

模範商業工作者

重慶人民出版社

目 次

女售貨員丁竹英·····	(1)
處處爲顧客着想的舒君瑞·····	(8)
優秀的糧食保管員華大昭·····	(15)
在汽車上和在採購地的弋丑發·····	(20)
爲國家節約資金的陳廷瑜·····	(26)
張正乾在漕房裏·····	(32)
彭金國和他的自動送米機·····	(40)
堅決執行政策的優秀店員工人黃異·····	(45)
團結羣衆克服困難的羅世瑤·····	(51)

女售貨員丁竹英

郎益霖

剛來到重慶市百貨公司批發商店的時候，丁竹英心裏犯起愁來。她覺得，自己連零售業務還沒有摸熟，怎麼搞得了批發呢！

“我祇有這麼點文化，業務又不熟，恐怕搞不下來哩！”在一次和商店黨支部書記談話的時候，她猶豫地說。

支部書記看到她那副略帶不安的面孔，就笑了：“怎麼樣，覺得困難嗎？”

“我不是怕困難，我是怕搞不好。……”聽見支部書記提到困難，丁竹英有些不好意思了。“共產黨員不能向困難低頭”這句話像火花一樣在她腦子裏一閃。

“你說怎樣才能搞得好呢？”支部書記仍然微笑着。待他看到丁竹英沒有準備馬上回答，便又繼續說下去。這時，他的態度嚴肅起來了，祇是口氣依舊很溫和：“一個共產黨員，光是不怕困難、不怕吃苦是不行的，還必須會動腦筋，善於克服困難。你看，我們有許多不熟悉工作的同志，不都是一面在學，一面在做的麼？……”

丁竹英坐在支部書記對面，靜靜地聽着。起初，她感覺心裏火辣辣地，說不清是慚愧，還是激動。但一會兒，她就平靜下來了。她看着支部書記那張樂觀的、愉快的臉，聽着他那溫

和的但是有力的聲音，自己也受到感染了。

“你說說起絨、沖毛和拉毛這三種襪子有啥子區別？”丁竹英問工會小組長李炳熙說。

“說區別是沒啥區別，這祇是各地叫法不同。”李炳熙說：“無錫人把它叫沖毛，上海人叫拉毛，此地就叫做起絨，其實都是一種貨。”

“噢，原來是這樣的！”丁竹英明白了。

自從那次和支部書記談過話之後，丁竹英對於學習業務顯然發生了很大的興趣。她的學習方法是“不懂就問”。問商店裏自己的同志，有時也問來開貨的顧客。

有一次，一位顧客來開某一種貨，他當時說的是一個簡略的名字，丁竹英因為業務不熟，不知道他說的是哪種商品。“你說的是哪一種呀？請你指一下吧。”丁竹英笑着向他說。

“你們自己的貨，還要問人家麼？”顧客有意諷刺她。丁竹英並沒有因此煩惱，她和靄地向顧客解釋：自己是個生手，現在正在學習。

這種誠懇的態度，不能不使對方改變態度，顧客連忙告訴丁竹英，自己所要的貨是在貨櫃的什麼地方；同時還對她講了一些這種貨的產地、規格和優缺點。丁竹英一面聽，一面就把這些知識記在心裏了。

商店裏的同志們看到丁竹英肯學肯鑽，也都樂意幫助她。他們不僅隨時回答丁竹英提出來的問題，把自己知道的東西教給她；在工作中，有時還主動向她提出改進意見。“丁竹英，你的銷貨日報簡略字太多，別人容易看錯，要注意寫清楚

些。”丁竹英聽了就很快地糾正過來。有時，同志們看到丁竹英很晚還在櫃台裏查賬，他們就會走過去說：“怎麼，還沒碰對麼？來，讓我幫你打算盤！”

在集體的關心和幫助下，丁竹英逐漸學會了小組的業務。她剛到批發商店的時候，還不能獨立工作，經過一個短時間的摸索，便開始能在纖維織品組裏獨立工作了。

“同志們對我多好啊！”想起這些事來，丁竹英十分感激。

說到了丁竹英接待顧客的耐心和周到，商店裏的同志們都知道。

一天，有一位女攤販來開皇后毛巾。當時櫃台裏一位售貨員告訴她說：“貨賣完啦！”這個攤販好像有些不大相信，還站在那裏問了又問。售貨員覺得這個人真囉嗦，態度就有些不耐煩：“告訴你沒有了嘛！”他說。

“呃，你這個同志，我問一句就問拐了嗎！”女攤販本來因為老遠地跑了一趟空路心裏很不暢快，聽他這麼一說，也就冒起火來。

這時丁竹英走來，把話接了過去。她和那位女攤販說，皇后毛巾確實是賣完了。“你如果一定要買這個牌子，就過幾天再來。——不過，我們還有許多別的牌子，你看要得不？”說着她從貨櫃裏取出一打工農毛巾來，送到女攤販跟前：“這個貨和皇后牌的花色、價錢都差不多。”丁竹英說，“反正錢在手裏閒着，我看你不如先把這個開些回去……。”

女攤販看到丁竹英說話和態度都很和氣，心裏的氣先就消了一半。這時她看了看貨，又看了看手巾包裹的錢，覺得丁竹英的話有道理。“好吧！”她說，“你給我開半打。”

丁竹英一面包貨，一面還和她擺談生意，問她最近營業情況怎麼樣，使得那位女攤販的氣全消了，恢復了原來的好興緻。她把自己的營業情況告訴了丁竹英；臨走，注意地瞧瞧丁竹英微笑的面孔，說：“你這個同志真好！”以後，這位女攤販每到店裏來開貨，總愛找丁竹英。

到商店裏來開貨喜歡找丁竹英的人，并不止那位女攤販，有些合作社的採購員，也都願意找丁竹英。因為信任她。他們有時把一張採購單交給丁竹英就走。“你等一等，我們商量一下嘛！這上面有些花色，現在沒得貨啊！”丁竹英說。“別的花色也行，”採購員們說，“你看着配吧！”

隨着祖國工業的發展，批發商店的貨架上排滿了許多新貨色。看了這些陳列得整整齊齊的商品，你會想到什麼呢？它們來自全國各地的工廠，從那裏帶來了工人們最好的心願，希望它們能送到城市勞動者的手裏，送到農民弟兄的手裏，為正在從事社會主義建設事業的人們服務。可是，許多商品并未被送到它們應該去的地方。它們有的在途中就被扣留下來。“這個銷路不好！”僅祇這麼一句，就被人糊里糊塗地打入冷落的貨房裏去了。……

在批發商店裏，就有不少這樣的貨品。

“這種毛巾不是很好麼？”在一次清理貨物的時候，丁竹英在一個貨架上發現了一包華光牌毛巾。

“很久沒有賣過了，”她身邊的另一個售貨員說，“銷路不大好。”

“不知道庫房裏存得有多少？”

“大約還有幾百打吧。”

“那我們得趕緊賣啊！”丁竹英說。“這樣吧，”她和那個同伴商量：“我們把它取下來，顧客來了就向他介紹——我們不去主動介紹，人家怎麼會知道它們呢！”

好像被人遺忘了的華光牌毛巾，現在又經常和顧客們見面了。每逢合作社和私商來開貨，丁竹英總要把它取出來介紹一番。

本來有些顧客對新產品和一些銷路未曾打開的商品，思想上是有顧慮的。他們怕賣不出去，積壓了資金。丁竹英在介紹這類商品時，是首先採取比質、比價的辦法，消除他們的顧慮；在配貨時又耐心地和他們商量，要求做到數量少開一些，花色多配一些。

在丁竹英不斷地宣傳和介紹之下，華光毛巾在批發商店逐漸變成了暢銷貨。原來是丁竹英勸顧客買；現在是顧客指名向她要了。

眼看秋天將到，到商店裏來的顧客，跟着也就增多起來。售貨員們忙碌起來了。這時的丁竹英，已經不是初來時不熟悉業務的那種情況了。

“丁同志，上海的棉毛童襪已經到了嗎？”

“到了。”丁竹英說。她看了看面前的顧客，就從貨櫃裏檢出一張發票遞給他：“給你，到那邊繳款去吧！”

那個人感到有些驚異：“怎麼發票都先開好了？她寫的是多少啊？”他一面想，一面把發票接了過來，祇見上面寫着：“麗明商店六聯童襪，五打。”他抬頭望了望正和第二個

顧客親切交談着的丁竹英，高高興興地繳款去了。

原來這個私商以前就曾來過兩次，一次是貨剛賣完；一次是貨未到。第二次遇到的是丁竹英，她告訴他：“你別跑了！貨來，就通知你。”果然，昨天下午他接到商店的通知，今早一來，想不到發票都給開好了！

.....

時間過得真快。上午一幌過去了，下午眼看又要結束。十一月的天氣是愈來愈短了，五點多鐘已進入黃昏。

顧客也愈來愈少，批發商店準備關門了。丁竹英在櫃台裏打着算盤。

“今天怎麼樣？”小組售貨員段前碧走過來問她。

“還是和昨天差不多。”丁竹英說。

這兩天她心裏怪納悶：最近，商店裏根據上級指示，爲了照顧私營零售商資金少，不易進貨的困難，決定取消批發起點。一般中、小商戶，可以按照批發價格分零開貨。按道理說，在新辦法實行之後，私營零售商來開貨的一定會比往常多，因爲他們不必再像先前一樣要等到湊足一打貨款才到商店來。可是，這幾天營業情況却看不出什麼變化，來開貨的人並沒有比往常增加。

“也許有些人還不知道這個新辦法吧？”丁竹英想：“應該下去了解一下看！”

第二天是個星期日，批發商店照例休假。丁竹英把家裏的事情安排一下，就去逛和平市場去了。其實，那裏並沒有什麼可逛的。走過點心舖，走過水果舖，她都沒有停留；祇有看到那些門簷上雜亂地掛着一些退色絨衫和棉綫圍巾的小百貨

店，她才放慢了腳步。

她在一個沒有顧客的店舖門前停了下來。好像在尋找自己要買的東西似的，把這個舖子裏所有的東西都看了一下。坐在那裏的一位老闆娘用眼睛不高興地盯着她：“又是個看客！”她心裏想，連招呼也懶得打了。

“你這裏的貨花色不全哪！如果多配些花色就好了。”丁竹英有意找老闆娘聊天。

那位老闆娘沒有回答。她仍然坐在那裏，好像剛跟誰吵過架似的。這時，她的丈夫從裏面拿着個小賬本出來了。

“唉，就是因為花色少才接不到買主！”他向丁竹英訴苦說，“想多配些花色吧，我們又祇有這麼點本錢……。”

“我們已經取消了批發起點，你知道不？”丁竹英問他。

“取消了批發起點？”他驚異地問道。原來他還不曾聽說過這回事。這時，兩面舖子裏也有人過來了，丁竹英就把上級規定的政策精神解釋給他們聽，並鼓勵他們積極經營，“明天就開貨去吧！”最後她笑着向他們說，“數量少開一些，花色多配一些，這樣週轉起來就快了！”

第二天，批發商店剛開門，和平市場的一些小商戶們就開貨來了，他們仔細地挑選着貨櫃裏的商品，臉上都顯得很有精神。

.....

丁竹英就這樣虛心地學習着，踏踏實實地工作着。終於使自己從不懂業務的人成為模範的商業工作者，出席了一九五五年重慶市第一屆商業優秀工作者代表會議。

處處爲顧客着想的舒君瑞

趙 牧

一九五一年秋，舒君瑞經過反覆的考慮，決定爭取機會參加革命工作了。那時她已是五個孩子的母親，她若一走，照顧一大羣孩子和料理整個家庭的責任大半就將落到年邁的婆婆的肩上。於是，她去找老人家商量，看她同意不同意。

“媽媽，”舒君瑞說：“我想參加工作去，你看好不好？”

“這有什麼不好！工作找着了嗎？”婆婆愉快地反問道。但未等媳婦回答，又接下去說：“用不着耽心娃娃的事，這些瑣碎事情我一個人也照顧得過來的。”

望着這位雖然年邁倒也健壯的老人家，舒君瑞笑了。她是多麼的高興呵！“一定要把工作做好”的這句話在她心裏不斷地迴響着。她很想對老人家說幾句親密的話，可就不知說什麼好。

十二月，舒君瑞經過考試，到了重慶市百貨公司北碚商店。她的職務是售貨員。

聽領導上和同志們說，商業工作者肩負着爲生產爲消費服務的雙重任務，作一個售貨員，必須首先明確爲廣大消費者服務的思想。這些寶貴的指示，舒君瑞都一一記下了。

剛到商店，一切都很陌生，連商品的規格、性能也不懂。因此，顧客買東西時所提出的各種各樣的問題，舒君瑞大半不

能完滿回答。“這樣不行呵！”她不由得苦惱起來：“像我這麼工作，既被動又耽誤時間，也不能使顧客買到滿意而合用的東西，還行嗎？”下班以後，舒君瑞一邊往家裏走，一邊盤算着解決這個問題的辦法。

第二天，她向老同志學習起商品知識來了。

經過一段時間的學習，各種搪瓷器的不同規格、性能、質量、價格她都漸漸熟悉了。她爲這感激同志們，同時也爲自己感到高興。因爲，她現在不僅能夠回答顧客提出的問題，而且能夠幫助他們選貨了。

舒君瑞懂得，不論工人、農民、幹部、居民，他們特地跑到這裏來，是爲了選購他們合用而稱心的東西，所以售貨員應當對他們耐心，主動地向他們介紹這種那種商品的特點，以供他們選貨時的參考；再說，他們從自己的經濟收入中拿出這一筆錢來，也是經過再三計劃決定的，東西買不好，就會使他們造成損失。因此，她對待顧客總是十分耐心、和藹的。

每當人們來到她的櫃前，對方還未開口，她就熱情地招呼着，問你需要什麼，做什麼用的；接着，就熟練地拿出你所需要的東西，一件，兩件，三件，一件件的介紹着。即便是當她處在應接不暇的時候，你走過去也不致遭到冷淡或等在一邊乾着急。只要她看見了你，她就會招呼你，請你稍稍等一等。如果你所要買的東西不屬她經售的，或者你在那裏買了東西還需要買別的東西的話，她也一定會指點給你看——在哪一邊，到哪一個櫃上去買。……

舒君瑞的這種服務態度，商店領導上和同志們都注意到了，認爲值得大大的提倡。但也有個別同志“看不慣”。理由

是：商業工作既然和其他工作一樣，同是革命工作，商業幹部也同是革命幹部，那就應當擺出國家幹部的“架子”，何必向顧客“低聲下氣”呢！而且，人家要買的一定會買，不想買的再說也是白搭，何必多說哩！“這說法不對，”舒君瑞不禁想道：“不錯，我們商業工作者是國家幹部，可是，難道一個國家幹部就可以在顧客面前擺架子、當老爺？這樣做還談得上勤勤懇懇地爲人民服務嗎？服務態度好，對顧客和藹，誠懇，這本來是我們應盡的責任嘛，怎麼是‘低聲下氣’哩！當然，我的服務態度還不够好倒是真的，我只是在開始學習着幹嘛！”原來說那些話的同志，多多少少存在着一些輕商思想。

當時，舒君瑞未免有些難受，但細細一想，也就泰然處之。她知道自己做得對，沒有錯；同時，在這以前，比這更叫人難受的話，她也聽到過了。那是她剛進商店不久的事情。一天，她正走在街上，迎面來了一位熟人：

“嗨！舒君瑞，聽說你參加工作了？”

“是啊！”

“在哪個單位？”

“百貨公司。”

“百貨公司？”對方帶着驚訝的神情問道。意思似乎是說，你怎麼跑到百貨公司去呢？多沒有出息！舒君瑞聽了，心頭大不以為然。當時她不便說什麼，只是想：作商業工作果真是沒有出息的嗎？不，毛主席明明說過“革命工作沒有貴賤之分”，你既然硬要把革命工作劃等級、分貴賤，那就讓你去劃分吧，重要的是真正做到“有一分熱，發一分光”，做好崗位工作。

從此，舒君瑞更加熱愛自己的工作，開動了腦筋，發揮了積極性。

當時，有一種名叫蒸鍋的商品滯銷，原因是不合一般人的需要。怎麼辦呢？組內同志都很心焦，如讓其長此積壓下去，勢必積壓資金甚至造成損失，而真正需要它的人也許還買不到哩！沒事時舒君瑞就拿起蒸鍋，仔細察看着，研究着它的性能：底下可煮稀飯，中間可蒸饅頭，上邊又可蒸乾飯。“也許北方籍的同志用得着吧！他們不是愛吃饅頭的嗎？”想到這裏，她就特地注意從顧客的口音辨認北方籍的同志。

“同志，你們需要這種蒸鍋嗎？”

北方同志接過手來，上下看了一看說：“好呵，想不到你們這裏還有這種鍋！”

從這件事，舒君瑞得到了一個新的啓示：介紹商品不止應當主動，還應根據不同的對象。此後，她十分注意觀察和了解不同顧客的不同心理和愛好。在毛巾組和服裝部工作的时候，她特別注意這一點。所以工作更主動，顧客也更滿意。

舒君瑞總是處處爲顧客着想的。當她還在搪瓷器組工作時，有一位上了年紀的老漢來到商店，看樣子是特地來買什麼東西的。他跨進店門就站住了，四面張望着。舒君瑞一看便看出這是個不常來商店的人，而且看出是個農民。於是，她立即迎了上去：

“老大爺，買東西嗎？”

“我想買隻熱水瓶，找不到在哪裏買！”老漢回答着，朝櫃台走去。

“就在這裏買，老大爺！”她一伸手取了兩個花色不同的

竹殼水瓶，擺在櫃上，讓老漢挑選。老漢問明價錢，選中了其中的一隻，付了錢，準備過來拿取水瓶走了，這時，舒君瑞却取下瓶塞問道：

“老大爺，你用過水瓶嗎？”

“以前哪裏用得起，這還是頭一回哩！”

“若是頭一回用水瓶，就得注意幾樣事情。……”接着，她就向老漢講起水瓶的用法和怎樣保護水瓶的道理來。老漢用心聽着，臉上露出笑容。已經走出大門了，他還不時回過頭來，微笑着，對國家商店和它的工作人員們表示衷心感謝。

舒君瑞熱情週到地爲消費者服務的態度，是和她的珍惜與愛護人民財產的精神相一致的。每年夏天，商店往往要污損一百件左右的汗衫和背心，因而給國家造成了一筆不小的損失。究其原因，是顧客選貨和售貨員取貨時漬了汗水或沾染了其他污穢。看到這種情形，售貨員們有些心疼，舒君瑞自然也很心疼。一九五四年夏天，商店正在展開合理化建議運動，爲了找出解決問題的辦法，舒君瑞和有關同志交換了意見。大家一致認爲，只要能夠避免顧客、售貨員的手指直接和商品接觸，那麼問題就解決了。然而，要怎樣才能做到這一步呢？這是一個大問題。如光叫顧客不用手去摸，這非但行不通，且違反他們的利益。無論從顧客那一面或者商店這一面，凡是可以幫助解決這個問題的各個方面，舒君瑞都統統想過了，想來想去還是摸不着頭緒。

一天，舒君瑞包紮一樣東西，角角上沒有包好，留下了一道縫隙，透過縫隙可以看清裏面裝的是什麼。看着看着，舒君瑞忽然想到：如果我們把汗衫、背心事先一概用紙包起來，紙

上標明品名、規格、尺碼等，這樣，問題不是解決了嗎？是的，難題終於給舒君瑞解開了！真是“天下無難事，只怕有心人”。

下了班，舒君瑞又把這辦法前前後後捉摸了好幾遍，覺得還需補充一條：所有不同品名的汗衫、背心應各留一件不用紙包，放在一邊作樣品，專供顧客挑選。想停當以後，她就將這個建議告訴組長，組長又召集組內同志開會研究，並作了一些補充，然後正式向領導上提出。領導上研究後，認為這個“汗衫、背心計件包裝售貨法”是切實可行的，即刻批准執行。執行的結果表明，它確是從實際出發的一個很好的合理化建議，避免了成百件汗衫、背心的污損。

舒君瑞愛護人民財產的精神，還表現在對滯銷商品的推銷上。在她看來，嚴格愛護商品，不讓其受到任何污損，乃是每一個商業工作者應盡的職責。誰隨便污損了商品，或者對污損商品的現象視若無睹，那麼誰就是一個不稱職的人，不愛護國家資財的人。但當某些商品不幸造成了污損事故之後，她並不光是埋怨別人，責怪別人，自己坐在一旁不動，相反，她總是抱着盡可能挽回國家損失的態度，能推銷的盡自己的力量去設法推銷。

在推銷因受污損而滯銷或因其他原因而滯銷的商品時，舒君瑞決不向顧客信口開河，胡亂吹噓，她的態度總是嚴肅認真、實事求是的。如一九五四年有一種上海製造的白色襯衣沾染了紅色墨水，無人購買。舒君瑞便向顧客介紹，說明這些襯衣是怎樣污損了的，怎麼洗可以把顏色洗掉。顧客們了解了這個情況，覺得白白讓它們擱在那裏對國家來說無疑是一

項損失，顏色既能洗掉，買了又有什麼不好哩，因此大都樂意購買。在銷售某種污漬毛巾時，舒君瑞所抱的態度也是如此。一位農民聽了她的介紹，本來打算買別種毛巾的，結果改買了這一種，並且說：“這點點髒怕什麼，反正都是人民財產嘛！”

幾年來，舒君瑞同志就這樣勤勤懇懇地工作着。

人們尊重她的勞動和工作精神，一九五四年，她被評為商店的優秀工作者；一九五五年又被評為重慶市商業模範工作者。

在北碚，不少工人和幹部認識舒君瑞同志。自然，他們不一定知道她姓什麼，叫什麼名字，但她那處處為顧客着想的服務精神和熱情、周到的服務態度，給了他們以深刻的印象，在他們心目中，舒君瑞已經是一位優秀的售貨員了。有時舒君瑞走在街上，會突然碰到一些向她打招呼的但是面生的人。他們是誰呢？舒君瑞是知道的，他們正是自己服務的對象。從這裏，舒君瑞同志更加感到作為一個新中國商業工作者的光榮。她為自己的職業自豪，決心今後要工作得更好，為人們服務得更好。

優秀的糧食保管員華大昭

安振和

落中子糧庫晒場上響起了一片歡樂的歌聲，糧工們汗流夾背地正在翻耙糧食。炎炎的烈日，照耀着金黃色的糧面，害虫在蠕動着、漸漸地、漸漸地、痙攣而死亡。雖然：三伏盛暑，火一般的太陽，晒黑了每一個人的皮膚，面頰上的汗水簌簌在流，但當他們看到糧食的主要敵人——倉虫，在一個一個地死亡的情景，不由得笑容滿面。

在晒場的左角，一個三十來歲的大漢，赤着身，皮膚黝黑，微駝着背，一邊在扛包，一邊在大喊着：“同志們加油呵，加油！”這個大漢全身沾滿了灰塵，汗水將灰塵溶化得像漿糊一樣，只要看他一眼，就知道他是一位久經勞動，堅強結實的人，這位大漢，就是我們所熟悉的華大昭同志。

華大昭現在雖然不過三十來歲，但幹糧食工作倒有十來年了。

在過去，幹工作橫豎總是這麼一回事，有事就幹，沒事就睡覺，啥也不管。解放後，他來到落中子糧庫，那時該庫主任（舊人員）仍然在作威作福，看不起工人，華大昭一肚子的高興，常說：“解放了，咱們工人還不是工人，有啥兩樣？”

有時，他悄悄跑到倉房簷口，呆呆地站着，想自己的心事：幹糧食工作，有啥出息！工作多，薪水少，責任大，吃力不討