

王牌商品掠影

如果要他一口报出公司所有商品的名称，西安环保锅炉公司经理郭永胜准会说服务这个词儿。服务，能称为商品吗？每当顾客进门，就有微笑的服务员上前问候，请坐。送茶。业务员立即送上全国名优产品的资料和200多生产厂家的介绍，打开电视机让顾客看到产品的模样。需要什么数据，业务员会从电脑中查找。需要特殊功能的锅炉，业务员会记录在案帮助联系。想看看某型号锅炉的运转情况，公司派人陪同前往。顾客离开时，无论坐汽车的还是骑自行车来的，车辆都已擦拭一新。业务员站在车门口，微笑着说：欢迎您再度光临。

公司创办仅三年，已与全国80多个名优锅炉厂家建立了联营关系，推销锅炉300台，销售总额达2000万元。已经形成了推销、安装、维修锅炉和培训司炉的一条龙，一个生产、科技、教育三位一体的经济联合体已具雏型。

一条龙，2000万，郭永胜乐呵呵地象个笑佛，摸摸肚皮说：一位管理学家断言，哪里有动人的微笑，哪里就会顾客盈门。

在混浊中发现清澈

他曾背负十字架在混浊中跋涉，走到海边悬崖时突然发现远方有一片清澈。

今天，是从那个受难的昨天开始的。

1982年3月，有人向检察院控告郭永胜犯罪。在那以前，他是西安锻压机厂副厂长，因工作出色，被西安晚报多次报道，“和科研单位挂钩，聘请专家当顾问”，扭转了“连年亏损”局面，“提前三个月完成全年计划，实现利润150%”。请顾问，付报酬，今天已经合理合法。当时却招来一张张传票，在一片混浊中，他被撤职了。但他坚信请顾问就是请知识，有知识才有现代化。尽管因祸得福，决不因祸弃福。他埋头攻读大量书籍，终于有了发现。

400年前，哥伦布穿越大西洋发现了新大陆，从而沟通了东、西半球，开创了世界大贸易的纪元。郭永胜发现在祖国统一的疆土上，也有两个半球。一半是生产，一半是消费，隔着大西洋，隔着流通。生产是种籽，消费是沃土，谁把种籽抓住，撒进沃土，谁就能收获富庶。就象锻压机厂有土地，科研单位有种子，请顾问一沟通就有收获。

千！当哥伦布，沟通



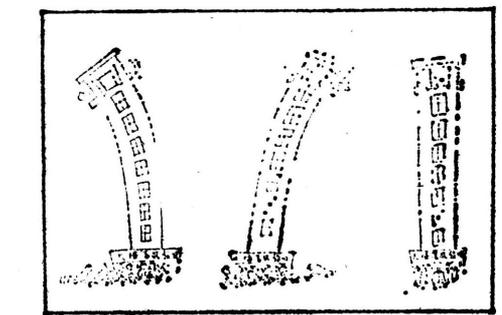
梁实秋的《雅舍小品》

采诗

近来，国内几家出版社争先出版梁实秋先生的散文代表作《雅舍小品》，这的确是一件让人高兴的事。

梁实秋早在清华读书时，就开始文学学生涯了。23年与冰心、吴文藻、许地山和陶玲同

船留美，进哈佛大学，回国后历任东南大学、青岛大学、北大、北师大教授。梁实秋虽然是以文学批评登上文坛的，然而，他的散文也写得相当精美。《雅舍小品》就是他的第一本散文集，辑录1939年到



验收(幽默画) 张彦斌

1947年时期的散文三十篇，《序》为名经济学家，梁实秋同窗吴景超的夫人业雅女士所写，1949年由台北正中书局出版，在海外有很大的影响。若论散文集的销量，《雅舍小品》在台湾和香港的翻印版数（到七十年代末）已超过五十版而雄居第一。这在新文学史中，也是个卓绝的记录，甚至在梁实秋逝世前后，台湾仍在翻印。不妨我们领略一下梁先生的文笔：“大概每个人都曾经有过做诗人的一段经验。在‘怨黄莺儿作对，怪粉蝶儿成双’的时节，看花谢也心惊，听猫叫也难过，诗就会来了，如枝头舒叶那么自然。但是入世稍深，渐渐熬成一颗‘煮硬

了蛋’，散文从门口进来，诗从窗口出去了。‘嘴唇在不能亲吻的时候才肯唱歌’一个人如果达到相当年龄，还不失赤子之心，经风吹雨打，方寸间还能诗意盎然，他是得天独厚，他是诗人。”

顺手翻开《雅舍小品》，随处可见这样的风趣、惹人发笑且耐得咀嚼的智慧与幽默。司马长风赞之曰，其文“美善和谐、趣意交织，对于稳健的知识分子，尤其是中年人，则有难以抗拒的魅力”。

了蛋’，散文从门口进来，诗从窗口出去了。‘嘴唇在不能亲吻的时候才肯唱歌’一个人如果达到相当年龄，还不失赤子之心，经风吹雨打，方寸间还能诗意盎然，他是得天独厚，他是诗人。”

顺手翻开《雅舍小品》，随处可见这样的风趣、惹人发笑且耐得咀嚼的智慧与幽默。司马长风赞之曰，其文“美善和谐、趣意交织，对于稳健的知识分子，尤其是中年人，则有难以抗拒的魅力”。

西半球，在流通领域的大西洋上扬帆！

观念的价值

许多行家都赞赏郭永胜狠抓推销不能环保锅炉这个选择。这个选择包含着这样的观念：石油危机冲击着世界，煤的作用正在重新被人重视，可燃煤锅炉又造成了严重污染，成为社会公害。节约能源，治理污染是基本国策。信息表明，仅西安市需要淘汰的锅炉就达×千台。依托这块沃土，抓来节能型、环保型锅炉撒下去，前景必定广阔。

郭永胜发动公司全体职工向全国各地发信寻找种籽，自己更是四处奔波。每到一处他就宣传公司的宗旨。有家大厂原先小看了他，听他一讲，马上答应联营。是什么吸引了人？还是观念：我们公司是生产厂家的推销部和使用单位的采购部，是为生产者寻找市场，为使用者寻找货源的。我们要求业务员，要象为自己推销一样寻找买方，同时象为自己采购一样寻找卖方。

见到这样的宗旨，谁能不动心呢？全国80多家名优生产厂家就是这样被吸引的。然后，公司有了2000万元的销售额。

微笑在麻烦处更加动人

有人说，微笑是优质服务的标志。郭永胜说，一切正常当然是笑，遇到麻烦更得微笑。优质服务要在麻烦处显示价值。

陕西省轻工业学院买了武汉一个锅炉厂的两台锅炉，调试时发现故障。有人说把故障设备发回生产厂算了。郭永胜却说：我们是这个厂的特约服务部，既要推销又要服务。我们要爱护生产厂的声誉。他立即调换了两台设备交给用户，保证用户如期投入运转。其它生产厂听说此事后十分感慨，有的厂立即发来锅炉及设备，让他们卖完了再付款。

西安导弹学院招待所买进锅炉后一时没有合格的司炉人员。郭永胜马上联系了合格炉工前去支援，整整干了一个冬天，并为部队培训出合格的司炉工。因为服务周到，部队又在公司买了茶水锅炉。

优质服务既赢得了卖主又赢得了买主。买主中第二次购买率为17%，第三次购买率为5%。上海一家大工厂厂长说：“依能销阿拉那么多炉子，了不起！了不起！”

在自然世界中，水流总是向阻力最小的地方流动，向具有引力的地方流动。在商品流通领域，郭永胜用服务不断克服阻力，创造引力。哥伦布沟通两半球是用枪炮，郭永胜是用微笑。特殊商品的魅力，就是这样孕育的。(插图 方成)

春之声

——记长安美协主席吕志平

宋黎明

吕志平，已过不惑之年。头街不少，他对此却不以为然。当有人尊称职衔时，他会纠正道：“都是空的，敝人在长安文化馆当美工是实。”

他是地道的长安人，其祖辈就知道锄头加黄土等于白面馍。翻开吕氏家谱，舞文弄墨他当属开天辟地第一人。其形象极平凡，书画界的一些同行开玩笑说，和吕志平交往最好先看画后见人，这叫“以画衬人”；若先见人，大约不会再去看了。虽是玩笑，却也有人找画家探问虚实的，这时他咧嘴一笑说：“那是糟踏咱哩，咱不过是乡里人土气罢了！”



斗牛图 吕志平

七十年代初，画家杜门谢客，一头扎进长安这块丰腴厚实的黄土地，开始潜心钻研中国民间艺术特别是古长安民间艺术及传统中国图案画法，他决意开辟一条属于自己的艺术创作道路。十几年来，他先后对新石器时代以及仰韶文化时期半坡彩陶中的鱼、虫、鸟、人的纹饰图案等进行了深入的考证研究。在吸收借鉴的基础上，较为成功地运用到中国水墨画技法中。观他的

作品，不仅能从视觉上享受一种抽象对称的图案美，还可以从神秘莫测的伏羲女娲始祖中搜寻到最古老的中华图腾崇拜。总之，象在古文化历史长河中遨游；遨游中使人深深感受到古老艺术价值的存在，感受到几千年中华民族繁衍生息的历史渊源和民族文化知识的深厚积淀。无怪乎日本友人观后惊叹道：这才是典型的中国民族味！

他认为要弘扬书画艺术，只能从民间土壤中汲取营养。他立足长安涉足户县、周至、眉县、凤翔等地，广为采访收集土生于民间的各种工艺品，诸如窗花、剪纸、皮影、香包、



核雕、泥塑、裹兜、抹垫、大头娃娃、虎枕虎头鞋等，无一不拾遗。对这些民间艺术品，他仔细琢磨，从造形到色彩纹饰及工艺制作等，分门别类进行考证研究，并作了数万字的笔记注脚。画家身居长安可谓得天独厚，这里由于有盛唐时期的文化遗风，因此民间文化艺术甚丰甚厚。色彩绚丽、粗犷豪放的长安鼓乐、社火、踩高跷跑旱船、舞龙耍狮放芯子等，都是画家笔下的宝贵素材。

他师于古人又脱师于古人。要独立门派，就必须扔掉前人拐杖走自己的路。画家不尚空谈，斗胆另起炉灶，其作品一扫中国水墨画法窠臼，用墨用色肆无忌惮，笔法绝少羁绊，其章法布局看似随心所欲实际标新立异，出奇不意。著名版画家、陕西省美协主席修军系统地看了他的作品后，奋笔写下了“春之声”三个大字，赞扬画家的改革创新精神，并对其艺术探索作了肯定。近几年来，画家的悄悄崛起已引起了国内外美术界甚至历史学家、考古学家的注意。他的作品先后有80余幅被美国、日本等文化艺术界同仁收藏，有些还被选入画册。

他有名气了，自然有人称他为“大家”。一听这话，他坐不住了，又咧嘴一笑：“咱大家小家，咱还是乡里人么！”

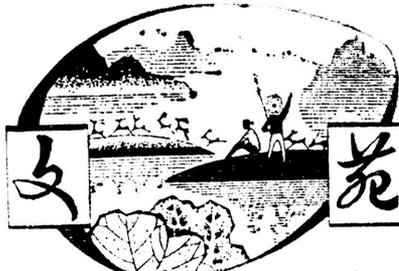


供销员

杜自强

「铁脚、马眼、神仙肚。」这区区七个字，已不足勾画出一个当今供销员的形象。为了竞争的需要，他必须具有兔子的小心、狮子的果断、豹子的敏捷、大象的持重。

不但需要不知疲倦的「铁脚」，还需效法「神行太保」善于利用现代「甲马」——从自行车到飞机，藉以日行千里，不但需要经常忍住困倦，在公共汽车上打个盹，便能



刊头设计 蔡院生 本版编辑 叶广芳

对厂里的设备和流程了如指掌，不是仓管员，却关心着库存；不是供销员，却忙着推销；不是业务员，却是提供情报、出谋划策的智囊；到了外地，他就是「一言兴邦」的全权大使。