

张秉贵：心中“一团火” 温暖万人心



张秉贵的儿子张朝和在北京市百货大楼的张秉贵柜台工作(6月22日摄)



张秉贵的雕像摆放在北京市百货大楼前(6月22日摄)



北京王府井百货大楼模范售货员张秉贵在抓糖(资料照片)

新华社北京6月25日电(记者 李萌)仲夏的北京，王府井百货大楼一层，张秉贵纪念馆中，一尊半身雕像安放在展厅一侧，玻璃柜里陈列的工作服、笔记本，墙上的一幅幅老照片，都在默默诉说着张秉贵平凡而又光荣的一生。

心中“一团火”，温暖万人心。全国劳动模范张秉贵已离开我们多年，但他的精神依然闪耀着，在新的时代愈发明亮。

1918年，张秉贵出生在北京一个贫寒家庭，10岁就开始打工谋生，在毛毯厂、纺织厂当过学徒，17岁又到北京东单一家小有名气的杂货商店“德昌厚”做了学徒。

“旧社会做学徒就跟卖身一样，没有自由和尊严。3年学徒不仅没有工钱，挨打、挨骂更是家常便饭。”张秉贵的儿子张朝和说，抗日战争期间，有一次父亲在店里赶上日本兵买汽油，加完油不给钱就走了。最后还被掌柜记在账上，让父亲赔钱，受尽盘剥。

经历过苦难，新中国的成立让张秉贵感受到了新的希望。他积极参加工会组织，帮助店员维护权利，宣传新思想、新理念。1955年，被誉为“新中国第一店”的北京百货大楼在王府井开业，已经36岁的张秉贵由于有丰富的经验被破格录取，从此开启了30多年的柜台生涯。

在纪念馆墙上的一张黑白照片里，张秉贵站在柜台后，身穿笔挺的工作服，手中抓着一把糖果悬在空中，微笑着看着顾客，眼睛里充满了热情。张朝和指着照片说：“父亲很简朴，但衣服、头发都会打理得整整齐齐。

有一次和同学偷偷跑到柜台来看他卖货，他就像照片里这样，被顾客围在中间，真的就像‘一团火’一样温暖。”

1957年，张秉贵被评为北京市劳动模范。1958年3月4日，他的入党申请获得批准。这一天，他在笔记本上写下了这样一句话：“永远向前，做名副其实的先进分子！”

在那个物资紧缺的年代，王府井百货大楼每天都要接待大量来自全国各地的顾客，糖果柜台前经常排起长队。为了缩短顾客等待的时间，张秉贵反复研究售货的各个环节，钻研改进售货技巧，练就称重“一抓准”、算账“一口清”的绝活。

为了让顾客在等待时不急躁，他还仔细研究总结顾客心理，发明了“接一、问二、联三”的售货方法。在热情接待第一位顾客时，不但与第二位顾客打招呼问好，还用微笑及眼神同第三位顾客沟通联系，使排队的顾客感受到售货员服务的热情。

从接待顾客的语言、眼神、表情，到取货、称重、包装的动作姿态，张秉贵不断钻研改进每一个细节，将旁人眼中简单的售货升华成为一门服务的艺术。许多人慕名而来，只为一睹张秉贵售货。

一位顾客曾送给张秉贵一首诗，里面写道：“首都春浓任君游，柜台送暖遍神州；燕京八景添一景，秉贵售货领风流”。凭借优质服务和精湛的售货技艺，张秉贵柜台服务被人们誉为“燕京第九景”。

如今，张秉贵离开我们已将近30年，但他那真挚的微笑似乎并未远去。今年68岁

的李存福仍时不时到百货大楼转一转，他说：“小时候最喜欢到这里玩儿，那时候张秉贵的柜台是最热闹的。他那个精气神儿和热情劲儿，看着都是享受。”

从1955年站上柜台到1987年因癌症去世，张秉贵先后担任中共十一大代表、第五届和第六届全国人大代表等职务，1978年被北京市授予特级售货员称号，1979年被国务院授予全国劳动模范称号，1987年又被授予“北京市优秀共产党员”称号。

30多年时间里，张秉贵接待顾客近400万人次，没有跟顾客红过一次脸，吵过一次嘴，没有怠慢过任何一个人，始终像“一团火”一样温暖着每一个顾客。

1988年，张秉贵逝世一周年之际，北京市百货大楼门前举行了张秉贵铜像落成揭幕仪式。黑色大理石基座的正面镌刻着老一辈无产阶级革命家陈云题写的镏金大字：“一团火”精神，光耀神州。

这份精神的背后，是张秉贵对党和人民深深的热爱，是对国家和民族进步的期盼。在张秉贵纪念馆的一个玻璃柜中，摆放着一本《张秉贵柜台服务艺术》，这是张秉贵对自己多年柜台服务经验的总结。在书的开头，他这样写道：“我站柜台的经验，不是我个人的，是党培养教育的结果，是一种社会财富，应该把它奉献给党，奉献给祖国的四化建设。”

“我的父亲是从旧社会走过来的，他能深刻体会到新中国人民当家做主的幸福，这激发了他内心无限的热情。”1999年，张朝和站上以他父亲名字命名的柜台，一直工作至今。今年57岁的张朝和说，父亲选择将自己的岗位，用全部的热情践行了全心全意为人民服务的信仰，我们为他感到骄傲。

“王府井百货每一家新的分店开业，最为隆重的仪式就是由集团领导将象征‘一团火’精神的服务火炬交给当地管理团队，从第一家分店开业到现在从未间断。”王府井百货集团宣传部长张劲松表示，虽然时代在不断进步，商品和服务方式也在更新，但那份全心全意为顾客服务的精神，一直传承至今，张秉贵的“一团火”精神从未熄灭，如今愈发明亮。



民族脊梁