

追梦·一线职工风采录

“飞机医生”的 24 小时

本报通讯员 阎瑞先

本报记者 毛浓曦

秋雨时断时续，风裹着雨丝飘落在停机坪上和飞机维修工的脸上。

前不久，经过严格的安检，记者来到西安咸阳国际机场——海航技术陕西分公司西安航线维修中心现场，飞机放行工程师袁平勃和机械员杨盟在雨中穿着黄色的雨衣，对刚刚降落的长安航空波音 B-1483 型飞机进行例行检查。

飞机维修分为航线维修和定检维修两部分，维修工采取 24 小时倒班工作制，专门检查诊断飞机的“日常病症”和“疑难杂症”，被称为全天候的“飞机医生”。

雨滴飘落在脸上，因为专注顾不上擦掉。袁平勃手持检查项目单，绕着飞机一项一项仔细检查，不放过任何一个蛛丝马迹。这个过程就好像中医的“望闻问切”。

飞机安全是天字号工程。白天进行的是航线维修，包括对飞机进行例行检查和一般的维修两项内容，从飞机落地被他们接到停机坪，袁平勃就开始从外到内，从上到下，依次对外观、机翼、发动机、仪表等 50 余项内容逐一检查测试。他现在已是放行工程师，从事这项工作达 10 年，练就了一副“火眼金睛”，一般在 17 分钟内就能完成检查内容，而且做到 100% 无故障放行。

24 岁的杨盟是维修工中的一名新兵，他与袁平勃“搭班”，他常说要向袁师傅学习的地方很多。

“从进入维修中心那天起，就意味着要面对黑白颠倒，忍受夏季超过 60 摄氏度的地面温度和冬季凌晨刺骨的寒风。”杨盟说，公司有西安、杭州、兰州等 6 个维修中心，西安中心负责了 60% 的航线维修任务，不仅任务重，而且安全责任大。

“我们白班每人每天要检查放行 8 架飞机，晚班 5 到 6 架。”他指着脚上的工鞋说，无论冬夏，都要穿上这双特制的鞋，鞋很捂脚，但能防电、防砸伤、防刺穿，穿着这样的鞋，每天从办公室到停机坪，接机、检查、放行，工作期间至少要走 1.8 万步。

飞机都是白天将旅客送到各目的地，需要执行航班，所以白班就相当于医院的门诊，看点“小病、常见病”，保障飞机正常运行；晚上飞机落地、旅客到达目的地后，“飞机医生”才给飞机做“大手术”。

这时候，停机坪就成了“手术室”，袁平勃他们根据航后工作单，对每一架飞机进行精细的绕机检查，包括一些看不见的重要系统，还要对驾驶舱里各主系统及备用系统进行测试，保证其 100% 正常使用。

当然，飞机都是机器组成的，有故障也属正常。遇到故障怎么办？该中心经理薛博告诉记者：“我们各系统各部门会像医生对待生命一样，全力以赴，精诚配合，由技术部门给出排故方案，航材部门将航材送到机位，维修车间组织人力排除故障，数据采集负责维修记录的录入，形成一个完整的闭环，确保检修成功。”

停下来的才是飞机，放行的是安全。“飞机医生”要永远把安全放在第一位，袁平勃和他的工匠们以强烈的责任心和精湛的“医术”，确保每一架飞机安全飞行。

他的绰号叫“老任”

本报记者 彭 冰

本报通讯员 王克彦

58 岁的邓德平是吉林石化化肥厂液硝岗位员工，参加工作已经 40 年，有着丰富的现场操作经验。因为平日里工作认真负责，大家经常笑称他“老任”——任劳任怨的“任”。

8 月，厂里根据生产需要组织装置开车，液硝工段是开车最艰苦、最危险的关键岗位，邓德平一如既往地主动承担起开车前系统收酸查漏工作。由于装置介质腐蚀性极强，设备出现泄漏点的概率非常高，漏点多时，还存在一定的灼伤隐患。邓德平常年与浓硝酸打交道，早已练得胆大心细，现场工艺操作、消除机封泄漏点、排置管线法兰，各项工作他都应对自如，保质保量完成。

782 漂白塔成品质酸冷却器的查漏工作是难中之难，该设备为封闭结构，空间狭小，能见度差，危险性强，内部盘管结构复杂，查漏主要靠目测。邓德平无偿地挑起这份重任，穿戴好防护用具，二话不说就钻进了成品质酸冷却器。冷却器内盘管长 100 余米，邓德平拿着手电筒，一段段仔细查看，有的地方人进不去，他就尽量找角度，保证手电筒照到每一处管线，绝不留死角。检查过程中，老邓还需时刻注意头上脚下，防止滑绊跌倒和可能残存的物料滴落。

“邓德平不仅工作细心、耐心，更重要的是有一份强烈的责任心。正因为有这样任劳任怨的员工带头示范，硝酸装置实现了一次顺利开车。”工匠们纷纷向邓德平竖起了大拇指，而他“老任”的绰号也从此被大伙叫得愈加响亮了。

“三多服务法”

本报通讯员 陈有会 武林

8 时 30 分，列车缓缓驶出站台。50 公里、100 公里……10 时 15 分，列车时速首次突破 420 公里，两列自主研制的中国标准动车组在郑徐高铁民权县境内一座高 15 米的铁路桥上“激情相会”。

时速 420 公里的交会！中国高铁又创造了个世界第一。这一幕发生在 2016 年 7 月 18 日，第二天国内外的媒体纷纷报道了这一新闻。当时站在司机旁边的列车长是一个 90 后的女孩，叫毛雅敏。为了这一刻的到来，毛雅敏带领她的团队已经在这条线路上参与联调联试 3 个多月。

毛雅敏，现任郑州客运段高铁二队列车长，作为中原地区第一批高姐，7 年来，她经历了高铁发展的每一步，也通过自身不断充电能够应对列车上随时发生的各种意外。

10 月 25 日，一位离预产期还有半个月的妇女，登上了毛雅敏值乘的 G380 次列车。列车飞驰中，孕妇突然感到肚子发紧并伴有疼痛，逐渐难以忍受。毛雅敏一方面通过前方车站联系到“120”进站台等候，一方面通过列车广播寻找医生，并把商务舱作为临时产房，消毒用具准备好了，产包准备好了，15 分钟后，婴儿在列车上顺利诞生。

11 月 3 日，一位青年不小心把泡好的方便面洒在了地上，当时正好一名保洁人员在旁边清理垃圾，该旅客抱怨是保洁人员给他弄洒的。毛雅敏立即面带微笑向他道歉：“是我们没有服务好，我送你一桶方便可以吗？”可这位青年不依不饶：“我的裤子 2000 多块呢？弄脏了也得赔。”毛雅敏微笑着劝说旅客，帮他纾解情绪，最后，这个青年终于被她的微笑所折服，反过来向她道歉。

今年汛期，她值乘的列车晚点，面对情绪激动的旅客，她不停含泪鞠躬致歉，一名旅客对她推推搡搡，还给她拍了照发到网上。列车晚点 4 个多小时，她带领车班的姑娘们回到郑州东站已经是次日 4 时，退乘后，衣服没有顾上换，坐在凳子上就睡着了。

毛雅敏跑高铁 6 年多，先后受到旅客表扬 890 人次，被媒体表扬 21 次，这都得益于她的服务秘诀：“三多服务法”，即耐心多一点，微笑多一点，方法多一点。

劳动光荣·劳动圆梦 讲述劳模故事

经历了“否定之否定”的提升后，陈学高对企业经营管理的认识上升到一个更高的层次：企业的终极发展目标一定与每名员工的发展目标相一致——

零售人生



本报记者 陈 华

10 月 17 日，农历九月初九，是传统的重阳节。安徽安德利百货公司所有零售门店在这一天全部关门谢客。董事长陈学高说：“让全体员工放假回家，孝敬父母。”

安德利百货公司一天的营业额大约为 600 万元。重阳节当天不营业的做法是从 2013 年开始的，今年是第 6 个年头。

陈学高是一个特别有故事的人，他本人也很喜欢讲故事。

他给员工讲《“鹰”之重生》的故事。老鹰之所以能成为世界上最长寿的鸟，是因为它在 40 岁时必须做出一个困难但十分必要的决定，要么等死，要么历经 150 天漫长的磨炼，用喙击打岩石直至喙完全脱落，再用新喙拔出指甲，再用新长出的指甲拔掉羽毛，然后重生。

再过 1 年，陈学高就 60 岁了。在零售百货行业已经打拼了 30 多年的陈学高提出了一个让企业“新长征”的想法，他觉得，企业要向更高层次转型，成为一个百年老店，现在正是到了“痛苦进化”的时候。

“足不出县”：坚守背后的模式创新

合肥政务区天鹅湖南岸矗立着好几座高达 200 多米的地标性建筑。6 月 23 日，已经在县级市场耕耘了 35 年的商贸流通企业安德利百货公司，将其总部从县城搬到其中的一座高楼里。

对此，陈学高打趣说，这是“陈奂生上城”。上世纪 80 年代，作家高晓声曾经塑造了一个物质生活刚刚有所起色却在初次入城时遭遇种种精神不适的农民形象陈奂生。

同是姓陈，但陈学高显然不是陈奂生。安德利百货公司前身是县城的一家小型国有零售企业，1984 年在安徽庐江县建店，后改制为民营企业，公司上市后更为现名。

在全国百货行业中，这个一直扎根在庐江县及周边县城之间“足不出县”的商贸流通企业，却因其坚持已久的自营模式引起全国业界的广泛关注。

时下，我国大型商业实体店大多采取联营模式运营。所谓联营模式，就是供应商直接进入商场，商场自己不进货，利润主要来自“抽点”。而在安德利的商场里，80% 的商品都是直接从厂家进货，只有 20% 是供应商代理品牌。

在如此高的自营比例下，安德利百货平均零售

本报记者 杨明清

本报通讯员 宋洁 李茜

在外资企业、山东烟台矢崎汽车配件公司，提起王雁，职工们心中都充满暖意，充满信赖。

从企业进出口部课长，到由职工民主直选的工会副主席，工作角色的成功转换来自于职工对她的信任和拥护。正是凭借着对待工作的恒心和对待职工的真心，让王雁在赢得外方肯定的同时，也成为职工生产生活中最体己的贴心人，成为当地外商投资企业工会主席中的标杆人物。

“不能辜负职工对我的信任”

“为职工维好权，服好务，做好事，铺好路，是工会主席的职责所在，我不能辜负大家的信任。”对于自己的职责，王雁牢记在心。

入厂 17 年来，从进出口部操作员到课长，她始终以勤奋严谨的工作态度，立足岗位干事创业，取得了骄人业绩。作为兼职工会副主席，从工会组织筹建到发展壮大，她始终以维护职工权益、协调劳动关系、促进企业发展为己任，团结带领工会组织发挥桥梁纽带作用，开展各项工会工作，为企业稳定发展作出了突出贡献，也因此获得了山东省劳动模范、山东省富民兴鲁劳动奖章等荣誉，并当选为第十三届全国人大代表。

作为山东省出口创汇大户，烟台矢崎汽车配件公司进出口业务量大，工作复杂，2001 年刚进入进出口部工作时，王雁既无从业经验，也不具备专业知识。面对挑战，她从基层做起，刻苦钻研业务知识和专业技能，先后考取了报关员、报检员、电子口岸系统操作员等专业资格证书，掌握了丰富的外贸和进出口业务知识，逐渐成长为行业的拔尖人才和优秀管理人员。

2003 年，王雁由职工直选当选为公司工会副主席。“不能辜负职工对我的信任。”为此，王雁从零开始边学边干。从工会各种文件资料的拟稿撰写，到召开工会会议的筹备安排和选举组织；从每年各种工会活动的创意策划、人员安排和表单做成，到与外部合作方具体事务的洽谈联络和细节确认等等，所有工会工作的琐碎细节，她都事必躬亲，安排周到。凭借着对职工负责的态度和对工作的热爱，她无怨无悔地坚持下来。

“为职工解忧就是为企业创效”

“我们的工作就是为职工解忧，没有后顾之忧，

价格低于市场价 10%~15%，而毛利润却超过 24%。陈学高一直坚持自营模式的理由是，他认为自营模式既能保证商品质量，又能减少中间环节，拥有定价权，同时有量的优势，因而会降低采购成本。

“现在网店对实体店的冲击很大，但是网店对安德利的影响却很小，因为我们和网店一样，都是直接采购。”在公司创办 30 周年时，陈学高在一篇感怀文章中再一次表达了对自营模式的坚守。

在电商的冲击下，一些零售业“大鳄”纷纷关张歇业，而坚守自营模式的安德利此时却有着一番逆市上扬的趋势。陈学高本人也在今年“五一”前夕荣获安徽省五一劳动奖章。

以文“化”人：让员工明白“为谁而干”

陈学高一直认为，他坚持和发展的自营模式，有别于教科书上的一般定义，也有异于传统认识上的一般表述。“它不绝对化，不囿于传统，对外不排斥、对内不封闭，是一种开放型的自营模式。”

“整个行业都知道走自营这条路很好，但改变很难。”陈学高认为，这主要因为自营模式管理中有一些关键的细节需要处理好。他以采购员为例来解释自营模式在具体操作层面的一些“难点”，即如何拥有一支专业的“买手”队伍，同时如何进行采购过程中的成本控制。

对于经营管理上的这个“难点”，陈学高曾经历过“一个相当痛苦的过程”。

上世纪 90 年代，为了避免出现采购回来的商品成为“包袱”，陈学高主导了一次“阳光工程”



凭借着对待工作的恒心和对待职工的真心，王雁成为职工最体己的贴心人——

“有这样的‘娘家人’，我们很安心”



王雁作为工会十七大代表在北京参会。

职工就能用最大的热情参与到企业发展当中，为企业创造最大效益，营造和谐民主的企业氛围。”作为兼职工会副主席，王雁把维护职工权益作为头等大事，从工资支付、保险缴纳到职工伙食、休息休假等

方面，都看到了王雁的身影，工会积极参与方案研讨和审议，监督方案的落实，切实保障了职工经济、安全、文化、民主等各方面权益，使企业各项劳动保障制度执行规范，职工工资实现集体协商和合理增长，

建设；一旦发现采购员有商业贿赂行为，立即开除。不过，“铁腕”手段并未十分奏效，陈学高开始感觉到，严格的“人治”并不能解决根本问题，要杜绝商业贿赂还须采取一套完整的制度来约束。

紧接着，陈学高采取了一个倒逼的办法，要求采购来的商品在同等条件下的销售价格必须最低，而且要有一定的利润率。通过分配、绩效考核等刚性约束，让采购员不能犯错误。陈学高认为，这是公司从“人治”走向“法治”。

这个办法实施了一段时间之后，陈学高发现仍然存在一些问题。“有些采购负责人在掌握了渠道，能力提升之后，就想跳槽。”

“企业要留住人才，最终还是要靠企业文化。”经历了一番“否定之否定”的提升之后，陈学高对企业经营管理的认识上升到一个更高的哲学层次：企业的终极发展目标一定与每一名员工的发展目标相一致。

陈学高开始思考企业里不同层次职工的需求。“也就是要解决每一名员工为谁而干的问题。”陈学高认为，只知道为老板干活的企业走不远。“让员工不敢犯错误，这是相对低层次的；让员工不想犯错误，这才是最高境界。”

陈学高认为，要在企业营造一个“公平竞争、业绩导向”的氛围。“民营企业不是家族企业，员工并不怕累和苦，他们需要的是公平待遇和幸福成长。”

构建价值：期待为行业贡献经营模式

今年 3 月 7 日，安德利举办了一场“反学徒制”拜师仪式，陈学高携企业高管向企业里 20 多

位优秀的 80 后、90 后职工拜师，并举行拜师礼，确立师徒关系。

在这场充满仪式感的活动中，陈学高道出了“反学徒制”的意义。“时代在不停地变化与进步，我们要了解新的需求。”陈学高说，过去大家对 60 后、70 后的需求很清楚，他们想要的多是待遇和价值体现。“而现在用这些来衡量新一代的年轻人已经不适合了，他们更需要的是快乐工作和好的环境。”

“我希望从我开始，每个负责人都要拜 80 后、90 后为师，下一步还要拜 00 后为师，我们的目的就是进一步了解他们的需求，只有了解他们的需求，我们的公司才会后继有人，才会蒸蒸日上。”陈学高现场表态。

拜师没有流于形式。陈学高立即着手在师徒之间建立一个微信群，并要求当了师傅的员工给“徒弟领导”不是汇报工作，而是提意见、提要求、提建议，“对于建议我必须及时给予回复，及时互动，并进行考核。”陈学高说。

仅仅 1 个月时间，陈学高就再次召开“反学徒制”座谈会，当场听取“员工师傅”的各种意见建议。他将 80 后、90 后比作“带刺的玫瑰”，在经过培养与锤炼之后，便可以成为企业一景，成为企业的未来。陈学高说，企业要想健康发展，管理者要真正沉下去，发现身边的人才，要与时俱进，不能拘泥于老经验，大胆尝试新方法、新思维，不输给时代。

在把企业总部从县城搬到省城之后，陈学高有了新的理想——希望把企业办成一个百年老店，更希望为中国零售业探索出一套更系统的经营模式。

（制图：张菁）

员工的需求，想方设法满足员工需求。“反学徒制”——拜优秀年轻职工为师，就是为了更好地了解年轻职工的需求。满足员工需求，才能促进员工成长，从而为公司培养和储备优秀人才，后继有人才能蒸蒸日上。

企业与员工是命运共同体。要充分发挥员工的主力军作用与内生动力，就需要切实保障员工的合法权益，推动企业民主管理，深化劳动和技能竞赛促进员工素质提升，落实民主协商制度等，以长效机制保障员工权益，打造与员工共同发展的企业文化。

劳保用品、带薪休假等内容，工会都通过集体协商写入集体合同和女工专项合同，并实时跟踪督促各项特殊待遇的落实。通过王雁的努力，工会还为怀孕女工发放醒目颜色的工作服、举办孕期知识讲座、在食堂设置孕产妇窗口、设置适合孕期生理特点的孕妇生产专线和爱心妈妈哺乳室等，对特殊时期女工进行细致的照顾和关爱。

做职工的贴心大姐

“王主席对每个职工都很关心，有这样的‘娘家人’，我们真的很安心。”在职工心中，王雁就是他们的贴心大姐。

从做职工“贴心人”入手，王雁一方面通过工会组织职工座谈会、亲情访问活动等加强企业和职工间的沟通交流，密切企业与职工间的关系；另一方面，通过定期组织运动会、歌手比赛、球赛、亲子游园会等文体娱乐活动，丰富职工业余生活，增强企业向心力和凝聚力。她还主动与周边男职工较多的大企业联系举办青年联谊会，为单身职工牵线搭桥；根据外地职工多的实际情况，将工会作为职工的“娘家”，连续 5 年为外地职工操办热闹的集体婚礼；年底，还通过为春节返乡员工安排上门售票和组织包车服务、为不回家过年员工准备年夜饭等活动，让职工感受到企业如家般的温暖。

对困难职工，她每年定期进行摸底建档、慰问探望；对突遭意外或大病致困的职工，她带头捐款并通过工会组织全厂募捐活动。曾有一位女职工怀孕时突发红斑狼疮和肾病住进重症监护室，却因家庭困难导致无法接受救治，得知消息后，王雁马上通过工会申请特批 1 万元救助金当天就送到医院，随后组织职工捐款，挽救了该职工生命。