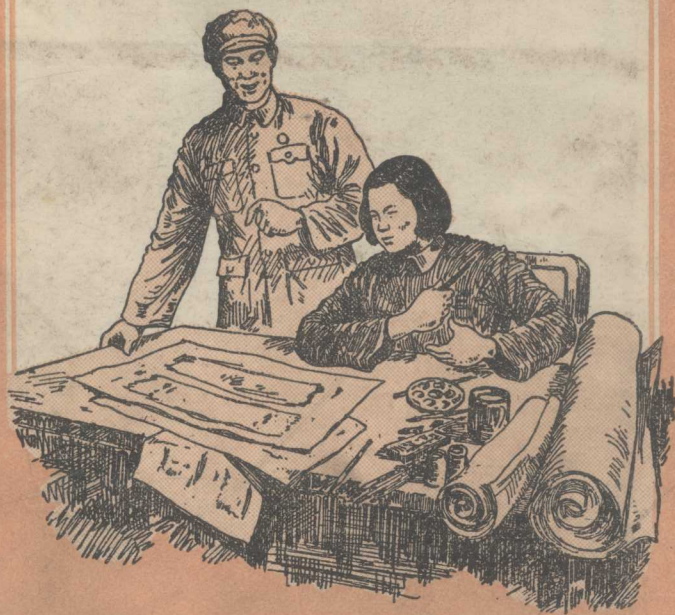


# 我爱我的工作

河 源 等 著



# 我 爱 我 的 工 作

河 源 等 著

工 人 出 版 社

一 九 五 六 年 · 北 京

基藏

715.8  
968

我 爱 我 的 工 作  
河 源 著

\*

工人出版社出版（北京西便布胡同三十号）  
北京市书刊出版业营业许可証出字第〇〇九号

工人日报社印刷厂印刷 新华书店发行

\*

书号：2713 开本：787×1092 1/32  
字数：37,600字 印张：1 14/16 印数：1—65,000  
一九五六年三月北京第一版  
一九五六年三月北京第一次印刷  
定价（4）一角六分

## 內 容 提 要

在這本書裏，介紹了幾個動人的小故事：一個年輕的礦工，一天、一月、一年，怎樣為爭取每一分鐘的生產時間、為增產每一噸煤而鬥爭；一個老年郵工怎樣為祖國的官廳水庫工地傳遞着郵件，風雨無阻；一個普通的車工，怎樣三倍、五倍地爭取車削的最高效率；一個國家商店的售貨員，怎樣為滿足顧客的需要而獻出全部心血；一個小學教師，怎樣像一個精心的園丁那樣培養着社會主義的新人。這些故事，說明了他們多麼熱愛自己的工作，表現了他們在各個不同的崗位上，建設社會主義的熱情。

## 目 錄

|            |                |    |
|------------|----------------|----|
| 我愛我的工作     | 樊榴英 講<br>河 源 記 | 1  |
| 老郵工        | 子 岡            | 12 |
| 勤勤懇懇的人     | 丁 澹 海          | 21 |
| 一個普通的車工    | 陳 祥 忠          | 28 |
| 在平凡的崗位上    | 楊 貴 海          | 34 |
| 年輕的老人      | 胡 泳            | 39 |
| 徒工出身的副總動力師 | 益 羣            | 46 |
| 教育戰綫上的戰士   | 施 行            | 53 |

# 我爱我的工作

樊榴英 講  
河 源 記

## 一、不懂就要学懂

一九五二年九月，我到廣州市百貨公司西堤商店當售貨員。

我當售貨員的第一天便發生了差錯，少了五千元（舊幣）。我很苦惱。顧客來多了，顧得前就顧不得後，又不會打算盤，等我計算得好了，顧客已經跑掉了。因此，情緒很不好。每天上班了，就跟着別人一起上班，下班了，也是沒精打彩的。終日心煩意亂，很怕自己會出亂子。當時我還是一個青年羣眾，有幾個青年團員經常很關心我。但我想，大道理誰都會說，你們是青年團員嘛。

一天早上，我照例呆呆地站在飾櫃內等候顧客。正在胡思亂想的時候，一個顧客來買手帕，我連忙拿出手帕遞給他看。

“多少錢？”

“三千六百元。”

“牌價明明寫着三千四百元，你怎的說是三千六百元？”

我低頭看了看牌價，果然是三千四百元，知道是說錯了，心裏卜卜地跳，混身熱辣辣的，很久說不出話來。

幸虧組長黃玉珍走過來向顧客解釋了。顧客掏出一張五千元鈔票買一條手帕。不知怎的，我又只給他找回一千四百元。顧客一點數，發起脾氣來：“你到底懂不懂計算！”給這一批評，我更加難過，眼淚湧出來了。

下班時，我給櫃長黃國帆喊住了。我想：糟了，這下一定要受批評，但黃國帆同志沒有批評我，他關心地說：“業務上有困難，可以多請同志們幫助，要努力學習，克服困難，才能更好地為人民服務。”

這時，組織上也跟我談話，問我有什麼困難，耐心啓發我說：“做一個售貨員是很光榮的，他們左手拿出的商品是國家的財富，右手收入的鈔票是勞動人民交給國家建設的資金；售貨員工作做得好與不好，是直接影響國家的經濟建設和人民的經濟生活的。因此，要立志做一個優秀的人民售貨員。”團員同志和比較熟悉業務的售貨員同志也不厭其煩的幫助我。

夜裏，躺在床上總是睡不着，一合上眼就想起了白天的事情。我對不起黨和人民啊！在舊社會裏，我受盡窮困、飢餓和歧視，到私營廠去打工，挨生挨死也不得一飽。丈夫被老闆兇毆吐血死了，要不是來了共產黨，我怎能活下去呢！我參加工作時間才這麼短，就出了些差錯，如何能對得起黨！同志們對待自己都很好，耐心幫助我，他們都說得對，業務不懂就必須要學懂……。

第二天，我一早就上班了。我拉開了飾櫃，把二千元到二千五百元的手帕名稱、產地、價錢一件一件記在筆記本上。不清楚的就向同志們問，一有空隙的時候，我就去記去唸。到晚上睡在床上的時候，也細細的回憶幾遍，設想顧客來時我怎樣來接待和

介紹商品，直到把它完全記熟了才安心地睡覺。記了幾天，也記熟了許多商品。有困難和不懂的地方，大家都很熱情的幫助我。我很快就熟悉了這些商品，並且還學會了打算盤。

不久，公司開展了服務態度競賽。黨號召我們要以和藹的態度對待顧客，以耐心的態度介紹商品，加強責任心，消滅事故。我響應了黨的號召投入這一鬥爭。

一天晚上，我下班回家，隔壁羅滿珍正和我媽閒扯：“國營商店有些售貨員態度很不好，多問幾聲或多拿幾種商品來看就板起面孔來，老實說有時我真寧願到價錢比較貴的私營商店去買。”我不禁暗暗吃了一驚，一個售貨員服務態度不好，會給國家商業機關帶來多大的損失！如果服務態度不好，怎能為生產和消費者服務呢？黨提出的服務態度競賽多及時啊！

我開始研究各種顧客的愛好，回憶過去售貨中什麼人歡喜怎樣的產品，喜歡什麼顏色，揣摩他們各種人的喜愛。經過一段時期的摸索，我了解了顧客們的習慣：一般幹部和工人喜歡色澤樸素、質地耐用的；農民喜歡耐用而價廉的；解放軍喜歡色澤較素雅而又有和平鴿或寫着“保家衛國”等字樣的；青年男女則喜歡花樣鮮艷的。我把這意見提給同志們研究，大家都同意這樣的看法。以後，每當顧客走近櫃檯時，便按他們的成分和注意他們的視線來分別介紹商品。果然，這樣做的結果，不少顧客都能在很短的時間內買到他們喜愛的東西。

## 二、“你記得買永字牌毛巾的顧客嗎？”

有一天，來了一位解放軍同志。要了一條色澤較鮮艷的枕

巾來看，他翻了翻，不喜欢，又俯身去看飾櫃裏的商品。我看到顧客不喜欢这种商品，便一連从飾櫃裏拿了十多条不同牌子的給他看，他看了看後搖頭說：“我想要色澤鮮艷的枕巾。”於是我又从櫥窗內拿了六、七条花紋較多的枕巾給他看。顧客虽然看了二十多种枕巾，可是翻來翻去还是选不出合意的。飾櫃裏所有的枕巾都拿出來了，不知怎样才能使顧客買到滿意的東西。我心想他既來買枕巾，就不應叫他白跑一趟，浪費他的時間。我猛然想起还有兩条枕巾佈置在櫥窗內，就連忙把這兩条枕巾拆下來給他看，詳細介紹了这种枕巾的優點。顧客看了还是不合意，搖搖頭走開了。我心裏很难过，很久以來都沒有叫顧客空着手走了，為什麼这回自己会使顧客買不到他心爱的東西呢？正在难过的時候，突然这位顧客又跑回來了。他看了看我的號碼証章，微笑地說：“同志，請你把从櫥窗取下來的兩条枕巾替我包好吧！”

过了幾天，秘書股的同志拿一封信給我看，这是一个解放軍战士寫來的。信上寫着：“四一六号售貨員态度很好，……希望百貨公司內所有的售貨員都學習她的服务精神。”

到我的櫃檯買東西的顧客比以前更多了。我開始時心裏真有點慌張，对待這麼多的人，万一有點疏忽影响了政府威信怎麼辦？但是我想：只要主動、誠懇、耐心去接待他們，是可以取得他們的信任的。在实际工作当中，顧客不斷的教育着我，对待他們有什麼可怕呢？想到這裏，我的顧慮就解除了。

有一天，一个男顧客向我的櫃檯走來，劈頭就問：“請問哪一个是樊榴英同志？我想向她買一条毛巾。”

“我就是。”我一面回答，一面打量了一下这个顧客。他还年



輕，穿着也較講究，看樣子是個機關的青年幹部。於是我便拿了民光四二〇花巾和大美紅云毛巾給他看，一面主動向他介紹這兩種毛巾的好處。

他手裏翻着毛巾，眼睛却看着飾櫃，要求拿些更漂亮的有花紋的毛巾，我又拿了好幾種介紹給他。他翻了幾翻說：“漂亮的通通都是上海的，我要廣州的。”

我想了想，和上海這些樣式相似的有廣州的永字牌，便拿給他，介紹說：“這種也好看耐用，只是色澤稍微差些。”

他用手揉了揉問：“用多久？”

“用自來水洗，不用時就扭乾，保證用八個月。”

“用不到八個月我拿回來換。”

“可以。我替你揀條好的吧。”說着我便拿了條較柔軟的給他。

“又是你說的，你揀的就會好嗎？”

我耐心地向他解釋說：“漂得好是軟身的，漂不好是硬身的，你看這一條不是很好嗎？”經這一說，才使他放心地買了毛巾去。

顧客一批批地來到我的櫃檯前，又一批批的從我的櫃檯離去。時間好過，不覺已到了十月，又是一個男顧客來到我的櫃檯前。

“我要買一條大浴巾。”

我從飾櫃裏拿了一條給他看，他還沒有看清楚，就說：“就買這條吧。”在付錢的時候，他微笑地向我說：“你認得我嗎？”

我想了很久，記不清楚是在什麼時候什麼地方見過他。只



“售貨員同志，請你替我包一條毛巾，是你揀的我就滿意。”

鄧耀平作

得說：“記不清楚了。”

“你記得向你買永字牌毛巾的那個顧客嗎？”接着他又說：“今年年頭，我在報上看了你的模範事蹟，心裏很不相信，抽空時間來買條毛巾，看看是否屬實。果然你的售貨態度感動了我，我忘不了你，因此特地到你這裏來買毛巾”。

“你買那條永字牌毛巾爛了沒有？”這時候，我才記起是怎麼回事。

“用到現在還是好好的。”他一面回答，一面笑着走開。

顧客一封接着一封的寫信來表揚我；我也常常會遇到這樣的事情：他們從廣州最東的東山，最南的石榴崗，走了很長的路程來到了我的櫃檯前，親切地對我說：“售貨員同志，請你替我包一條毛巾，是你揀的我就滿意。”顧客對我的信任，使我感到很幸福。舊社會給我以歧視和苦難，而在新社會，做一個人民的售貨員，黨和人民給了我最大的榮譽和幸福。

### 三、“樊榴英毛巾”

我們巾襪櫃上放着一個“顧客意見簿”，每天下班的時候，我都翻翻它，看看顧客對我們的工作有什麼意見。

在“顧客意見簿”上，我經常看到顧客對我們現有的毛巾式樣不滿意的意見：“這些毛巾太短，洗澡擦背很不方便。”顧客來買毛巾的時候，也常提這樣的意見：“這些毛巾是不是可以織長一些？”

南方天氣很熱，人們都很歡喜去洗澡、游泳。有一次，我到游泳池去游泳，看見在勞模大會上認識的一個同志，他正用一條毛巾圍腰，毛巾不夠長，露出了屁股。我就向他逗笑：“看你這個吝嗇鬼，連浴巾也捨不得買一條。”

哪知他反向我提起意見來了：“都是你們百貨公司沒好好替我們着想，這些毛巾就是太短，浴巾又太大，難道沒法弄一些合適的毛巾嗎？”

給他這一提，使我又想到：黨時常教育我，要從羣眾的利益出發，按國家和羣眾的需要，做好商業的供應工作。現在廣大勞動人民正需要一種適合於洗澡擦背、圍身用的毛巾。他們勞動

了一整天，在休息洗澡的時候，還不能供給他們更合用的毛巾使他們休息得更舒適嗎？廣州天氣熱的時間較長，顧客們的這一合理要求是急待滿足的。

回到百貨公司後，我請了一個較高大的男同志做着擦背姿勢來量了尺度，立即寫了一張建議書，建議設計一種比一般毛巾長二公寸闊一公寸的毛巾，並且畫了一個草圖交到業務組。等了一些時候，不見有答覆下來，心一急，我便跑到業務組去問。業務組的同志說：“你看這個圖像什麼，叫人如何去製造？”我把圖拿了回來，拿了水彩筆搬到家裏去畫。畫了一個星期，也畫不出一個圖樣，浮花與凹花就無法表現出來。顏色、筆、紙堆滿了一桌，好幾次想放棄它，不畫了，但人民的迫切要求又鼓舞起我重新執筆。這一天，正在我苦悶的時候，黨支部書記已站在我的背後，看着我不成畫面的圖樣。我就說：“畫來畫去都不成樣子，怎麼辦？”黨支部書記說：“可以這樣幹下去，這樣的花式規格是適合華南地區人民大眾的要求的。畫不好可以拿到廣告組去請教。”

給這一說，我的心開了。我把我收集的顧客要求和所想出的花樣圖案告訴廣告組的同志，請他們幫助描繪。在廣告組的幫助下，我設計了“雙喜四二〇毛巾”、“紅玫瑰扭綫巾”、“雙喜扭綫白浴巾”、“雙喜扭綫彩條浴巾”、“六一健康巾”等五種新花式規格的毛巾。由於行政的重視與支持，不久，這些毛巾就上市了。

顧客很喜欢這些毛巾，做出來的第一批很快就賣光了。人們管這些毛巾叫“樊榴英毛巾”。



正在我苦悶的時候，黨支部書記已站在我的背後，看着我不成畫面的圖樣。

鄧耀平作

#### 四、幫助同志樹立優良服務態度

去年，商店決定首先以我們巾襪櫃為試點推廣優良的服務態度，以便推廣到全商店。

有一天，一個顧客來買襪子，接待他的售貨員是植蓮愛。植蓮愛性情很急躁，對待顧客是不夠耐心的，有時甚至罵起顧客來，自然也就經常受到顧客的批評。這次顧客要買的一種襪子是上海出的，上海的號碼要比廣州的大，他的腳很小，找來找去

都不適合，別的牌子他不要，就是愛這種牌子，只顧催售貨員給他找小號的，售貨員把最小的號碼給他看過都不合意，只得回答他說：“沒有更小的了。”

哪知顧客火氣很大，粗聲粗氣地說：“這麼多襪子，還找不出適合我穿的襪子！”這一來，售貨員植蓮愛惱火了，頂回兩句：“誰叫你的腳生得小？你要小的就買女襪吧！”我連忙跑過來勸說：“你想要小的可以找到的，你來這邊女襪組找找吧。”顧客更火了，他大聲地罵：“把我當女人來看待嗎！”在場的人都有些憤憤不平。我知道，顧客找不到他所要找的東西是很急的，只有想辦法帮他找和耐心解釋才行。我便耐心地解釋說：“不是這麼說，這種牌子的襪子是沒有男女之分的，只有大小之分，女同志的腳一般較小，因此，小的都放到那邊去賣，你到那邊會找到適合你穿的襪子的。”顧客不好意思地跟我來到女襪組，很快地找到適合的襪子。他買了襪子，向我們陪了個笑，走了。

這次事故，售貨員植蓮愛當然又受到顧客的批評。針對這種情況，我就對同志們說明服務態度不好的壞處，並告訴同志們，碰到這樣的顧客應採取怎樣的辦法去招待。售貨員們听了都很感動，有的說：“做售貨員原來要這樣耐心。”植蓮愛也很感動，細聲地說：“別人能夠這樣耐心，難道我就不能夠嗎？”接着又自言自語地：“我這裏明明沒有這樣的襪子，叫我如何去找給他。”

我耐心地告訴她說：“你說沒有，顧客還是想要找到的，只要你耐心帮他找，耐心向他解釋，使他也的確知道沒有的時候，他就會完全相信你。”

我向大家提出都訂出改善服務態度的個人保證條件：對待

顧客要主動、熱情、和藹，做到人未到話先到；要手勤、口勤、腳勤，主動介紹商品，幫助顧客挑選。並把這個保證條件在顧客面前公佈，讓顧客來監督。大家都同意了。當時，團組織動員團員和青年投入黨發動的服務態度競賽，同志們的熱情很高，服務態度有了顯著的改變，顧客不斷來信表揚。植蓮愛不單不受顧客批評，還得到多次表揚。櫃內的同志大都受到顧客的表揚，成為全商店受表揚最多的一個櫃。由於大家服務態度好轉，售貨計劃完成得很好，被評為一等先進單位。

## 老 邮 工

子 岡

一月裏的一天，土木車站的郵局接車員胡延齡忽然接到官廳水庫郵局段局長一個電話，電話機在車站邊工程局的轉運站裏。雖說老胡的半間小土房就在轉運站旁邊，老胡跑到轉運站辦公室的時候，已經是氣喘吁吁的了。

“老胡，小心別栽倒啊，慌張什麼！”轉運站賈主任熟悉老胡和他的工作情況，一向為了他對官廳水庫的郵件所付出的辛勞而熱愛着這老年人。眼瞅着這五十五歲的老胡的步子一年比一年蹣跚了。人胖，頭也圓圓的，臉上還有一雙圓圓的忠實的眼睛。

“不快還行？怕誤了接下一趟車啊。”老胡摘起耳機來：“段局長嗎？我老胡哪——”

“給你道喜啦，老伙計！”老胡彷彿從耳機子裏看到了段局長年輕的笑臉，這個在解放區當過軍郵員的年輕人一向和和氣氣，沒有老胡在解放前所看見過的那些局長們的架子。

“什麼喜呀，我這幾天心裏正不痛快着呢！”爽直的老胡從不瞞人，他對這個共產黨員段國善心服口服更是有話就說。在一邊的賈主任清楚他那檔子家事，該又是他前兩年新娶的妻子和



他的前房兒子吵架了。賈主任望着听筒，想從老胡下一步表情裏看出是什麼喜事。

老胡的臉猛然紅了，向電話機直問：“什麼？什麼？”

“你當了張家口專區的模範了，模——範。”

末了兩個字連在一旁的賈主任都听到了，他瞧着這接電話的人的身子有些搖晃了，像一個喝醉了的人一樣。對方還在囑咐：“喂喂，你準備後天動身去張家口開會——勞模大會，我叫小王來代你的工作。”

老胡的耳朵忽然發背，最後還是賈主任代听了個明明白白。段局長說，這次大會一共要有張家口專區生產戰綫上各部門的九十多位模範出席。

“快鬆手，同志們，一〇八次車快到了。”若不是老胡掙扎，辦公室裏的人一定會把這一百多斤重的胖老头拋向天花板來慶賀一下。老胡好容易找到了這個理由奪門而出。他的步子輕快了許多，辦公室裏的人們望着他的背影微笑。有人在談論：這個模範評得對，老胡一年三百六十五天接車，去年工忙時，官廳水庫的信件、報紙、包裹，一趟火車就是幾百斤，來回搬運，老头子可一趟也沒誤過！鄰站接車員要是誤了接車，郵車就把誤了的郵件在下一站交給老胡，再由他交給對開車的郵車。但是為了怕延誤，往往老胡抽空搭了下一班沒有郵車的火車把郵件給送去。為了這些事，他時常受到感謝和表揚。

胡延齡回到自己的小屋抓起幾隻郵袋就往車站跑。女人衲着鞋底，坐在炕上促嚷：“電話說啥事啊？”兒子在一邊望着他，像用眼睛在發問似的。