

文明服务规范

王德明 梁国超 主编



7
718
9

吉林科学技术出版社

文明服务规范

王维琪 侯国超 主编

*

吉林科学技术出版社出版 长春科技书刊发行中心发行
长春郊区教育印刷厂印刷

*

787×1092毫米32开本 3.375印张 2插页 69,000字

1985年12月第1版 1986年1月第1次印刷

印数: 1—30,000册

统一书号: 15376·32 定价: 0.61元

前 言

本书是在长春市第二商业局系统开展“文明用语标准化，服务方式规范化”（简称“两化”）优质服务活动的基础上编写的。把它献给商业服务行业的同行们，借以交流文明服务工作经验。

此书由长春市第二商业局王维琪、侯国超、王希堂、张九连、李国有、赵景欣同志编写。初稿完成后，征求有关行业有实践经验的领导和服务技师们的意见，又作了修改、补充，最后由王维琪、侯国超同志定稿。

此书是我们探讨商业服务工作向规范化目标迈进的初步尝试，我们热切地希望从事商业服务行业的同志和专家们对本书给予指正，以便从理论和实际上丰富和完善我国的社会主义商业道德科学，为加速两个文明建设作出贡献。

编 者

1985.8

序 言

徐 青

《文明服务规范》一书是长春市二商业局系统开展“文明用语标准化，服务方式规范化”活动的总结。它是普及文明语言、文明服务，传播社会主义精神文明和商业道德的教科书和工具书。商业服务行业的同志们阅读这本书，并按着书中的文明用语标准与服务规范去说去做，无疑对于提高自己的服务水平和道德修养是大有益处的。进而言之，广大商业服务行业的同志通过自己的优质服务，去影响广大顾客，对于推动社会主义精神文明建设，也是十分重要的。如果每位同志都这样说、这样做了，出版这本书就是很有意义的了。

讲文明、崇礼让，是中华民族的传统美德。我们祖国是素有礼仪之邦美称的文明古国。新中国成立后的50年代和60年代初期，共产主义理想教育深入人心，社会主义道德蔚然成风。“我为人人，人人为我”，互相尊重，互相礼让，互相帮助，成为人们行动的准则。我国人民崇高道德风尚得到世界的公认和赞誉。很遗憾，十年动乱，搞乱了人们的思想，颠倒了是非，“造反派的脾气”和其他不良的影响，毒害了一些人，商业、服务行业的风气也变坏了，“冷、硬、顶”代替了文明服务、礼貌待客。这种怪现象，直到粉碎“四人帮”，特别是党的十一届三中全会之后，才有了转机，

逐步改变过来。从这个意义上说，这本书的出版是拨乱反正的成果，是荡涤“文革遗风”的产物。

商业、服务行业在社会生活中象人体的血管，连接着千家万户，牵动着每一个人。商业、服务行业的职业道德直接关联着社会的道德风尚。商业、服务行业又是社会的“窗口”，对一个城市、一个地区的评价，常常是从人们直接接触的商业服务行业的经营作风和服务水平谈起。他们的理想、道德、情操、素养、思想情感，乃至表达这些方面的语言和行动，都在随时随地的影响、感染着与他们接触的广大顾客。是给人们以文明礼貌、周到热情的感受呢，还是给人以粗俗无礼的感觉，都会给顾客以潜移默化的影响。实践证明，自长春市第二商业局系统开展“文明用语标准化，服务方式规范化”以来，密切了营业服务人员与广大顾客的关系。营业服务人员尊重顾客，也受到了顾客的尊重。密切了商业内部上下级之间的关系，领导干部带头文明服务、尊重职工，当然，也必然受到职工的尊重。商业、服务人员把文明用语，礼貌举止带进家庭，还促进了家庭和睦，邻里团结。一句话，开展这项活动对社会风尚影响很好。每位商业、服务行业的同志，要充分认识自己岗位的重要和光荣，把“文明用语标准化，服务方式规范化”的活动，广泛、深入、持久地开展起来，把文明经商、文明服务提高到新的水平。

“不以规矩不能成方圆”。没有文明的用语标准和文明的服务规范，文明经商、礼貌待客就无所遵循。这本书还编入了天池饭店、长春饭店、重庆路副食品商场三个典型单位以及朝阳美发厅开展“两化”活动的经验。借鉴他们的做法和经验，使商业系统职工学有榜样，赶有目标，前进有方向，对推动文明经商、文明服务工作更广泛更深入开展，将

是有益的。

长春市第二商业局系统开展“文明用语标准化，服务方式规范化”活动始于一九八四年八月，虽然取得了一些成绩和经验，但普及面还不够广泛，文明用语标准和服务规范，还有待进一步充实、丰富，也使这本书日臻完善。

目 录

前 言	(1)
序 言	(1)
第一章 零售商店	(1)
一、经理(营业部主任)	(1)
二、售货员	(5)
三、在柜台服务中应注意的事项	(9)
四、正确处理好售货员和顾客的矛盾	(11)
第二章 批发企业	(17)
一、采购员	(17)
二、保管员(付货员)	(20)
三、营业员	(21)
四、收款员	(23)
五、收发员	(24)
第三章 饭店	(25)
一、门厅接待员	(25)
二、餐厅服务员	(28)
三、餐厅收款员	(41)
四、餐厅付货员	(43)
五、经理(餐厅主任)	(44)
六、餐厅内四十个“不准”	(46)
七、厨师	(48)
第四章 旅店业	(56)
一、住宿接待员	(56)
二、门厅接待员	(56)
三、店簿员	(57)

四、客房接待服务员	(57)
五、卫生服务员	(58)
六、会客服务员	(58)
七、寄存服务员	(59)
八、客房夜班服务员	(59)
第五章 照相业	(61)
一、门厅接待员	(61)
二、柜台开票员	(62)
三、柜台付片员	(62)
四、材料柜台营业员	(64)
五、摄影师	(64)
第六章 浴池业	(66)
一、门厅接待	(66)
二、浴前服务	(66)
三、浴时服务	(67)
四、浴后服务	(67)
第七章 理发业	(69)
一、门厅接待	(69)
二、理发员	(69)
第八章 洗染业	(71)
一、接活	(71)
二、付活	(72)

附：实行文明服务规范的典型经验

实行“两化”服务，创一流服务水平	(73)
提高职工素质，实现“两化”服务	(78)
不断组织检查评比，经常开展示范表演	(84)
用美的心灵塑造美的容颜	(92)

第一章 零售商店

文明用语标准化与服务方式规范化（简称“两化”）是社会主义商业道德的重要内容之一。

零售商业面向社会，点多面广，遍布城乡。营业人员直接同群众打交道，营业人员的一言一行随时都会对顾客产生一定的影响。如果营业人员人人做到文明用语标准化，服务方式规范化，将会对社会风尚起到潜移默化的作用。

文明用语标准化与服务方式规范化是零售商店每个营业人员应当遵守的语言和行为准则，它体现在为顾客服务的整个过程中。所以，要求营业人员在每天工作的各个环节中都按文明用语标准与服务规范的内容去做。

一、经理（营业部主任）

零售商店的经理（营业部主任）是商店的基层负责人，是本店售货员认真执行好文明用语标准和服务规范的带头人。经理（营业部主任）文明用语与服务规范执行得好与坏，直接关系到本店售货员执行的好与坏。所以，每位经理（营业部主任）都应率先垂范地执行好文明用语标准与服务规范，为售货员做出榜样。

经理（营业部主任）在日常工作中必须不断提高业务水平，了解市场行情，搞好商品信息；积极组织进货、销售；搞好经济核算；抓好职工教育。同时要建立经理（营业部主任）值班制，监督售货员执行好文明用语标准与服务规范；保持好店堂卫生；学会分析消费者心理；解决好售货员与顾客的矛盾；建立并记好《店堂日记》，更好地为顾客服务。具体要求做到：

1.提前到店，恭迎职工 经理（营业部主任）要在每天开业前半小时左右到店，与值班员做好交接工作，用问候的语气、礼貌的举止，恭敬地迎接售货员到店。经理（营业部主任）要着装整洁，仪表端庄，文质彬彬地站在营业室入口处，恭迎职工上岗。当售货员和其他职工进店时，经理（营业部主任）要微笑点头，向他们主动问候：“您早”或“您好”。

2.检查营业前的准备工作

①检查各营业柜台的商品陈列是否做到美观、大方、丰满、齐全。价格标签是否做到一货一签、价目牌是否填对填全。

②检查秤具、量具是否准确无误。对不准确的秤具、量具督促售货员及时调整更换。

③检查售货工具、用品、零钱等是否准备完善。

④查看售货员衣着是否整洁，个人卫生是否合乎要求，服务标志是否佩带好。

3.迎接顾客 开业铃响后，站在营业室入口处，两手自然下垂，两脚并拢，面带微笑，向进店的第一批顾客点头致意，表示欢迎，并说：“欢迎光临”。对来店的年老体弱顾客要主动上前搀扶，做到扶老携幼，并说“请您慢走”。

一个商店一天的文明礼貌接待顾客，首先由商店经理（营业部主任）做起。

4. 检查售货员服务工作 营业过程中，在营业室内经常巡视，检查售货员对顾客服务的是否周到，用语是否文明，发现问题要及时纠正。同时，负责解答售货员向顾客解答不了的问题。在解答问题时，要诚恳地向顾客解释，如说：“真对不起，这位售货员刚接触这摊工作，不太熟悉，您提的问题由我来回答您好吗？”

5. 及时解决顾客和售货员的矛盾 当发现售货员与顾客发生矛盾时，要及时赶到现场，首先要制止售货员的争论，然后向顾客介绍自己的身分，了解情况，能当时解决的，最好当时迅速解决。不能立即解决的，要有礼貌地对顾客说：“麻烦您，请您到我办公室谈一下情况好吗？”把顾客请到办公室后，首先给顾客让坐、倒茶、安定情绪之后，再了解情况，解决矛盾。如果矛盾基本原因在售货员或售货员有一定的责任时，在处理完矛盾后要主动向顾客说：“对不起，请原谅，欢迎您下次再来。”事后，要根据情况对售货员进行批评教育或给以必要处分。

6. 有礼貌地接待客人 每天来商店的不只是买商品的顾客，还有一些是来办事的客人，或给商店、售货员提意见、建议的顾客。这些客人主要要由经理（营业部主任）来接待。

对来店联系业务或办公事的客人，见面时，首先与客人热情握手，并问候说：“您好，欢迎您！”然后，让座倒茶。当客人走时，要送到营业室外，与客人握手道别说：

“欢迎您再来。”

接待给商店或营业员提意见、建议的顾客，更要以礼相待。见面后，首先与顾客握手问好，同时，介绍自己的身

分，然后，给顾客让座、倒茶，虚心听取意见或建议，并做记录。当顾客离店时，一定要送至营业室外，并以诚恳的心情说：“感谢对我们的关心，欢迎您下次再来。”

对来检查工作或来店参观学习的客人，也要表示欢迎。首先与客人握手问好，把客人请到办公室给客人让座、倒茶，然后，按客人要求详细汇报工作或介绍情况。在带领客人检查或参观时，要讲礼貌，一定请客人中间走，陪同人员靠一侧走。检查或参观完后要主动征求意见和指示，并谦虚地说：“请多提意见。”或者说：“欢迎多批评指导”。把客人送出营业室外，握手道别。

7.督促、检查搞好店堂卫生 经理(营业部主任)要经常督促售货员保持好店堂卫生、食品卫生和个人卫生。严格执行《食品卫生法》，建立卫生分片包干负责制，组织全店职工做定期卫生大清扫；搞好营业部“三防”设施，严格禁止营业员出售腐烂变质食品。要保持店堂内窗明几净，给顾客以愉快、舒畅的感觉。

8.做好营业后收场工作 闭店铃声响后，经理(营业部主任)要站在营业室出口，面带微笑，热情地送别最后一批顾客。要诚恳地说：“欢迎您再来，谢谢”。

督促售货员做好店堂整理工作，深入每个柜组，了解当天营业情况和执行文明用语与服务规范情况，并详细记入“店堂日记”。

帮助力量比较薄弱的柜组做好营业结帐工作。

检查售货员是否把当天的销货款上缴，备用金是否封好并送、存到保险柜内。还要检查仓库、货场店堂的安全设施。

最后，经理(营业部主任)要站在营业室出口，送别售

货员离开店堂，并道别“晚安”。

二、售 货 员

零售商店接待顾客的许多工作都是通过售货员来完成的。售货员一方面和商品打交道，更重要的是和人打交道。售货员的工作好与坏，直接关系到商店的经营成果和商店的信誉。所以，每个售货员必须严格执行好文明用语标准与服务规范，不断提高服务水平，真正做到主动、热情、耐心、周到地为顾客服务。具体要求做到：

1. 营业前的准备工作 营业前的各项准备工作做好了才能集中精力接待好顾客，提高工作效率。主要有以下几项：

①售货员的穿着要整洁、美观、大方，不要袒胸敞怀。梳妆打扮要端庄、大方素雅，要给人以尊重别人、也受到别人尊敬的印象。

②售货员要提前上班，同志们见面后，要愉快地互相问候“早安”。

③营业室要保持清洁，售货工具要擦刷、柜台、货架要保持整洁。

④要查看自己所经营的商品是否陈列丰满、醒目。要根据销售规律和市场变化、补齐、补足各种商品，保证当天的供应。同时，还要严格检查商品质量和商品价格，校对商品价格标签是否正确、齐全，放的位置是否合理；价格板是否填好，是否正确。发现错价或缺袋，立即放正或补上。

⑤准备好售货工具和其它用品，如秤、刀、夹子、笔、算盘、复写纸、发货票、包装用品及零钱等，放在顺手的地方。特别对各种秤具和器皿，如台秤、手提秤、电子秤、液

体自流器等，还要试验其灵敏度和准确性。

2. 接待顾客

①售货员见到顾客走近本柜台前时，应将视线转向顾客，面带微笑，点头致意说：“欢迎您光临”。

②当顾客在柜台前看商品时售货员要主动问：“同志、您想看看什么？”然后根据顾客的示意，把商品取出，展示在顾客面前，并扼要地介绍商品特点。

③顾客选中商品交款时，售货员要“唱收唱付”把应收和应找回的钱数复诵清楚。

④一笔生意交易完了，售货员把商品递到顾客手中后，应客气地说：“谢谢”。

⑤顾客离开柜台时，售货员要热情送别说：“再见”或“欢迎再来光顾”。

⑥正在接待顾客而又有其它顾客招呼时，要暂时将视线转向后来的顾客，并抱歉地说：“对不起，请您稍等”。如果有其他售货员在场，就要打招呼：“××师傅，请您照顾一下客人。”

⑦当顾客提出要买的商品柜台缺货时，售货员要主动说：“对不起，您要买的商品暂时无货。您如果能等些日子，请您在缺货登记簿上登记，写明地址和电话号码我们组织进货后，即通知您来买。”或能介绍顾客到其它商店看看。

3. 介绍商品

①当顾客看商品时，可以将顾客要的商品尽快地从货架上或柜台里取出来，商标朝外，一边望着顾客的脸，一边用双手递给顾客看，并面带笑容地对顾客说：“这件商品您看怎样？”

②当顾客手里拿着商品看时，可以向他简要地介绍这种

商品的特点、性能，但语言要求精练准确。比如向顾客介绍苏打饼干，就不能只说：“这饼干大人小孩都能吃。”这不但起不到介绍商品的作用，反会引起顾客的不满。可以这样介绍说：“苏打饼干是咸味饼干。入口咸香酥脆，具有助消化作用”。这样就把苏打饼干的味道、品质、作用介绍得比较清楚，而且又简单明确。

③顾客对所看的商品不满意时，要迅速选出别的商品，做连续介绍。

④顾客希望售货员帮助挑选商品时，要根据顾客的需要，研究顾客的心理，拿出几种不同的商品以诚恳的语言，简要恰当地介绍商品特点、性能、价格，做有比较的推荐，使顾客能买到称心如意的商品。

⑤顾客手里拿着商品看时，要运用所掌握的商品知识和生活知识、从商品的用途、质量、特点等各方面说明它的优越性，积极向顾客推荐，促使顾客购买。

⑥顾客拿几种商品对比挑选时，要从顾客的谈话中，推测他喜欢什么商品，然后热情地介绍这类商品的不同性能和特点，并重点推荐其中的一、二种。

⑦顾客对价格便宜的商品质量不放心时，要重点介绍这种商品的质量特点，提高顾客的购买信心。

⑧顾客选购某种质量确实好但价格高一些的商品，一时下不了决心购买时，不能简单地说：“不贵，您买吧。”而要列举出这种商品质量特点来说服顾客，使顾客确信质价是相称的。

⑨当顾客沉默考虑时，不要妨碍他思考，可根据他思考后提出的问题，作有针对性的解释和详细介绍。

⑩顾客选中一种商品，征求售货员意见时，要抱着促使

顾客下决心购买的诚意对他讲：“您选购的这种商品，我认为很合适。”

⑪当顾客已经购买了一种商品后，要尽可能地介绍与此商品有关联的其它商品。通过连带介绍，顾客买到了一时没有想到买的商品会感到售货员服务周到，同时商店也增加了营业额。

⑫买卖成交后，要再向顾客询问是否还需要看看别的商品，虽然不一定每次都能做成下一种商品的交易，但起码起到了提醒顾客的作用，为下次顾客来商店买东西打下了基础。

4.收款找零

①售货员在收取顾客货款时一定要再看一次商品价格签，而且要把价格念出来，让顾客也能听明白。

②收顾客款时，必须当面点清，并告诉顾客收到的钱数，应花钱数，找回的钱数，也就是常说的“唱收唱付”。如：“我收您十元钱的人民币一张，您花了七元五角，找您二元五角，请您看好。”

③在接待外国来宾、海外侨胞、港澳同胞时，如果顾客用外汇券或侨汇券付货款时，就要告诉顾客说：“对不起，我不能直接收您的款，请您到收款处交款。”

5.包扎、递拿商品

①在包扎商品之前，要再检查一遍商品的数量和品种，看有没有弄错，有无破损。

②要包扎牢固，商标朝外，外形美观、大方，节省包装材料。

③售货员包扎好商品以后，要用双手拿着递给顾客。如包扎时间久了，还要向顾客打招呼：“对不起，让您久等了。”

④在递交商品前要眼瞧着顾客收好找回的钱，再交给顾客商品。

⑤如果顾客买的商品很多，要主动地帮助顾客把商品装进提包内，必要时，还要以自然、亲切的表情把顾客送到门口。

6. 闭店后的工作

①闭店铃响后，如果有顾客还没有买完商品，应迅速、耐心帮助顾客挑选商品，并热情地向顾客打招呼：“不要急，还有时间，请您仔细挑选。”

②当顾客全部离开商店后，售货员要整理好柜台和货架上的商品和货款、票证，并送到指定的部门保管好。

③由营业部主任会同售货员检查营业室，闭灯上锁。然后，向值班人员交待清楚，集体退出商店营业室。

三、在柜台服务中应注意的事项

每个售货员在柜台为顾客服务的过程中，要时时处处遵循“顾客至上，信誉第一”的商业服务宗旨，全心全意为顾客服务。不准许出现以下情况：

1. 在迎接顾客时的四不准：

①售货员不准在一起闲谈或用眼睛瞪顾客。

②售货员不准背靠柜台、货架或手插在兜里、抱着胳膊、倒背手。

③售货员不准怠慢顾客、对顾客打招呼不理睬或表现出不耐烦的表情。