虽然交通方便，坐公共汽車除化錢还耽誤時間”。

在營業時間方面也尽量方便羣众，做到了不受營業時間的限制。体会到羣众从农村来回跑几十里到局里来送信是很不容易的，因此不論他們何时来，我就何时給他們办。如去年十月份張庄張信汉，在晚上九点多鐘到所寄包裹和信。我想既然他已来了，定有要事或者因白天生产忙。所以我就開門給他办理了手續，使他很滿意。

的回去了。又如，白效奎去年冬天早5时来所叫門寄信，这天天气很冷，我想我在屋里都冷，况且他在外边。領導上叫我在这里就是为了便利羣众，于是我就起来收下了他的信。他很激动的說：“好！老刘，你快回去睡吧”。

具体帮助用户解决用邮的困难。我总是想：羣众在用邮方面是有很多困难的，就拿写回执、包單來說吧，一些不識字的羣众总是要我写。在起初我認为門口有写書信的，我有時間也不願写，总是向外推。但羣众总是注視着我不願意去，这是为什么呢？当时我对他們的困难是体会不到的。后来就想：找写信的写一張包單就是5分，5分錢能买半斤粮，这半斤粮是很不容易的。如果我抽空給他們写一下半斤粮就省下来了。从此我就在工作上挤時間給他們代写。由于我这样做不仅使羣众滿意，同时也促使了写書信的人参加了农業生产。

3.为了使羣众了解邮电業務，以便選擇使用，我开展了广泛的業務宣傳。主要是采用：广播筒、黑板报、大字标語和口头講解等方法在集日进行宣傳，經過宣傳后已取得一定的效果。如：供銷社的刘俊同志說：“以前我認为寄兩本書需很多錢，听你一宣傳，我才知道寄書是按印刷品，我得赶快寄走那兩本書”。由于宣傳的作用，我超額完成了1957年業務收入計劃的14%。

二、認真做好三項工作：

1.做到了严格执行各种手續制度和加强了票款的管理，保證了工作質量。在收寄中認真的执行包裹資費便算表，和精确地計收各类資費，我每天对进出口的信函、開發和兌付的匯票及收寄的包裹等都一一进行檢查复核，从而大大的保證了工作質量。在去年第四季度各种差錯都达到了零指标。

2.加强票款的管理与結算。在过去我經營的票款都混在一起，

并且三、四个月核点一次，非常混乱，往往出錯不易找出。由于乡邮指导員同志的帮助，我就采取專款專管的方法。如：对邮票款的管理，根据票面值的不同就用一个（像画报那样大）較大的本，將邮票分別的夾放在本里，在本的一边剪成包裹資費表的形狀，把邮票面值露出来，以便使用。在結算的方法上要用一个像报纸卡那样大的硬紙片放在夾邮票的本里，易于結算。結算的时间我采用每日一小結，五日一大結的定期結算制度。由于認真执行了專款專管和定期結算，从未發生过喪失、損毀、亏短等現象。

3. 在單册的保管和使用方面，我每日做到：三全、三好、三整齐。“三全”是：用具准备的全，各种單册上面的項目填写的全，各种單册准备的全；“三好”是：各种單册用具位置排列放置好，鉛笔、鋼笔削擦好，油盤、日戳調換好；“三整齐”是：各种單册用具放得整齐，各种清單档案放得整齐，各种業務書籍放得整齐。由于实行了上述方法，提高了工作效率，保证了工作有条不紊的进行。

我是怎样改善服务的

山东萊陽县邮电局柏林庄邮电所營業員 張金貴

我从小生長在一个貧苦农民的家庭里，全家受尽了地主沉重的压迫，过着飢寒难忍的生活。靠家中的省吃儉用，供我讀了四年書，以后因家中生活实在困难，不得不中途停学。幸亏1945年共产党把我从敌人的枷鎖中解放出来，才見了晴天。我積極地参加了本村的土地改革，才得到翻身。1946年我光榮的加入了共产党。1947年参加邮电工作。十年来担任过投遞、發行、營業等工作。由于工作不怕艰苦，肯積極埋头苦干，被評为先进生产者并出席了省第二屆先进生产者代表會議。沒有共产党就沒有我的今天。我眼看着社会主义建設的偉大成就一天天地發展，人民生活一天天地改善，便使

我憧憬着未来共产主义社会的美好灿烂。我越想干劲就越大，一心想把自己的全部力量交给党，争取社会主义和共产主义社会的早日实现。

几年来，在党的培养教育下，虽然做了点工作，但是离祖国社会主义建设的需要还很不夠。在这里我想重点的介绍一下，从1955年起至1958年3月底止这一期间在营业工作上的一些体会。

我开始做营业工作是在1955年，那时我主要是在柏林庄为部队做流动服务工作，后来由于业务的发展于1956年正式建立柏林庄邮电所，从建所时起至1958年3月底止，共办理保价7169件，包裹4387件，开发汇票5964张，收寄挂号信10,370件，收订报刊8642分，零售杂志2319册，此外还出售邮票办理平信等工作。由于工作热情高、思想集中，在十五个月中未发生任何差错。从未因服务不周，受过一次有理由的申告，并保证了月月超额完成生产收入计划。如在1956年计划为7200元，实际完成10,186元；1957年计划为8976元，实际完成12,553元，下面简单地介绍一下我是怎样做到保证工作质量并完成和超额完成生产收入计划的：

一、改善服务工作

1. 积极地改善服务，态度诚恳和蔼，给用户解决用邮电的困难，是我在工作中时刻注意的问题。有时我常想，到街上去买东西总是想花钱少而买的东西又好，用户到我们这里来又何尝没有这种心情呢？有一次一位战士问：“同志，你们这里能向四川寄快信吗？我向家捎信总得半月二十多天的，太慢”。我就告诉他：“你家离这儿很远可以寄航空信”。他知道以后很高兴，但我却感到惭愧，为什么以前不多宣传呢？以后我又想起战士们常常跑十多里，到城里去打电报、电话，如果在我所装上一部话机是多么方便他们啊。从此之后我三番五次的向县局请示，终于装上电话，自此报话业务日益