面对疫情，一位体彩销售员舍弃销量，用双肩扛起社会责任

“我不会轻易挪开桌子让顾客进店”

■记者王青报道

北京海淀区与朝阳区交界处，有一家经营了十几年的体彩实体店。店门口有一条马路，这边是海淀区，那边是朝阳区。在这次疫情发生之前，朝阳区的购彩者从不来这家实体店购彩。但进入 4 月以后，随着朝阳区一些地区陆续被封控，很多朝阳区的购彩者纷纷穿过马路，到距离他们最近的这家店购彩。

体彩销售员高先生

购彩者目前不能进店

购彩者在店外购彩

店外售彩的原因

这家 36228 体彩实体店位于海淀区龙翔路 26 号，销售员高先生介绍：“这次朝阳区疫情严重时，那里的体彩实体店曾一度停业，所以很多朝阳区的购彩者都来这里投注。”当时，高先生对疫情发展形势心里没底，看到一下子过来这么多朝阳区的人，他马上紧张起来。情急之下，把桌子搬到门口，率先开始店外售彩。这种做法有效地控制了人员聚集，在体彩中心尚未要求不得进店购彩时，他已经先行一步。

回想刚刚经历的疫情，高先生说：“进入 4 月以后，北京的疫情防控形势令人担忧。当时，我每天都是一个人在店里，而顾客又常常集中购彩。比如，下班之后与停售之前……大家就像约好了似的扎堆儿来。每到这时候，我便顾不上检查顾客扫码情况。尤其是朝阳区很多小区被封控之后，那边来购彩的人更多了。把桌子放在门口肯定影响销量，但为了购彩者的安全，只能这么做。”高先生知道，在这个非常时期，要确保实体店有一个安全的购彩环境，店里不出事才能正常售彩。

销量为什么下降

随着北京疫情防控形势逐步平稳，体彩又迎来复市，但高先生依然没有挪开店门口的桌子。他觉得，低风险不等于零风险，疫情防控需要常态化，所以他暂时没让顾客进店购彩。他说：“我是本着对购彩者负责的态度，严格防控，这种售彩方式影响最大的是即开票的销售。因为不能进店，顾客没地方刮彩，他们只能站在门口刮。如果赶上打彩票人多，大家都站在门口，不仅非常碍事，还会形成人员聚集。再次开业以来，店里的客流量少了 40%，即便这样，我也不会轻易挪开桌子让顾客进店。因为疫情防控还处在危险期，我宁愿少卖点儿彩票，也要将这种售彩方式保持一段时间。”

除了即开票销量减少，这次重新开业之后，店里的顾客也比之前少了很多。据高先生分析，虽然大部分购彩者仍然会继续购彩，但对于一些新接触彩票的人来说，经过一段时间的“被迫停购”，他们很容易放弃刚培养起来的购彩兴趣，加上很多人为了避免风险，很少出门走动，因此没有再来购彩。另外，还有一些人因为“居家办公”或者“社区隔离”等原因，没有来实体店，这些因素都影响了彩票的销售。

在防疫抗疫的特殊时期，有个别顾客因为戴口罩问题与高先生发生争执，有人说：“又不能进店，干嘛非得戴口罩？”每当遇到这种情况，一向随和的高先生此时的态度非常坚决，他说：“不进店也得戴口罩，这是为了保障大家的安全。如果不遵守疫情防控规定，就不要购彩。”正因为他对防疫要求很严格，在本轮疫情出现这段时间，36228 实体店一直很安全。慢慢地，高先生的做法得到了广大购彩者的支持与配合，大家都称他是“抗疫代表”。平时，他很注意店面清洁和消杀，经常拿着酒精喷壶，对常用的物品进行消毒。顾客在刮彩之前，他也建议先喷一下手再刮。

机缘巧合的过往

高先生是河北人，30 岁时来到北京。初来乍到时，他干过很多工作，最后选择当了一名体彩销售员。做这个工作的原因主要有两个：一是他喜欢购彩，觉得这样更能方便选号投注，可以“近水楼台先得月”；二是售彩工作在时间上可以自由支配，虽然这个工作比较耗时间，但如果有事可以自己安排。就这样，他机缘巧合地成了一名售彩员。

高先生在 36228 体彩实体店一干就是 7 年，很多购彩者找他打票也有 7 年，已经成为相识多年的老朋友。高先生租住在实体店旁边的小区，他从早上 9 点半到晚上 10 点在店里售彩，虽然一个人照顾实体店很辛苦，但他却感到非常充实。疫情发生之前，很多顾客来店里不仅是为了购彩，他们还常在这里聊天、休息，很多人会在这儿待上半天才走。他们把实体店当成了一个休闲娱乐的好场所，把高先生当作亲密的朋友。

店里的顾客在购彩上有个特点，他们喜欢在体彩停售前半小时集中到店购彩。这种“操作”可把高先生忙坏了，他一个人打票、售彩，两种模式轮番上阵，忙得不亦乐乎。为此，他经常劝说顾客：“体彩大奖公平、公正，任何时间购彩都一样。如果集中打票，可能会由于系统信息量暴增，导致出票慢，影响你们中大奖。”因此，在忙碌的时候，他尽量提高出票效率，以满足顾客的需求。

36228 体彩实体店既不挨着大型社区群，也没有邻着写字楼，但店里的销量一直不错。究其原因，高先生认为，是因为周边实体店很少，所以店里一直有稳定的客源。据高先生介绍，几年前，实体店旁边有两个大型批发市场，带动了这片地区的经济。每到周末，大街上车水马龙，人潮涌动，因此来店里购彩的人特别多。后来，在京津冀一体化战略的大格局、大背景下，为疏解非首都核心功能，这两个大型市场也相继迁走了。

良言一句三冬暖

高先生启动售彩机

高先生是一位温暖细心的人，也是一个爱笑的“暖男”。遇到老年购彩者，他会不厌其烦地为他们讲解投注的相关知识，遇到中年大叔，他则变身为“忠实的听众”，为他们排解烦恼……工作中，他总是用微笑面对顾客，总是让人有如沐春风的感觉。售彩 7 年来，性格温和的他磨炼得更加谦逊随和、与人为善。他说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。要让顾客在实体店感到轻松愉快，他们才会把这里当成休闲娱乐的好去处。”

高先生售彩几年后，一位附近居民凭借一张排列 5 机选彩票，中得 10 万元奖金。不久，又有一位购彩者投注排列 5 获得 10 万元奖金……后来，体彩中心规定：100 万元以下的奖不再发奖牌。店里还多次出过 10 万元的大奖，但没有奖牌。这些看似偶然的大奖背后，是高先生日复一日的辛勤付出和热情周到地服务，可以说，这些妙手偶得的大奖也有一定的必然性。

本轮疫情发生前，高先生每天到店的第一件事就是抄写走势图，供购彩者研究选号，这是他为顾客提供的一项服务。但自从疫情再次出现后，他就没有再更新走势图。因为一般研究走势图选号的顾客，购彩至少要用半小时以上，这样会影响下一位顾客购彩。疫情防控形势严峻时，不允许人员聚集，所以他已经一个月没有抄写走势图上的开奖号码。他说：“现在新冠病毒才消停两天，还要注意减少人员接触。我宁可少卖点儿彩票，也要提高警惕、防患于未然。”

高先生有个多年养成的习惯，每天晚上关店之后，他会在寂静的街道上健步走 10 公里。他觉得这样不仅能锻炼身体，还能缓解一天中售彩的疲劳，让身心得到彻底放松。但这次疫情发生后，他便把这个习惯改了。几个月来，他只在居住的小区内走走，原因是担心在不知情的情况下，走到有疫情的小区，他的健康宝会“弹窗”，这样对售彩工作影响很大。因此，为避免不必要的麻烦，把风险降到最低，他每天都两点一线——实体店和社区。

记忆犹新的经历

两年前，疫情暴发之初，体彩曾休市一个多月，那次的经历令高先生记忆犹新。那年，他刚刚结束春节的休假，便马不停蹄地从河北老家回到北京。他放不下北京的实体店，也惦记着相识多年的购彩者。没想到，刚回到北京，疫情的发展却急转直下，体彩为防控疫情宣布停市。当时，高先生整天只能待在房间里，开不了实体店，见不到老朋友，老家也回不去，他每天一个人在小区里转悠，几个月没有跟人说话，他说：“疫情对体彩的冲击太大了，两年前，体彩停市时，我都快抑郁了。正是因为有过上次的教训，这次疫情再次出现，我的警惕性瞬间被激发出来。疫情无小事，我们每个人都有一份社会责任，作为一名体彩从业者，我更要对每一位购彩者负责。”

新冠肺炎疫情发生两年多来，从国家到个人都受到很大影响。高先生是河北人，虽然离老家不远，但由于体彩工作繁忙，他每年只有春节假期才能回老家与亲人团聚。他有两个可爱的儿子，和妈妈一起在老家生活。过去，儿子们总是在暑假来北京与爸爸见面，他们能在北京住上整个假期。但是，疫情发生之后，孩子们已经几年没来北京，而高先生也因为疫情的缘故没能回家过春节。

这几年，父子之间只能通过视频电话进行沟通，这种骨肉分离之痛，只有亲历的人才能体会。高先生说：“谁不想一家人在一起，在这艰难的两年中，我没有放弃售彩工作也正是为了孩子。”原来，高先生为培养逐渐长大的孩子，把他们送到了一所学计算机的学校，高额的学费加上生活费，让他感到压力巨大。但作为父亲，他必须担负起家庭的责任，把孩子培养成有一技之长、能自食其力的人，所以即使远离家人、忍受孤独，他也始终没有离开售彩岗位。

来自体彩的关怀

这段时间，专管员来实体店的次数比过去更多，他们主要是来巡检巡查，看看实体店的疫情防控工作是否落实，并配送一些必须的防疫用品。他们会仔细查看售彩设备能否正常运转；打印纸、即开票需不需要补充，并嘱咐高先生一定要坚持扫码、测温、戴口罩。专管员每天都会在微信群提醒大家，注意疫情防控，并转发当期的疫情新闻，让大家注意防范。

在艰难的时刻，体彩没有忘记奋战在售彩一线工作者，专管员务实的工作作风，认真的工作态度深深地感染着高先生。他觉得在疫情面前，自己不是一个人在战斗，在他身后有一个千千万万体彩人组成的强大队伍，万众一心，共战疫情，展现了体彩一直践行的责任理念和担当精神。

雷锋说，一滴水只有汇入大海才永远不会干涸，一个人只有当他把自己和集体事业融合在一起才最有力量。经历了疫情之后，高先生更深切地感到，个人只有依托体彩这个集体，才能更好地实现人生价值。当初选择售彩工作是出于爱好和偶然，但一路走来，特别是经历了疫情之后，他认识到自己工作的意义所在，要怀着感恩之心去做公益之事。公益体彩任重而道远，需要无数人为之奋斗，如同心手相传的公益火炬，生生不息。

本版照片由　王青 / 摄