

政治教育读本
商业职工思想



弘扬
一團火精神

中国商业出版社

弘揚國火精神
爭創服務一流企業

何新海



壬申年四月

让一團火精神
把荆楚大地

韩宏樹

五九二年

四月三十日

《弘扬“一团火”精神》编写人员

顾 问：李明煊 江禄平

主 编：陈本富

副主编：王智凌 杨根和 詹继文

刘集汾

编 委：（按姓氏笔划排列）

万彦勤 王智凌 甘洪华 刘集汾

刘玉良 孙本荣 陈向文 杨根和

郑泽林 张仲儒 胡凤枝 雷木深

詹继文

审 稿：王智凌 杨根和 詹继文

全方位发扬“一团火”精神

做张秉贵式的商业工作者

——《弘扬“一团火”精神》序

省商业厅和省商业职工思想政治工作研究会组织编写的《弘扬“一团火”精神》一书，为全省商业系统全方位地培育和发扬“一团火”行业精神，作了一件十分有意义的事情，读后使人深受教育和鼓舞。书中的“实践篇”和“典型篇”是我省商业系统学习张秉贵同志，弘扬“一团火”精神的代表和典型。从这些先进集体和先进人物的事迹中可以看到：发扬“一团火”精神，必须具有先进的政治思想水平和过硬的业务技术本领；必须领导带头参加实践；必须依靠一大批各类先进典型示范引路。这些各层次不同层次的先进典型人物，把“一团火”行业精神落实到各自的岗位，受到了人们的尊敬和爱戴，取得了良好的经济效益和社会效益，是我省商业行业精神的闪光点。

当前，在深化改革的形势下，企业思想政治工作面临着新的情况。企业走向市场，参与竞争，说到底人才的竞争。这无疑对商业企业的精神文明建设，职工整体素质等方面提出了更高的要求。因此，大力培育和发扬“一团火”行业精神，造就一支“四有”职工队伍，是时代赋予我们的一项光荣任务。

“一团火”行业精神的实质就是全心全意为人民服务，

它带有很强的行业特征。培育和发扬“一团火”行业精神是我们进行行业思想政治工作的一项重要内容，是搞好商业企业经营、管理、服务工作的保证，是坚持“两手抓”的重要途径，是塑造企业精神的思想基础。这本书选编的先进单位和先进人物的典型事迹，是他们把理论应用于实践之中的亲身体验，细细读来，具有亲近、易懂和指导工作、操作性强的特点，是一本广大商业工作者进行自学和用于培训的实用教材，也是一本进行社会主义思想教育的很好的读物。

我希望全省商业企业要把以人为本作为培育和发扬“一团火”行业精神的基点。要通过企业领导带头实践，采取典型示范引路的方法，党政工团齐抓共管，搞好全方位弘扬“一团火”精神的“大合唱”，充分激发出广大商业工作者关心企业、热爱企业、争创最佳服务明星和最佳经济效益的积极性和创造性。还希望广大商业工作者以主人翁的姿态，用“一团火”精神去实现自己人生的价值，成为会经营、善管理的合格商业人才。为开创我省商业行业思想政治工作的新局面，在全省商业系统掀起一个“学先进，全方位发扬‘一团火’精神，做张秉贵式的商业工作者”的学习热潮。

让“一团火”行业精神扎根荆楚大地，永放光彩！

江禄平

一九九二年四月

目 录

第一部分 概 述 篇

一、“一团火”行业精神的确立、实质、内涵·····	(2)
(一) “一团火”行业精神的确立·····	(2)
(二) “一团火”行业精神的实质·····	(4)
(三) “一团火”行业精神的内涵·····	(5)
二、“一团火”行业精神的基本特征·····	(8)
(一) 具有优质服务特征·····	(8)
(二) 具有社会主义时代特征·····	(10)
(三) 具有无私奉献特征·····	(12)
(四) 具有广泛先进特征·····	(13)
(五) 具有高度实践特征·····	(15)
三、培育和发扬“一团火”行业精神的意义、作用··	(17)
(一) 发扬“一团火”精神的意义·····	(17)
(二) 培育“一团火”精神的作用·····	(21)
四、培育和发扬“一团火”行业精神的途径、方法··	(23)
(一) 培育和发扬“一团火”精神的基本途径·····	(23)
(二) 培育和发扬“一团火”精神的主要方法·····	(31)
五、加强对发扬“一团火”行业精神的组织领导·····	(35)
(一) 发扬“一团火”精神应明确领导者的责任·····	(35)
(二) 发扬“一团火”精神应处理好的几个关系·····	(36)
(三) 发扬“一团火”精神应坚持的几个原则·····	(38)

第二部分 实 践 篇

发扬“一团火”精神是实现优质服务的一条有效途径

——武汉市商业管理委员会…………… (41)

开展形象教育 塑造职工高尚品格

——江汉石油管理局商业公司…………… (47)

深化“四职”教育，增强企业活力

——武汉市中心百货大楼 省级先进企业…………… (55)

全方位发扬“一团火”精神

——襄樊市副食品批发公司 省级先进企业…………… (62)

促进职工立足岗位成长

——武汉市中南商业大楼 省级先进企业…………… (71)

结合经营管理 培育企业“一团火”精神

——鄂州市鄂州商场…………… (78)

职工群众讲奉献，搞活企业抓关键

——襄樊市工业品贸易中心 国家二级企业…………… (85)

焕发职工热情 开拓兴商之路

——涪水县五交化公司…………… (93)

春风化雨育精神，争先创优树新风

——沙市市沙市商场 省级先进企业…………… (100)

行业精神引新路，优质服务上台阶

——武汉商场 省级先进企业…………… (108)

领导带头实践，先进典型示范

——宜昌市百货批发公司 省级先进企业…………… (118)

第三部分 典型篇

平凡的岗位 不平凡的历程

- 全国劳动模范、沙市市饮食服务公司
脚病医疗室修脚工 曾小毛…………… (124)

胸怀“一团火” 巧理千家菜 温暖万人心

- 全国劳动模范、武汉市汉阳和平菜场
营业员 谢鄂东…………… (134)

一个品德高尚的采购员

- 记全国劳动模范、监利县百货公司
采购员 杨孝章…………… (143)

刻苦钻研柜台服务艺术 在实践中弘扬“一团火”精神

- 全国商业劳动模范、武汉商场营业员
刘 莉…………… (148)

乐于为他人解除疾苦的人

- 记全国商业劳动模范、宜昌市百货批发
公司营业员 谭子炎…………… (155)

努力在本职岗位上成才

- 省劳动模范、黄石市黄石酒楼服务员
周桃花…………… (160)

“一团火”精神激励我前进

- 全国商业劳动模范、汉川县五金公司
营业员 林 嘉…………… (167)

胸怀“一团火” 奉献在“窗口”

- 省金牌营业员、通山县百货公司山城商店
营业员 聂细元…………… (173)

心中装着千万家 默默奉献为人民

- 记全国“三八”红旗手、当阳市百纺公司
鞋帽批发部主任 邹运锋…………… (180)

当一名锐意进取 勇于开拓的创业者

- 省商业系统优秀经理、襄樊市襄江商场
经理 向菊生…………… (187)

加强思想政治工作 开拓企业发展新路

- 省商业系统优秀思想政治工作者、保康县
酒厂党支部书记、厂长 赵斌…………… (195)

附:

- 张秉贵生平简介…………… (201)
为革命站柜台 张秉贵…………… (202)
柜台服务艺术 张秉贵…………… (208)

后记

第一部分 概述篇

马克思指出,虽然物质生活是原始的起因,但这并不是排斥思想领域也反过来对一些物质条件起作用。辩证唯物主义告诉我们,精神对物质具有能动作用。江泽民同志在建国四十周年纪念大会上讲道:“不能设想,一个没有强大精神支柱的民族,可以自立于世界民族之林”。一个国家,一个民族,一个军队都需要有一种精神。同样,一个行业没有强大精神动力,要想在改革大潮中站稳脚跟,也是不可能的。尤其商业这个特殊的“窗口”行业,更显得十分重要。商业部经过多年的调查研究和总结实践经验,决定把张秉贵同志的“一团火”精神作为全国商业行业精神,这反映了千百万商业职工加强思想政治工作和精神文明建设的迫切愿望,它对于发展社会主义商业具有十分重要的推动作用。

一 “一团火”行业精神的 确立、实质、内涵

（一）“一团火”行业精神的确立

任何先进思想的形成，必定有它产生和发展的过程。同样，“一团火”行业精神的确立，也自然有其时代背景和发展过程。

在我国社会主义建设的各个历史时期，各条战线不断涌现出大批模范、英雄人物，他们的精神成为人们学习的榜样。如雷锋精神、焦裕禄精神、“铁人”精神、孟泰精神等等。这些精神激励和鼓舞广大人民群众奋发向上，为社会主义事业永往直前，对我国的物质文明和精神文明建设产生了巨大的影响。张秉贵同志正是这些光辉群体中的杰出代表。他热爱党，热爱社会主义祖国，热爱商业服务工作，几十年如一日，以高度的主人翁责任感，满腔热忱，一丝不苟地为顾客服务，成为全国商业战线上光彩耀人的一面旗帜，深受广大顾客的尊敬和爱戴。

张秉贵同志的“一团火”精神，温暖了千百万顾客的心，受到中央领导同志和有关部门的高度赞扬。

早在1977年，当时作为中共中央机关刊物的《红旗》杂志，在当年的第五期上专门刊登了张秉贵同志撰写的《为

革命站柜台》一文。张秉贵同志总结自己在北京百货大楼站柜台二十多年的实践经验，在文中深情地写道：“我们站的是社会主义柜台，这个柜台站好了，就能显示我们伟大的社会主义祖国的精神面貌，体现社会主义制度的优越性，就能把党的温暖送到人民群众的心坎上。所以，我们售货员要**“胸有一团火，温暖顾客心，树立‘完全’，‘彻底’为人民服务的思想”**。由此，张秉贵同志的**“一团火”**精神和先进事迹便在全国商业职工中广为流传。

1987年张秉贵同志病逝后，商业部、北京市委、中国财贸工会、北京市总工会等部门正式发出了向张秉贵同志学习的通知。《人民日报》、《经济日报》、《北京日报》、《中国商业报》等报刊发表评论员文章，颂扬张秉贵同志为新中国商业战线上的一面旗帜，号召学习和发扬张秉贵同志的**“一团火”**精神。老一辈无产阶级革命家陈云同志亲笔题写了**“‘一团火’精神光耀神州”**，对张秉贵同志的**“一团火”**精神给予了高度评价，对学习发扬这种精神寄予了殷切的希望。这些，在全国商业系统引起了强烈的反响，广大商业职工中掀起了一个学习张秉贵同志、弘扬**“一团火”**精神的热潮。

商业部认真地、及时地总结了几年来加强行业思想政治工作，开展学习发扬**“一团火”**精神的情况和经验，在1990年12月召开的商业部系统思想政治工作会议上，潘遥副部长对有关商业行业精神问题作了全面、深刻的阐述，他在讲话中指出：“行业精神是时代精神在行业中所体现的群体创业意识，是凝聚队伍，鼓舞士气，奋发向上的一面旗帜。一种无形的巨大力量。把历史的、现在的、反映千百万职工群众

的优秀思想和高尚品质的闪光点汇集起来，抽象出来，从而形成我们的行业精神，这就是‘一团火’精神。……我们要在深入开展学雷锋的同时，把‘一团火’精神这面旗帜举得高高的。大力宣传，大造舆论，使其形成凝聚我们一千五百万职工，增长志气，团结奋进，建设‘四化’的巨大力量”。这些论述郑重地确定，“一团火”精神为建设有中国特色的社会主义历史时期的全国商业行业精神，并号召在全行业大力培育和发扬这种精神。

（二）“一团火”行业精神的实质

“一团火”精神的实质，就是全心全意为人民服务。

在社会主义社会里，人人都是服务对象，人人又都为他人服务。相互服务是人和人之间新型关系的一个基本内容。张秉贵同志用他几十年的柜台生涯，实践着全心全意为人民服务的宗旨。站在他的柜台前，人们似乎忘记了他们之间存在的以金钱为媒介的买与卖的关系，连接他们的是热情、关心、友爱、真诚，是情的交融，心的沟通。在张秉贵面前，人们能够满足自己物质的需要，同时，心灵也受到了慰藉和净化。在他接待过的几百万名顾客中，他用自己的一言一行、一举一动温暖着每个顾客的心。他所走过的道路，是一个普通劳动者在我国历史新旧交替的转变中，自觉地投身到社会主义事业中而成为一个品德高尚的人的道路。在他身上，集中地反映了社会主义商业工作者所应具有的本质特点。

张秉贵作为一名普通售货员，他所留下的精神财富，对商业行业具有职业道德和服务规范的价值。对每一个商业职

工来讲，学习张秉贵，弘扬“一团火”，就是要牢记全心全意为人民服务的宗旨，用这种精神来指导和规范自己的言行，持之以恒地把为人民服务的思想付诸到商业工作的实践中去；就是要象张秉贵同志那样，对广大人民群众极端热忱，对业务技术精益求精，努力做好本职工作，为社会主义增添光彩，为人民群众送去温暖。这就是我们今天培育和发扬“一团火”行业精神的核心和本质。

（三）“一团火”行业精神的内涵

关于什么是行业精神，如前所述潘遥副部长已作了精辟的概括。“一团火”精神作为全国商业部门共同的行业精神，它来源于以张秉贵同志为代表的先进人物崇高思想的升华，来源于广大商业职工在平凡工作岗位上全心全意为人民服务实践活动的凝结，体现着1,500多万商业职工胸怀远大理想，积极发展社会主义商业事业的群体创业意识，是商业企业凝聚力、创造力等各种精神因素的源泉。

“一团火”行业精神的内涵，是以张秉贵同志的思想和事迹为精髓，集中了具有商业行业特色的各类先进思想的概括。它具体表现为：

1. 热爱党、热爱社会主义、热爱人民、热爱企业、热爱本职工作。每个商业职工都要深刻地认定社会主义好这个朴实而伟大的真理，自觉地把自己的工作职责通过一言一行同社会主义联系起来，把自己的价值观念、人生追求同实现社会主义的宏伟目标联系起来，把自己工作的好坏同党的形象、祖国的形象联系起来，做到“心中有祖国、有集体、有他人”，成为新型的社会主义商业工作者。

2. 牢记为人民服务的宗旨，坚持社会主义经营方向，实行优质服务，尽可能地满足人民群众的物质和精神需要。从事社会主义商业工作就应当履行全心全意为人民服务的宗旨。履行这个宗旨，无论对企业、对职工，都要始终坚持社会主义经营方向，把经济效益和社会效益结合起来。为此，就要深入持久地开展“创三优”活动，向社会提供“优质商品、优良服务、优美环境”，搞好售前、售中、售后系列化服务，使人民群众日益增长的物质文化需要得到满足。

3. 恪守商业道德，维护企业信誉，树立商业新风。社会主义商业有自己的道德标准，这就是“公平买卖、热忱服务”。坚持这个标准，就要模范地遵守党的商业政策，严把商品质量关，杜绝假冒伪劣商品和短斤少两现象，切实维护消费者利益；同时，还要全身心地为顾客服务，做到顾客至上，服务上乘，以对广大人民群众的极端热忱，来陶冶自己的道德情操，去温暖千百万顾客的心，从而塑造出国营商业的社会主义新形象。

4. 干商业、爱商业、钻商业，对工作极端负责，对技术精益求精，不断提高服务水平和工作质量。有了为人民服务的愿望，还必须具备为人民服务的过硬本领。要以强烈的事业心和高度的责任感，根据商业行业的特点和自己所担任工作的需要，勤奋地学政治、学文化、学业务、学技术，锲而不舍，孜孜以求。既要刻苦操练“一抓准”、“一口清”等高超技艺，掌握精湛的柜台服务艺术；又要注重知识更新，在运用传统经验技术的同时，努力学习新知识、新技术、新方法，实行规范管理、规范服务，推进商业工作的现代化建设。

5. 不为名，不为利，求真务实，脚踏实地，埋头苦干，廉洁从商，谦虚谨慎，无私奉献，永保工人阶级本色。在改革开放的新形势下，难免遇到资产阶级腐朽思想和各种没落封建意识的侵袭，这就要求每个商业职工保持清醒头脑，拒腐蚀、永不沾，坚持四项基本原则，增强反“和平演变”的能力。保持艰苦奋斗、勤勤恳恳、兢兢业业、不怕苦、不怕累，争分夺秒地忘我工作的精神，做到鞠躬尽瘁，奋斗不息。

6. 解放思想，振奋精神，锐意改革，勇于创新，坚定不移地把商业工作推向前进。目前，我们正处于改革开放的历史进程中，时代赋予我们的任务是坚持改革开放，大力发展社会主义商品经济，建设有中国特色的社会主义。当前正在国合商业企业中大力推行的“四放开”放革，这是关系到整个商业行业如何适应国家深化改革的步伐，为建设具有中国特色的社会主义争做新贡献的大事。这就要求广大商业职工立足各自岗位，积极投身改革，群策群力，努力探索，更新观念，力求进取，战胜困难，增强活力，为深化商业改革，发展商业事业献计出力。

总之，“一团火”行业精神的内涵非常丰富，十分深刻，它体现了党和国家对商业部门加强精神文明建设的总体要求。它是激励我们做好工作，不断前进的伟大精神力量。我们必须联系各个地方、各个单位、各个岗位的实际，认真地学习研究，全面地、系统地、完整地培育这种精神，发扬这种精神。