

■追梦·一线职工风采录

“飞机医生”的24小时

本报记者 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，不放过任何一个丝丝马迹。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18万步。

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，看病“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，袁平勃和他的工友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浓硝岗位员工，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，浓硝工段是开车最艰苦、最危险的关键岗位，邓德平一如既往，主动承担起开车前系统收容查漏工作。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、排查管线法兰，各项工作他都应对自如，保质保量完成。

782漂白塔成品酸冷却器的查漏工作是重中之重，该设备为封闭结构，空间狭小，能见度差，危险性高，内部盘管结构复杂，查漏主要靠目测。邓德平责无旁贷地挑起这份重任，穿戴好防护用具，二话不说就钻进了成品酸冷却器。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，不留死角。检查过程中，老邓还需时刻注意脚下，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，浓硝装置实现了一次顺利开车。”工友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铁女列车长，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，我送你一桶方便面可以吗？”可这位青年不依不饶：“我的裤子2000多块呢？弄脏了也得赔。”毛雅敏微笑地劝说旅客，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。

劳模·人物

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上。

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域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。

在此如此高的自营比例下，安德利百货平均零售

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，陈学高在一届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，也有别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。”陈学高介绍说。

“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”

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后的需要很清楚，他们想要的是待遇和价值体现。

“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、新出路。

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。

打造命运共同体

张菁

“企业的终极发展目标一定与每名员工的发展目标相一致。”这是陈学高对企业经营管理多年后总结出的管理理念。

的确如此。员工是推动企业发展的根本力量，企业的内生动力、创造力与核心竞争力归根到底都来自员工。依靠员工办企业，不仅是企业的社会责任，更是企业深化改革、创新发展的必然要求。只重视效益增长，不重视同员工分享发展成果的企业，注定不能走得长远。

“员工并不怕累和苦，他们需要的是公平待遇和幸福成长。”正是因为意识到员工对于企业发展的重要性，才促使陈学高不断地思考

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。

本报记者 杨明清
本报通讯员 宋洁 李茜

■人物点击

凭借着对待工作的恒心和对待职工的真心，王雁成为职工最贴心的贴心人——

“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。

劳动合同签订率达到100%。

曾经，在公司订单直降为零的困难时期，工会主动协调，保证职工工资和保险按时发放缴纳，职工正常生活得到了保障，也保证了企业稳定和社会安定，得到地方政府的肯定和社会赞誉。

王雁也是工会女职工委员会主任，公司女职工占多数，是生产经营的主力军，做好女职工工作是公司和工会工作的重中之重。王雁结合企业特点，把女职工关心的热点、难点问题和涉及女职工特殊利益的问题作为工作重点，维护女职工的合法权利和特殊利益，力求做到女职工权益全面保障。

涉及女职工切身利益的“四期”保护、职工培训、

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，还通过为春节期间安排职工上山售票和组织包车服务，为不回家过年职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，挽救了该职工的生命。