

做文明礼貌的 营业员

中国商业出版社

做文明礼貌的营业员

蔡 斗 星 著

中国商业出版社

做文明礼貌的营业员

蔡斗星 著

*

中国商业出版社出版发行

北京市平谷县印刷厂印刷

*

787×1092毫米 32开 2 印张 45 千字

1983年1月第1版 1983年4月北京第1次印刷

印数1——20,000册

统一书号：4237·056 定价：0.20元

目 录

争做全面开创社会主义现代化建设新局面的尖兵

（代序）	（ 1 ）
人间彩虹的架设者	（ 4 ）
要讲究商业道德	（ 9 ）
拒腐蚀，永不沾	（ 15 ）
胸中要有“一团火”	（ 21 ）
从规矩谈起	（ 25 ）
培养谦让的品德	（ 31 ）
锐意钻研成行家	（ 35 ）
苦练基本功	（ 41 ）
句句话语传深情	（ 46 ）
陈列商品的美学	（ 52 ）
发扬艰苦奋斗的创业精神	（ 55 ）

争做全面开创社会主义现代化 建设新局面的尖兵 (代序)

近年来，商业部门吸收了大批青年职工，他们占职工总数中的比重越来越大，特别是在营业第一线的大多数是们。应当看到他们的主流是好的，一般具有高、初中毕业文化程度，年轻，接受能力强。他们中极大多数人既胸怀崇高理想，热爱社会主义祖国，具有高度的民族自尊心和自信心，又脚踏实地，刻苦学习，埋头苦干，许多人在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩，获得了人民群众的热情赞誉。但是，由于他们是在“文化大革命”十年动乱中成长的，加上一般没有受过专门培训，尚有不少人不仅不懂商业基本知识，文化基础知识也比较贫乏，因此在工作中出现的各种各样问题，大都发生在他们身上：

比如，有的违反柜台纪律，扎堆聊天，谈笑说闹；有的怠慢顾客，甚至与顾客顶嘴吵架、斗殴；有的拿吃、借用商品，寄售私人用品；有的拿商品“开后门”，为自己和亲戚朋友行方便，更为严重的是有的贪污、盗窃等等……。

比如，有的缺乏专业知识，搞营业的不会算帐；搞收购的不会验级；搞农业生产资料供应的不懂农时。正如群众形容有些售货员是：“站在柜台象个客，打起算盘像捉虱，开张发票一抹黑，商品性能不晓得！”

还有的出了不少笑话。比如副食品商店有的售货员“饴”、“胎”不分，把“高粱饴”的“饴”说成“胎”；有的布匹售货员对“绦”、“条”分辨不清，向顾客介绍商品时，

竟把“绦纶”说成了“条纶”……这一切的一切都清楚地告诉我们，搞好青工业务培训，加强青工思想意识的修养，的确是当务之急，刻不容缓。

在具有划时代意义的党的十二大会议上，胡耀邦同志的报告《全面开创社会主义现代化建设的新局面》，向全国人民提出了我国新的历史时期的总任务，并实事求是地确定了我国经济建设战略目标、战略重点、战略步骤和一系列正确的方针政策。邓小平同志在《目前的形势和任务》中强调指出：“为社会主义中国的前途而奋斗是当代青年的最崇高的使命和荣誉”。现在目标已经指明，航道业已开通，我们青年怎样去开创这个新局面？怎样去胜利完成党和新时代赋予我们的历史使命呢？就我们商业青年而言，就是要有良好的思想意识修养，有丰富的文化技术知识，有高超的业务操作技能。为使自已成为胡耀邦同志在十二大报告中提出的“有理想、有道德、有文化、守纪律的劳动者”，除组织上热情关心，同志们耐心帮助外，还要靠自己艰苦努力。因为外因仅是变化的条件，内因才是变化的依据，外因再好也要通过内因才起作用。胡总书记说：“青年是各项建设事业中最活跃的力量”，是党的希望，祖国的未来，在大有作为的新的历史时期里，党和人民殷切地期望我们广大青年好好地继承和发扬老一辈无产阶级革命家为我们开创的革命大业和光荣革命传统，树立崇高的理想和坚定的信念，振奋大无畏的革命精神，坚持从我做起，从现在做起，从一点一滴做起，勤奋学习，努力工作，使自已成为四化宏伟事业的有用之才，做全面开创社会主义现代化建设新局面的尖兵、闯将，而无愧于伟大时代！

为了与广大商业青年互勉，共进，我利用工作之余，在深夜明灯之下，针对当前青年售货员、服务员中在思

想、学习、工作、作风等方面存在的一些问题，陆续写了一些短文，现不揣浅陋，汇编成册，呈献给广大商业青年，不妥之处，请批评指正。

人间彩虹的架设者

你爱天上的彩虹吗？它镶嵌在雨过天晴的蓝天上，是多么绚丽、娇艳迷人。可是在人间，在我们的实际生活中却有一条比它更加美丽的彩虹，这就是联结工业与农业、城市与乡村、生产与消费的社会主义商业。战斗在这条战线上的人们，就是这条彩虹的架设者。他们的工作跟各行各业紧紧相连，与广大群众生活息息相关，有如阳光、空气、水，一刻不可少。他们战斗的岗位是光荣的，从事的事业是豪迈的。

对于这个光荣的岗位，豪迈的事业，却有些青年职工认识不足，说搞商业是“随着别人喊，围着柜台转，矮人一等，没有出息。”还有的说“干这一行是的确良做抹布——屈材”等等，因而不安心本职工作，瞧不起售货员、服务员。这是轻商思想在作怪，是用小生产者的眼光、习惯和方法看问题，应该加以纠正。

商业很重要！商业在社会生活中处于举足轻重的地位，没有商业就没有流通，工农业产品就不能顺利地送到消费者手里，满足消费者的需要，生产就不能转化为消费（包括生产的消费和生活的消费），社会再生产过程就会中断。由于它的地位重要，很多国家、地区对它有第三产业之称。无产阶级革命导师都是高度评价商业和商业职工的劳动的。马克思在《资本论》一书中指出：“在商品生产中，流通和生产本身一样必要，从而流通当事人也和生产当事人一样必要。”（《马克思恩格斯全集》第二十四卷，第144页）并称商业在社会再生产中的地位为“中介”地位，即中间媒介地位。斯大林说：“商业工作人员，其中包括售货员只要他们诚

实地工作，就是我们布尔什维克革命事业的执行者。”

（《在党的第十七次代表大会上关于联共（布）中央工作的总结报告》，《斯大林全集》第13卷，303页）这些光辉的论述，都深刻地阐明了这样一个大道理，即商业地位的重要，商业劳动同其他劳动一样，应当受到社会的尊重。同时，商业服务工作必不可少，这一点，从人们的实际生活中是容易理解的。由于以上缘故，李先念同志曾经把包括服务工作在内的整个财贸工作比作人体的循环系统，很形象、生动地说明了商业、服务工作在整個经济活动中的极其重要的地位和作用。从我国实际情况看，商业和服务工作，除了经济上的需要外，还有重要的政治意义，人们对服务工作满意，赞扬党的领导好，赞扬社会主义好，使外国朋友感到社会主义制度优越，使海外侨胞感到祖国温暖。由此可见，在特定的情况下，商业和服务工作者是社会主义制度优越性的体现者，是党的方针政策的体现者，是社会主义精神文明的体现者，也是改善社会风尚的有力推动者。干这样的工作，难道不感到光荣，不值得自豪吗？至于，从事商业供销工作的售货员、服务员是否低人一等？一九五八年十月，少奇同志在上海一次晚会结束后，同在场的服务员一一握手问好，然后热情地对大家讲话，阐明了这个问题。他说：“你们做的是‘侍候’人的工作，这项工作很重要。一谈起‘侍候人’，有的就会皱眉头，认为是低三下四，没有出息。过去，侍候人的是被人看不起的。今天，我们大家是真正的平等了。各种工作分工不同，都是‘侍候人’，我们社会主义社会，是你侍候我，我侍候你，互相侍候。你们做的是直接侍候人的工作，我认为这项工作是很高尚的。”党的十一届五中全会通过的《关于党内政治生活的若干准则》中也明确指出：

“在我们国家中，人们只有分工的不同，没有尊卑贵贱之别。谁也不是低人一等的奴隶或高人一等的贵族。”有的营业员、服务员认为自己是侍候别人，不称心，需要好好想想，你们吃的、穿的、住的、行的、用的等等，又是哪里来的？不同样是许多人在侍候着你们吗？我认为“我为人人，人人为我”，这句话是有一定道理的，对社会主义社会里人与人的关系作了合乎情理的表述。也由于有了这个互相侍候，我们这个社会主义大家庭才生活得好。因此，我们千万不能只要别人侍候自己，而自己却不侍候别人；如果真的这样，那他就变了，变成不劳而获的寄生虫了！

再说，当营业员、服务员有没有出息的问题。我看，当营业员、服务员不仅有出息，而且是大有作为的。就说张秉贵吧，他是一个专卖糖果的售货员。由于他心怀一团火，把三尺柜台当成为人民服务的广阔战场，服务主动、热情、诚恳、耐心、周到，在平凡的岗位上干出了不平凡的事迹，党和人民授予了他特级售货员的光荣称号，当上了全国人民代表大会，全国劳动模范，多次受到党中央领导同志的亲切接见，成了我国商业战线上的一面鲜艳夺目的红旗，广大商业职工学习的榜样。再说一说天津劝业场扣子行家、青年售货员王娟吧！她今年二十四岁，热爱本职工作，钻研本职业务，积极地在小小扣子上花心血、作文章，准确地掌握了男、女、老、少；工、农、文、武；春、夏、秋、冬，不同人员，不同季节用扣的规律，在询问、拿扣、挑选、穿眼、包包、算帐、收款等七个环节上练就一套硬功夫，几年来，她先后收到了全国各地和海外侨胞，国际友人的表扬信、感谢信四千多件。有一位诗人称她是商业战线的“青鸟”；大学生赞扬她在“平凡的岗位上作出了不平凡的事迹”；老红军说：“透

过王娟美化的这个‘窗口’，看到了文明礼貌之风，看到了祖国的希望。”

她的嗓子哑了，老中医亲自送来治疗嗓子的良方妙药；夏天热了，小朋友省下妈妈给的零花钱，给她买来冰棍。有个四、五岁的小女孩，跟着爷爷到劝业场买完扣子回家后，闹着“要当售货员，跟王阿姨学卖扣子。”……人民爱王娟，党也给王娟应有的荣誉。她先后被评为“全国三八红旗手”，“全国新长征突击手标兵”，“全国劳动模范”，曾多次受到党和国家领导人的接见。售货员没有出息吗？被人瞧不起吗？张秉贵、王娟的事迹，已对这个问题作了有力地回答。

当售货员有出息，这很清楚了。那么，当服务员，当端盘端碟的服务员有没有出息呢？我认为也是很光荣、很有出息的。上海杨浦酒家的服务员郁季辉的事迹很说明这个问题。她参加工作时觉得高中毕业来端盘端碟是“大炮打蚊子——大材小用”。后来，一桩桩事情深深地教育了她，体会到端盘端碟也联着四化，越想劲头越大，工作干得越来越好。一年中顾客给她写了两三千条表扬意见，被评为全国新长征突击手，并到首都北京光荣地参加了团中央召开的命名表彰大会，受到了中央领导同志的接见。她坐在政治局委员、副委员长邓颖超同志身边，聆听了党和国家领导人对她的殷切勉励和教诲：“服务工作是很光荣的，有出息的，你回去以后，要好好为人民服务啊！”

由此，我们不难看出，搞四化建设，固然需要科学家、工程师、教授，但也少不了营业员、服务员……没有这些同志的辛勤劳动，四化建设也不能顺利进行。人们的职业虽然不同，但都是为人民服务，没有高低贵贱之分。也使我们深

刻认识到，在我们社会主义国家里，只有无出息的思想，没有无出息的工作。干哪一行都是光荣的，都有出息，只要勤勤恳恳，兢兢业业地为人民服务，都会受到人们的尊重和赞许，俗话说：“行行出状元”。是金子放在哪里都闪光，是废铁放在哪里都生锈。只要把自己的工作与党和人民的利益紧密地结合起来，像雷锋同志那样把自己有限的生命投身到为人民服务的无限之中去，就能从平凡中孕育伟大，干出不平凡的业绩。柜台虽小，连着千家万户；岗位平凡，却是干的四化建设。因此，我们要以从事商业、供销工作引为骄傲，感到自豪，爱这一行，学这一行，钻这一行，专这一行，把自己的宝贵年华汇入进军四化的滚滚洪流，让美丽的青春放射出奇光异彩，在自己的战斗岗位上扎扎实实地干吧，争当本行业的状元！

要讲究商业道德

社会主义商业是构成社会主义国民经济的重要组成部分，是社会主义革命和社会主义建设必不可少的一条战线，也是新长征的后勤部。战斗在这条战线上的后勤兵，应该切实讲究社会主义商业道德，不折不扣地维护消费者的利益，忠诚地维护社会主义商业的信誉。

但是，由于林彪、江青反革命集团长期干扰破坏，有的商业人员，特别是一些商业新兵，对如何维护党的政策的严肃性没有引起高度重视，对遵守社会主义商业道德缺乏自觉性，在一部分人当中，竟然还有不知道有“社会主义商业道德”这一词汇的。因此，有的地方经商时不道德、不文明的现象较为严重。诸如，商店、饭店出售食品用手抓；有的营业员、服务员接待顾客不仅态度冷淡、生硬，甚至辱骂顾客；有的商品“走后门”，私分；有的以次充好，掺杂掺假；有的卖货短尺少秤；还有的找零钱“像天女散花”，抛向顾客等等。群众对这些经商不讲道德的行为，意见很大。因此，我们应在切实加强业务技术学习的同时，还要认真地搞好社会主义商业道德的修养。

道德是一定社会的经济基础的产物。在社会主义社会中，共产主义道德是调整人们之间种种社会关系的精神手段。社会主义商业道德是共产主义道德的一个组成部分，是社会主义精神文明的一个重要窗口，反映最灵敏。商业道德好，顾客进店即使一时买不到如意的商品，也能受到一次良好风气的熏陶，一些优秀售货员、服务员的思想作风不是就获致了这样良好的效果吗？从这个意义上讲，售货员、服

务员起到了树一代新风的表率作用。反之，经商风气不文明，顾客不但买不到称心的东西，还要受气。也许有人会说：“区区小事，何足挂齿。”我们说，这绝非小事，它是服务态度和服务质量好坏的重要标志，是社会主义商业道德的体现，关系到社会主义商业的信誉，关系到党群关系，店群关系，而是一个严肃的政治问题，万万不可以等闲视之。由此可知，商业工作者，如果不讲商业道德，为人民服务就是一句空话。

那么，怎样加强自己的社会主义商业道德修养呢？

首先必须深刻懂得社会主义商业道德的含义。社会主义商业道德是指在社会主义条件下，商业工作者在商业经营活动中处理同消费者、企业和国家关系时所应遵循的行为准则，包括以下四个方面的内容。

一是文明经商，礼貌待客。社会主义商业既然是建设社会主义精神文明的一个“窗口”。因此，商业工作者应把文明经商，礼貌待客，作为社会主义商业道德的重要内容，做到高标准、高质量地为人民服务。对售货员来说，要研究顾客心理，学习语言艺术，以充沛的精力和娴熟的技艺为顾客服务好，对顾客一视同仁。那种“看菩萨填颜料”、以“衣帽取人”的势力眼，是与社会主义商业道德水火不相容的。

二是正确执行党和国家的政策。包括价格政策、供应政策和收购政策等等。其中，特别是正确执行价格政策，是社会主义商业道德的重要标志。因此，那种擅自作价，变相涨价以及收购中压级压价，抬级抬价等作法都是不道德的。

三是公平交易，老幼无欺。具体内容有三：一秤平提满尺码足，确保国家与顾客的利益。二搞好商品卫生、确保人民身体健康，不出售腐败变质食物和对人体有害食品。三介

绍商品实事求是，丁是丁，卯是卯，不夸大优点，不隐瞒缺点。

四是不徇私舞弊。凡售给顾客的商品，不截留自用，不私分，不拿商品谋私利，拉关系，走后门。

总之，社会主义商业道德的核心是忠于职守，尽责于民。兼顾国家、企业和消费利益，全心全意为人民服务。

其次，要彻底弄清社会主义商业与资本主义商业的本质区别。这是搞好社会主义商业道德修养的重要一环。商业道德是一定阶级的道德风尚在经商上的具体反映，是由一定的阶级性质所决定的。资本主义商业是建立在资本主义私有制基础上的，他们经营商业的唯一动机和目的，就是为了赚钱，追求最大限度的超额利润，发财致富。为了达到这个目的，他们利欲薰心，唯利是图，贪得无厌。从这个经营目的出发，他们在经商活动中，便不惜干尽欺骗宣传、弄虚作假、贱买贵卖、以次充好、掺杂使假、克扣斤两、尔虞我诈等各种卑劣的勾当，剥削和掠夺消费者。正如革命导师马克思所指出的那样：“在生意兴隆的时候，资产阶级清楚地知道这样幸运的时机将愈来愈少，愈来愈难遇到，所以它所渴求的只有一件事：就是希望并且一定要弄到钱，弄到尽可能多的钱，除了钱它什么也不需要。”（《马克思恩格斯全集》第八卷，425页）恩格斯也说：“商业所产生的第一个后果就是互不信任，以及为这种互不信任辩护，采取不道德的手段来达到不道德的目的……总而言之，商业就是一种合法的欺骗。”（《马克思恩格斯全集》第一卷，600页）说到这里也许有的同志会反问：“他们不是也有经营作风不错的吗？”还有“货真价实，童叟无欺”之说哩！这也许有之，但是他们这样做决不能与我们社会主义商业道德相提并论，他们是为了

欺骗顾客，从中追逐更多的剩余价值，这不过是他们的一块遮羞布而已。不知道你看过香港影片《至爱亲朋》没有，它把资本主义商业唯利是图，尔虞我诈，勾心斗角的狡诈心理世界披露得淋漓尽致。

我们社会主义商业与资本主义商业有本质区别，这是建立在社会主义公有制基础上的完全新型的商业。他经营的目的，不是单纯为了牟取利润，而是为生产服务，促进工农业生产的蓬勃发展；为人民群众生活服务，满足人民日益增长的物质和文化生活的需要。有时为了支援工农业生产，保证人民生活的需要，即使赔本也要经营，这是资本主义商业所无可比拟的，也是望尘莫及的。我们的商业职工是国家的主人，又是企业的主人。我们服务的对象都是社会主义大家庭中的成员，我们之间的关系是同志和互助的关系，没有根本的利害冲突，而有共同的革命利益和目的。如果深刻地认识了这些道理，就能讲风格、讲团结，对顾客尊重、关心、帮助，和睦相处，助人为乐。因此，在经营活动中应搞好“两个服务”，而决不能对服务对象采取不礼貌的行为，因为这样作，与社会主义制度，与社会主义商业格格不入。

再次，要彻底铲除不礼貌行为的根源。据我所知，我国五十年代和六十年代初商业的崇高信誉和道德风尚是有口皆碑的。比如北京天桥百货商场当时就以文明经商，服务热情周到，受到人民群众的赞誉而名扬四海，为什么到了今天，社会前进了，倒还出现了一些不文明不道德的行为呢？

主要原因是林彪、江青反革命集团长期严重危害的恶劣影响。他们鼓吹无政府主义，宣扬“小节无害论”，赞许宣扬“头上长角，身上长刺”的怪人，胡说什么“服务好了出修正主义”等等，肆意践踏社会主义精神文明，把假、丑、

恶与真、善、美的标准搞混淆了。他们鼓吹什么斗争哲学，天天喊“斗，斗，斗”，搞人为的阶级斗争，制造人与人之间的不和，把父子、兄弟、朋友之情，夫妻之爱，以及在人们交往中讲文明、讲礼貌一律扣上人性论的罪名，林彪、江青反革命集团败坏社会风气的遗毒，至今在商业服务部门还有相当的影响。因此，我们要加强道德修养，继续肃清林彪、江青反革命集团的流毒，从思想上、理论上拨乱反正，正本清源，恢复“文明”、“道德”原有的光泽。

第四，经常想想“假如我是一个顾客”。以顾客之心来要求和鞭策自己，这样知己知彼，将心比心能有效地促使你去想顾客所想，急顾客所急，帮顾客所需。要搞好将心比心，需要牢固地树立“一个方针”、“两个服务”、“三大观点”的思想。深刻理解社会主义商业为生产服务，为人民生活服务的重大意义，至于政治观点、生产观点和群众观点这三大观点，则是“一个方针”、“两个服务”的具体化。因为这“两个服务”、“三大观点”充分反映了商业在生产与消费之间的地位和作用，既体现了党和政府对人民的关怀，又表现了社会主义商业职工的道德风尚。为此，我们对顾客应该无条件地做到这样三条：一是讲礼貌，热情、主动，尊老爱幼；二是讲信用，做到买卖公平，货真价实，取信于民；三是讲风格，做到服务周到，处处替顾客着想，通过自己的“五讲”、“四美”，把社会主义制度的优越性体现出来，把社会主义商业道德风尚体现出来！

最后，增强政策观念。毛主席说：“政策和策略是党的生命”。党和政府制定的物价政策，收购政策和销售政策，其目的在于保证商业活动沿着社会主义方向前进，促进社会主义商品生产正常进行，人民所需的物质得到合理的供应，使