

劳动光荣·劳动圆梦 讲述劳模故事



“超级员工”袁卫华

□本报通讯员 徐红 倪颖娟 本报特约记者 王君东

“起点低并不可怕,只要坚持努力,一定会干出点名堂的……”9月24日,袁卫华应邀为江苏省海门市总工会首期一线优秀职工“圆梦行动”学历班作励志讲座。一开场就赢得了热烈的掌声。

“她就是我们的榜样!”南通大岛纺织品有限公司职工张家珩听完讲座后,觉得很受启发。袁卫华是中国银行海门支行的员工,自5月份以来,她已应邀到多地做这样的励志讲座或技术培训。

时间回溯到4月28日,北京人民大会堂,袁卫华从党和国家领导人手里接过了沉甸甸的全国劳模证章,心里无比激动。

这位看上去瘦弱文静的小女子自成为中行员工那天起,10年时间,她用火热的青春和辛勤的汗水把自己锻造成了一名“超级员工”,创造出了“世界纪录”。

超级员工这样诞生

2003年12月,80后袁卫华入职中行海门支行。在很多人眼里,在银行工作就是捧上一个“金饭碗”——高薪而体面。但这只“金饭碗”并没有让袁卫华放松对自己的要求,她心中始终立着一个目标——必须练手“绝活”,因为“没有过硬的技术,就像折翅的鸟儿飞不高”。

她是一个想定了就要做人的人。为了有一技之长,袁卫华开始苦练点钞、录入、计算等各种基本功。白天上班忙,她就在家里的了个练功室。夏日,她在练功室里如坐蒸笼,汗流浹背;冬日,她满是冻疮的双手皮肉开裂,甚至在捆钞带上浸上斑斑

血迹……在练习英文录入和计算器等电脑项目时,需要长时间地盯着电脑看,一段时间下来她两眼红肿。

“噼噼噼……”30秒钟点出195张钞票,这是2012年中行百年行庆电视节目中袁卫华的成绩。这个成绩打破了点钞世界纪录。

“训练时必须每个动作都按100%的要求来完成,平时工作才能减少和避免失误!”袁卫华对待每个训练动作,容不得半点瑕疵。点钞过程中的抓钞环节,在别人看来就是一个简单而轻松的抓拿,她却为此一练就是整整3天,看似简单,但一点都不拖泥带水才是功夫。成功不是唾手可得的,但它总是垂青勤奋的人。2005年,袁卫华参加中行南通分行技能比赛,取得点钞冠军;2007年,她参加中行系统奥运金融服务业务技术比赛,获得个人金融项目第六名;在每年系统组织的业务技能测评中,她都是“五项全能”;2009年,袁卫华被表彰为全国金融青年服务明星;2013年,更是取得了七项一级能手的好成绩,成为全国中行系统响当当的技能明星。

顾客最爱才是明星

“学校是为了用技。”练就技能绝活只是袁卫华青春梦想的第一步。她深知:她的舞台在柜台,她的价值在服务!每天,她都用阳光般的心态、天使般的微笑迎接每一个客户,她坚信“顾客最爱才是明星”。

当理财经理时,她坚持记“客户日志”,详细记录每个客户的投资偏好,联

系方式等资料,一有适合客户的产品就在第一时间通知客户,为每个客户财产保值增值尽心尽责;当国际结算业务负责人时,遇到客户对产品信息不了解时,她不厌其烦地带队上门讲解,直到客户“真懂了”为止。

一次,一位客户对她抱怨“查询账户真麻烦,实在闹心”。仔细询问后她得知,客户在中行有一个对公账户,由于会计不住市区,又不想开网银,所以每次查账都是人工来回,既不方便又很累人。袁卫华想出了一个办法,她和客户互留了电话,一旦客户账户有进账,她及时通过电话来告知;如果客户来电查询账户情况,她马上查阅详细回复。一段时间的“热线”服务下来,客户满意了,后来陆续购买了基金、理财产品、贵金属等,并开通了网银。

义务教员传播技能

感恩、回报、奉献,这是袁卫华一直坚持做的3件事。“参天大树离不开沃土,离开了单位和团队我什么都不是,什么都干不了!”这是她的心里话。

2012年5月,海门支行成立了以她名字命名的劳模创新工作室,在这里,她积极探索个人金融柜台业务(完成信息咨询、财务分析、财务规划、资产管理等服务)分层训练法,把当时一级能手17分钟的时间缩短到了9分钟,并在辖内分行普及推广,大大提高了该测试项目的能手率。中行系统新的蓝图对私业务测试项目推出后,她很快摸索出了一套新的训练方法,并通过授课方式教会

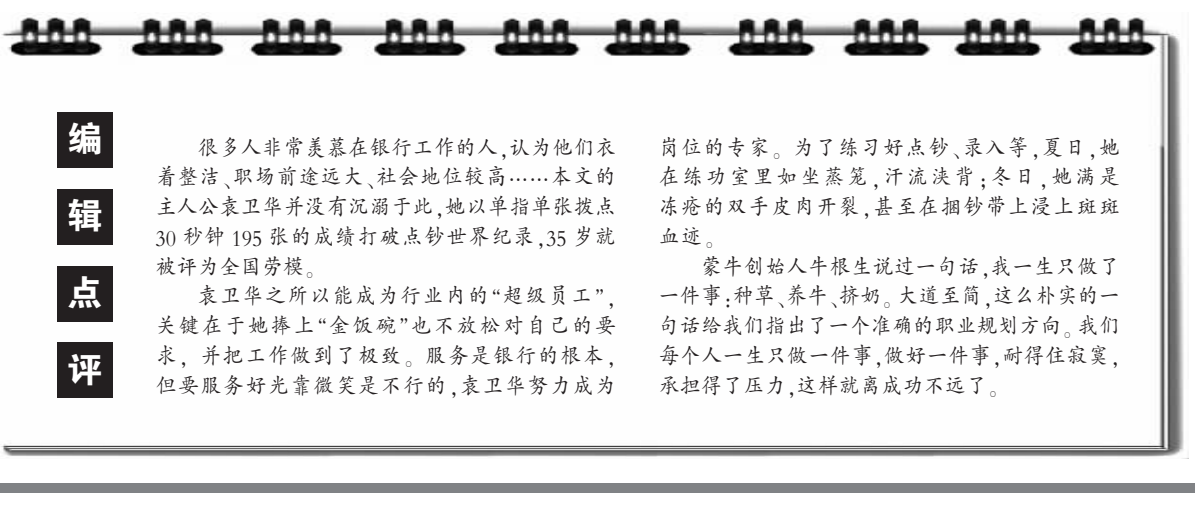
大家,使得团队整体成绩实现了突飞猛进。

2013年8月,她又推出了“精英领跑”计划,对每个新入行的同事手把手地指导练习手法。心甘情愿地当起了技能义务教员,传帮带出了一批优秀新员工。同时,她还应邀到浙江、河南、河北、海南、新疆等地为中行系统技能选手授课,并远渡重洋到加拿大做了为期一个月的员工技能培训。现在,“袁卫华”已成为中行系统技能标杆和服务品牌。

“走下领奖台,一切从头来!”

面对收获全国劳模这一至高荣誉,35岁的袁卫华说,短暂的激动后已归于淡定,“技能好、服务好、业绩好,是我不变的追求!”

(本版制图美术 书法标题:李法明)



编 辑 点 评

很多人非常羡慕在银行工作的人,认为他们衣着整洁,职场前途远大、社会地位较高……本文的主人公袁卫华并没有沉溺于此,她以单指单张拔点30秒钟195张的成绩打破点钞世界纪录,35岁就被评为全国劳模。

袁卫华之所以能成为行业内的“超级员工”,关键在于她捧上“金饭碗”也不放松对自己的要求,并把工作做到了极致。服务是银行的根本,但要服务好光靠微笑是不行的,袁卫华努力成为

岗位的专家。为了练习好点钞、录入等,夏日,她在练功室里如坐蒸笼,汗流浹背;冬日,她满是冻疮的双手皮肉开裂,甚至在捆钞带上浸上斑斑血迹。

蒙牛创始人牛根生说过一句话,我一生只做了一件事:种草、养牛、挤奶。大道至简,这么朴实的一句话给我们指出了一个准确的职业规划方向。我们每个人一生只做一件事,做好一件事,耐得住寂寞,承担得了压力,这样就离成功不远了。

兰朵)时的观众是同一群矿工,在观众的掌声和要求下,本来只安排了一个曲目的王海天,连续唱了7首歌才得以退场。

永远为矿工兄弟们歌唱

2004年,开滦集团对各矿厂的文工团进行整合,组建开滦艺术团。刚刚结束在北京安贞医院进修的王海天,被确定为开滦艺术团团长的人选。之前,曾有多家专业艺术团体邀请王海天弃医从艺,都被他婉拒了,因为他同样热爱医生这个职业,也不愿意离开开滦这片培养他成长的热土。

但这次不同,他不用离开开滦,和他谈话的开滦集团领导非常了解他的心思:“医生和艺术团长,一个治病,一个提供精神食粮,从某种角度看,提供精神食粮的价值和贡献更大,而且你可以更好地发挥自己的音乐专长。”

对已经从医27年的王海天来说,这样的跨界转型是一个不大不小的难题。但企业的期望加上根植于内心的艺术梦想,让王海天最终选择了文工团团长职位。王海天清楚,除了可以专注于对音乐的追求,新岗位带给他更多的是责任——既要对企业负责,也要对团队成员负责。

“人们的业余文化生活内容多样,渠道丰富,企业艺术团的作用如果仅仅局限于满足丰富职工业余文化生活,肯定不会有长久的生命力。”赋予企业艺术团特有的生命力,是王海天对自己的要求。

艺术团发挥作用的形式就是演出。对于演出,王海天的原则始终不变:贴近矿工,贴近生产、贴近生活。“我们的节目一定要区别于社会商演,有企业的特点。”

11年来,王海天带领开滦艺术团不断地探索,调整演出的方向和方式,目的只有一个,为企业服务,为职工服务。

安全生产是煤矿永恒的主题。开滦艺术团每年都要组织“平安回家,安全千里行”安全巡演,创作、排练具有开滦特点、职工喜闻乐见的节目,舞蹈、歌曲、曲艺、小品等。

作为团长的王海天依然亲力亲为,倾情放歌。

追梦·一线职工风采录

永远的老主任

□本报通讯员 付爱民 朱杰



岁月的痕迹染白了他的双鬓,黝黑的脸上刻着深深浅浅的皱纹,60岁的他透着一股子淳朴、精明劲儿。他就是呼和浩特铁路局临策铁路基础设备管理部关工委副主任李静禄。

2009年12月末,临策铁路开通伊始,年过半百的李静禄因技术业务娴熟,成为首批调入人员,担任苏宏图车间主任。该车间坐落在临策线茫茫沙海400公里无人区的中间,距临河387公里,距离最近的乡政府也有70多公里,真正是前不着村,后不见店。

面对超出想象的艰苦,同伴们纷纷打了退堂鼓,李静禄却选择了留下。他每天要带领职工在线路上来回走28公里,一边除沙,一边检查两条钢轨和信号设备的质量。为了准确无误,他经常单腿跪在钢轨上目测,膝盖好几次竟被烫伤。用他的话说,每天不在线路上走走心里不踏实。

“工作再艰苦也要有人干,忙过这阵子再休息。”这个执拗的“老汉”嘴边常挂着一句话。

两年前领导考虑他快到退休年龄了,把他安置在安调科管内勤。可他却“坐不住”,主动担任起关工委副主任的职责,往返于沿线6大车间,给青工们传授现场知识,结合自身工作经历调动青工学技练功热情。截至目前,各车间13名劳务派遣工通过技术比武转为正式路工,对此,李静禄功不可没。

今年3月,李静禄正式退休。他主动要求加入额哈线工务提前介入检查小组,检查验收无缝线路锁定放散及长轨焊接施工作业。施工人员看到李静禄在现场盯着,干起活来都分外卖力,因为他们知道李主任检查一丝不苟,不放过任何隐患,与其返工不如一次到位。

9月12日,已经连续两个多月没有回家的李静禄,6点多钟便起床,拿着道尺领着两名技术人员检查、测量线路。由于检查的线路太长再加连日的劳累,当测量到额济纳西站2号道岔时,李静禄在起身时突发眩晕跌倒在线路上。一起检查线路的两名技术员看到他脸色苍白,额头上擦破皮,渗出血迹,强烈要求他回去休息。可是李主任非要按计划检查完今天的线路,大家拗不过他,只好跟着他继续检查。检查完线路已是10点多钟,当把道尺交给身边的技术员后,由于体力不支他晕倒在线路旁边……

看到李静禄不服老的工作劲头,很多人都理解,“退休了干吗还不歇着”,面对众多疑问,李主任总是笑呵呵地说:“干了一辈子工务活,停不下来了,我还要看额哈铁路通车呢。”

(漫画:李法明)

扼守“峰顶”

□本报记者 余嘉熙

本报通讯员 张勤勇

在郑州北站下行驼峰场的峰顶上,有一个由18人组成的工区——郑州电务段下驼集中修二工区。

驼峰场是干什么的?很少有人知晓。中秋、国庆到来之际,记者来到郑州电务段采访,同行的工二区工长王臣勇介绍说,驼峰场主要任务是进行列车的解体、编组和其它调车作业,“越是中秋、国庆这样的假期,事情越多、任务越重。”

今年52岁的王臣勇干工长整整20年了,如今和他的17名工友们一起担负着下行驼峰场峰顶及峰顶之下的84组减速器、8个储风缸(给驼峰道岔提供风压的专用容器)以及3000米风轮送设备的维护工作。

“我们和站合不一样,不是窗口单位,但也同样重要。”王臣勇说,在这个郑州铁路局最繁忙、效率最高的驼峰工区内,电路交织如麻、星罗棋布,各种设备技术含量高,平均每10分钟就解体一趟列车,工作单调但不能有任何差错,一旦发生设备故障,轻者影响下行驼峰场的车列解体效率,重者影响整个郑州北站的编解效率和安全畅通。

“在这里当好工人不容易。”王臣勇说,工区是全段劳动强度最大的工区,也是全段唯一一个更换钢轨的工区,一根制动轨重达800多公斤,要16个人同时用力才能起落,有一人不尽力或偷懒,就可能造成生产任务无法正常完成。

20年来,王臣勇带领工友们恪尽职守,甘于奉献,不仅实现了个人20年无违章、工区20年无事故的业绩,他个人还热衷搞小发明,运载制动轨的“转向车”,防止制动力被偷盗的“串联锁”,测量减速器开口尺寸的“测量尺”等一批革新成果为企业提高设备质量、降低维修成本、保证运输安全发挥了重要作用,获得了不少奖励。

“搞发明既是苦中作乐,缓解单调工作的压力,也是希望自己能对单位有所贡献。”

王臣勇说,干一行就要爱一行,坚守好郑州北站的这个“峰顶”是自己的本分。

凭着对煤矿和矿工的理解,王海天主动寻找适合矿工需求的演唱形式和喜闻乐见的歌曲——

为矿工歌唱

□本报通讯员 李晓辉 本报记者 李昱霖



中国煤矿职工艺术节的声乐比赛。

在王海天的记忆里,这是他歌唱生涯中第一次在交响乐团的伴奏下演唱,而且是著名的空政歌舞团乐队。这次比赛,他获得了金奖。之后的第二届、第三届中国煤矿职工艺术节声乐比赛,王海天依然是金奖,在第四届的时候,王海天由选手成的评委。

王海天说:“我从心底里感谢开滦,感谢煤矿文联,没有企业这个平台,我肯定不会有

这样的机会和荣誉。”1987年,王海天考入中国医科大学。在沈阳学医的同时,他师从沈阳音乐学院教授,接受正规的声乐培训。

矿工兄弟们的嘘声

“如果你要问我,哪里是矿山最美丽的景色,请让我带你走进那深深的煤海,那里有一条美丽的星河……那是我们的矿工……汇成了一条美丽的星河……”

这首由开滦音乐家刘振奎作词作曲的