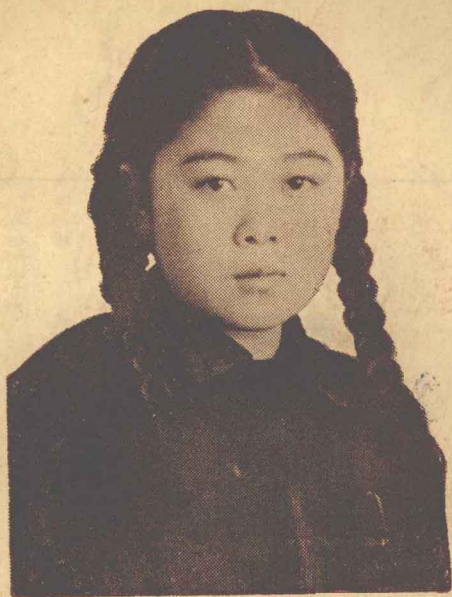




女營業員

東北人民出版社

女營業員孫芳芝

莊作竹 作

東北人民出版社

一九五三年·瀋陽

響晴的天頭，一點雲絲都不掛。天道好，鳳凰山顯得更高了。幾個高大的山峯，一直伸到半空；藍汪汪的石礮子，叫日頭一晃，亮閃閃的。山上正開着丁香花，紫歐歐的，還有刺玫果花，粉紅粉紅的。

這一天，正好是一九五〇年舊曆四月二十八，男男女女，穿紅掛綠，縷縷行行地都到鳳凰山去趕山會。

孫芳芝那裏有心去看山會呢，早早地扒拉兩口飯，挾個行李捲就往外走，她奶奶趕出角門，用手遮着陽光，囑咐她說：「小小人，勤快點兒，千萬別像個算盤子兒，叫人扒拉着動彈。聽着啦嗎？」孫芳芝回過身來應道：「聽着啦！」說完轉身走了。

不多時，孫芳芝已經坐在縣百貨公司的辦公室裏。和她談話的是人事股的于同志，看年紀有三十歲左右，長瓜臉兒，紅紅的，兩道眉挺重，說話挺溫和。他是個共產黨員，在百貨公司作黨的支部書記。

于同志仔細地打量着這個十七歲的女孩子，看她有病剛好，臉上黃皮拉瘦的，可是，兩隻眼睛却龍瞪龍瞪的有神。他沒有問什麼，又去翻看她那份自傳。其實，那自傳有什麼看頭，挺簡單：九歲唸書，十三歲就失學了；十四歲到私營煙廠做零工；解放後，在省營繅絲廠做繅絲女工，不到一年，便因為有病，回家休養了。

于同志很親切地告訴她說：「咱們這個工作很重要，八十多個合作社，老百姓需要的東西，都得我們來供應。說是百貨，其實，一千樣也多！關裏的，關外的，蘇聯的，捷克的，多啦！在早，你到百貨公司，只是買你個人需要的東西就可以了，現在呢，你要用你的手，滿足大家的需要了。明白嗎？」小孫正低着頭，仔細地聽着他的話，于同志又說：「想要真正做好一個營業員，必須刻苦努力，學會很多事情，要努力學習呀！你有信心，那很好，遇上困難，同志們會幫

助你的。」于同志又交代了幾句，就把她領到宿舍裏去。

她把行李放在床上，趁着沒別人，很想坐下來歇歇，可是，心裏蹦蹦地亂跳，哪能坐穩當；黑天盼，白天盼，這下可算一塊石頭落了地，那種高興勁，就不用說了，要是長兩個翅膀，馬上就飛起來了。她往院子裏去，一出門就是一副藍油木的籃球架，還有兩張淺藍色的乒乓球案子，那邊俱樂部裏的桌椅，都乾乾淨淨，整整齊齊。靠東一排紫檀色的書櫃裏，裝着很多新書。她高興極了，這塊脏脏，那塊瞧瞧，一切都覺得新鮮。

下午，一位剪着短髮的女同志，同她到山上去逛了一番。這位女同志叫唐榮清，是營業組組長，又是青年團小組長，愛說愛笑，做工作可潑實啦。她們來到山上臨時售貨部，那些女營業員們，看到又來了個新同志，大夥拉拉扯扯地勞的挺高興。

晚上，孫芳芝有點累了，可就是睡不着，總有些鼓耳撓腮的，許多事都湧到眼前。她一下子想起白天于同志的話，她想：「老百姓都看着國營公司呢，他們都從這裏買東西呀！」她越想越多，越想越痛快，甚至連怎樣答對顧客都想到了。

第二天早晨，她早早起來，悄悄地走到院裏，抬眼看去，山腰上正漫着一層淡淡的山嵐，飄飄搖搖的。隨風吹過來山芍藥花的清香味兒。她洗完了臉，大家也都起來了。她跑到門市部把地掃了一遍，又擦了玻璃櫃台。吃完飯，又幫着同志們打開了閘板，門市部顯得亮亮堂堂的。

一天的工作開始了。孫芳芝被分配到鞋帽雜品攤，和唐榮清在一起。她站在欄櫃裏面，四下不住的睂，覺得身前身後淨是東西，太多了，各式各樣，五光十色。大家都興沖沖地來到櫃台前，她看這些人，可真是熱成一團，自己呢，也是一團中的一個。可是，現在連點邊兒還沒摸到呢。擺在她眼前的，就有五六十種東西，有很多連個名兒都叫不出來。

孫芳芝像棵小樹，希望她怎麼長，就怎麼長。于同志告訴她好好學，她就好學。她向唐榮清問這個，問那個，恨不一下子都問個到。等唐榮清忙着照顧客人的時候，她就在一旁看，看她怎樣答對，怎樣工作。

過了幾天，她把一攤子商品的品名、產地、價格都知道個大概了，可就是還插不上手，特別着急。唐榮清看她那着急的樣子，安慰她說：「小孫，別着急，

剛來都是這樣，當一個營業員，光知道這些東西叫什麼、賣多少錢那兒出的還不行，還要懂得每樣東西的牌口、規格、質量、性能、特點……慢慢的就都學會啦！」她點了點頭，心裏琢磨着：到底什麼叫「規格」呢，怎樣才能明白它的「質量」「性能」呢？她覺得做一個營業員真不簡單。

有一天，來了一位鄉下老太太，拿着個「鞋字兒」，絮絮叨叨地說：「我挑雙皮鞋，要最好的，皮子好，樣子好，還得結實，給我姑娘穿的。我姑娘在鐵路上工作，她忙啊，叫我給她買！」唐榮清從櫃台裏拿出一雙深紅色的坤皮鞋，跟老太太說：「這是最新式的樣子，尖頭坤鞋，漢口皮子做的，可結實啦！女同志們都喜歡穿！」老太太沒怎麼仔細看，笑呵呵的瞅着唐榮清和孫芳芝說：「我算信着咱們公司啦！咱們是國家的買賣，沒錯啊！你們給挑一雙吧！只要年輕人穿着時興就行啊！」唐榮清就囑咐孫芳芝從小倉庫裏比着「鞋字兒」挑了一雙。包裝的時候，又給老太太介紹了一種天津國營廠最好的金雞牌鞋油，老太太也買了一盒。臨走時，嘴裏不住的叨咕着說：「你們年輕人想的可真周到！」

孫芳芝正在往小本子上記什麼的時候，唐榮清笑着對她說：「你看這位老太

太多有意思！」孫芳芝說：「可不是咋的呢！我覺得這工作怪有意思的，老百姓多麼相信咱們哪！」說着又在她的小本子上記上了。

原來，孫芳芝一到門市部，學習就特別上心，一有閒空，就隨時把學到的東西記下來。她的小本子上已經記了不少，現在又從唐榮清和老太太講的話裏，琢磨到什麼是「特點」和「性能」，比如「漢口皮子」「新式樣子」，就是說鞋的「特點」，「結實耐穿」就是說鞋的「性能」，「金雞牌」就是說鞋油的「牌口」，至於「尖頭坤鞋」，大約就是指鞋的「規格」了。

她不但跟唐榮清學，還跟旁的同志學，別人忙的時候，她主動地幫助別人過秤，包東西，順便問這問那，大夥也都願意告訴她。休息的時候，她就掏出本子來看，每天睡的都比別人晚，躺在被窩裏，睡不着，總要把白天學到的東西「慮」一遍。

唐榮清隔不幾天，就打聽她的學習情況，鼓勵她除了一般業務知識以外，還要多多學習國營貿易政策，並介紹給她一些模範團員的故事。她很高興，從那次談話以後，她就有一部分時間，放在學習「貿易通訊」上。

大家對孫芳芝那樣認真鑽研業務，都很稱讚她，說：「小孫人不大，對業務可上心啦！」

二

小孫學的挺快，過了些日子，她已經能學着答對顧客了。於是她要求單獨做一攤子工作，便和唐榮清一起去徵求于支書的意見。于支書雖然不經常在門市部，但是，他對小孫的工作和學習的情況，知道得很清楚。有一天晚上，他和小孫嘮了很長時間，對小孫學習上的「多問多看多記」的優點，還誇獎了一番。于支書把她的意見反映給行政領導上，行政領導上答應了她的要求。

門市部重新劃分了四個攤子，孫芳芝担负文具、雜品那一攤兒，論樣數不少，賣錢可不多，挺零碎的，小學生買個鋼筆尖，也得答對；別看這樣，孫芳芝可拿當塊大事呢。

孫芳芝賣貨時，特別細心，態度又和藹，不多日子，她就和許多顧客熟悉

了。她不但認識了一些常來的人，還從他們帶的證章上，瞭解到他們都是些什麼人。

她向顧客宣傳和推薦國產商品，都做的很好，就是記賬、對賬，有時出點錯。一到晚上，別人都忙活完了，她還在攞賬，一本商品保管賬，她是不離手，每天要攞弄到半夜，不到一個月的工夫，她終於在同志們的幫助下，把記賬的手續學會了。

這年十月，天剛煞冷，轟轟烈烈的抗美援朝運動開始了。

鳳凰山離鴨綠江不遠，對岸的砲聲，隱隱約約傳到這裏，孫芳芝雖是個十七歲的小姑娘，心裏想的事可多啦。她想着自己這一攤子工作，想到倉庫裏滿滿登登的物資，她想到自己住過的繅絲廠，想到自己的家，想到上了年歲的奶奶，想到火紅的好日子。她想：我們怎能讓美國鬼子破壞呢，不能！聽過于支書報告以後，她就拿定主意：祖國叫我到那裏去，我就到那裏去。

她服從組織分配，隨着一部分物資，疏散到一個叫做二台子的鄉下，在老百姓院子裏，搭起篷帳，擺好貨物。白天，她頂着煙兒雪，冒着北風，親自在外面

給合作社付貨；晚上，拿着槍，和男同志一樣，在院子裏看守倉庫，兩隻腳凍得像貓咬似的，她却不吭一聲。她還常常組織婦女們上山砍樹，作防空偽裝，忙活着給出國的志願軍洗衣服、做飯、蒸饅頭，有時忙到半夜，有時整宿不睡，總是那麼一股子勁兒。

公司從二台子轉回來了。舊曆年底，全公司評選模範的時候，她被評選爲三等模範。轉過年春天，她又光榮地參加了新民主主義青年團。她在團裏，也表現得很積極，無論團裏佈置一件什麼工作，她都首先帶頭做，每一次過團日的時候，她都是第一個到場。她覺得自己走進了一個新的家。

團支部常常組織團員和青年看電影。有一次，看「劉胡蘭」，回來還舉行了一次座談會，好多同志都發表了感想。那一次，小孫很受感動，在她腦子裏，總覺得有那麼一個影影，在眼前晃蕩。劉胡蘭的形象是那樣地鮮明：身穿一件短上衣，頭上蒙一個頭帕，團臉，很結實，也很漂亮，正握着拳頭，站在那裏。她，該有多英雄呀！漢奸隊要殺害她，她沒有半點懼怕，真是「生的偉大，死的光榮」啊！

小孫又想起座談會上，有的同志還講出一些別的英雄人物的名字，像趙桂蘭啊，田桂英啊，馬特洛索夫啊，小孫過去可聽說過，在報紙上也看到過關於他們的材料，當時不大留心也就過去了。可是現在她想：這些人物也一定像劉胡蘭一樣的英勇、可愛。她還花費了不少腦筋琢磨：那些人物都是什麼樣呢？

第二天禮拜，她一早就邀唐榮清一同到新華書店去買了不少的書。

小孫可真得了書迷了。晚上點燈看，早晨起早看，星期天哪也不去，也捧着書看。有時，看得高興了，像小孩睡婆婆嬌似的，自個兒還撲哧一笑；有時，也不知爲什麼，還偷着掉幾疙瘩眼淚。

有一天，唐榮清對她說：「小孫！你也應該回家去看看呀！」這天，正趕上是星期六，小孫晚上很早去交賬，想回家去看看。事兒可真不湊巧，收款員羅桂清反覆地打了兩遍，賬就是對不起來，皺着眉頭跟她說：「小孫，你弄差了四十五萬塊錢！」孫芳芝立刻覺得頭嗡地一下，怎樣發生這樣大的錯誤呢？她有些不大相信，說：「能嗎？」羅桂清把發票給她又重新核算一下，結果還是賣丟了四十五萬塊錢。可是，怎麼丟的呢？在什麼地方錯了呢？心裏有些發忽忽。

唐榮清也來幫助她找，查對每張發票，于支書聽到信兒，也過來安慰她，叫她不要着急，並親自把事情弄清楚了。

原來，孫芳芝白天賣了一副自行車輪胎，定價是東北幣五十萬元，正好這兩天趕上東北幣兌換人民幣，一馬虎，拿五萬元東北幣當人民幣收下了。

她盡力回憶白天的情景，忽然想起那個買車輪胎的，是一個私營車行的人。當晚，于支書、唐榮清和她一塊兒找到那個私營車行的人。孫芳芝當着人家面，檢討自己的疏忽，于支書也說了一些道歉的話，錢如數地找回來了。

在路上，她對于支書說：「今天的錯誤，給我一個很大的教訓，我這種疏忽大意，應該受到處罰！」于支書像往常一樣，望着她笑了笑，跟她說：「小孫！疏忽大意是不應該的，今後可要多多注意。你剛到公司日子還不太多，工作中難免發生錯誤，只要能從錯誤中吸取教訓，就是好同志。」她的眼淚再也控制不住了，于支書還沒說完，眼淚就簌簌地掉下來了。

錢找回來了，大夥都替小孫高興；可是，和她在一塊工作的營業員梁明新，却故意當大夥面諷刺她。梁明新比她晚來三個月，打來，就不願意做這個工作，

總嫌低氣，常跟顧客吵架，還好諷刺別的同志。小孫聽他一諷刺，臉通紅，心裏挺憋屈。可是，她立刻想到趙桂蘭：人家趙桂蘭手被炸壞了，躺在病床上，不但沒掉過一滴眼淚，而且還幫助她哥哥進步，關心着別人；我受這麼一點委屈算得了什麼呢！保證以後的工作不出錯就是啦。

第二天，是星期天，小孫回到家裏，剛一進門，奶奶就告訴她：「你二叔來信啦！」在信裏，二叔還囑咐她說：「在工作中，不管遇到什麼困難，不要灰心，要在困難中鍛鍊自己，爭取做一個青年團員。」

看到這裏，孫芳芝笑了。她想：我不但是個青年團員，還要爭取入黨呢！她高興地坐在奶奶身旁，對奶奶說：「我這就給二叔寫信，祝他在朝鮮戰場上立功！」奶奶又插嘴說：「別忘了把你當模範的事兒也告訴你二叔……。」

三

在公司開裝模大會時，領導上號召同志們：轉變服務態度，搞好國營公司和

合作社的關係，完成與超過推銷任務。經理說：「咱們國營商店，要把國家的產品送到羣衆手裏，就得通過合作社，依靠他們的幫助，咱們的商品才能和消費者見面！」孫芳芝覺得這個問題很重要，特別是門市部改成批發部以後，和合作社打交道就更多了。

過去，公司和合作社的關係，一直沒搞好，在疏散那嚕，百貨公司採用行政方式，往下踹貨，合作社買點好貨，還總得給配上一些冷貨，合作社對這有意見說：「百貨公司不扶助合作社！」百貨公司就埋怨：「合作社搶購物資，影響市場。」誰是誰非，爭論不出個裏表。

一天，她從「貿易通訊」上，看到松江省模範營業員李秀雲寫的一篇文章：「保證要做好人民需要的調查，讓工業品和羣衆見面。」她看完後，立刻想到本公司和合作社的關係，她覺得從公司方面來說，除了領導上的缺點而外，有些同志的服務態度也不够好。記得有一次，一個合作社的採購員來辦貨，讓營業員梁明新給開票，採購員要買的東西很多，記不住，就得買一樣開一回票，那時，正是梁明新不大高興的時候，心裏早就有三分不耐煩，他使勁把筆一摔，臉上沒

好氣地說：「你到底買多少？」採購員挺窩火，問：「你不賣怎麼的？」梁明新狠聲狠氣地說：「你買不買？不買拉倒，不光侍候你一個人……」採購員嘟囔地說：「怎麼的！你不愛賣呀？誰還花錢惹氣！」說完，一甩袖子走了。

孫芳芝看着採購員走了，東西沒有賣成。可是，她知道：那時，糧食剛打下來，老鄉都等着買東西，而公司內部，積壓了不少商品，這一來，不僅是東西沒賣成，而且兩頭都耽誤了。她又想起于支書告訴她的話：「國營公司和合作社的關係，它不是一種買賣的關係，而是兩家怎樣共同配合，更好地供應人民需要的問題！」

她又看了一遍李秀雲的文章，問自己：「我不能搞好和合作社的關係麼？」
「能！怎麼不能！被選爲模範，應該拿出實際行動，作出事情給人家看，不能成一個空幌子。」

孫芳芝覺得合作社的採購員們，可真是挺辛苦：一進到城裏，四大公司跑個遍，從老太太的針頭綫腦，到種地用的傢巴什兒，都得買個到；不管風、雨，也不管白天、晚上，說走，拔腿就走。雖然是這樣，可是，那些同志們，從來也不

抱怨，他們該有多好呀！

孫芳芝想徵求一下合作社採購員們的意見，因為採購員們對百貨公司的意見太多太深了，一問，不是擱擱頭，不吱聲，就是說：「都挺好，沒啥意見！」嘮過幾次，都白磨了嘴唇子。孫芳芝想了又想：「噫！我以後多幫他們幹活，多替他們着想，看看怎麼樣！」

這一天，她剛站到櫃台前，就進來一個黑臉膛的小夥子。這人正是大堡村合作社的採購員，名字叫李發。二十六七歲，敢說話，說的還挺俏皮，工作也挺積極，穿的非常樸素，身後背的那個破皮包，用麻繩補又補，縫又縫的，身上穿的舊棉襖，只是皮帶兒壓着的那一道還很新鮮。

小孫老遠就很熱心地說：「來啦，買什麼？」李發麻搭了一下眼皮，拉着長聲說：「來啦，買貨唄！不買貨敢到這來麼！」小孫又笑呵呵地說：「累不累？喝碗水吧！」李發只當沒聽見白楞白楞眼睛，小孫真有點吃不住了；可是，這能怨人家麼！過去，咱們對人家杵嘴橫喪的，意見的根扎得太深了，一時扭不過勁兒來。經理一再地和大家講，並且自己還在大會上做了檢討，表示要主動地