

聊城

111

44

0149

一九六四年一月山东省商业局长会议参考文件之二

认真学习毛主席著作

做雷锋式的商业战士

青島市四方区嘉定路百貨商店售貨員 刘福英

我是青島四方区嘉定路百貨商店的售貨員。几年来，在党的培养教育下，我的阶级觉悟不断提高，逐步认识到商业工作在社会主义建设事业中的重大作用。因此，我就更加热爱商业工作，在政治上、业务上和为人民服务的本领上都有一定的提高。尤其是通过向雷锋同志的学习，使我的思想眼界更加开阔和明朗，我想雷锋也是个青年，我也是个青年，雷锋一生为党为人民做了很多好事可是我作了些什么呢？通过向雷锋同志学习，使我明确了雷锋成长的道路，给自己指出了明确的方向，那就是要好好学习毛主席著作，听毛主席的话，按照毛主席的指示办事，做雷锋式的商业战士。因此，我决心认真地学习毛主席著作，联系实际，活学活用。虽然商店里上班早，下班晚，下班后还要结账、开会，经常晚上十点钟左右才能回宿舍，但我还是抓紧一切空隙时间学一点。把睡前、饭后、假日、外出开会休息的时间，都利用起来，每天至少保持一小时的学习。现在已把“毛泽东选集”一、二、三、四卷读了一遍，有些难理解的文章，如“矛盾论”等还反复学了许多遍，我为了巩固学习成绩，每学一遍，都联系思想，联系实

45  
112 67

际，写心得体会。虽然写的不好，体会不深，我想只要有一点收获就好。就这样，我已写了一百五十多次学习笔记。

刚学时，有畏难情绪，走了一些弯路，觉得毛主席的著作深，自己文化低，啃不动。但又想：毛主席的话句句是真理，只要认真读，就能收到效果。党支部发现后，一方面鼓励我好好坚持学，同时还指出让我注意理论联系实际，做到学以致用。这时，我又看到毛主席在一篇文章里说：“脱离实际的理论是空洞的理论。空洞的理论是没有用的，不正确的，应该抛弃的。”（“毛泽东选集”八一九页）以后，我就开始把“学”、“想”、“写”、“行”结合起来。首先仔细阅读文章，然后联系实际，反复的想，用主席的观点方法分析问题。每逢从理论上解决一个问题后，我就把新的体会记在本子上，再在实践加以试验、运用。

学了“中国社会各阶级的分析”、“关心群众生活，注意工作方法”和“纪念白求恩”等文章后，使我懂得了为什么有些人把售货员看得“低三下四”的阶级根源。毛主席说：“在阶级社会中，每一个人都在一定的阶级地位中生活，各种思想无不打上阶级的烙印。”（“毛泽东选集”二七二页）我从这里弄明白了说售货员工作“下贱”、“没出息”，是剥削阶级思想影响的反映。毛主席在“关心群众生活，注意工作方法”一文中说：“解决群众的穿衣问题，

113  
46

吃飯問題，住房問題……總之，一切群眾的實際生活問題，都是我們應當注意的問題。假如我們對這些問題注意了，解決了……群眾就會真正圍繞在我們的周圍，熱烈的擁護我們。”（“毛澤東選集”一三——一三二頁）我想：我是直接為群眾服務的，我的工作好壞直接影響着黨與群眾的關係。因此，在實際工作中便時刻注意為群眾着想盡量多給群眾方便。對於商業工作，就越來越熱愛，看到了顧客和貨櫃里五光十色的商品也越發親切起來。去秋的一天，正下小雨，有位七十多歲的老大爷來買綫，可是忘了帶錢。我看他很着急，便說：“大爷，你回去吧！留下地址，抽空我把貨送給你。”第二天我趁着自己公休的時間，將綫送到了老大爷的家。他感動的叫我“親閨女”、“好孩子”。

通過學習“矛盾論”，使我認識到做好工作，還要善于在實際工作中觀察問題，分析問題，對不同的顧客要採用不同的方法來接待。我就琢磨各種顧客的心理、特點和接待方法。象參觀的顧客，他們一般是腳步慢，視力不集中，對這類顧客要用歡迎參觀的口吻來照應；對想買某一種商品，但主意不定，認為合適就買，不合適就不買，一边走一邊看，發現所需要的東西就停止腳步，對這類顧客我就主動作商品介紹，当好“參謀”。“點買”顧客，進店後腳步快，視力集中，指名要貨，對這種顧客，接待時要動作迅速，語

47  
11469

言簡練。我还观察到，顧客中因社会阶层和工作性质的不同，爱好也不同。如体力劳动者和中老年人，多半喜欢结实耐用的；脑力劳动者和小伙子喜欢漂亮、卫生的；城市姑娘喜欢素气些的，而农村姑娘则喜欢大红大绿、五颜六色的。摸到並掌握了这些规律后，工作就比较主动了。

党号召我們售貨員要当好顧客的“參謀”和“管家人”，怎样才能当好呢？我想起毛主席在“改造我們的学习”这篇文章里說：“任何一个部門的工作，都必須先有情况的了解，然后才会有好的处理。”（“毛澤东选集”八〇二頁）我觉得售貨員的工作同样如此。于是我就建立了一个“三留”记录本，制訂了調查計劃，並用到群众家去走訪和在柜台征求意见的方法，听取反映。然后根据群众的意見和要求，从組織貨源入手，走訪工厂，联系批发部門。一九六二年以来先后用电话、信件、登門等方法，与十几个生产单位取得联系，提出建議四十多件。如有一个时期人造草提包很受群众欢迎，但批发部門不能滿足需要，我就到四方机厂家属生产組提出了建議，並把群众喜欢的式样告訴他們。这样仅两个月，他們就供应給我們三千多个提包，从而滿足了群众需要。縫衣服針，过去我們是按包卖，群众感到数量多，花样少，使用不便，后来我們就把每包針化整为零，大小搭配开，这样就使顧客方便了，同时，也

48

115  
10

扭轉了大針小針积压，半大針脫銷的現象。

要做好工作，必須團結同志，这就要求自己处处关心別人，把方便让給別人。我們組女同志多，他們有孩子、有家務事，工作中的困難也比較多。我就想各種辦法，例如堅持早上班、晚下班，多做些班前班后的工作。這樣，有家務牽累的女同志就可晚一些來，早點走。我們組里有個青年女同志，經常鬧情緒，不安心工作，我常接近他，才知道他不會計劃用糧，吃了過頭糧。我就把平日節省的糧食給了他幾斤，又幫助他計劃用糧。可是有的人知道了還風言風語地說：“丟了也別給他，不知好歹。”這使我想到了毛主席在“中國共產黨在民族戰爭中的地位”一文中教導我們的話：“共黨黨員對於落后的人們的態度，不是輕視他們，看不起他們，而是親近他們，團結他們，說服他們，鼓勵他們前進”。（“毛澤東選集”五一〇頁）毛主席說得對，自己的同志就是落后一點，也不能不管。我為了幫助這個同志上進，就與他生活在一起，迂到好辦的事我就叫他去辦，辦成了就鼓勵他，使他樹立了自尊心。這樣他的服務態度也就慢慢好了，不斷受到顧客的表揚。

我就這樣遵照黨的教導，加強學習，不斷改造自己，提高政治覺悟，搞好團結，同時，也積極鑽研業務，熟悉商品知識，拜老職工為師，跟着他們學“硬工夫”。因此，今年以來我的業務水平也

李和記

116

49

有所提高。在执行供应政策的前提下按季完成了小组的销售计划，减少了差错，减少了商品损耗，执行了小组核算和“五员”的民主管理制度，提高了小组的管理水平，连续被评为店的先进小组。

我虽然为人民做了些工作，但离党的要求还是很远的。今后决心要继续学习毛主席的著作，坚持学一点用一点，活学活用的方法，努力提高自己的政治觉悟和思想水平，努力学习服务群众、方便顾客的先进经验，为争取作一个雷锋式的商业战士而奋斗。

(原载一九六三年十二月三十一日大众日报)