

劳动光荣·劳动圆梦
讲述劳模故事

在北京城西南方向,京港澳高速(原京石高速)大约 50 公里处的房山区窦店服务区, 有两座中国石化北京石油分公司的加油站,由于地处出京和进京的枢纽地带,加油站常年车水马龙,经常出现排队加油的现象。

11 年来,这个加油站因业绩突出、管理科学,一直是北京石油的五星级加油站、标杆站、示范站,也是让该公司最放心的一座加油站。

站里有一位严厉、耐心而又敬业的站长——张松梅。张松梅获得的荣誉很多,像首都五一劳动奖章、北京市劳动模范等,今年,她又被评为全国劳动模范。

只有高标准,才有过硬的服务质量

1973 年出生的张松梅看起来似乎没有什么特别之处,瘦弱的身板,因为常年风吹日晒,皮肤有点黑,头上有许多白头发,被她有意隐藏在辫子里面。

“水泥地面裂缝里得用小笤帚一点一点抠,连一点垃圾都不能留,这才符合她的要求。”曾跟她一起工作多年,如今在另外一座加油站当站长的冷雪玲这样形容张松梅的“苛刻”。

加油站车来车往,要想保持卫生非常困难,但张松梅固执地认为“只有高标准,才有过硬的服务质量”。

一直机、加油枪和卸油口是最难保持卫生的地方,因为一直暴露在空中,经常会出现油泥,极难擦洗。但张松梅不允许这种情况出现。

每次交接班的时候,她都戴着白手套检查这些地方,凡是不符合标准的要全部重新擦拭。

神秘顾客打分,又称神客检查,是中国石化邀请第三方公司对下辖各加油站服务质量的一种不定期抽查。检查内容非常全面、细致、严格,比如加油员的着装、服务态度、服务质量等。这是加油站最难把握的检查,也是最严格的检查。但在这项检查中,京石路加油站很少失分。

在京石路加油站,工作标准高,压力大,但也有实实在在的好处,标准高,服务好,效益就好,大家的奖金自然也相对多一些。更重要的,在张松梅手下工作,能够学到许多东西,而且她特别愿意为员工进步提供支持。

记者了解到,自 2004 年以来,该站就有 6 位员工调到其它加油站当站长,这还不算跳槽去别家公司当站长的。

忙时不允许一个加油枪空着

作为销售企业,增加销售量,提高效益是永恒的主题,加油站也是如此。想方设法增加销售量,就成了张松梅当站长后首先要解决的问题。

但是 2004 年,张松梅刚一上任就遇到了很大的难题。那一年 8 月份,原京石高速修路,出京方向全线封路,这意味着主要一个加油站将受到很大损失,但公司交给的任务又没有随之减少。

公司要效益,员工要福利。张松梅急得嘴角长满水泡。她想想方设法减少损失,那年 8 月,加油站不仅出色地完成了任务,出油量还增加了近 10%。

加油站常年车辆众多,必须降低因排队造成的营业损失,这样才能增加出油量,经过一段时间的观察和

总结,张松梅发现,一方面是许多车辆排队等待加油,另一方面则是多个加油枪闲置。问题就出在流线不合理以及加油员引导不到位。

为此,她和员工们一起设计出了最合理的加油路线,以确保在任何情况下,车辆都可以无缝到达空闲的加油枪旁,而且加完油之后又可以马上离开,为下一辆车腾位置。这一改变让整个加油站的效率大大提高。

张松梅还根据不同季节、不同时段,柴油、汽油车的多少,设置合理的通道。比如在夜间,小汽车较少,就减少汽油车的通道,而柴油车增多,便增加柴油车的通道。

张松梅要求,忙时不允许一个加油枪空着。

当好一名加油员不容易,即便像张松梅这样经验丰富的站长,能够坚持一小时不走神都非常困难,“干到后来,自己也搞不清楚每辆车有没有收钱,只能等下班后核账的时候才知道,然后庆幸没有‘跑单’”。

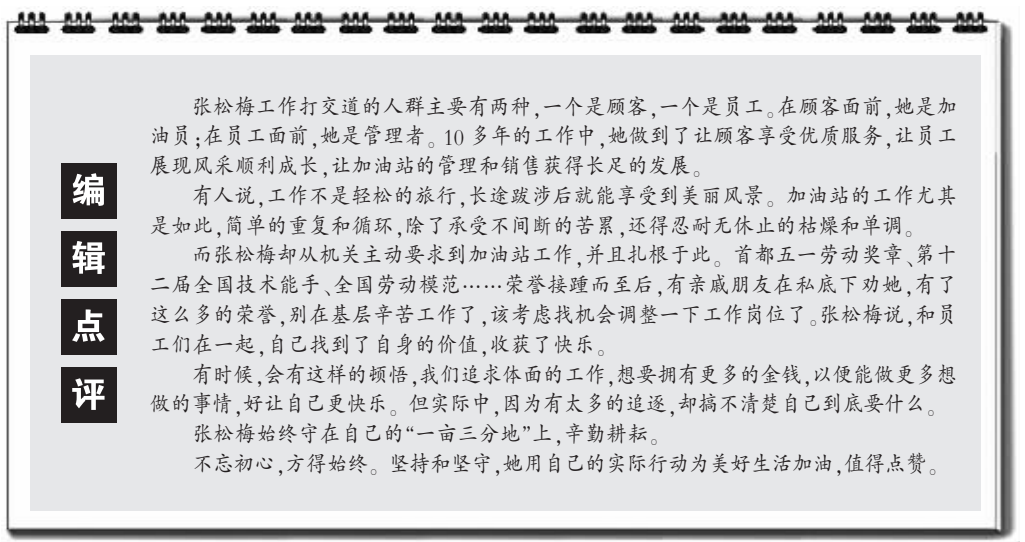
加油员的待遇整体并不高,在扣除必要的保险后,许多员工的工资仅仅保持在当地最低工资标准以上,仅仅依靠这点工资,员工的积极性很难激发出来。

在激励工作方面,张松梅“很有一套”。她把 20 多名员工分成若干班组,班组之间互相比出库量,比卫生条件等,她还每天坚持听取带班长的报数,每天比较,出油量多的有一定奖励,但更多是精神上的激励,比如公布名次等。

这就很有效地刺激了各班组员工的积极性,“谁不想扛第一啊,谁愿意落后啊,大家玩了命地增加业绩。”冷雪玲说。

“只要你是站里的一员,我就要管你的工作和生活”

在加油站里,张松梅当起加油员也毫不含糊,与她当年一起进入燕山石油分公司,一起成长起来的李贺辉如今已经成为北京石油分公司房山区域经理,她这样评价张松梅:张松梅之所以会获得员工的敬佩,还因为她始终保持与员工同甘共苦。



编辑点评

张松梅工作打交道的人群主要有两种,一个是顾客,一个是员工。在顾客面前,她是加油员;在员工面前,她是管理者。10 多年的工作中,她做到了让顾客享受优质服务,让员工展现风采顺利成长,让加油站的管理和销售获得长足的发展。

有人说,工作不是轻松的旅行,长途跋涉后就能享受到美丽风景。加油站的工作尤其是如此,简单的重复和循环,除了承受不间断的苦累,还得忍耐无休止的枯燥和单调。

而张松梅却从机关主动要求到加油站工作,并且扎根于此。首都五一劳动奖章、第十二届全国技术能手、全国劳动模范……荣誉接踵而至后,有亲戚朋友在私底下劝她,有了这么多的荣誉,别在基层辛苦工作了,该考虑找机会调整一下工作岗位了。张松梅说,和员工们在一起,自己找到了自身的价值,收获了快乐。

有时候,会有这样的烦恼,我们追求体面的工作,想要拥有更多的金钱,以便能做多想做的事情,好让自己更快乐。但实际中,因为太多的追逐,却搞不清楚自己到底要什么。张松梅始终守在自己的“一亩三分地”上,辛勤耕耘。

不忘初心,方得始终。坚持和坚守,她用自己的实际行动为美好生活加油,值得点赞。

与客运火车司机相比,货运火车司机值乘常常充满了未知因素,不知道途中何时会有待避、折返、调车作业——

山区铁路行车“1 号司机”

■本报记者 徐福平 本报通讯员 谭石平



图为彭新红在手比确认机车仪表显示

车时严格按程序检查机车做好防溜。

摸索出“山区货车操纵法”

世上无难事,只怕有心人。“要将火车开得更安全、更平稳,不仅要坚守标准,更要用心、不断地创新方法。”彭新红说道。

一般来说,一列货运列车总长六七百米,有 50 多节车厢,近千个车轮,重达 4000 余吨,所以制动停车距离长、平稳操纵难度大。并且由于山区铁路线路弯道多、隧道多,瞭望距离短,山中的雨雾天气极易造成轮对空转,导致列车途停、打坏钢轨等,干扰运输

秩序。

2006 年以前,机务段在机车过分相方面还没有明确的呼唤应答安全措施,彭新红在日常的行车中意识到带电过分相极有可能烧损设备,便根据这一风险源,自创了一套过分相手柄呼唤控制措施,每天坚持执行。这一措施后来被添乘干部发现,得到广泛推广。

此外,彭新红刻苦钻研,潜心摸索出一套“山区货物列车操纵法”,无论风霜雨雪炎寒酷暑,他总能驾驶机车安全正点。他将山区铁路行车难的主要原因进行归纳:针对长大坡道多,他通过控制粘着系数,增大摩擦力,减少机车空转,防止列车运缓;针对单个供电区段内开行列车密集,导致网压降低,机车牵引功率降低,引发列车途停的情况,他总要在列车进入长大坡道区段时,提前确认一遍机车网压,杜绝网压低而导致途停;针对娄底至怀化段路外伤亡高发的情况,他对沿线居民生活出行特点进行分析,有针对性地进行鸣笛和预防,针对行车中的进站、出站、关键站停车、变坡点操纵安全关键环节,他摸索出了“进站过岔防超速”、“关键站黄灯不开车”等一套关键节点卡控措施。

1 分钟处理故障

“他平时非常注重学习业务知识。有一次我值乘的一台新上马的 SS3B 机车发生了

故障。下班后,彭新红连着给我打了 10 多个电话,从故障原因到处理方法都问得非常仔细。”彭新红的好友、怀化机务段娄底运用车间指导司机肖山告诉记者,“别人机车发现问题,彭新红都积极主动去了解、交流,防止自己发生类似事件。”

今年春运的一天,彭新红值乘一趟列车快到安化火车站时,机车零位灯突然不亮,过分相后主断合不上。他立即断主断、降弓,根据故障现象,迅速判断是 1 到 6XC 其中一个触头烧结,马上用工具进行处理。从发现故障到排除,仅用了 1 分多钟。没有对列车运行秩序造成任何影响。

正是由于平时工作中的勤学苦练,加上日积月累的经验,彭新红对 DF4、SS3、SS3B、HXD1C 等多种机型的故障和处理方法了然于胸,虽然只有中专学历,却练就了“1 分钟故障处理绝技”。

“他不仅业务好,应急处置能力强,而且不怕苦累,对段里安排的急难险重运输任务从不推辞。”彭新红所在车间主任曾庆贵介绍说,正是具备过硬的技术能力和热情的工作态度,他每次都能圆满地完成组织交给的任务。2012 年广铁集团职业技能竞赛中,彭新红在广铁集团 6000 名火车司机中脱颖而出,荣获“货车司机组”全能第一的成绩,并获得“全路技术能手”、“火车头奖章”、“湖南省劳动模范”等荣誉称号。

追梦·一线职工风采录

当好“五员”

■本报记者 王伟



在江苏省连云港市赣榆区,有个身影,不时出现在企业工资协商谈判桌前、农民工工会动员现场等,他是伏在江,连云港市赣榆区工会社会化工作者。

老伏是个退居二线的干部,曾在地方工会领导岗位上工作过,2011 年,他应聘到区总工会工作,成为一名工会社会化工作者。4 年来,老伏立足岗位发挥余热,被称为“五员”工作者。

建会联络员。4 年来,老伏除了参加区总工会的学习、会议、活动外,大部分工作时间都泡在基层,哪个地方要新建企业、哪个企业尚未建会、哪个已建会企业有多少农民工还没入会等等,他都搞得一清二楚。因此,区总工会把他吸收到建会工作小组中来。去年 7 月,他听说一家律师所有建会的愿望,就及时反映给区总,区总随即派员前去,一周内完成了建会的前期准备。

协商指导员。每年冬春,老伏都按照区总划片分工要求,到企业指导工资协商要约行动。每年六七月份和年底,他分两次到企业,采取走访职工、召开小型座谈会等形式,对协商结果执行情况进行监督。几年来,他所联系的企业,通过协商,职工工资平均增幅都在 12%以上,其中一线职工平均 15%左右。

法规宣传员。为了提高企业经营者和广大职工的法律意识,提升职工依法维权的能力,他利用下企业的机会,向企业及职工发放工资协商读本;利用工资协商日,向双方协商代表宣传工资协商知识和法规条例;利用女职工心理咨询、培训会,向女职工宣传《女职工特殊保护条例》。这些年,他发放的相关法规手册、读本 3600 多件,到企业举办小型专题法律讲座 6 场次。

创新研究员。因为熟悉工会工作,有创新意识,区总工会安排他参与区总的创新工作。从每一个创新课题的提出,到创新方案的制订,再到创新内容的实施,都让他全程参与。几年间,他先后参与的 7 个创新成果得到了市级以上工会的表彰和肯定,《做好海上流动会员管理与服务》、《划分民管“工作片”》等先后获全总和省总创新、创优奖。

信息报道员。为了把本地工会工作好的做法及时宣传出去,以此来激励和鼓舞士气,他利用下基层多、接触企业和职工面广、信息来源新鲜准确等优势,积极主动地协助区总做好工会宣传和信息报送工作。4 年来,共有 1000 多篇通讯、消息及信息被市级以上工会媒体和内部网站采用,连续 4 年被市总工会评为优秀工会宣传工作者。(漫画:法明)

勇拓市场追梦人

■本报通讯员 邵黎飞

一个小院,一间简陋的办公室,办公室里除了桌椅、电脑,就是一摞摞的测井资料和图纸。图纸和资料,是张文青梦想起的地方。在这里,他和同事们让新区测井项目部从小到大、从弱到强,成长为新疆中油测井公司吐哈事业部产值收入增长最快的单位。

金杯、银杯,不如用户的口碑

2013 年 8 月,张文青担任项目部经理后,面对这个竞争激烈的公共市场,他把项目部当成了家,全身心地投入到工作中。

“张经理,我们有口井急需马上测井,完成任务有困难吗?”

“请放心,我们一定保证按时完成任务,决不敢误您的需求。”2014 年春节前 3 天,一口重点井急需测井。此时,甲方想到了张文青。挂上电话,张文青马上组织留守值班员工开始细致认真的准备,最终优质高效完成了该井的水平井传输测井任务,用户非常满意。为此,甲方领导专程驱车 100 多公里到测井现场慰问作业队员工。

为了了解用户最需要的技术和服 务,张文青经常和班子成员深入研究目标市场的各项需求,同时组织员工从岗位准备、行车路线到现场施工、资料解释,制定合理方案,确保施工作业一次成功率达 98%以上。

干工作就要有拼命精神

2006 年大学毕业的张文青一直在一线从事测井工作,多年的锻炼使他成长为作风过硬、技术全面、管理有方的项目部经理。员工们发现,在重点井、复杂井、疑难井测井现场,总能见到他的身影。

2014 年 5 月,甲方把一口重点水平井的测井任务交给他们。张文青和员工们立即上井了解情况,掌握邻井地质资料,认真制定施工方案。正式施工中,他指挥员工克服井况复杂、水平段长达 1200 米等不利因素,顺利完成测井任务。

项目部党支部书记陈宏亮说,“遇到技术难题,他就和大家一起进行技术攻关、开展研究,直到解决为止。对他来说,加班加点已是家常便饭。”

“干工作要对得起自己的良心,更要有有一种拼命精神,要做一个追逐梦想的人。”这就是张文青,一个普通的 80 后,一个员工心目中的实干家。