

劳动光荣·劳动圆梦

讲述劳模故事



她带着温暖扑面而来

——太原火车站客运员杨静热心服务旅客的故事

本报记者 刘建林 本报实习生 张天宇

这是一次等待了10多年的相聚。

傍晚时分,华灯初上,太原火车站外附近的一家小饭馆里,4名女性脸上挂着泪紧紧地拥抱在一起。她们是谁?这是怎么回事?看到这样的场景,让人不由地想追问下去。

原来,两个月前,太原火车站“改梅助困”微信公众平台上出现这样一条留言:“我是张冬燕,要寻找史改梅和杨静两位‘妈妈’。”看到留言后,杨静立即回复,几番交流后才得知张冬燕就是她和师傅史改梅10多年来一直牵挂着的“小党秀”!

15年前,当时年仅6岁的张冬燕被遗弃在列车上。史改梅和杨静发现她的时候,她穿着单衣正缩在车厢的角落里瑟瑟发抖。史改梅和杨静赶紧给她拿来衣服和食物。由于一直找不到亲人,后来她被杨静和史改梅送到了太原市福利院,两位“妈妈”给她取名为“党秀”。

据张冬燕说,她先后被两个家庭收养,随之失去了与史改梅和杨静两位“妈妈”的联系。如今,她已在石家庄成家,也有了自己的女儿。

联系上杨静之后,2016年4月13日,“党秀”一路夜车,奔波而至,来到太原火车站见到这位当年救了自己的“妈妈”,于是就有了文章开始的那一幕。张冬燕抱着杨静的腰,一遍遍地抹着眼泪。

此情此景,让人动容,杨静也百感交集,十数年在助困岗位上的默默奉献,时间没有抹去她的痕迹,过去的一幕幕在口口相传中愈加清晰。

“改梅助困室”的接棒者

今年49岁的杨静现在是“改梅助困室”的负责人。2003年,太原火车站成立了以全国劳模史改梅名字命名的“改梅助困室”。同年10月,杨静正式进入“改梅助困室”,成为主要成员。不久后的一天,一名工伤旅客被抬进“改梅助困室”。看着单架上全身血迹斑斑的男子,天生暴血的杨静刚要转身回避。师傅史改梅一把拽住杨静,低声说道:“别怕,血能吓死人?正因为他伤了,流血了才需要我们的帮助。”

时至今日,每当杨静回忆起此事,她还念念不忘道:“我暴血的毛病,就是师傅逼我改了的。”

2011年10月,杨静正式接过师傅史改梅的爱心接力棒。春去秋来,杨静十数年如一日的在节假日主动要求加班,不仅分文不取,还倒贴进去不少钱。

今年4月22日,杨静看到一位老人在站内徘徊,上前询问发现老人支支吾吾,答非所问。后来联系到了老人的儿子,才了解到老人是山东人,名叫刘同德,患有失忆症。由于老人在太原没有亲人,老人的儿子请杨静帮忙买张卧铺票,把老人送上回家的列车。

弄清了原由,杨静二话没说,自己掏钱给刘同德老人买了一张太原至淄博的卧铺票。4月23日,杨静接到老人儿子打来的电话:“谢谢杨大姐的帮助,我父亲安全到家了。”

“出门在外不容易,旅客们是真有难处才来找我们,我们要尽自己最大的能力帮助他们。”杨静一直记着师傅史改梅的嘱托。旅客的笑容,成为她一路坚持的动力。

在最需要的地方发光发热

2014年5月13日,山西介休的尚丽萍找人代笔写了一封感谢信,信中写道:“我和丈夫都是盲人,孩子在太原读书。3年来,每次坐火车接孩子,都是杨静大姐手挽手送我和孩子上火车、找座位。她真是好人啊!”

在太原站站前广场改建期间,为了解决特殊旅客进出难的问题,“改梅助困室”开通了“站到站”服务。杨静和同事们推出了电话预约服务,还在火车站外开设了特殊旅客服务台,用轮椅车护送腿脚不便的旅客。最多的一天,杨静站里站外,车下车上,推着轮椅来回护送进、出站的特殊旅客100多人次。

有一次,坐在轮椅上的残疾旅客问杨静:“你这一趟一趟地推我们,不累吗?”

杨静说:“累,肯定是累。但是你们进出车站更不容易,我们能搭把手就搭把手。”

为了更细致地服务特殊旅客,2015年暑运前,杨静自费请人设计、印制了盲文、藏文、维吾尔族文和英文的《太原站旅客列车时刻表》,并制作了爱心胸卡,还刻了一枚“助困服务”图章,以便更好地服务老幼病残孕等重点旅客。

“雷锋再现太原站,扶幼助残笑语欢。情暖神州献大爱,天涯游子暖心间。”旅客何新红在《旅客留言簿》上这样写道,“如今,这样的人太难得。”

创新服务,“互联网+改梅助困”

2016年5月1日,山西省特殊教育学校的盲人教师郭宏计,通过手机微信语音顺利地向“改梅助困室”杨静预约了购取车票、无障碍通道、站车爱心链接的“个性专属”服务。

到火车站后,郭宏计仅用了20分钟便安全、轻松地踏上了前往霍州的列车,而他也成为杨静通过微信公众

号办理预约接待服务的第一位旅客。互联网的魅力与指尖上的相逢、旅客的赞许,更激发起了杨静通过公众平台拓展精准助困的热情与动力。

以往,每逢周末、小长假等旅客高峰期,“改梅助困室”一个班服务的特殊旅客高达600余人。一个班下来,工作人员从候车室到站台,站到出站口,来回要走上30多公里。然而,即使这样仍然无法满足有紧急需求的旅客。

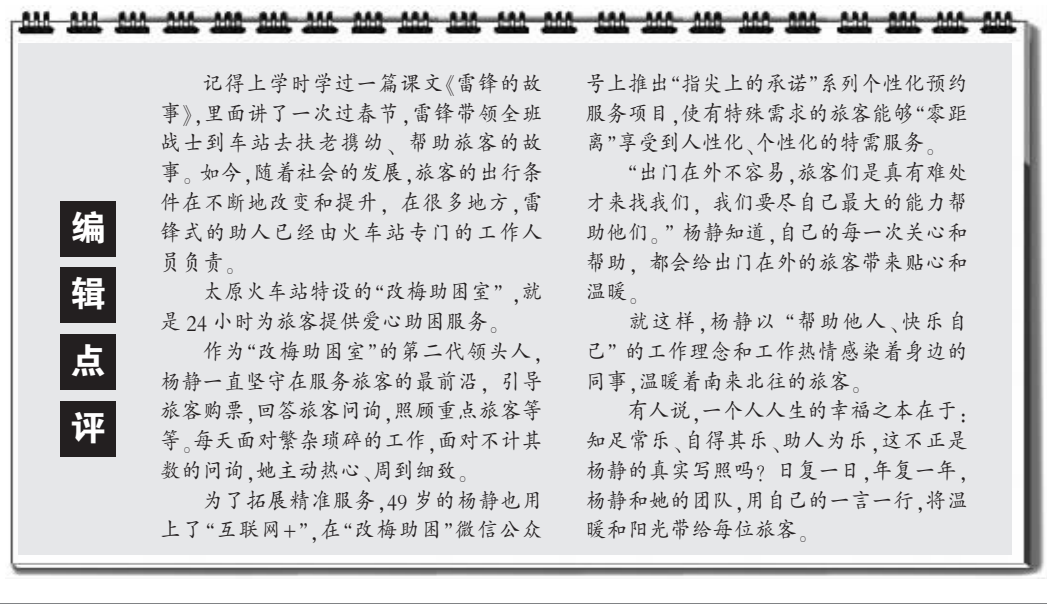
经过张冬燕通过“改梅助困”微信公号寻找自己和师傅史改梅的这件事,杨静想,如果通过不断完善“改梅助困”公众号的服务功能,提前了解一些旅客的特殊需求,不就可以做好准备,尽可能满足旅客出行的需求吗?

在杨静的带动下,通过对微信公众平台的改进,“改梅助困”微信公号在今年“五一”小长假期间推出了“指尖上的承诺”系列个性化预约服务项目,使有特殊需求的旅客能够“零距离”享受到人性化、个性化的特需服务。

“出行秘书”预约服务,为出行高峰期间特殊旅客无法购买到车票提供一套合理、经济、快捷的旅程新方案;“应急帮手”预约服务,专为高峰密集时段,由于交通等特殊原因来不及取票,但在30分钟内可以到达车站乘车的旅客,提供应急代取车票。此外还有“换乘向导”预约服务;“特需助手”预约服务等等。仅在今年“五一”小长假的3天内时间,就为近2000余名旅客提供了这样的便捷服务。

整整13年,杨静就是在旅客们需要她的地方发光发热。13年间,杨静助困帮扶的旅客达124万余人次,劝阻离家出走的孩子360人,无偿资助旅客近万元,收到来自全国各地旅客送来的锦旗145面、表扬留言9330条,表扬信470封,网络表扬12700余条。杨静也先后荣获了“三八”红旗手、优秀共产党员、全国铁路劳动模范等荣誉称号。

(制图 李法明)



记得上学时学过一篇课文《雷锋的故事》,里面讲了一次过春节,雷锋带领全班战士到车站去扶老携幼、帮助旅客的故事。如今,随着社会的发展,旅客的出行条件在不断地改变和提升,在很多地方,雷锋式的助人已经由火车站专门的工作人员负责。

太原火车站特设的“改梅助困室”,就是24小时为旅客提供爱心助困服务。作为“改梅助困室”的第二代领头人,杨静一直坚守在服务旅客的最前沿,引导旅客购票,回答旅客问询,照顾重点旅客等等。每天面对繁杂琐碎的工作,面对不计其数的问询,她主动热心,周到细致。

为了拓展精准服务,49岁的杨静也上了“互联网+”,在“改梅助困”微信公众

号上推出“指尖上的承诺”系列个性化预约服务项目,使有特殊需求的旅客能够“零距离”享受到人性化、个性化的特需服务。

“出门在外不容易,旅客们是真有难处才来找我们,我们要尽自己最大的能力帮助他们。”杨静知道,自己的每一次关心和帮助,都会给出门在外的旅客带来贴心和温暖。

就这样,杨静以“帮助他人、快乐自己”的工作理念和工作热情感染着身边的同事,温暖着南来北往的旅客。

有人说,一个人人生的幸福之本在于:知足常乐、自得其乐、助人为乐,这不正是杨静的真实写照吗?日复一日,年复一年,杨静和她的团队,用自己的一言一行,将温暖和阳光带给每位旅客。

追梦·一线职工风采录

勇于创新的项目经理

本报记者 邹明强
本报通讯员 任莹 张馨文



朱兴宇是中国十五冶金建设集团对外公司安哥拉项目部项目经理。参加工作20多年来,一直在施工第一线。他成功组织了利比亚两个工地300多名中国同胞从战乱中安全撤离;在安哥拉项目中,实现了海外项目的滚动、循环、良性发展。

“偌大的一个项目部,不精打细算,如何能创造效益?”朱兴宇在安哥拉大力推行属地化管理,把开发当地劳动力作为海外长期发展的重要工作来抓。项目部用最高峰时,当地劳动力达到2000多人,为解决现场技术工紧缺的难题,他在罗安达及卢班戈组建培训学校,对现场所需的抹灰、砌砖、支模等技术工种进行培训,培养了大批当地技工,不仅降低了成本,还在当地收获了良好的社会效益。

2013年,安哥拉卢班戈项目起步,水资源严重匮乏,经过几番考量,朱兴宇决定在离项目部25公里外的水库引入一条输水管线。没有电,他大胆设想采用虹吸这项管道行业新技术。可当时,这想法把所有技术人员都吓了一大跳,总长25公里,并且要翻过几座大山,采用虹吸而不用发电机及抽水设施,怎么可能引水源到达施工现场?在场的葡萄牙专家也连连摇头说,这个设想绝对行不通。

但朱兴宇有他的坚持。他坚定地说:“只要理论上行得通,现场上的难点可以通过发挥职工的群策群力来解决。中国有个禹治水的故事,就是利用水自高向低流的自然趋势,顺地形把壅塞的川流疏通,我们也可以借鉴古人的方法。”于是他召集生产经理及技术人员分析原理、研究地形,亲自带领有关人员在管线所经之处实地测量,掌握第一手资料。在朱兴宇的带领下,通过大家的共同努力,项目部最终解决了施工用水自然流向工地的技术问题。当第一次试水的时候,葡萄牙专家看着哗哗往外冒的水流时,对朱兴宇翘着大拇指说:“你们中国人是世界上的敢想敢做、勤劳果敢的民族!”

安哥拉项目部分为K.K.一期项目、K.K.5000套项目和卢班戈项目,3个施工现场相距1000多公里,作为项目带头人,要全面掌握各个分项目的动态情况,就必须频繁地往返于罗安达和卢班戈,每次一个单程就需坐10几个小时的大巴车甚至是拖运物资的平板车。有职工建议他“就待在一个项目部,不用这么频繁的两边跑,电话遥控指挥一下就行。”他摇摇头。在他的意识里,不到现场就不了解实际情况,就不能解决实际问题。

过度的劳累让他的肾结石病反复发作,已经严重到尿血的地步,身边人纷纷劝他回国接受治疗,可他担心往返时间上消耗不起,总是在项目部吃消炎药来控制,第二天照常去工地。

(漫画 法明)

将爱串在每一颗珠里

本报记者 马学礼
本报通讯员 张富想

“小姑娘,总在家里会闷坏的,跟我们学串珠吧。嘿嘿,我们那里啊,可是个好地方哟!”虽已到了知天命的年纪,王振银依然十分幽默,这让闷在家里好几年、不愿与人打交道的残疾女孩晓燕心里一动。作为一名手工技能培训师,王振银每个周末都免费教学员串珠,学员中有不少晓燕这样的残障人士,都是他上门邀请来的。

王振银本是宁夏银川棉纺厂的一名职工。1999年,因为工厂经营不善,他被迫下岗,心情极其低落。2000年,一个偶然的机会,王振银到残联学习手工串珠,接触到众多残障人士后,他豁然开朗,重新燃起生活的希望。

“我特别能理解残障人士,他们许多人怀有自卑心理,不相信靠自己能够解决生存问题。”王振银说,他萌生了免费教残疾人串珠的想法,力图帮助他们走出心灵困境,找到生活的希望。

说干就干,王振银改造了培训场地,并主动联系他知道的每一位残疾人。他还请朋友替他宣传,让更多的残疾人知道这一消息。他免费教残障人士或是家庭贫困者学习串珠技术,为他们免费提供原材料用来练习。学员每制作成功一件作品,他统一回收,并支付加工费给他们。就这样,王振银帮助许多残疾、贫困家庭重新找到谋生的路子。

2009年,王振银成为宁夏义工联合会的一名义工,他将帮扶对象扩展到家庭妇女、下岗工人,甚至每一个爱好串珠技艺的人,王振银更加忙碌了。由于他把大部分时间和精力投入到免费培训上,无暇打理生意,工艺品积压在仓库,销售不出去。而他还要继续购买原材料,支付加工费,这让王振银的生活渐渐陷入入不敷出的困境。

有时候,王振银特别渴望能得到爱心企业的支持,这样能在一定程度上缓解经济压力,让他能够集中精力搞好培训。王振银坦言自己曾经想到过放弃,但一看到那些残疾人因为串珠而幸福洋溢的笑脸,就再次选择坚持。

回首过往,王振银说:“人生就像串珠,你无法选择自己会被串到哪里,但不管在任何地方,我们都要做好自己,发挥自己的光和热。”

人物点击

他把普通职工当作自己的亲人,当他们遇到困难时,第一时间给予关爱帮扶——

职工们叫他“老朱伯伯”

本报通讯员 周建巨

憨厚的目光,亲切的笑容,朱玉成给人的第一印象是朴实而坚韧。在浙江省湖州市安吉县,许多人都喜欢叫他“老朱伯伯”,这是职工们发自内心的称呼,更是他成为职工群众“贴心人”的真实写照。他把普通职工当作自己的亲人,当他们遇到困难时,朱玉成总是挺身而出,第一时间给予关爱帮扶。

朱玉成任安吉县总工会主席10年了。今年,他获得了浙江省五一劳动奖章。

10年来,他积极探索、大胆创新,带领全县工会干部服务大局、服务职工、服务企业,多项工作走在了全省工会系统的前列,安吉县总工会已连续6年在全市县(区)工会工作考核中荣获特等奖。

推广创建“快乐车间”留住外来工

朱玉成在基层调研时发现,有些企业老板的办公室十分宽敞豪华,可工人却连休息的地方也没有,特别是大量外来工住在远离城市的郊外,每天除了上班就是回宿舍睡觉,业余生活十分枯燥乏味。一段时间,大量处在青春期的外来工纷纷流失,企业出现招工难、留人难、用工荒的困境。

如何留住外来工,缓解用工荒?朱玉成想到了用丰富的文体生活来留住他们。从2013年开始,安吉县总工会在全县规模以上企业推广创建“快乐车间”,职工在工休和业余时间可随时进入快乐车间,听音乐、上网阅读、看书报、喝饮料、吃点心,还可以健身、下



开辟绿色通道及时抢救工伤职工

在安吉,椅业、竹业企业的数量占全县企业总数的70%以上。这些企业工伤指情况较多,其抢救再植分秒必争。如果抢救及时,断指是可以接活的!但医院是“先缴费后救治”,伤者必须预交上万元的医疗费,才能实施手术,这严重影响着工伤职工的及时抢救,不少发生了工伤的职工因错过了最佳医治时间,成为残疾人。

朱玉成了解情况后,十分焦急,看到外来工的不幸与无助,他有说不出的郁闷和难过。“多少人因为没能及时抢救成了残疾,看着心痛哦!”朱玉成说。能否改为“先

救治后缴费”呢?他想到了一个新点子。为此,朱玉成四处奔走,争取医院的支持配合,他提出实行“先救治后缴费”的快速救援办法,由县总工会担保,牵头组织企业与医院签订职工工伤救治“绿色通道”协议,约定院方接到工伤事故伤者,只要报出企业名称,即可免去一切手续,先实施抢救救治,后再付费结账。截至目前,安吉县与医院签订职工工伤救治“绿色通道”协议的企业已有610家,一些断手、断指工人因得到及时抢救,成为健全人。

众所周知,参加职工医疗互助,许多单位是集体缴费的,所以有些职工并不知道,医药费在医保报销后,还可以到县总工会报销职工互助金;而有些职工知道这件事,也因为怕请假扣工资,或是懒得从乡镇到县城来回奔波,而出现漏报。

如何才能更好地服务职工,让加入医疗互助的职工顺利实现报销?朱玉成琢磨出一个新方法:由县总工会与有关部门联合投资开发联网新端口,开发新软件,在浙江省首家实现医疗互助与医保联网运行。对浙江大量医保报销人员,经自动对比后,梳理出参加医疗互助职工的结报信息,县总第一时间掌握职工医保报销数额,主动告知职工可报销的医疗互助金额,由原来的工会被动报销转为主动告知服务。据了解,医疗互助平台自去年8月开通至今年4月底,主动告知报销信息有540多人次,顺利办理职工医疗互助

救治后缴费”呢?他想到了一个新点子。为此,朱玉成四处奔走,争取医院的支持配合,他提出实行“先救治后缴费”的快速救援办法,由县总工会担保,牵头组织企业与医院签订职工工伤救治“绿色通道”协议,约定院方接到工伤事故伤者,只要报出企业名称,即可免去一切手续,先实施抢救救治,后再付费结账。截至目前,安吉县与医院签订职工工伤救治“绿色通道”协议的企业已有610家,一些断手、断指工人因得到及时抢救,成为健全人。

众所周知,参加职工医疗互助,许多单位是集体缴费的,所以有些职工并不知道,医药费在医保报销后,还可以到县总工会报销职工互助金;而有些职工知道这件事,也因为怕请假扣工资,或是懒得从乡镇到县城来回奔波,而出现漏报。

如何才能更好地服务职工,让加入医疗互助的职工顺利实现报销?朱玉成琢磨出一个新方法:由县总工会与有关部门联合投资开发联网新端口,开发新软件,在浙江省首家实现医疗互助与医保联网运行。对浙江大量医保报销人员,经自动对比后,梳理出参加医疗互助职工的结报信息,县总第一时间掌握职工医保报销数额,主动告知职工可报销的医疗互助金额,由原来的工会被动报销转为主动告知服务。据了解,医疗互助平台自去年8月开通至今年4月底,主动告知报销信息有540多人次,顺利办理职工医疗互助

金报销60余万元。

不让一名困难职工喝不上自来水

朱玉成常说:“工会就要维护职工的合法权益。当工会主席,不管遇到多大的困难,只要是职工群众有困难,就要竭尽全力去帮助他们。”

2015年春节慰问中,朱玉成来到递铺街道赤芝村困难职工方夏明、方夏荣家里,给坐在轮椅上的兄弟俩送上了慰问金。交谈中得知,兄弟俩患有先天性小脑萎缩病,40多岁发病后失去行动能力。同时,他看到方家兄弟竟还坐着轮椅去井里打水喝,经询问才知道,兄弟俩因没有能力交2000多元的自来水初装费,所以还一直饮用井水。听到这里,朱玉成的眼泪当时就流下来了。

几天后,朱玉成带领县总一班人第2次带上棉衣、棉裤、米、油等上门慰问,并由工会出资帮助兄弟俩装好自来水管。通过这件事,朱玉成还了解到,全县还有许多困难职工家里没有装自来水。随后,县总以“保供水”为主题,开展了调查摸底,结果查明全县共有70余户困难职工家庭没有通自来水,原因是拿不出初装费。为此,县总专门筹措10余万元专款,为每户困难家庭接通或安装自来水管道,结束了他们喝井水或河水的历史。

“这些事情似小却非小,工会能实实在在为困难职工解决实际困难,我感到很欣慰。”朱玉成说。