

爱国主义教育丛书

民族之魂卷

“一团火” 精神

中国教育报刊社图书编辑中心 编



中国少年儿童出版社

47

7

爱国主义教育文库

民族之魂

“一团火”精神

卢玉玲 赵兴林 编写

中国少年儿童出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

“一团火”精神/卢玉玲等编写. —北京: 中国少年儿童出版社, 1998

(爱国主义教育文库·民族之魂卷)

ISBN 7-5007-4151-0

I. 一... II. 卢... III. 服务业-先进工作者-生平事迹-中国-当代-少年读物 N.K825.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (98) 第 11142 号

责任编辑: 陈 博

爱国主义教育文库 (民族之魂卷)

“一团火”精神

卢玉玲、赵兴林等编写

中国少年儿童出版社出版发行

社址: 北京王府井大街 25 号 邮编: 100708

中国人民解放军第一二〇二工厂印刷 新华书店经销

787×1092 1/32 4625 印张 87 千字

1998 年 7 月北京第 1 版 1998 年 7 月北京第 1 次印刷

本次印数: 25,000 套 定价 (10 册): 52.90 元

ISBN 7-5007-4151-0/G · 2918

凡有印装问题, 可向本社发行二科调换

让爱国主义旗帜 飘扬在青少年心中

教育部部长 陈至立

世界上有许多可爱的东西，但论其广袤、博大，再没有什么比祖国更可爱了！

爱国主义首先是一种崇高的情感，是中华民族的光荣传统。这种传统源远流长，而且伴随着中华民族历史前进的车轮，日益强化并不断注入新的时代精神，使之不断升华。“国家兴亡，匹夫有责。”这是中华民族妇孺皆知的一句格言，又是炎黄子孙爱国情操的真实写照。斗转星移，岁月悠悠。几千年来，中华民族世世代代繁衍生息、辛勤耕耘在这片神奇古老的土地上，祖国母亲用乳汁养育了一代又一代中华儿女，一代又一代中华儿女怀着赤子之心，用智慧、汗水、鲜血和生命回报着祖国母亲的深情厚爱，谱写了一曲曲大气磅礴、气壮山河的壮丽凯歌。中华民族五千年的发展史，就是一部中国人民的爱国史。

爱国主义是中华民族强大的精神支柱，它具有巨大的凝聚力、感召力和驱动力，是中华民族巍然屹立、傲视苍穹的脊梁。一个人对自己的祖国爱之愈深，就会报之愈切。有了深厚

的爱国之情，便会有远大的报国之志、切实的报国之行。古往今来，圣贤先哲、仁人志士、俊杰伟人，无一不是伟大的爱国主义者。正是崇高的爱国主义精神，鼓舞、激励着他们发愤图强，励精图治，百折不挠，奋勇前进，为振兴中华建树了不朽的伟业丰功。

毛泽东同志曾经语重心长地对青年人说过：“世界是属于你们的。祖国的前途是属于你们的。”我国改革开放的总设计师邓小平同志也意味深长地指出：“必须发扬爱国主义精神，提高民族自尊心和民族自信心。否则我们就不可能建设社会主义，就会被种种资本主义势力所侵蚀腐化。”以江泽民同志为核心的中国共产党第三代领导集体多次号召在青少年中深入开展爱国主义教育。今天的青少年，正是二十一世纪的主人。振兴中华的神圣使命将历史地落在他们的肩上。因此，生动活泼、深入持久地对青少年进行爱国主义教育，使崇高的爱国主义精神深深植根于他们纯洁美好的心灵，从青少年时代就志存高远，立志报国，是一项关乎国家、民族历史命运的百年大计，是全党、全社会不容辞的光荣职责。

要让青少年自觉加深对祖国的了解。要让他们了解祖国辽阔的疆域、丰富的物产、壮丽的山河、灿烂的文化；了解中华民族五千年的发展历史，了解炎黄子孙为祖国的独立和统一，为民族的繁荣昌盛而前赴后继、不屈不挠地奋斗的历程；了解华夏儿女创造出的一系列又一个人间奇迹，对人类文明和进步做出的巨大贡献；了解中国共产党是如何成为核心力量、中流砥柱，领导中国人民推翻三座大山，把满目疮痍、民生凋敝的

旧中国变为充满生机、蒸蒸日上的新中国；了解当今的中国，是如何在邓小平理论旗帜的指引下，在以江泽民同志为核心的党中央的领导下，在社会主义现代化建设的伟业中取得了辉煌成就并昂首阔步迎接二十一世纪的到来。

了解祖国是热爱祖国的感情基础和认知起点。要使青少年在了解祖国的基础上，不断增强民族自尊心、自信心、自豪感和责任感，进一步把爱国的情感升华为报国的志向，使中华民族的传统美德和光荣革命传统能在青少年一代身上发扬光大。

江泽民同志指出：“青年时期注重思想修养，陶冶情操，努力树立正确的世界观、人生观、价值观，对自己一生的奋斗和成就将会产生长远而巨大的作用。”中国教育报刊社图书编辑中心组织编写的《爱国主义教育文库》，是一套面向青少年的、主题鲜明、内容丰富的丛书，是对青少年深入进行爱国主义教育的好教材。相信广大青少年朋友会从中得到教益，也衷心希望广大教育工作者、全社会更加重视这项工作，不断丰富教育内容，探索教育方法，总结新鲜经验，使之结出更加丰硕的果实。

爱国主义教育文库

总 编 辑 俞家庆 刘川生
副总编辑 张金惠 冯树林
 胡久红

《民族之魂》卷

主 编 鞠庆友 尹建国
 陶继新

目 录

一、胸有“一团火” 情暖万人心	1
二、真情为他人的李素丽	8
青春在岗位闪光	19
三、“及时雨”徐虎	24
辛苦我一个,方便千万家	35
四、张秀玲,春风有情芳草绿	37
做敬业爱岗的模范	51
五、和平区奏响和平曲	53
共建美好家园	64
六、胡曼莉,母爱的延伸	66
母爱不仅仅是伟大的	83
七、好人李高令	87
让别人因为你的存在而感到更幸福	99
八、地下尖兵,徐州四班	102
立足岗位,奉献自我	113
九、济南交警,新时代最可爱的人	115

“交警现象”的启示	127
十、当代“白求恩”——石磊	130
医德典范,时代楷模	139

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界,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