



谨献给商业一线职工

- 风云人物谱
- 柜台交响诗
- 绿叶小草篇
- 平凡创新章
- 顾客的心声

中国商业出版社

商業一線採風錄

责任编辑：陈文宝

责任校对：刘洪涛

装帧设计：小 权 杨建平

湖北省宜昌市商业局 主编
宜昌市商业经济学会

商业一线采风录

——谨献给商业一线职工

中国商业出版社

内 容 提 要

《商业一线采风录》是专门为商业一线职工写的一本书。第一编专门介绍荣获市一级以上荣誉的商业职工的优秀事迹；第二编专门介绍面向顾客的营业员；第三编专门介绍不常与顾客见面的第一线商业职工；第四编介绍商业职工在平凡的工作中创新的事迹；第五编从顾客的角度，赞美商业一线职工。

商业一线采风录

湖北省宜昌市商业局

编 著

宜昌市商业经济学会

•

中国商业出版社出版发行

湖北保康县印刷厂印刷

*

850×1168毫米 32开 4.625印张 100千字

1990年8月第1版印刷 1990年8月第1次印刷

印数：1—5000册 定价：2.30元

IS BN—5044—0685—6/1.9

北窗宜易十八六有主膝之下

愛苑之化老新枝
三楚楚楚保生機

胡平

己丑九月廿四
早八時

前 言

透过商品买卖，我们可以看到全体商业职工，长年累月辛勤工作在流通领域的第一线，为人民默默无闻地奉献着“一团火”和满腔情。他们爬山涉水，为工、农业生产和产品结构调整搭起一座座“金桥”；他们不辞劳累，为消费者提供出优质的服务系列；他们群策群力，克服前进中种种困难，把城市的两个“文明”建设搞得火火红红。

这种高尚的精神风尚，是社会主义商业文化价值观念的集中表现，是社会主义精神文明建设的结果，是整个商业系统每一个职工每一天在自己工作岗位上创造出的集体结晶。无论是营业员、服务员、采购员、推销员，还是司机、会计、统计、业务技术人员，还是工会、基层教育的同志，还是退休工人、新上岗的人员，还

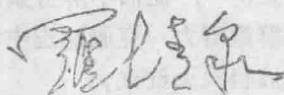
是商业教师、食堂炊事员等，还是一个店、一个柜组，还是基层党、团组织，都为此做了贡献，都在平凡的工作中做出了不平凡的成绩。

因此，我们要为奉献“一团火”和满腔情的商业一线职工树碑立传。

通过“采风”的形式，把工作在商业一线从不见经传，但兢兢业业为人民奉献自己平凡价值的新人、新风、新事采集起来，编写成书，介绍给读者，让广大人民群众都知道，都能理解、都能尊重我们商业职工的劳动价值。同时，也为商业职工提供一份有益的精神食粮，为社会主义商业文化增添更美丽的色彩，更进一步推动两个“文明”的建设，为工、农业生产和消费者利益的发展而奋斗。

这就是宜昌市商业局和宜昌市商业经济学会为“8.28”商业职工节编写本书的目的和意义，也是宜昌市人民对工作在商业一线职工的一份敬意。

宜昌市市长：



1990年7月

- (21) 人海年河集 (31) 群芳半壁楼 (01) 寒香仙露
(12) 蜀山集 (01) 蜀山集 (31) 蜀山集 (01) 蜀山集
(22) 群芳集 (31) 蜀山集 (31) 蜀山集 (31) 蜀山集
(74) 群芳集 (31) 蜀山集 (31) 蜀山集 (31) 蜀山集
(31) “蜀山集” (31) 蜀山集 (31) 蜀山集 (31) 蜀山集

- (01) 蜀山集 (31) 蜀山集 (31) 蜀山集 (31) 蜀山集

目 录

- 题 辞 胡 平

- 前 言 (1)

- 第一编 风云人物谱 (1)

- 胡平部长和商业职工 (1) 谭子炎和“希望之舟” (4)

酱油专家(10) 象老黄牛那样(13) 战胜死神的人(14)
 捧回金牌的路(16) 585,笑的感应(19) 摆摊大嫂(21)
 实际回答(23) 受之无愧(26) 本色(28) 钉子精神(29)
 $100-1=0$ (32) 行为准则(34) 于细微处见精神(35)
 肉店的带头人(36) 赵长玲和“青年文明岗”(38)

第二编 柜台交响诗 (40)

营业员的酸甜苦辣(40) 金秋一曲三尺柜台歌(42) 主席夫人和普通营业员(43) 激一分春色(44) 一群“坏妈妈”(45) 不称职的丈夫(47) 老少乐(47) 在一堆,要吃得亏(49) 并非单纯买卖人(50) 了却台胞40年的夙愿(51) 小荣的“服务观”(53) 三位普通女性(54) 亨得利的门面(56) 导购小姐喜亦忧(57) 雨夜排险(58) 难忘“万城”店(60) 小店不知道疲倦(61) 海鸥在这里翱翔(62) “老商业”上交纪念品(63) 莫道桑榆晚(64)

第三编 绿叶小草篇 (66)

人,总要有点精神(66) 说说我们的班长(68) 甘甜乳

汁从何来(70) 为了鞋子、忘了孩子(72) 一心扑在驾驶室(73) 战士=科技人员(75) 当家理财(76) “老调拨”新篇章(78) “女管家”(79) 编外医生(80) 通讯员(81) 母爱(83) “小儿科”(84) “万金油”(85) 实在人(86) 一人牵动全家心(87) 谁解蜜钱苦涩(88) 三个“0”(90) “不照缴”的“谭三千”(91) 小车不倒奋劲骑(92) 梳子、剪子、剃头刀(93)

第四编 平凡创新章 (95)

四舍五也舍(95) 眷眷尊老心(96) 试鞋(98) 胸罩与软尺(99) “白天鹅”从这里飞出(100) 一笔愁生意(101) 上门“会诊”(102) 技高一筹(103) “窍”在哪里(104) “老郎中”(105) “中药铺”(106) 业精于勤(107) 这里是俊男靓女的摇篮(109) 荣誉面前(111)

第五编 顾客的心声 (114)

松鹤展翅香宜人(114) “顾客评议书”好(116) “外事”姐姐(117) 营业员心理学—ok(118) 电饭煲飘出的香气

(119) 心有一团火(119) 送货上门(120) 隐形眼镜哪去了(121) 洁身不沾“腥”(123) 钉扣子的新鲜事(123) 繁忙“化妆”师(124) 两条闪光的丝裙(125) 不护短(126) 记者的感谢(127) “纠纷”(128) 诚招天下客(129) 顾客家的客人(130) 贴心媒婆(131) 情注千万顾客家(132) 陌生人寄来“祝贺卡”(134) 一位尼姑的偏爱(135)

外 二 首..... (136)

企业的魂(136) 营业员的心声(138)

后 记..... (140)

**荣誉这个词儿的
含义就是义务。**

第一编 风云人物谱

○李子华

胡平部长和商业职工

对我们来说，商业部胡平部长深入实际，联系群众的工作作风，是早有所闻。听说他这一次到我省视察商业，每到一处，总是和商业职工在一起，仔细听取基层对商业提出的各种建议和对目前市场的对策，使我们商业职工为之振奋。但俗话说得好，“百闻不如一见”。1990年7月10日，我陪同胡平部长深入到我们宜昌市几家商业企业调查研究后，对他那种与第一线职工打成一片的价值观和实际行为更有所了解。

胡平部长是7月9日下午从襄樊、竹山、神农架、兴山等地进行商业考察后来到宜昌的。当天晚上，就在下榻的桃花岭饭店听取了地、市领导有关商品经济工作的汇报，一直工作到深夜11点多钟。

第二天，胡平部长不顾连日来的旅途劳累，早上7点半钟准的从桃花岭饭店出发，在参观了葛洲坝工程后，于10点多钟来到了宜昌商场。其时，骄阳似火，暑气逼人，商场内，顾客熙熙攘攘，生意火红，一片繁忙的景象。胡部长随着拥挤的人流从家电柜看到皮件柜，又从皮件柜到副食柜……他时儿向营业员打听什么样的商品好销，时儿又向营业员询问其工资及奖金等收入情况。在副食柜里，他看到了“十佳营业员示范柜”的标牌和市劳动模范韩永凤的彩色照片，他问商场的副总经理：“这个营业员在不在，我想见一见她们。”

要抓好商业的职工文化。当他知道宜昌商场今年上半年销售上升40.6%，利润增长5.6%，在全省十大商场中增幅第一的消息后，高兴地问商场负责人：“你们的成绩是怎样取得的？”商场同志汇报说：“一、抓、特优骨干商品，积极引导销费；二、抓花色品种完美，吸引更多的顾客；三、抓售前、售中和售后的系列服务。”胡平部长当场肯定：“工作做得不错！”并且又详细地询问了自有资金、流动资金贷款、商品库存等方面的情况。临走时，胡部长启迪商场的负责同志说：“你们要很好地研究商业文化，店堂文化、柜台文化；要团结一心，把职工的积极性调动起来。”

从商场里出来，胡平部长又兴致勃勃地提出要到纺织大厦去看看。他顶着烈日，穿过马路，来到纺织大厦样品厅里，他问营

业员：“这里有没有宜昌产品。”营业员告诉他，这些毛巾、床单、内衣都是宜昌产品，胡平部长听后亲自用手触摸这些产品，并询问了这些产品的销售情况。

已近中午12点了，胡平部长来到百货大楼，由总经理引导，看了一楼又看二楼，在服装自选厅里，胡平部长询问总经理：你们自选服装的偷盗率高不高。当听到干脆否定的回答后，胡平部长笑了：“你们照看是比较好的。”

从大楼出来，胡平部长正准备上车，忽然看到佩着营业员标志的人排起了队，便收起脚步问：这是买什么的？当人们告诉他这是大楼营业员买午饭，胡平部长立即转身走上前，在队列前象老熟人似的和几位营业员在一起拉起了家常。问他们的工资、问他们的奖金，还问他们一顿饭支出多少。问完后，胡平部长指着一位佩戴柜长标志的营业员说：“你的收入还不错。”他又指着一位刚参加工作的营业员说：“那你就有点紧张了。”一席话把大家那说笑了。

饭还没有送来，等饭的人在增多，陪同的人想请他上车，胡平部长说：“饭还没送来呢？”

没隔一会儿，饭送来了，除了主食外，还有五菜一汤。胡平部长高兴地对身旁的人说：伙食不错。接着他又大声地问营业员：“平常是这样吗？”几个营业员回答说是的。胡平部长笑了，他联想到在车上我们给他汇报商业局今年要为职工办七件实事的情况，转身对我讲：“为职工办实事做得很好，就是要抓好商业企业的‘五小’建设，切实解决职工的实际困难。”

是啊，为职工着想，解决职工的实际困难，是我们党的一贯作风，也是胡部长留给我们的宝贵经验。

○岳 艳

谭子炎和“希望之舟”

脚，在人体中的位置，就象楼房的基石，大树的根须，是力量的支点，活力的方舟。古代人的脚上有草制的鞋，木制的屐。现代人的脚上更是花样翻新：“霹雳”，“太空”，“耐克”鞋。“颐源鞋帽庄”营业员谭子炎却数年如一日醉心于那些异型脚需要的异型鞋，这虽然不太“入流”，却被特殊顾客们称之为“希望之舟。”

她似乎永远也忘不了，5年前的一件小事打破了她平静的心境，使她与顾客与鞋子结下了不解之缘。那年年初的一天，几位小脚婆婆在鞋帽商店买鞋子，里里外外看了个遍，也没找到合适的鞋。她们埋怨说：“鞋柜里五花八门，就是没有尖足鞋，现在谁人还替我们这些老太婆着想哟！”。站在柜台里面的谭子炎听着，心里很不是滋味，感觉到作为商业职工，应该把这个信息尽快传到生产厂家去。于是，她主动征求婆婆们的意见，并留下她们的地址，请她们过些天再来。为了寻找尖足鞋的设计者和货源，谭子炎四处打听，几经周折终于找到了市鞋厂已退休的设计师孙师傅。孙师傅退休后曾一度养鸟下象棋，消闲度日。他看到谭子炎为老人订鞋诚心诚意，深受感动，下功夫帮助她赶制了一批尖足鞋。

五月初，第一批尖足鞋往柜台上一摆，很快就销售一空。一位从哈尔滨来的顾客一见就买了好几双。事情过去了，可老人们渴望企盼的神情却久久地留在谭子炎的脑海里。她常想：社会上还

有多少这样有脚却没有合适鞋穿的人呢？自己年年是商业先进工作者，满足顾客的需求，是自己最大的乐趣，自己应该去开辟一个专门为这些人服务的异型鞋市场。

宜昌棉纺厂一位老工人的儿子，不到两岁时就被飞驰的列车轧断了半条腿，另一只脚也受伤变形。变形的脚也需要鞋的慰藉啊！可哪儿有卖异型的鞋呢？母亲只好为儿子做。母亲一拿起针线，仿佛又听见了隆隆的列车声，当年的惨景便历历在目。用颤抖的心和辛酸的泪缝制的鞋又怎么能合脚呢？看着儿子穿着不合脚的鞋，父母备受折磨的心又凭添一丝苦楚。

世界上母亲的心是相通的。谭子炎听到这一消息后，来到孩子的家里，安慰母亲，又关照孩子。当孩子畏缩着伸出变型的脚时，谭子炎的心抽紧了，天底下竟有这么不幸的孩子！她连忙为孩子画鞋样，量尺寸，先后20多次到厂家联系。她又一次感动了“上帝”。在一个春风送暖的日子，孩子第一次穿上舒适合脚的鞋子。他激动地跑到学校，特意在老师、同学的面前“展示”说：“这是谭姨特意为我做的鞋。”秋去冬来，孩子从初中走进了大学。谭子炎也风里雨里为他送了五年的鞋：单鞋、棉鞋、时髦的鞋。使一个受伤的躯体得到了抚爱，使一颗稚幼的灵魂得到了滋润。

说起商业界，有人把它当成炙手的热土，随便抓一把就是叮咣响的金子。在这里，金钱的确也吞噬了某些人的灵魂。难能可贵的是，在数十年的商业工作中，在“十亿人口九亿商”的潮水中，正直廉洁的谭子炎却始终坚持自己的观点：人间还有比金子更宝贵的东西，那就是一个“情”字。这一深深的“情”字，浓缩着谭子炎一串串动人的故事：

有一位叫秦忠兰的老婆婆，因风湿病引起了高位瘫痪。双脚浮

肿多年，夏天只能穿袜子，冬天只能用布裹腿，一双仅有的棉鞋拖了五、六年，早已破旧不堪。谭子炎揣着鞋来到老人家里，那讨厌的“香港脚”散发着阵阵臭味。她没有嫌弃，端来一盆温水，替老人洗净双脚，帮老人穿上那特制的新布鞋。老人嚅动着双唇，流着热泪，紧紧拉着谭子炎的手，老人半天才颤抖着说：

“大妹子，你是雷锋啊！你是好人啊！”

一位家住偏僻小巷的残疾妇女，写信请求谭子炎帮她订一双鞋。谭子炎按照信封上的地址，多方询问找到了她的家。又往返三、四次，到加工厂帮她改做了鞋子。当这位妇女穿上了特制鞋，减轻了双脚的疼痛后，感激地专门买了20多元钱的礼物，执意送给谭子炎。谭子炎望着礼物摇摇头，微笑着说：“只要你穿着舒适就行了。”

谭子炎为退休工人涂全喜特制了一只厚底鞋。可是老人自残后，长期卧床，双脚无力，谭子炎就挽扶着他一步一挪地练习走。经过一段时间的锻炼，老人腿上的穴位活络了，血脉也通了，走在路上，他见人说：“穿上谭师付帮我做的这只鞋，比吃什么药都灵。”

某新闻单位的通讯员赵一鹏，执意要跟谭子炎去“体验”送鞋。赶在他的休息日，谭子炎一大早与他乘车、赶路，七弯八拐，好不容易走到孤老郑大爷家。可看见的是“铁将军”在把门，两人就在楼道里等候。两三个小时过去了，天又下起了雨，人也站麻了腿，还不见老人回来。赵一鹏提议改日再来。谭子炎却说：“我们走了，老人又不知要等到那天才能穿上鞋。”他们忍受着寒气侵袭和肌肠辘辘，继续等待着……。老人终于回来了。看到疲惫不堪的两位送鞋人，老人流泪了：“为我垂暮之人，你们如此尽心，我只有来世涌泉相报。”

回家路上，赵一鹏在路边一家小餐馆里，买了两碗馄饨和两个馒头，恭恭敬敬地端到了谭子炎面前，然后问：“您这样做是为了什么？”谭子炎一笑：“老人很孤寂，我们送去鞋，他会很开心的。”为了一个素不相识的孤老，谭子炎竟肯倾注如此心血，赵一鹏惊愕了。“眼下为别人着想的人太少了，谭师傅您真是……，我服您了，今后有事用得着咱，您尽管开口……”。一个铁塔般的汉子竟流下了从不轻易抛下的眼泪。

男儿两行泪，不易等闲垂。报道没有写成，赵一鹏却主动承担了帮谭子炎给各地顾客回信的担子。

深夜8点了，谭子炎送完最后一双鞋，匆匆地赶回家中。啊，一大盆泡在水中的脏衣服示威似地躺在客厅中央。丈夫魏长友坐在一旁的沙发上，默默不语，抱怨和不解全部写在拉长的脸上！其实，丈夫的责怪不是没有理由的。谭子炎上班每天要往返30多里，站一天柜台，接待无数的顾客，这对一个年过半百的女性来说，已经够繁重的了。下班后她还净忙乎着给“特殊顾客”送鞋，怀里又经常揣着病休条子。眼前的谭子炎想：自己上班早早出门，下班后也顾不上回家，丈夫不仅没有埋怨过，还是默默地张罗着家中的一切，够难为他了。她顾不上歇口气，连忙挽起袖子，蹲在盆边，一边洗衣服，一边哼起了让丈夫顺心的“曲子”。

丈夫看到妻子疲倦的身躯，听着妻子委婉的内心表白，责怪、抱怨化作同情和怜惜。他替她擦去脸上的汗珠说：“没日没夜的干，图个啥？”“我只想那些有脚疾的人有鞋穿，舒服点。”谭子炎扬起头一笑。望着朴实倔强的妻子，魏长友这个知情达理的老党员，心头一热，赶紧端出热饭热菜……

这个世界上谁没有难处呢？正因为这，才需要相互给予。魏