

# 聊城市商业局文件

聊商办字(86)第1号



关于贯彻执行《商业零售服务工作规范》的

通

知

各公司、大楼：

现将市局制定的商业《零售服务工作规范》印发给你们，希接此通知后，认真组织学习，研究、贯彻、执行。

《零售服务工作规范》的贯彻执行，要有组织有步骤地进行。在组织上，要成立专门班子，党政工团，齐抓共管，经理、书记、会计上抓，主管人员具体抓，职能部门配合抓。在步骤上首先要组织学习，进行试点，待取得经验后，全面推开，每天要拿出一定的时间，组织学习，达到人人会背、会用、会做。百货大楼、百货公司的古楼商店，付食公司的付食楼，综合公司的东昌商店，

2

定为搞点单位，八月一日起执行，其它单位九月一日起执行。

对《商业零售服务工作规范》的贯彻落实，各单位要制定具体的实施细则，研究措施、办法，经常检查，奖罚分明，常抓不懈。特别是搞点的单位经理、书记一定要借上去，切实把《规范》落到实处，把服务工作做的更好。



---

报：市委、市政府办公室、市经委办公室，财贸科。

地区商业局办公室、基层科。

发：本局局长、书记、各科室、各公司门市部。（共印200份）

---

## 聊城市商业局

### 商业零售服务工作规范

为了全面推进商业改革，切实使服务工作达到一个新水平，力求使柜台服务逐步制度化、规范化、科学化，努力把商业服务工作搞得更好。根据我局系统的实际情况，特制定《商业零售服务工作规范》。

#### 一、营业员的职责：

1. 社会主义商业工作人员必须坚持社会主义经营方向，不断提高政治、文化、业务水平，全心全意为人民服务。

2. 营业员要努力学习马列主义、毛泽东思想，自觉树立共产主义道德风尚，自觉遵守社会公德，自觉遵守国家宪法及一切法规，做精神文明的楷模，成为有理想、有文化、有纪律的劳动者。

3. 坚持社会主义方向，遵守商业道德，严格执行经济政策和商品供应政策。

4. 树立“顾客至上，信誉第一”的高度责任感，维护消费者利益。

5. 努力学习服务技术和商品知识，提高业务素质。

#### 二、营业前准备：

6. 营业员要在开门前半小时进入营业室。首先检查所属商品有无异样，如发现问题，要保护现场，立即向领导报告。如无问题，即可清点货物，核实定量。

7. 搞好清洁卫生，做到地净、柜亮、用具洁。出售入口商

4  
品的工具要消毒。

8. 整理补充好当天货物，使柜台货架的商品整齐，丰满。做到仓库有货，柜台有售。

9. 检查价格标签，做到名码标价，货签对位。

10. 检查校正度量衡口，做到准确、灵敏，无差错。

11. 备足零钱零票，做到收找方便。

12. 整理准备好发货票，传票，园珠笔，算盘等用品。并准备好各种大小适宜的商品包装捆扎用品，做到易手取用，方便工作。

### 三、仪表仪容：

13. 营业员要穿好工作服，戴好工作帽，服务证章要佩戴在左胸，并要醒目。

14. 服装要整洁，夏季不得穿背心，田径运动裤头，超短拖鞋；冬季不得穿长大衣，戴长围巾，手套。

15. 仪容要端正，大方。男女发型要美观、庄重。

### 四、接待程序：

16. 营业开始后，营业员要精力集中，精神饱满，姿式端正，面向顾客，做到一人站中间，二人站两边，三人均匀站，四人一条线。站柜台姿式要做到前不扒柜台，后不依货架，手不插口袋。

17. 顾客来柜台前，要主动、礼儿地打招呼，说好第一句话。当顾客询问时，有问必答，耐心服务，业务忙时，做到人不到话先到。

18. 根据不同的顾客，给予不同的称呼，同时要使用礼貌用语，“您”字当先，“请”字在前，“好”字不断。并把您好、请、谢谢、对不起、再见”十字的文明礼貌用语贯穿在交易过程中。

19. 拿递商品要轻拿轻放，动作敏捷，讲究礼貌。学会“量体穿衣当，看牌拿准”的技能。并做到心中有数，及时递出适时收回，折叠整理，放归原处。

20. 展示商品，要讲究技巧，注意展示姿态，显示商品的全貌，便于顾客比较和挑选。

21. 介绍商品，要实事求是，准确地介绍商品的产地，质量，花色性能，特点，并主动介绍连带商品推荐其它商品。

22. 挑选商品，要主动当好顾客的参谋，帮助挑选。做到耐心细致，多问不烦，多挑不厌。顾客选定商品后做到“两到手”。

23. 计量商品，要秤平尺足，准确迅速。

24. 计价收帐，要准确迅速，唱收唱付，钱票当面清，交待清楚。

25. 包扎商品，要迅速，美观，结实。顾客买多种商品，应主动帮助捆扎，使其携带方便。对易碎商品要特别讲明注意事项，以保证商品不受损坏。

26. 递交商品，要有礼貌的将顾客挑选好的商品轻轻地放在顾客面前。对买东西携带困难的顾客要帮助送出门外，送上车对大件，笨重的商品可送到家。

27. 送别顾客离店，要礼貌和蔼地说：“谢谢，请再来，

再见”等。

### 五、柜台服务：

28. 顾客提出问题，要耐心解释，准确答复。并要努力学习业务知识，达到“一恿、二熟、三会、四快、五做到”。一恿：恿得经营商品进、销、调、存的管理知识。二熟：熟悉商品的品名，产地，规格，性能，质量，使用和保养方法；熟悉顾客购买力动向和要求。三会：会结帐，会做表，会陈列商品。四快：称量快，计算快，包扎快，结算快。五做到：周转快，费用低，品种多，计划超，利润高。

29. 退换商品要热情接待，本着认真负责，实事求是的原则，除按规定不能退换的商品外，其它商品只要不沾污，不变形，不影响销售的一律准予退换。不准以任何理由刁难顾客对确属不应退换的，也要耐心讲明道理，解释清楚。

30. 与顾客发生矛盾时，营业员要态度冷静，不说气话，粗话，耐心解释，避免矛盾激化。当营业员双方相持不下时，值班员或其他营业员要及时把顾客劝出营业现场，交领导妥善处理，以免影响正常营业。

31. 严格执行物价政策，买卖公平，货真价实。出售计量商品做到称平、提满，尺码足，不准少秤短两，克扣群众，不能弄虚作假，以次顶好，硬性搭配。

32. 出售商品要严格执行《食品卫生法》，营业员要穿工作服，戴工作帽。食品容口清洁卫生，生熟分开，货伙分开，步饮具消毒。出售商品用工具，不出售霉烂变质商品和有损人

体健康的商品。

33、出售大件家电商品要实行“售前、售中、售后”服务一体化。即售前逐件检测（或抽样检测），售中当面为顾客开箱试机，售后定期询问服务。对取运不便的顾客实行预约送货上门及时多理，提供各种方便。

#### 六、柜台纪律：

- 34、不在柜台内看书看报、吸烟、吃东西。
- 35、不冷落、顶撞、讥笑、讽刺顾客。
- 36、不在柜台内喜笑、打闹、喧哗。
- 37、不在柜台内会客长谈。
- 38、不因结帐，点货不理睬顾客。
- 39、不在柜台内干私活、带孩子。
- 40、不坐着接待顾客。
- 41、不随意离开工作岗位。按时交接班，不迟到、不早退。
- 42、不挪用货物和票证，不自由购买或动用本柜台的商品。
- 43、不私分抢购紧销商品、走后门。

#### 七、商品陈列及卫生：

44、商品陈列要艺术，摆布要合理，重点突出，陈列要整洁、丰满、美观、醒目、样式新颖、经常更换。

45、柜台内要达到“两条线，三不见”，即商品陈列一条线，商品标价一条线。商品不见灰尘，柜台内不见杂物，货架不见与商品无关的物品。地面经常保持清洁无垃圾，无痰迹。

46、柜台内外环境卫生，要经常打扫，做到每天一小扫，

8  
每周一打扫，营业空闲时间随时扫，形成经常化，制度化，责任化。

47. 个人卫生，要养成良好的习惯，经常理发、洗澡，换衣服，保持容儿衣着整洁。

48. 橱窗商品要定期更换，内容新颖健康，富有艺术性，时代感。并保持清洁无尘。

八、营业终了时的工作。

49. 下班铃响后，要耐心接待好最后一位顾客，不要催促顾客出商店。顾客离开营业室后营业员才能离开柜台。

50. 清点现金，票证，要做到日清日结，达到帐、货、卡三相符。如有问题及时查找，随即将现金，票证经二人复核后交出纳统一保存。

51. 开好班后会，认真总结下一天的工作，表扬好人好事，及时处理存在的问题。

52. 如有次日调价商品，要清点数量，调整标签，加盖印章，不得影响次日出售。

53. 搞好营业现场的清洁卫生，遮盖好商品，整理好营业用具，关好门窗，做到人走灯灭。

54. 营业员在离开营业室之前，严格检查安全，认真执行值班制度，做好防火防盗工作。值班人员必须按点到店，值班人员未到店前，营业人员不得离店。

一九八六年七月十一日



# 山东省聊城市商业局拟稿纸

前  
对《~~商业服务网点规划~~》的贯彻执行，各分局长制定县中。

的实施方案。研究措施办法。经常检查。整编分册。常抓不

懈。特别要抓紧的岗位。组织。书记。记录上去。  
~~市局也特组织专门班子。具体抓规划~~的落实。切实把

《规划》落到实处。把服务网点办得更好。

一九八二年七月十四日。

报：市委、市政府办公室、市经委办公室、外经局。

地委办公室、市经委、办公室。

发：市经委、书记、各局长、各分局长、~~市经委~~。

共印 200 份。

一. 营业员的要求:

1. 社会主义商业以马列主义、毛泽东思想为指导，不断提政治、文化、业务水平。
2. 营业员努力学习马列主义、毛泽东思想，自觉树立社会主义道德风尚，自觉遵守社会主义法律、法规和一切法令，做精神文明的楷模，成为有理想、有道德、有文化、有纪律的劳动者。
3. 坚持社会主义方向，遵守职业道德，严格执行经济政策和商品供应政策。
4. 树立顾客至上，优质服务”的职业道德，维护国家和利益。
5. 努力学习服务技术和商品知识，提高业务素质，做到“懂、理、治、理、五做到”。

~~懂：懂得经济政策、方针、政策和业务知识。~~

二. 营业员的要求  
 名. 品德. 作风. 纪律. 法律. 法规和一切法令;  
 三. 业务知识. 商品知识;  
 四. 服务态度. 服务质量;  
 五. 团结协作. 集体主义;  
 六. 遵守纪律. 遵守法律;  
 七. 廉洁奉公. 不谋私利;  
 八. 文明礼貌. 待人热情;  
 九. 认真负责. 一丝不苟;  
 十. 勇于进取. 不断创新;  
 十一. 遵纪守法. 维护法律;  
 十二. 诚实守信. 童叟无欺;  
 十三. 爱岗敬业. 尽职尽责;  
 十四. 团结协作. 互帮互助;  
 十五. 遵纪守法. 维护法律;

聊城市商业局

零售服务工作规范

为全面推进商业改革，切实提高零售服务工作到一个新水平，力求使柜台服务规范化、制度化、科学化，努力开创商业工作新局面。

根据我局系统的实际情况，特制定“零售服务工作规范”。

二. 营业员

6. 营业员要在开门前半小时内进入营业室，首先检查所展商品有无异样，如发现问题，要及时向领导报告，如无问题，即可开始营业。

7. 做好卫生工作，做到地净、柜亮、用具洁，出售入口商品的工具要消毒。

8. 整理补充如书天货物，使柜台货架的

商品整齐。丰满。做到合簿有售。柜台有售。

9. 检查价标标签。做到明码标价。货签  
对位。

10. 检查校正度量衡器。做到准确。灵敏。  
无差错。

11. 看是零钱整零。做到收找方便。

12. 整理准备好发货票。传票。圆珠笔。  
算盘等用品。并准备好各种大小适宜的布匹包  
装捆扎用品。做到易于取用。工作方便。

### 三. 仪表仪容.

13. 营业员要穿好工作服。戴好工作帽。  
服务证要佩戴在右胸。并要醒目。

### 四. ~~仪表仪容~~

14. 服装要整洁。夏季不得穿背心。<sup>回领运动衫</sup>超领  
裙。拖鞋。冬季不得穿长大衣。戴长围巾。手  
套。



过程中。

19. 拿递物品要轻拿轻放，动作敏捷，讲究礼貌。学会“量体穿衣法，看脚取鞋法”的技巧。要做到心中有数，及时递出，及时收回，折管整理，放回原处。

20. 展示物品，要讲究技巧，注意展示姿态，显示物品的全貌，便于顾客比较，挑选。

21. 介绍物品，要实事求是，准确地介绍物品的产地、质量、<sup>规格</sup>性能、特点，并主动推荐其他物品。

22. 挑选物品，要主动当好顾客的参谋，帮助挑选，做到耐心细致，多问不厌，多挑不厌。顾客选定物品后做到“送到手”。

23. 计价收账，要准确迅速，唱收唱付，钱票当面点，交待清楚。

23. 计量物品，要秤平尺足，准确迅速。

25. 包扎物品，要迅速，美观，结实。除  
零星多种物品，应主动帮助捆扎，使其携带方  
便。对易碎物品要特别讲明注意事项，以免因  
物品不受损坏。

26. 递交物品，要有礼貌地持给客批送如  
的物品轻<sup>而</sup>地放在旅客<sup>前</sup>。对京东石路第团  
车的旅客要帮助送出店外，送上车<sup>对大件行李不可</sup>送到家。

27. 送别旅客<sup>时</sup>，要礼貌和蔼地说：“谢<sup>之</sup>，  
请再来，再见”时。

#### 四. 拒收服务.

28. 旅客提出问题，要耐心解释，在确实  
答复。~~并要努力学习业务知识，掌握一专，~~  
~~八知道的内容（即：姓名、籍贯、职业、住址、~~  
~~特长、会捆扎包包、会简单修理、会陈列物品、~~  
~~知道物品的产地、价格、质量、性能、用途、~~

第一页印刷

用通，使用和保存方法)

29. 区按商品及整件接往。同本委认真负责，实行求之的互利。除按规定不准区按的商品外，其他商品均不准区按。不准形，不准影响销售的一律准予区按，不准以任何理由刁难阻挠。对确实不准区按的，也要耐心讲明道理，解释清楚。

30. 与旅客发生矛盾时，营业员要主动冷静，不论言语，批语，耐心解释，避免矛盾激化。当营业员双方相打不下时，值班员来其他营业员及时<sup>劝告</sup>是旅客<sup>劝告</sup>营业员现场，更能妥善处理，以免影响正常营业。

31. 严格执行物价政策。买卖公平，货真价实。出售计量商品做到秤平，量满，尺码足，不准时称斤两，克扣群众，不准弄虚作假，以

32. 破除歧视。

33. 出售商品要严格执行《食品卫生法》，  
营业员要穿工作服，戴工作帽。食品容器清洁  
卫生，生熟分开，<sup>生熟分开</sup>食品要消毒。出售食品  
~~绝对不~~，不出售霉烂变质食品和有害人体  
健康的食品。

~~34. 坚持售前第一，售中第一，售后第一。~~

出售大件家用电器要在“售前、售中、售后”  
服务一体化。即售前元件检测（本抽样检测）  
售中为顾客当面开箱试机，售后定期询问  
服务。对取送不便的顾客实行预约送货上门。  
及时修理，提供各种方便。

35. 柜台纪律

34. 不在柜台内看书看报，吸烟，吃东西。

35. 不冷落，顶撞，讥笑，讽刺顾客。

36. 不在柜内吸烟、打闹、喧哗。

37. 不在柜内会客长谈。

38. 不因结账，~~因~~点货不理睬顾客。

39. 在柜内干涉顾客购物，带孩子。

40. 不生着接待顾客。

41. 不随意离开工作岗位。按时交接班，不迟到，不早退。

42. 不挪借货物和票证，不私自购物牟利。

43. 柜内的商品。

43. 不私自抢购紧俏商品，走后门。

44. ~~商品~~陈列卫生

44. 商品陈列要艺术，摆布要合理，重点突出，陈列要整洁、丰满、美观、醒目，样式新颖，经常变换。

45. 柜内要画到“两条线，三不允”，

即陈列线不一条线，商品标价一条线，商品不

见灰尘，柜内不见杂物，货架不见与货而无

关的物品，地面经常保持清洁无垃圾，无痰迹。

46. 柜内外部环境卫生，再经常<sup>打</sup>扫，做到

每天一小扫，每周一大扫，营业空闲时间随时

扫，形成经常化，制度化，责任化。

47. 柜内个人卫生，要养成良好的习惯，经常理发，洗澡，换衣服，保持容貌衣着整洁。

48. 橱窗<sup>布置</sup>要定期更换，内容新颖健康，富有艺术性，时代感，并要保持清洁无尘。

49. <sup>营业员平时的</sup>卫生工作。

49. 下班铃响后，要耐心接待顾客最后一位顾客，不要催促顾客结账。顾客离开营业室后营业员才能离开柜台。

50. 清点现金，票证，要做到日清日结，出副帐，票卡三相符。如有问题及时查找。

42. 如有必要，个别物品要重新检查。调整档案，加盖公章。  
不得影响次日上课。

51. 随即将现金、票证经二人复核后交给出纳统一保存。

52. 开好班后会，认真总结一天的工作，表扬好人好事，及时处理存在的问题。

53. 做好营业现场的清洁卫生，搞好物品。整理好营业用具，盖好门窗，做到人走灯灭。

54. 营业主任在青开营业室之前，严格检查安全，认真执行值班制度，做好防火防盗的工作。值班人员必须持券到岗，值班人员未到者，营业人员不得离岗。

一九八二年七月十日。