

## ■追梦·一线职工风采录

## 平稳开好火车

本报记者 卢翔  
本报通讯员 胡景

“前方信号灯白灯光，道岔开通正确，可以开车……”

对于火车司机来说，这样的标准化呼唤再熟悉不过。

作为一名有着24年驾龄的老火车司机，他已经驾驶火车完成4608趟运输任务，执行标准化呼呼应答460.8万句，累计安全行车163万公里，运行里程可以绕地球赤道41圈。

他，就是党的十九大代表、全国劳模、南昌铁路局向塘机务段火车司机郭学飞。

在火车司机驾驶室小小的天地间，他勤勉学习业务，牢记行车规章，时刻心系“坐车人”的安全、平稳、舒适，在安全行车里程上屡创佳绩，被工友们都称为故障处理“110”、“业务标杆”。以他为领衔人的“郭学飞劳模创新工作室”，近年来先后获得技术创新成果16项，国家新型发明专利1项，为企业创造和节约资金超过500余万元。

“当一名火车司机，一直是我的理想。”从昆明铁路机械学校内燃机车专业中专毕业的郭学飞，心中早已笃定了工作目标。1993年8月，刚刚走上火车司机岗位的他，被火车头繁杂的零部件、弯弯绕绕的油水管路给搞蒙了。“一定得把火车头这个庞然大物彻底征服！”从此，他用心记住每一个部件的位置和功能，从复杂的火车内部电路图到繁杂的制动管路图，从燃油管路到各水系管路，常常是刚一退勤，就立即从随身工具包中掏出书本钻进地沟、对照实物反复研究，直至弄懂，达到“知其然也知其所以然”的地步。1年后，他成为同学中最早顶岗的副司机。



为了早日实现“司机梦”，他不放过每一个细小的部件，不放过每一个目视的死角，一次练上几个小时，直到肌肉酸痛，方才罢休。2005年6月，他参加首届全国铁道行业职业技能竞赛，夺得季军。这也让他仅用3年就成为火车司机。

当上司机后，他开始不停地总结行车经验，编写了一套“稳、准、快、巧”的4字电力机车平稳操纵法，眼下，“郭学飞电力机车平稳操纵法”已在全段推广。

“平稳开好火车的关键还在于责任心。”郭学飞在行车过程中，安全责任意识特别强。每趟出乘，除了单位规定记录的司机手账，他自己还会单独准备一个小本子，将行车过程中的关键区段及一些行车安全卡控措施等一一记录下来。“好记性不如烂笔头”，爱岗敬业的郭学飞这样解释自己为什么喜欢用如此“笨办法”。经过多年积累，他的故障处理笔记记了几十本。

为将工作经验让更多司机分享，郭学飞把20多年来积累掌握的200多种机车故障处理办法进行总结提炼，先后编写了《机车应急故障处理20条》《内燃机车区段作业标准》《走车电路故障处理思路》《励磁电路故障处理思路》等。

为发挥劳模的示范效应，向塘机务段成立了“郭学飞劳模创新工作室”。作为工作室的领衔人，郭学飞带领业务骨干进行技术攻关，优化生产工艺流程。2014年，工作室1项技术成果获得江西省QC成果二等奖，3项技术成果获得南昌铁路局优秀技术成果奖。2016年，工作室研发的“机车头灯检测仪”获得国家发明专利，每年为企业节省100余万元。

“我只想把劳模精神传承下去。”如今的郭学飞，不改初衷，继续在岗位上恪尽职守，把牢手中闸把，保障着每趟值乘列车的安全、平稳、正点。

(绘图：赵春青)

劳动光荣·劳动圆梦  
讲述劳模故事

“不是这个岗位需要我，而是我需要这个岗位。”陈青十分珍惜这份工作，14年如一日坚持高质量服务，“把一件小事做到极致，以感恩的心做人，以责任心做事，以爱心、耐心、细心帮助司乘人员”

## “青姐，你在呢！”



本报记者 谢晓娟  
本报记者 陈华

“青姐，你在呢！”

一个午后，正在合安高速安庆收费站道口忙碌的陈青微笑着迎来一位老熟人。

“听说你‘升职’了，怎么还在道口收费啊？”李师傅是“老主顾”，经常从这个道口经过，见到正在道口收费的陈青后，他满脸疑问。

“我还是一名收费员，做好服务是我的本职工作。”陈青的回答让李师傅竖起大拇指，“点赞，不愧是全国劳模！”

陈青是安徽交通控股集团有限公司合安高速安庆收费站的收费员。大多数情况下，路过的司机与收费员擦肩而过，只是“一面之缘”。不过，很多老司机却和陈青成了老朋友。

2008年，陈青被授予“安徽省交通系统劳模”称号，后来，更是集全国劳动模范、全国交通行业青年岗位能手、安徽省劳动模范等多个荣誉于一身。2009年，安庆收费站成立了以陈青名字命名的“陈青女子班”，同时成立了“陈青劳模创新工作室”。

## 下岗职工成长为全国劳模

2002年，因为原单位改革，陈青下岗了，那年她30岁。抱着试试看的心态，陈青应聘当合安高速收费员，和她一起面试的是一群20岁左右的年轻人。“竟然成功了！”说起这份工作，陈青觉得来之不易。

“二次上岗”的陈青在平时的收费工作中多留了一个“心”。在绝大多数人只是用简单的普通话和司乘人员交流的时候，她已经用上了多个文明用语；在所有人开始意识到文明用语的时候，她已经开始了微笑服务，并首创“站立式”服务，探出身子双手递卡，双手递零钱，一站就是8小时。

过往的司乘人员问她，“你年龄也不小了，这工资也不高，一天站8个小时能站得下来吗？”她总是微笑着点点头说：“您的满意就是我坚持的最大动力。”

静下来的时候，陈青还是不停地琢磨如何更好地服务司乘。当时，她这样做完全是自发的，不仅领导并未因此而赏识她，而且司乘人员对此也很少报以回应，得到更多的是，周边人们的不理解甚至冷嘲热讽。

“就她事多！公司多给她钱了么？还是和过路的认识啊？怎么那么爱表现……”

酸言酸语，让陈青为此暗自掉过许多眼泪。“这样做，是因为这份工作来之不易！不是这个岗位需要我，而是我需要这个岗位。”

让陈青没想到的是，2008年，全公司开始推行“微笑服务”，而“微笑服务”的标准与陈青个人的服务标准不谋而合。

这个时候，大家也对陈青的努力逐渐认可，周围的赞誉声也纷至沓来。加载在她身上的荣誉也越来越多，但只有她自己知道，这份荣誉凝结了多少辛劳和泪水。

经过14年如一日的坚持，2015年，陈青从一名下岗职工成长为全国劳模，成为安徽省高速公路收费一线获此殊荣的第一人。

经常跑合安高速的老司机中，很多人都认识陈青，每次从道口经过都会摆摆手说声，“青姐，你在呢！”这一声简单的问候，现在已经成了司乘人员与陈青始终紧紧相连的纽带。

## “百宝箱”里多了一根铁丝

合安高速公路北起安徽省会合肥，南至黄梅飘香的宜城安庆，路段管理中心位于六尺巷所在地，具有文都美誉的桐城，文化底蕴深厚，沿途风景秀丽，一路上串起了古老历史与现代文明，也成为拉动城市发展的“四纵八横”高速路网中的重要一脉。

“百宝箱”里多了一根铁丝

在飞跃天堑、车流不息的安徽高速大动脉上，当风尘仆仆、脸上写满疲惫的驾驶员踩下刹车，三尺收费亭内，工作人员顷刻间绽开一个温馨甜美的笑靥。这就是安徽交控集团在全路段推出的“微笑服务”。

陈青的微笑，是这个“微笑服务”理念的一种象征。

“微笑服务”的内涵很多，最基本的一点是学会微笑。有人甚至为微笑制定了“量化标准”。有“量化标准”的微笑是可以通过训练达到的。

而陈青的微笑，是发自内心的。

她对这份工作十分热爱。高速公路收费员这份工作是陈青下岗后二次就业谋得的。对此，她心怀感恩，十分珍惜。面对每天几乎是重复

在一般人眼中，高速公路收费员的工作就是每天坐在收费亭里，重复着发卡、收卡、收费这些简单动作，日晒不着，雨淋不着。

“事实上，收费员不仅需要掌握准确判别车型、无差错点钞、识别假钞、熟悉路网知识，熟练使用收费软件等多项技能，还要有主动为司乘人员服务的意识和举动。”陈青说。

为了更准确地给司机指路，陈青利用休假时间骑着电动车，沿着主线红绿灯一个个数，并记录下每个路口标志性建筑物、小区、绘制出一张手工版的安庆市区道路交通图。这张图不仅准确地帮助了众多南来北往的司机到达目的地，还使站内收费员个个成了“活地图”。

“和青姐一起工作，学到的不只是业务知识，还有她的细心和善心。”“陈青女子班”成员任晓印象最深刻的一件事是，刚入职那年的冬天，她和陈青一起上夜班，一位司机经过道口时拿出一盒泡面，说想要点热水，可是因为怕麻烦并没有递给收费员调料包。陈青见到后直接走出收费站接过泡面，要来调料包，帮司机把泡面好，再送到司机手里。

看着一脸错愕的任晓，陈青说：“总说我们工作不容易，但那些开大货车的司机更不容易。”

陈青的收费箱里有一个与收费无关的工具，一根细细的前段有点弯曲的铁丝。这根铁丝虽然普通，但是在一些关键时刻作用很大。

“收费时，经常会遇到驾驶员将交通卡不慎掉到车厢的缝隙中无法取出，看司机着急，我们要

更急。”为解决这一难题，陈青自制了铁丝掏卡工具，沿着车的缝隙轻轻一勾，卡就取出来了。十几年时间里，她已经用这根铁丝帮司机掏出900多张交通卡。现在，这个工具已经成为“女子班”里的标配。

陈青的收费箱不大，但东西可不少，像一个“百宝箱”。除了地图、铁丝之外，还装了纸杯、创可贴、风油精、螺丝刀等，每一件都是为司乘人员精心准备的。

“把一件小事做到极致，以感恩的心做人，以责任心做事，以爱心、耐心、细心帮助司乘人员。”陈青说这是她为自己制定的服务准则，后来，这也成了“女子班”成员的工作守则。

在陈青的带领下，女子班成员先后获评“安徽巾帼文明岗”“安徽省先进集体”“全国巾帼文明岗”等，2015年更是摘得“最美中国路姐团队”荣誉称号。

对于公司一直坚持的“微笑服务”，陈青将其细化为“3-3-3-8”式：3分钟化妆，3次点头，3米迎接，露出8颗牙齿的微笑。其中，3次点头分别是在说“您好”，收钱以及说“祝您一路顺风”时；3米迎接是指在司乘人员离收费道口3米的距离开始目视微笑。

在安徽交控集团职工看来，如今，“陈青”这个名字，已不再是个个体，在10多年的历程中，这个劳模已衍变成一种精神、一个品牌。有人因此说：陈青一个人的坚守现在已经变成了一群人的坚守。

(制图：张青)

## 采访手记

## 微笑是一种心境

因为一个微笑，《蒙娜丽莎》征服了全世界。收费员的一个微笑，让整条高速公路掀起了“蝴蝶效应”。

在飞跃天堑、车流不息的安徽高速大动脉上，当风尘仆仆、脸上写满疲惫的驾驶员踩下刹车，三尺收费亭内，工作人员顷刻间绽开一个温馨甜美的笑靥。这就是安徽交控集团在全路段推出的“微笑服务”。

陈青的微笑，是这个“微笑服务”理念的一种象征。

“微笑服务”的内涵很多，最基本的一点是学会微笑。有人甚至为微笑制定了“量化标准”。有“量化标准”的微笑是可以通过训练达到的。

而陈青的微笑，是发自内心的。

她对这份工作十分热爱。高速公路收费员这份工作是陈青下岗后二次就业谋得的。对此，她心怀感恩，十分珍惜。面对每天几乎是重复

一致的动作和场景，陈青的眼里没有枯燥、乏味，而是满满的收获感、幸福感。

她对这份工作十分投入。同样是收费，陈青眼里经常能看到收费之外的很多事。司机可能会向收费员问路，为此，陈青下班后骑着电动车把周边的各个地点摸得一清二楚，成了“活地图”。

更重要的一点是，她对所有过往司机都充满“朋友一般的温情”。世间往来陌生，能够成为朋友的少之又少。生命中，大多数人相互之间都是“过客”。而陈青眼里没有“过客”，只有朋友。

正因如此，当有的收费员对长时间保持“职业化的微笑”而感到不适的时候，陈青从来都说，她的微笑是轻松的、自然的。

微笑写在脸上，来源于内心。心笑了，脸自然就放松了。

## ■人物点击

他掏光家底，把自己房子抵押出去，只为“不减员、不降薪、不欠薪”的承诺……

## 办一家真正属于员工的企业

本报记者 李显霖

“请您放心，我绝对办一家真正属于员工的企业！”河北瑞兆激光再制造技术有限公司党总支书记、总经理韩宏升曾对迁西县总工会常务副主席蔡立军自信地做过这样的保证。如今，公司创办11年来，从一个只有6人的小作坊，成长到今天国内激光再制造行业的领军企业，没有辞退过1名员工。

## 公司只怕工会活动少

与众多民营企业比，瑞兆激光显得有些另类。

“公司只怕工会不花钱，从来不说花多了。”公司工会主席郭树立说。

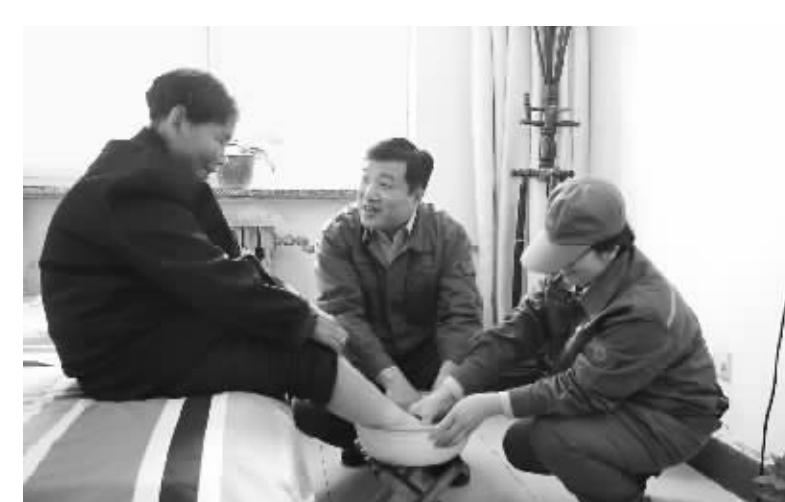
2017年“三八”妇女节，女工委准备针对全体女工搞活动，做了2万元的预算。韩宏升建议再加点项目，最终，活动共花了3.8万元。

“我去见老总，说不上三五句话，他就会问，这段时间打算搞什么活动？”一来二去，郭树立去见韩宏升都有点紧张了，生怕活动组织得不够好。

2016年是公司走过的第10个年头。韩宏升提议，组织一次福利型、前瞻性的拓展训练，激励员工再次发力，为公司的下一个10年蓄势。

活动内容很快敲定，线路清晰：北京——嘉兴——乌镇——杭州。可是，老板一句“所有员工全部参加”，让郭树立心里有点打鼓，“公司258名员工，还有不少60多岁的老员工，活动辗转2000多公里，万一出点问题可咋整？”

公司管理层都认为要慎重开展此项活动，公推公司顾问李爱军去和韩宏升谈一谈，建议挑选优秀



员工参加拓展。

李爱军说明大家的担忧后，韩宏升却说：“我的心思你还不知道吗？我们要暖所有员工的心，而不是只让优秀员工和骨干享福利。”

最终，公司230多名员工分3批参加了拓展训练，耗时1个月，花费120多万元。

## “孩子变得懂事了”

殷建新是瑞兆激光高速动平衡检测中心主任，2012年大学毕业后加入瑞兆激光，5年间已经成长为公司骨干。

对殷建新入职前后的变化，他的母亲深有感触。

一次，殷建新的母亲忽然心脏不舒服。殷建新立刻叫车送母亲去医院。母亲反倒宽慰他，这是老毛病了，以前也发生过，静卧一会儿就过去了。

殷建新坚持把母亲送到医院检查。等待检查结果的间隙，他拉着母亲的手说：“妈，您以后有什么事都要跟我说，千万别硬撑着！”

经历这件事，一个念头在殷建新的母亲的心里忽然清晰起来：自从孩子参加工作以来，变得懂事多了。在殷建新的印象里，孩子原来做事散漫、疲沓，现在，不仅精气神足了，言谈举止谦恭有礼，也知道主动关心父母了。父亲得了脑血栓，常年卧床，不得记得从什么时候开始，殷建新无论回家多晚，工作多累，都一定

很少有人知道，这中间韩宏升付出了多少，他掏光家底，甚至把自家房子抵押出去，就为了一个“不减员、不降薪、不欠薪”的承诺。

李爱军根据韩宏升提供的数据，大体测算了一下，支撑两年至少需要600万元。

面对这个庞大的数字，韩宏升却说：“没问题，即使我把老底都搭上，也要做到不减员、不降薪、不欠薪，先把培训做起来。”

于是，瑞兆激光出现了一个特殊的运行状态：员工上半天班，培训学习半天。授课老师五花八门，有县工会干部，有职校老师，还有合作单位的专家、教授、博士来指导生产。有一段时间老师接不上茬，李爱军就亲自上阵，讲《论语》《弟子规》等等。

很少有人知道，这中间韩宏升付出了多少，他掏光家底，甚至把自家房子抵押出去，就为了一个“不减员、不降薪、不欠薪”的承诺。