

跃进的人们

向红专售货员跃进



6
73

北 京 出 版 社

躍進的人們之二

向紅專售貨員躍進

北京出版社

一九五八年

躍進的人們之二 向紅專售貨員躍進

北京出版社編輯、出版（北京東單座落胡同3號）北京市書刊出版業營業許可証出字第095號

北京印刷廠印刷 新華書店北京發行所發行

開本：787×1092 1/32 印張：2 5/16 字數：46,000
1958年8月第1版 1958年8月第1次印刷 印數 1—17,000冊

統一書號：10071·286 定價：（5）0.18元

目 录

羣众的学生和先生	王 敬 (1)
——記天桥百貨商場三个管理干部	
后起的浪花	賀富明 (9)
——記西單商場兒童鞋帽組在大躍進中的轉變	
山区里的女貨郎	王 敬 (13)
向紅專售貨員躍進	王 敬 (19)
——記西板橋商店售貨員齊同齊	
學而不倦	羅祥意 劉志謙 (23)
——記三二一號售貨員李鳳華	
售貨員与百歲老人	賀富明 (26)
賣肉的状态	江 凡 儲凡木 (28)
——記一个零售店的肉食組售貨員趙培培	
零售店里的新鮮事	王 敬 (35)
衙門店变模範店	郭仲义 (40)
从“衙門口”到模範店	秦殿杰 王文華 (44)
——記共產黨員王桂森的轉變	
宋德祿轉變了	王 敬 (49)
一切为了顧客	項淳一 (55)
——記兴盛館飯館的躍進	

誰說眾口難調?張志清 (60)

賓至如歸高 森 (62)

——記宣武區三無客店

一個照相館的轉變第二商業部服務局 (67)

羣众的学生和先生

——記天橋百貨商場三个管理干部

王 敬

作人的工作

“工作是人作的，只要把人的工作作好，依靠羣众，啥問題都能解决！”北京市百貨公司經理張岐这几句話，張恒記得很深，体会也很深。

原来張恒是在革命軍隊里当“小鬼”長大的，轉業以后，很長时期都作保衛工作。当他被分配作具体的商業工作的时候，心里有点發怵，觉得自己是大老粗，是外行，怕不能完成党交給的任务。他把这思想跟張岐談了，張岐斬釘截鉄地說了上面那几句話。那几句話虽然簡單，却增加了張恒的信心和力量。他心里琢磨：对！要把部队的工作方法，用到商業战綫上去，先作政治思想工作；業務不懂，要鑽！

这个大胆剛毅的干部，就是帶着这样的决心，来到崇文区百貨門市部当經理的。

張恒的办公室就在天橋百貨商場的后面，这个商場就成了他的“試驗田”。

商場的兩個主任，都是老店員出身，也都在本商場里当

过店員，一个是党支部委員崔广成，另一个叫王尊三。張恒細心地觀察他倆，只見他們每天起早睡晚，不是忙着進貨銷貨，就是忙着打算盤，訂計劃，而且小心翼翼，生怕把工作搞糟，下面的大事小事，都要亲自动手，也都要請示一下張恒。張恒想：这种状态應該改变。

有一回，老崔又推門进来：

“經理！咱們买一盒圖釘可以嗎？”

張恒沒有立刻回答，却拉把椅子讓老崔坐下。他那願意使人接近的軍人作風和那直率熱誠的聲調，一下子就把忙得不可開交的老崔給吸引住了。

“同志！这样小手小脚地作工作可不行呵！應該大胆負責，大胆放手！这个商場是你負責，我就交給你啦！該問的問，該自己作主的就自己作主。你呢！也應該这样，要放手叫各組組長負責，依靠大家辦事，獨角戲是費力不討好的！”

老崔乍一听有点發楞，還沒等他開口，張恒又說了：“老崔，我瞧你和王尊三这一天真够辛苦的。可是，整天抓的都是業務問題，对职工思想，好像不大注意。这不好，商品是死的，你叫它动它就得起劲；人可是活的，你叫他动，他思想沒搞通就不一定动。人不平，業務也作不好，計劃也完不成。你說可对？”

这一席話，使老崔的思想受了很大震动。他想張恒說的“要作人的工作”很对。自己过去总是覺得职工的思想教育工作是人事股的事，人事股对职工又是批評多，啓發少；售貨員的思想比較乱，有的不安心工作，有的劳动紀律松弛，業務上确实受到很大影响。这时，他又想起党經常教育自己的：

沒有政治工作，就作不好業務。

老崔的思想漸漸轉變了，他開始注意思想工作。

張恒告訴老崔：“抓思想，光靠自己還不夠，應該依靠黨團員和各組組長。”於是，他們幾次找組長開會，強調政治思想工作的重要，還制訂了組長工作方法七條。張恒說：“咱們學解放軍，要班長解決戰士思想問題！”

三人拌成一股繩

日子不多，整風運動開始了。職工們給領導提了很多意見，主要是說領導上不肯放手大膽依靠群眾。有的職工給王尊三貼大字報，說是“請王主任照照鏡子，為什麼臉色繃得緊緊的，不敢讓群眾接近？”有的職工提出：“管理人員太多，閑着沒事看報紙。”

張恒、老崔和王尊三一起研究了群眾意見，邊整邊改，把管理人員精簡了百分之五十二；老崔在大会上作了檢討；王尊三也檢查了思想，他說：“我是本場售貨員，跟伙伴們一起生活了好幾年，怎麼能夠一脫產當干部就脫離群眾呢？”

老崔和王尊三商量，決定每天到櫃台上賣半天貨，跟老伙伴們一起打掃貨場，擦玻璃、下門板。售貨員高興地說：“管理人員放下架子了，老崔、老王又回到貨場來啦！”老崔在布匹組賣貨，發現櫃台面壞了，售貨員手上直扎刺，就立刻請木工給修理好。售貨員說：“還是主任不當‘甩手掌櫃的’好，下來就解決問題。這個櫃台面，我們提了半年意見啦！”

張恒也是到處轉。別人跟他開玩笑，說他是“屁股上有釘子，在辦公室里坐不住。”張恒常想：現在這深入群眾，比

部队里差多了。从前自己当排长的时候，跟战士们一块打仗，一块生活，夜里睡在一条大炕上，大家都睡了，自己给战士们盖被子。如今呢？起碼沒跟职工們睡在一起。

他把这些話跟老崔和王尊三說了，这两个人听了，就更想办法接近群众，真的作到和群众同吃、同住、同劳动。

管理人員和职工們打成一片了。大家說說笑笑，無拘無束，啥話都說。年輕姑娘刘桂芳，从前愛鬧小脾气，有思想問題也不願意說，总是躲着領導走；現在却央求老崔幫助她解决思想問題。

当群众的学生

晚上十点鐘，售貨員的宿舍里談得很熱鬧。几个老售貨員，有的躺在被窩里，有的倚在被垛上，正談着資金使用問題。

“人家說有錢不买半年閑，咱們是拿兩套資金办一套事。庫存压了三十一万多元，还要增加資金，这該有多大浪費！”

“領導上解决不了，淨蓋‘官僚章’，也不依靠群众。”

正說着，張恒走了进来，他听老售貨員的談話，心里一劲：“冬季商品要進貨，正愁資金問題解决不了呢！何不跟他們扯一扯这問題。”想着，他往空床上一躺。

“喂！咱們談談作买卖。你們說，到底咱們該用多少資金？”

老售貨員可高兴了，有的忽地一下子从被窩里坐了起来。

“經理！依我說，咱們把進、銷、存統一交小組掌握，取消原有的倉庫；小額進貨，隨賣隨進；大宗進貨，由各組建立小庫，自行保管。”

“大力推銷庫存，加快資金周轉，讓庫里的商品，全部跟

顧客見面。”

大伙越談越熱鬧，張恒的腦子也越來越清楚。談來談去，大家的一致意見是：零售部門和批發不同，不應該積存大批商品，要以銷定進，勤進快銷，這樣，資金就會節約了。

張恒滿心高興地離開售貨員宿舍。他想：老售貨員有辦法，要當他們的学生。

經過職工代表大會辯論以後，壓縮庫存，合理使用資金的問題解決了。資金從三十二萬元壓縮到二十萬元，冬季商品比往年進的花色品種還多。

這件事，對張恒、老崔和王尊三都是一堂生動的教育課。依靠群眾的思想，愈來愈明確，依靠群眾解決問題，更成為他們堅定不移的工作方法了。

變壓服為說服 服務態度大轉變

辦公室的空氣很沉悶，中心組（黨、政、工、團聯合組成）在研究第三季度為什麼沒有完成銷售任務問題：貨源沒問題，商品很充足，談來談去，就談到服務態度上了。

“咱們商場的服務態度太壞，售貨員常跟顧客吵架，……”大家談得很激動。很多人主張來個自上而下的大批評，整一整這股歪風。張恒和老崔不同意，他倆主張把問題交給群眾去討論。

整個商場都知道第三季度沒有完成銷售任務，售貨員們從各方面找原因。結果，售貨員自己把毛病說出來了：“咱們服務態度不好，淨跟顧客吵，誰願意花錢買氣兒生？顧客少了，銷售任務當然完不成！”

“領導上有缺點，說改就改，咱們有缺點為什麼不能改？”於是，各組自動開展了批評自我批評。

老崔跟張恒商量：“從前咱們商場，整過好幾次服務態度，都是一陣風就過去了。我看這回不能光解決表面問題，應該從根本上解決思想問題！”張恒瞧着老崔，高興得一拍大腿：“好！老崔！咱們就是應該這樣作！”

細心的老崔和王尊三，本來就了解售貨員的一些思想情況，這次又深入細致地摸了一下，認為服務態度不好的思想根源，大致有這樣幾個：輕視商業工作，不了解新社會里顧客和服務員之間的關係，衣貌取人，看不起勞動人民。針對這些思想，他們就進行了一系列的思想工作，張恒給組長和售貨員談商業工作在社會主義建設中的作用，新社會里人和人之間的平等關係和分工的不同；老崔找售貨員談為誰服務；老售貨員給青年售貨員——特別是練習生，講他們在舊社會里的悲慘遭遇，學徒時的痛苦……他們採取的是大會報告、小組討論、個別談心。這樣一來，許多售貨員都展開了思想鬥爭。于靜文批判了自己輕視商業工作、總想到工廠去當工人的錯誤思想；劉桂芳哭着檢討了嫌農民有汗氣味、對農民態度很壞的壞作風……整個商場的售貨員，都來了一個思想大暴露、思想大交鋒。

正在這時候，王尊三發現“商業工作”上發表了長春第二百貨商店的服務標準，他如獲至寶似的把報剪了下來，跑去找張恒和老崔。三人一研究，覺得有了思想基礎，貫徹這個服務標準，服務態度的改善就有保證了。他們立刻召開中心組會議，又根據本身情況，補充修改成九條服務公約。

在全体售貨員中，展开了服务公約的討論，有拍手贊成的，也有思想抵触的。老崔和張恒商量，先在毛巾袜子組作試驗。試驗的結果，顧客齐声称好。于是，全商場就全面推行了。在推行中，有的售貨員不大重視服务公約，老崔就找他談心，說服他應該怎样执行公約。售貨員們都高兴地說：“从前領導上是压服，淨拿顧客提的意見威胁我們，我們就从思想上越来越‘頂牛’。現在領導上是說服，說的人心明眼亮，知道怎样作才对。”

老崔和王尊三每天注意顧客的反映。忽然發現表揚意見最多的是梁才。“梁才！”老崔真是又惊又喜。惊的是：梁才是个“老落后”，常跟顧客吵架，自己过去認為是一个没办法对付的售貨員；喜的是：这样一个人也能轉變。他把这想法告訴張恒，張恒說：“在部队里，落后的轉變了照样当英雄。咱們要抓住梁才这个典型人物，教育大家！”

当天，召开了班后会，在全体售貨員面前，老崔表揚了梁才，还請梁才談思想轉變过程。梁才朴实地談出了他的真实思想情况。原来他在旧社会当售貨員，挨打受罵，吃尽了苦头，自己就总觉得售貨員“低人一等”；解放后也不安心工作，总想“改行”，所以站在櫃台里就有气，常跟顧客發脾气。梁才說：“經過这次教育，我想通了，我痛恨自己过去的思想和作風，立志要好好为顧客户服务。我主动到顧客家里去修鐘，想办法讓顧客买到称心滿意的东西。”

梁才这一报告，全商場都震动了。很多人說：“連梁才都能轉變，我为什么不能轉變？”于是，先进的更加努力，落后和中間的都学梁才、赶梁才。全商場的服务态度，就根本改

觀了。

張恒、老崔和王尊三這種加強思想工作、依靠群眾解決問題的工作方法，大大提高了職工們的覺悟，職工都以主人翁的姿態，出現在商場里。職工們提出了不機械執行八小時工作制、一班頂到底的呼聲，提出了減少人員，支援工農業生產的要求……全商場的工作，來了一個全面大躍進，並且向全市商店，發出了革命倡議書。

戒驕戒躁 再進一步

天橋百貨商場，成了全市商業和服務性行業學習的榜樣，成了全國的好典型。張恒、老崔和王尊三，也成了各行各業訪問的對象。

當記者訪問老崔的時候，老崔那淳樸的臉上，浮着謙遜的笑容，他說：“我們作的這點成績，都是黨領導的。其實，許多工作方法，黨早就告訴我們了，像群眾路線、抓兩頭帶中間、抓思想、抓關鍵……問題是我過去沒有領會，不知道怎樣在工作里貫徹執行。我們的工作還差得很遠，應該戒驕戒躁，再進一步！”

“戒驕戒躁，再進一步”，正是目前天橋百貨商場的口號。向兄弟商店學習先進經驗，努力提高業務水平，在班会后上開展批評自我批評，（班后会，即每天下班以後的十分鐘會，主要是談當天問題）張恒雖然又到別處去搞試點，可是老崔和王尊三卻仍堅持不懈地和售貨員一起賣半天貨，共同勞動，共同談心，這些作法，使得這個商場上下一心，朝氣蓬勃，大踏步地向前邁進！

（原載1958年4月3日“北京日報”）

后 起 的 浪 花

——記西單商場兒童鞋帽組在大躍進中的轉變

賀 富 明

最近，北京西單百貨商場兒童鞋帽組的售貨員，對顧客的那股熱呼勁兒，在全商場都已經出了名。

“看看小孩鞋吧！小弟弟穿的？還是小妹妹穿的？”每個來到櫃台前的顧客，都可以聽到這種親切熱情的招呼。接着，櫃台里邊的售貨員就拿出了各種各樣的鞋，一邊遞給顧客，一邊還不住地介紹：“小弟弟穿的嗎？這種皮頭鞋就挺結實；要是小妹妹穿的，燈芯絨面的就顯着漂亮一些。”在櫃台外邊的售貨員，也早把孩子抱到小椅子上，帮着脫鞋、試鞋，那個親熱，很難讓人分清哪是同來的爸爸媽媽，哪是售貨員阿姨、叔叔。

不安于做落后典型

但是，僅僅是一個多月以前，來逛西單商場的人都還給兒童鞋帽組下這樣的結論：“這個組大概是不想趕天橋的！”

原來，那時候，全市商業正掀起了“學天橋、趕天橋”的浪潮。但是蟄伏在西單商場一角里的兒童鞋帽組仍然是冷冷清清的。售貨員參觀了天橋商場回來以後，就七嘴八舌地說

开了。有的人一撇嘴說：“您来了，需要点什么？——还不是那么一句話，有什么好学的？”在这种驕气和暮气的影響下，兒童鞋帽組很快就被全商場公認為躍進中的落后典型。同志們見面時，老是毫不客气地問：“怎么样？你們躍進了沒有？”

在群众輿論的冲击下，組內的積極分子着急了，不少人成天找着組長嚷嚷。这时候，商場領導也正在做抓先进、抓落后的工作。兒童鞋帽組組長、共產黨員傅文远，在領導幫助下，决定召开一个“我們能不能躍進”的座談会，帮助大家扫清驕气和暮气，树立躍進的信心。

会上，積極分子情緒都很高，共青团員郭爱民非常激动地說：“我們为什么一定得落后呢？人家說得我臉都沒处擱了，心里直冒火。”老售貨員張建堂也說：“人家也是人，我們也是人，沒有赶不上的理！”積極分子的情緒感染了大部分到会的人，不少过去有些錯誤思想的人都作了檢討，表示要决心躍進。

千方百計学先进

干劲上来了，却缺乏办法。共青团員郭爱民一提起当时的情况，就笑得什么似的。她說：“我們倒是滿想把顧客招呼好，就是方法不对头。有时，兩個顧客走过去，正亲热地說着話兒，我們也不管他是来逛逛的，还是来买东西的，就猛嚷一声：‘同志！你需要点什么’，结果是顧客吓了一大跳，走老远还笑个不住！”

“学先进！”商場領導及时給他們指出了道路。傅文远重新組織售貨員几次參觀了天桥商場，并且还請了西單商場服

服务态度最好的文具組售貨員王世昌、毛巾袜子組售貨員張金苓座談。售貨員們提出了“比干劲，看誰趕上王世昌”、“比熱情，看誰趕上張金苓”的戰鬥口號。

售貨員們開始了勤學苦練。每天晚上停止營業以後，全商場都已黑沉沉的了，只有兒童鞋帽組仍然亮着燈光，售貨員們學習商品知識，作售貨演習，一直到午夜。

不能從形式上“學天橋”

傅文遠很納悶：“為什麼同樣的服務態度標準，天橋商場的售貨員執行起來，那麼熱情可親；而自己組里的人執行起來，卻不那麼自然呢？”經過苦苦思索，他才發覺好些日子以來，他們只在形式上學了天橋經驗，而沒有學到天橋經驗的核心——政治思想工作。他也發現組內售貨員們仍然是為自己的榮譽在工作，沒有樹立起全心全意為顧客服務的觀念。

一天晚上，他組織了一次“我們和顧客到底是什麼關係”的座談會。組內年齡最小的售貨員宗玉華毫不遲疑地說：“那還用說，還不是買賣關係，他買我賣唄！”當時，也有的人同意，也有的人不同意。正在這時候，平常不愛說話的女售貨員商煥瑩忽然提起了一件事。她說：“我每天坐公共汽車，有一個售票員老幫我抱孩子，要是他來买东西，我一定熱情招待他，但別的顧客來了，我就親熱不起來。”

傅文遠馬上抓住這個問題進行分析說：“你這個問題提得很好，在我們社會主義國家里，我們和顧客的關係，正像你和那個售票員一樣，是一種互相服務的同志關係。不過，工人顧客為我們織布，農民顧客為我們種糧，我們不是每天看

見，就不容易体会罢了。”

不等傅文远說完，很多售貨員都搶着說：“原来是这样，以后我們一定要像对待亲戚朋友一样地对待顧客。”

思想問題搞通以后，售貨員的热情就像冲破了水閘的洪流一样，不仅服务态度很快就变得热情自然，而且想出很多便利顧客的办法。

給全商場帶來深遠影響

兒童鞋帽組由落后到先進的一躍，給全商場帶來了極為深遠的影響。不少售貨員說：“他們都能躍進，為什麼我們不能呢？”現在，全商場的售貨員正在熱情奮發地力趕這後起的浪花。

（原載1958年4月10日“北京日報”）