

## 心有一团火 温暖众人心

林为民

初冬的早晨，寒气袭人。我们随着熙熙攘攘的人流，走进百货大楼。

嗨，糖果组的柜台前好热闹！人们拥挤在柜台前，看一位戴着劳动模范胸章的老售货员卖糖果。他站在柜台里的那股精神劲儿，售货动作的迅速劲儿，接待顾客的热情劲儿，像一团火一样，把大家深深地吸引住了。顾客们悄悄议论道：

“他就是劳动模范张秉贵！”

“你瞧他拿糖，一抓就准。”

“他卖得真快，又那么热情，让人心里暖呼呼的。”

一位抱小孩的女顾客来买糖，还没轮到她买，孩子就哭闹起来，嚷着要吃糖。只见张秉贵从货柜里拿起一块糖，放到孩子手里，孩子顿时止住了哭声。老张又对这位顾客说：“这块糖等会儿一块算账。”她感激地点点头。过了一会儿，轮到她买糖时，老张从称好的糖果中拿出一块放回货柜里，又拿出几块用小纸袋装好，塞进孩子的衣兜里，把剩下的糖果包捆结实递给顾客，嘱咐道：“孩子兜里的糖，留他路上吃。”这位顾客激动地对孩子说：“快谢谢爷爷！”孩子天真而又亲昵地叫了声：“爷爷！”周围的顾客不约而同地笑起来，赞扬张秉贵比当妈妈的想得还周到。人们常用体贴入微来形容张秉贵的服务态度。糖果组的柜台前，还发生过这样一件事：有一次，张秉贵在卖糖时，发现排在队尾的一位顾客，一会儿看看手表，一会儿又抬头看看墙上的电钟，神色不安。他忙问这位顾客：“您有什么急事吗？”“我急着赶火车，再有半小时就开了，可我又想买点首都的糖果……”老张立即征得前面顾客的同意，很快给他称完糖，又告诉他应该在哪儿坐车去火车站。他连声道谢。老张说：“你要谢就谢大家，这是同志们的支持。”

张秉贵二十二年来，没有对顾客发过一次火，红过一次脸，态度总是那么和蔼可亲。有人问，难道张秉贵从来没遇到过不讲理的个别顾客？张秉贵说：“我们为人民服务，就要完全彻底，遇到个别顾客冷，绝不能以冷对冷，而要以热对冷，变冷为热。”一天中午，商店里的人不多，一位女顾客气呼呼地来到糖果柜台前，张秉贵满面笑容地问她：

“同志，您想买点什么糖？”

“不买，难道不能看看吗！”

说完，这位顾客连看都不看张秉贵一眼，绷着脸从中间柜台向东头柜台走。张秉贵也随着她向柜台东头走去，边走边想：她准是遇到了什么不顺心的事，越是这样，我越是要热情接待她。张秉贵一边走，一边还是那样和颜悦色地说：“最近从上海来了几种新糖果，味道还不错，您想看看吗？我向您介绍一下……”顾客被张秉贵那火一般的热情感动了，她抱歉地说：“刚才我冲您发火，您没见怪吧，我那孩子不吃饭就去游泳，气得我真想揍他。您瞧，刚进大楼那阵儿，我的气还没消呢！”

“您教育孩子是应该的，可要注意方法，不能打孩子。”

“您的服务态度真好，我无缘无故向您发火，您还这样耐心做我的思想工作……”

打这以后，这位顾客每次来百货大楼，都要到糖果柜台前来看望老张。

张秉贵服务态度这样好，有人问他：“难道你自己就没有过不顺心的事吗？”张秉贵回答：“一个人哪能事事如意？不过，我们售货员一进柜台，就要像解放军战士进入战斗岗位那样，把自己的事情放一边，全神贯注地去为人民服务。”1970年9月，张秉贵老两口最心爱的唯一的女儿得了重病，日夜说着胡话。张秉贵心神不定，坐卧不安。他把女儿送进了医院，在上班的路上，边走边想：我是人民的售货员，每天都要接待几百个顾客，自己遇上了不顺心的事儿，绝不能让顾客不顺心。于是，他用最大的毅力克制住内心的焦虑，像往常一样精神抖擞地走进了柜台，满面笑容地接待顾客。

张秉贵今年59岁，出身贫农家庭，从10岁起就在资本家的工厂当童工，17岁到私营的德昌厚食品店学徒，受尽了剥削阶级的压迫和凌辱。解放后，他翻了身，打心眼儿里感谢党和毛主席。1955年他刚到百货大楼时，认为只要为商店多销货、多卖钱，就是做好了本职工作，报答了党的恩情，因此他比较注意抓大号买卖。一次，有位农民顾客来买两块桃酥，张秉贵光照顾买得多的顾客，让这位顾客等了很长时间。顾客生气地质问他：“你是不是嫌我买得少，看不起我？”这件事深深地触动了张秉贵。党支部书记找他谈心，对他说：“过去资本家做买卖，唯一的目的是赚钱。我们社会主义商店做买卖，首先要为人民服务好。”

没过多久，张秉贵在柜台上遇到一件事，使他受到更深刻的教育。一次，有位面带病容的女顾客来买糕点，她对张秉贵说：“我身体不好，一吃甜的就腻，你能帮助选择几种适合我吃的点心吗？”张秉贵详细地介绍了各种糕点的味道，最后帮她挑了些略带咸味的鸡油芝麻饼和牛舌饼。顾客感激地说：“你们的服务态度真好！”几天后，这位女顾客又来到柜台前，把一大包枣和梨放在柜台上，说：“这是我家乡出产的水果，特意送来让你们尝尝。”张秉贵急忙摆手谢绝，可是顾客已经跑出门了。夜里，张秉贵

翻来覆去睡不着觉。解放前，他在德昌厚当伙计时遇到的一件往事，又浮现在眼前。一个国民党兵痞来吃冰淇淋，因为等了一会儿，就发起火来，一拳打在张秉贵的心口上，还恶狠狠地骂：“看你还敢把老子当生西瓜‘蹲’起来！”那时候呵，张秉贵有气往肚里咽，有泪朝心里流，挨了打，还要装出一副笑脸赔不是。忆往昔，看今天，他默默地想，现在我刚为人民做一点事，他们就把自己当亲人相待，我有什么理由不全心全意为人民服务！1958年他入党后，想了又想，一个共产党员到底图什么？图的就是多为人民服务！

张秉贵常说：“我们售货员要用全心全意为人民服务的一团火，来温暖人民群众，使他们不仅在商店里感到热乎乎的，回到家里热乎乎的，走上工作岗位还要热乎乎的，激发出更大的革命干劲儿，投入社会主义建设，这才算我们对革命事业有了一点贡献。”为了当好顾客的参谋，他不知费了多少心血去熟悉自己柜台里的商品。公休日，他到糖果厂去参观访问，了解糖果的制作过程；下班后，他又到医院向医生学习各种糖果的营养知识；卖糖果时，他虚心向爱吃糖的顾客了解各种人吃糖的习惯和各种糖果的味道。几年来，他还自己花钱买了230多种糖果来品尝，并请同柜台的售货员一起尝。经过刻苦钻研，张秉贵的商品知识十分丰富，为群众服务也有更多的主动权了。遇到患肝炎病的顾客，老张就介绍买糖分多、对治肝病有好处的水果糖；遇到患气管炎病的顾客，他就介绍买冰糖；对消化不良的顾客，他又请顾客买柠檬糖和橘子糖……在售货中，他严格要求自己，做到了顾客买与不买一个样，买多买少一个样，生人熟人一个样，大人孩子一个样。

人们用“主动、热情、诚恳、耐心、周到”这10个字，来赞扬张秉贵的服务态度。每天，老张从早晨穿上工作服进入柜台，到晚上送走最后一位顾客，每分钟都是全力以赴。你看，他在柜台里，眼、耳、口、手、脚、脑这6部“机器”同时开动，他抬头售货，及时发现需要照顾的老弱病残顾客，随时倾听顾客的要求和意见，不断解答顾客的询问，还要不停地拿糖、过磅、包包、打捆，同时用心算代替算盘。在柜台里，他三步并作两步走，一点不知累，可晚上下班后，他就感到有些支持不住，有时连上楼还要扶着墙。

张秉贵用自己心中的一团火温暖人民群众，赢得了广大顾客的爱戴和尊敬。有时，当他累得额头渗满汗珠，顾客就按住秤盘说：“老同志，您先擦擦汗！”后边的也嚷道：“您喝口水，歇会儿再卖！”当他端起缸子匆忙地喝着水，又有人对他说：“您喝足了，我们多等会儿没关系……”这些热情的话，像一股股清泉涌进张秉贵的心田，他感到自己的心和顾客的心紧紧地贴在一起了。不久前的一天，张秉贵去东风市场一家饭馆吃夜宵。这里已经座无虚席，他买了一盘炒面站着吃起来。突然，厨房里有位大师傅，

举着凳子一边吆喝着闪道，一边朝他走来。人没到话先到了：“您是百货大楼卖糖的那个老同志吧，我在您那儿买过糖，快坐下来吃！您这么大岁数了，站一天柜台，够呛啊，该歇歇了。”说着把凳子放在张秉贵的身后，张秉贵不由得眼里有些湿润了。他又一次感到：在我们的社会主义祖国，只有低人一等的思想，绝没有低人一等的工作！商业、服务业既是平凡的工作，又是光荣的岗位，是伟大的社会主义事业重要组成部分。

张秉贵为革命站柜台的先进事迹广为传颂，多年来受到全国各地人民群众的赞扬，1977年以来就收到200多封热情洋溢的信件。新疆博尔塔拉蒙古族自治州第三中学的10名学生写道：“张伯伯，我们要像您一样，做革命的螺丝钉，党把我们拧在哪里，就在哪里闪闪发光！”辽宁省阜新矿务局高德煤矿三八掘进队的女队长写道：“我要像您一样热爱自己的工作，宁让煤尘粘满脸，不让资产阶级思想沾半点！”一位路过北京的青年农民，晚上住在旅馆，从收音机里听到张秉贵的先进事迹后，久久不能入睡。他从床上爬起来，披起衣服伏在灯下，给张秉贵写了一首充满激情的诗：

“您那感人肺腑的事迹，  
使我心中仿佛升起了一团火。  
……  
请收下我这青年社员当徒弟，  
到了那金色的季节，  
在您笑迎顾客的同时，  
我正坐上喜送公粮的大车！”

（原载1977年12月24日《北京日报》）