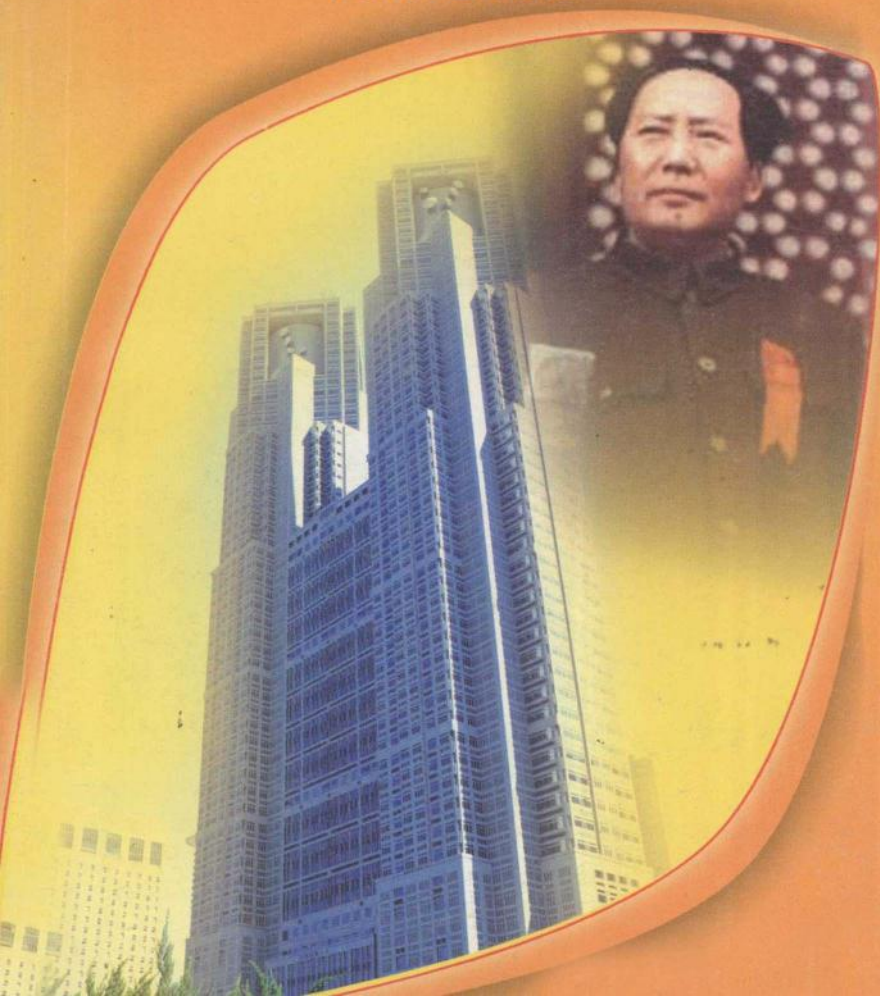


中 / 华 / 爱 / 国 / 主 / 义 / 教 / 育 / 知 / 识 / 丛 / 书

“一团火”精神

民族之魂卷



中华爱国主义教育知识丛书

民族之魂卷

“一团火”精神

王运锋 马振行 编著

内蒙古少年儿童出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中华爱国主义教育知识丛书/王运锋, 马振行编著
—内蒙古少年儿童出版社, 2003

(中华爱国主义教育知识丛书)

ISBN 7-5007-4149-9

I. 中 II. ①王…②马… III. 青少年读物
IV. K266.09

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (98) 第 10553 号

责任编辑: 齐蕴铎 洪涛

中华爱国主义教育知识丛书

“一团火”精神 (民族之魂卷)

王运锋、马振行 编著

*

内蒙古少年儿童出版社出版发行

内蒙古少年儿童出版社印刷厂印刷 新华书店经销

*

787×1092 1/32 423 印张 7600 千字

2003 年 3 月第 1 版 2003 年 3 月第 1 次印刷

本次印刷: 5, 000 套 定价: 898.00 元 (全套 60 册)

ISBN 7-5007-4149-9/G·2916

凡有印装问题, 可向本社发行二科调换

目 录

一、胸有“一团火”情暖万人心·····	1
二、真情为他人的李素丽·····	9
青春在岗位闪光·····	22
三、“及时雨”徐虎·····	27
辛苦我一个，方便千万家·····	40
四、张秀玲，春风有情芳草绿·····	42
做敬业爱岗的模范·····	60
五、和平区奏响和平曲·····	62
共建美好家园·····	76
六、胡曼莉，母爱的延伸·····	78
母爱不仅仅是伟大的·····	99
七、好人李高令·····	103
让别人因为你的存在而感到更幸福·····	118
八、地下尖兵，徐州四班·····	121
立足岗位，奉献自我·····	135

九、济南交警，新时代最可爱的人·····	138
“交警现象”的启示·····	152
十、当代“白求恩”——石磊·····	155
医德典范，时代楷模·····	166

一、胸有“一团火”情暖万人心

张秉贵，一个普普通通的名字，一个普普通通的人。他只是北京王府井百货大楼里的一名售货员；但是他的名字在人们的心目中，依然响亮发光。因为他在商场柜台这个平凡的工作岗位上，几十年如一日，以自己胸中的“一团火”精神为顾客热情服务，做出了不平凡的业绩。

温暖顾客的“一团火”

1955年秋天，在北京最繁华的王府井大街上，北京市百货大楼建成开业了。36岁的张秉贵满怀欣喜地考进了这家当时北京规模最大的国营百货商店，当了一名售货员。

站在百货大楼的三尺柜台里；张秉贵每天接待’来自祖国四面八方的顾客。来买东西的人，都亲切地称呼他为同志、师傅。这使张秉贵想起了旧社会自己给店主当伙计的时候，被人瞧不起、挨打受气的事，就越发珍爱自己今天的这份工作。因为他真正体会到：新社会的人民只有劳动分工的不同，而没有地位高低贵贱之分，自己成了商店的主人，国家的主人。

没有了昔日被剥削受压迫的凄苦，张秉贵的脸上整日洋溢着和煦的春风。由于他工作积极、认真，不到半年时间就被评为先进工作者。

工作有了成绩，领导给了荣誉，张秉贵的工作越干越有劲。可是不久后发生的一件小事，又让他看到了自己工作上的差距，并深深领悟到，光有朴素的阶级感情还不行，还得树立起全心全意为人民服务的思想，才能够站好这三尺柜台。

事情的经过是这样的：一天，一位农民顾客来到了一百货大楼，挤到柜台前对张秉贵说：“同志，我买两块桃酥。”张秉贵心想两块桃酥卖不了几个钱，于是就转头先去照顾那些食品买得多的顾客；那位农民等得时间长了，就生气地提意见说：“你是不是嫌我买的少，就不理睬人？”听了这话，张秉贵也感到自己做得的确有些不合适，

便赶紧给他称了两块桃酥。事后小组会上，同事们批评他不该只顾“抓大号”，冷落了这位农民顾客。对大家的批评张秉贵有些想不通，他心里嘀咕：我乐意多卖钱，也是为了国家和集体利益着想呀，难道这样做也错了吗？领导看出了他的心思，就找他谈心说：“我们国营商店做买卖，首先考虑的是要为人民服务周到，不论买多买少，都是我们的顾客，都应该平等对待！我们售货员的双手，要把温暖送到顾客的心里……”

听了领导的话，张秉贵终于想通了。他懂得了自己的工作不单是为顾客称几斤糖果、几斤糕点，还要把方便和温暖送给他们。

一位面带病容的顾客来买点心。她告诉张秉贵自己不爱吃甜味的食品，想请他帮助挑几样适合自己口味的点心。听完顾客的要求，张秉贵便耐心地向她详细介绍各种糕点的味道和特点，最后帮她挑了两样略带咸味的点心包好。这位顾客买到了可口称心的点心，当即感激地对张秉贵说：“你的服务态度真好！”

这件事深深地打动了张秉贵的心。他想：我仅仅为顾客着想，做了一点力所能及的小事，顾客就把我当成了亲人。今后，我也一定要把顾客当成亲人对待。我们售货员胸中要有全心全意为人民服务的“一团火”，用它来温暖

广大顾客的心，使他们不仅在商店里感到热乎乎的，回到家里也要热乎乎的，走上工作岗位还要热乎乎的。

胸中点燃了全心全意为人民服务的这“一团火”，张秉贵的工作更加努力了，对待顾客的服务态度更加周到热情了。无论他工作有多么忙、多么累，无论他在生活中遇到了什么不顺心的事，只要往那三尺柜台前一站，他心里就只想着顾客，始终以“一团火”精神忘我地工作着。在接待服务中，他主动、热情、耐心、周到，使每一位顾客都能从他身上感受到火一般的温暖。

一次，一位女顾客因管教孩子生了闷气，就心情不悦地闲逛到百货大楼的食品柜台前。张秉贵满面春风地迎上去问：“您想买点什么？”

“不买！难道不能看看吗？”女顾客态度生硬地说完就向柜台的另一端走去。

听了女顾客的回答，再看看她紧绷着的脸，张秉贵猜想她一定是遇到了什么不顺心的事，就仍然热情地向她介绍说：“这有从上海新进的几种糖果，味道很不错，您想看看吗？”

看到张秉贵脸上真诚的笑容，听着他和蔼可亲的话语，女顾客不好意思了，忙向张秉贵道歉，并说明了自己发火的原因。张秉贵听了就热心地劝解她教育孩子要注意

方法，不要因此影响了自己的情绪和健康。听着张秉贵的耐心劝导，这位女顾客怒气全消了，十分感激地说：“您真好。我无缘无故地冲您发火，您还这样热情接待我，真不知该怎样感谢您才好！”后来，她每次来百货大楼买东西，都要来看望一下这位和蔼可亲的“张师傅”。

还有一次，一位顾客刚喝过酒，借着酒劲就和张秉贵对面柜台的售货员吵了起来。刚吵完，他赌着气又扭头来到张秉贵的柜台前要买糖果。张秉贵忙迎上去热情接待，谁知这位顾客竟一口气点了三种糖果，可每样只要一两。面对眼前这位分明是有意刁难售货员的顾客，张秉贵毫不生气，仍然是不厌其烦地为他称好、包好糖果，并热心告诉他三种糖果的味道特点。

受到这样耐心周到的服务，那位顾客气全消了，红着脸不好意思地连连道谢。以后，他总对人说：“张师傅待人太好了！在他那里买东西，心里总是热乎乎的，就是回到家里也感到特别舒服。”

张秉贵先后在百货大楼的糕点柜台和糖果柜台当过售货员，几十年来接待过的顾客不下几百万。同这么多的顾客打交道，他从没有和顾客红过脸、吵过嘴。他胸中装着的“一团火”，照亮、温暖了无数人的心……

日复一日，年复一年，张秉贵就在售货员这个平凡的

工作岗位上，干出了不平凡的工作业绩，成了闻名全国的模范售货员。他先后多次被推选为北京市和全国的劳动模范，并被授予特级售货员的称号。他还当选过第五、第六届全国人民代表大会代表、全国人大常委会委员。

“一抓准”和“一口清”

张秉贵在售货服务工作中，不但对顾客满腔热情，处处为顾客着想，而且对售货服务的质量和速度更是精益求精。他“一抓准”和“一口清”的售货绝技，曾经使许多顾客和同行为之倾倒，赞叹不已。

“一抓准”是指不论顾客要买多少糖果，他只要用手往糖果堆里那么一抓，分量就能抓个差不离，再增减上1、2块就称好了。“一口清”就是不管顾客一次要买多少种糖，每种糖要多少分量，他都能一边称量包装捆扎，一边随口将价钱算得一清二楚，分毫不差。有了这“一抓准”和“一口清”的绝技，售货的速度自然就比别人快多了。

有位年轻顾客对张秉贵这手卖糖绝活将信将疑，于是他先特意算好了价钱，然后再去王府井百货大楼买糖。他对张秉贵说，他要买1斤糖，但这1斤糖要分成四样，各

要二两二、二两七、二两八、二两三。这笔账够棘手的，不单分量不一样，而且各种糖的单价也不一样。一般的售货员就是拿着算盘也得算上好一会儿。可是张秉贵却二话没说，热情地接待了这位顾客。他不但一抓就准，三下五除二把四样糖称出包好，而且随口报出了价钱。那位顾客一听，竟然和自己预先算好的价钱分毫不差。“张师傅，你果真是名不虚传，我算服了！”年轻人不由得连声赞叹。

常言说：“台上一分钟，台下十年功”。张秉贵为能练出这“一抓准”和“一口清”的绝活，不知占用了自己多少业余时间，花费了多少心血。为了练成“一抓准”，他先后自己花钱买了200多种糖果进行练习，抓了称，称了又抓，直到练得能把不同品种的糖果一抓就准才肯罢手。张秉贵从小没有进过学校，为了练出“一口清”，他反复练习速算方法，每天口念心算，终于练就了“一口清”的硬功。一次，一位慕名而来的外国客人手持电子计算器和张秉贵连续比试了三次，结果张秉贵每次都算得又快又准，使这位外国客人口服心服。

为了更好地为顾客服务，张秉贵并不满足于“一抓准”和“一口清”。经过不断地总结和摸索，他又创造出“接一问二联系三”的售货方法。做法就是在接待第一位顾客的时候，便问第二位顾客要买什么，同时和第三位顾

客打好招呼，做好准备。你看他，接待顾客时眼、耳、口、手、脚、脑六部分机器同时开动，通过眼神、语言、动作、表情表现出的服务态度，使顾客备感热情、诚恳、耐心和周到。在称量包扎糖果时，他手抓上秤、包装捆扎、算账报价、收钱找钱一系列动作既快又准；如行云流水一样顺畅，让人看了简直就是一种艺术享受。

因为张秉贵在全国出了名，成了全国商业战线上的一面红旗，所以许多人到百货大楼买东西时，都要特意到糖果柜台前看一看，买点糖果，欣赏一下张秉贵的服务技艺，亲眼看一看他的售货丰采。因此，张秉贵售货时，柜台前的顾客往往排成了长龙，而且附近还有几百人驻足观看，场面非常壮观。于是有人生动地把这感人的情景和北京风景最美的“燕京八景”联系在一起，称之为“燕京第九景”。

1987年，张秉贵不幸患癌症去世。在那三尺柜台前，虽然人们再也看不到他热情的笑脸和熟悉的身影，但是“一团火”精神仍在延续。他的精神永远鼓舞、激励着全国广大商业职工为顾客热情服务，也永远鼓舞、激励着全国各行各业的人们立足本职，为祖国的现代化建设奉献出自己的光和热。昔日“星火”，今已“燎原”。

二、真情为他人的李素丽

“各位乘客，您好！欢迎乘坐我们 21 路 1333 号车。您可能来自祖国的大江南北；四面八方，我将用北京人热情、好客的传统，为您提供周到的服务。途中，如果有什么困难、有什么要求，请不要客气，我会热心帮助您。”伴着扩音器里李素丽甜润的声音，汽车启动了。

21 路公共汽车线路北起北京北站，南至北京西站，走的不是多么繁华的地方，但南来北往的外地客人，一下火车，往往就通过这路车接受北京人的第一次服务。这路车沿线 10 公里分布 14 个车站，34 岁的售票员李素丽就在这平平凡凡的岗位上，用自己日复一日的劳动给人们带来真诚的笑脸、热情的话语、周到的服务、细致的关怀。她“岗位做奉献，真情为他人”的精神风貌，给乘客们带来美好的天地，给乘客们留下难忘的印象。

“我为我的职业、我的岗位自豪，是它给了我每天都能向他人奉献真情的机会，让我每一天都感到充实。”

这是一个漂亮整洁的车厢：彩旗挂满四周，地板漆色鲜艳，玻璃明亮照人，扶手干干净净，“乘客之家”几个大字分外醒目。

一个操河北口音的小伙子问：“俺到六里桥长途汽车站，怎么走哇？”

“木樨地下车，往前走不远，换1路或4路汽车，坐到头就是六里桥，然后向前走上立交桥，左拐200米就到了。”说着，李素丽从身后的方便袋里拿出笔纸，画了一张图交给小伙子。

有个背着包的男乘客挤到售票台前：“请问，月坛南街有个美能达相机维修部，你能告诉我哪站下吗？”

“您在三里河东口下吧，往回走十几步就是。”

“真是活地图！”有的乘客不由地发出赞叹声。可是，人们并不知道，为了成为“活地图”，李素丽付出了多少辛劳！

北京西站正式启用后，李素丽从60路调到21路，为

尽快弄清沿线的情况，她起早贪黑利用业余时间调查，可是不巧，妹妹骨折住进医院。为照顾妹妹和上小学的孩子，她每天早晨4点钟起床给女儿做好早饭，再把妹妹的早饭送到医院，然后赶去上早班。下了班，她一站站走访沿线街巷的机关单位，一步步量出车站到附近主要单位的距离，再记在小本子上。夜幕降临，她一进家门，累得连脚都抬不起来。丈夫心疼地说：“你注意点身体，别着急，把摸路的事放慢点。”李素丽回答：“我抓紧多走几步路，不知多少乘客就能少走冤枉路。”

几个星期下来，李素丽摸清了沿线50条大街小巷和近80个单位的情况，编写了几千字的服务用语。

15年前，以12分之差没能考上大学的李素丽，到60路公共汽车当了售票员。开了一辈子公共汽车的父亲的教育，党团组织的帮助，使她渐渐爱上了售票员工作。特别是当她热情为国内外乘客服务，得到乘客对北京人和中国人的赞扬时，更感到自己平凡岗位的不平凡。

“对内我代表首都，对外我代表中国。”这句流行在首都窗口行业的话，李素丽有深刻体会。她常说，国内外乘客下了火车，接受北京的第一次服务，可能就是我这个售票员，服务的好坏直接关系到首都的声誉和中国的形象。我一定要让他们从呷开始就享受到北京人的美好服务。

“礼貌待客要热心，照顾乘客要细心，帮助乘客要诚心，热情服务要恒心。”这是李素丽对自己工作的要求。

李素丽售票台旁的车窗玻璃，一年四季进出站时总是敞开的。“这样我可以更好地照顾乘客。”即使下大雨，车一进站，她也要把车窗打开，伸出伞遮在登车前脱掉雨衣、收拢雨伞的乘客头上。

李素丽习惯在车厢里穿行售票。车里人多，一挤一身汗，可她说：“辛苦我一个，方便众乘客。”

她的车上设有方便袋，遇到堵车，就拿出报纸、杂志，让乘客看一会儿，缓解焦急，看到有人晕车或不舒服想吐，她会赶紧送上二个塑料袋，遇到不小心碰伤的乘客，她的小药箱里有“创可贴”；姑娘们夏天穿着长裙上下车，她忘不了提醒往上拎一拎，以免让人踩上摔跟头。

李素丽售票台的抽屉里，放着一个小棉垫，这是特意抱孩子的乘客准备的，有时车上太挤，一时找不到座位，李素丽就拿出小棉垫垫在售票台上，让孩子坐在上面。

李素丽为她的岗位感到自豪。她说：“是它给了我每天都能向他人奉献真情的机会。如果我能把这十米车厢、三尺票台当成为人民服务的岗位，实实在在去为社会做贡献，就能在服务中融入真情，为社会多增添一份美好，即