

■追梦·一线职工风采录

不服输的“杜鹃花”



赵春青 绘图

本报记者 余嘉熙
本报通讯员 王佳宁

谁也想不到，动辄几层楼高、百余米长的盾构机，竟是眼前这个娇小女子研发出来的。

作为中铁工程装备集团公司总工程师，17年来，由王杜娟主持设计的盾构机有近700台，应用于国内30多个城市，攻克了多项世界性施工难题。

“她是盾构研发领域的一朵‘杜鹃花’，可谁又见过如此强悍执着，从不服输的‘杜鹃花’？”王杜娟的同事们拿她打趣。

1997年，王杜娟考入石家庄铁道学院机械工程学院。到学校一看，她傻眼了，工程机械专业105名新生，女生才18个，这么不占优势的专业，可怎么学？

“误打误撞”进入工程机械领域后，王杜娟并没有放弃，而是在2001年毕业后，进入中铁隧道股份新乡机械制造公司工作，开始关注隧道施工的核心装备——盾构机研发。此时，国内盾构机市场完全依赖进口，不仅价格昂贵、制造周期长，关键技术也受制于人。

“当时，我们只能跟着国外企业生产配套构件，并且都是按照他们的图纸来制作。一次，构件图纸中出现很多错误，我们只能请外方设计人员来改，一天要花费1万元。”王杜娟说，外方设计人员过来15天，修改了中方找出的十几个错误，生产才得以继续。

“这种技术上的限制像根刺一样扎在每个人的心里，所以我们决心自主研发，取得自主权。”2002年10月，中铁隧道集团盾构机研发项目组正式成立，王杜娟成为项目组成员之一。

“在当时的情况下，别说研发了，很多人连完整的盾构机都没见过。”王杜娟苦笑道。作为集机、电、液、气、传感于一体的大型自动化掘进设备，盾构机零部件多达2万余个，仅一个控制系统就有2000多个控制点。没有技术、没有指导，一切都是从零开始。

王杜娟决心干出个样子，“每个关键点都是一根硬骨头，哪怕磕碰牙齿，我们也要啃下来。”

2006年初，公司启动了第一台盾构机制造。王杜娟产假没休完，就返回工作岗位，和同事辗转于各个城市的施工现场，求证研发数据，苦思机械构造。经过两年的不懈努力，王杜娟和同事们终于成功研制出我国第一台拥有部分自主知识产权的复合土压平衡盾构机。

随后，在天津地铁项目的“首秀”中，这台盾构机承担了施工难度最大的标段。“到施工验收时，这台盾构机的成绩最优，不但掘进速度快、地表沉降控制得也很好。业主知道这是国产首台样机后，也很惊讶。”王杜娟笑着说。

这台功勋盾构机被命名为“中铁一号”，王杜娟也因此获得了中国铁路工程总公司科学技术特等奖。

2009年，中铁隧道装备制造公司成立，为王杜娟搭建了一个更大的舞台。17年来，王杜娟和她的团队从雪域高原到深海隧道，从冰封北疆到酷暑南国，足迹遍布全国40多个城市。他们不断攻克技术难题，先后设计制造了世界最大直径矩形顶管、世界最小直径硬岩TBM、世界首台马蹄形盾构机等一大批具有开创性和战略意义的新产品，引领行业发展。

“设计第一台样机的时候，我们根本没想到会有今天，就是一帮年轻人憋着一股劲想做成一件事。”王杜娟说，“再苦再累，只要咬紧牙，坚持一下，再坚持一下，总会迈过难关。”这朵不服输的“杜鹃花”，就这样征服了盾构机自主研发领域的第一个又一个“山头”。

“你用电，我用心”

本报通讯员 庞利鹏 郑永强

“赵师傅吗？火车站附近部分用户家中停电，请尽快抢修！”4月11日，放下电话，赵师傅立即拿起工具，投入到紧张的抢修中。

赵师傅是河北邢台供电公司配电运检室抢修班班长赵庆祥，这样的抢修任务他已经干了21年。

21年前，他从一名军人变为一名电力工人，抢修成为他生活的重要内容。

21年来，他头顶烈日、肩披晚霞，不分昼夜地工作在抢修一线，用汗水点亮了万家灯火。

赵庆祥曾有很多次机会换个岗位，但执拗的他却一直选择坚守在抢修一线。如今，这位54岁的汉子带着40名队友一起，承担着邢台市13万户的24小时供电抢修任务，用21年的坚持、坚守，赢得了用户的赞誉。

“我是班长我先上！”2016年“7·19”特大暴雨期间，面对险情，赵庆祥不顾感冒发烧，在7月18日至21日，共处理故障600余起，为用户挽回损失价值上百万元。

邢台特种合金轧辊厂厂长路通江一直记得，2011年10月7日，厂里自备开关击穿停电。此时，一批上百万元的货物正在加班赶制，交不了货就要违约。关键时刻，赵庆祥启动应急预案，申请停电、线路转供负荷，不到半小时，机器就恢复运转。

类似这样的事，赵庆祥做过上千件，为用户挽回巨大的经济损失。这些故事，只是赵庆祥工作的缩影。21年来，他共完成抢修3万余次，行程15万公里，不仅把分内工作做好，还把一些分外事做得很漂亮。

家住南羊市道社区的张宏英回忆道，2015年3月22日，辖区改造停电，她父亲由于重病必须依靠呼吸机维持生命，一停电就不能停。赵庆祥了解到情况后，立即拉来发电机为呼吸机提供了一天的“特殊电”。从此，张宏英的父亲成了赵庆祥的帮扶对象。

据了解，近年来，14户困难家庭成了赵庆祥的帮扶对象，每年为他们义务检修线路、更换破损导线，帮忙张罗着家里的大事小事。

赵庆祥常说：“抢修不是目的，少停电不停电才是最好的服务。”21年来，为了这个目标，他提出了网格化管理等服务模式，使辖区平均抢修、停电时间分别下降了45%、47%。没有惊天动地的事迹，赵庆祥用心把一件件看似平凡的事情做细、做好、做精，用行动践行了“你用电，我用心”的服务理念。

朱文霞：蓝天上28年“走心”路



本报记者 于灵歌
本报通讯员 蒋晓娟

霞成为了厦航在福建省省外招收的第一批乘务员。

这还是朱文霞头一次离开山东青岛老家。离家时，父母要求她：待人始终要真诚；要去就得好好干；3年后必须回到老家工作。

“我的父亲是那种可以和菜贩聊天，然后就请他到家里来吃饭的人。”朱文霞说，“父亲教会我以诚待人的真心，这是我走上空乘岗位后迅速建立起服务意识的重要原因。”

真诚待人的朱文霞，进入厦航第二年就开始在国际和地区航班上服务。上世纪90年代初开通的厦门往返香港的航班上，大多是来自台湾回闽探亲的老人，行动不便，只会讲闽南话。来到厦门后自学了闽南语的朱文霞，在为老人服务时主动用闽南话与他们交流，让老人们倍感亲切。登机时的一个搀扶、交谈时的一个俯身，递水时的一个手托，大汗淋漓时的一条湿毛巾……朱文霞的服务让旅客们感到了家的温暖，常有老人调侃：“小妹妹，来台湾给我当儿媳妇吧！”

如今，每次飞行，她还会带上一份航线运行服务检查单，列有包括制装、态度、餐饮、广播在内的21个方面40条标准，对乘务员及其服务进行逐项检查。朱文霞说：“我不是来挑刺的，而是来检查的，只有飞在一线，才能真正发现问题、解决问题。”

从执行航班时的普通乘务员，到带教新人时的贴心师傅，再到管理6000多名员工的管理者，朱文霞每一次角色成功转换的秘诀就是“走心”。

真心亦是初心

“小姑娘，你的条件不错，不想来试试吗？”
1991年，18岁的朱文霞陪着同学去厦航在青岛的空乘人员招聘现场时，被场外休息的考官相中，并顺利通过了考试。就这样，朱文霞

成为了厦航在福建省省外招收的第一批乘务员。这还是朱文霞头一次离开山东青岛老家。离家时，父母要求她：待人始终要真诚；要去就得好好干；3年后必须回到老家工作。

“我的父亲是那种可以和菜贩聊天，然后就请他到家里来吃饭的人。”朱文霞说，“父亲教会我以诚待人的真心，这是我走上空乘岗位后迅速建立起服务意识的重要原因。”

真诚待人的朱文霞，进入厦航第二年就开始在国际和地区航班上服务。上世纪90年代初开通的厦门往返香港的航班上，大多是来自台湾回闽探亲的老人，行动不便，只会讲闽南话。来到厦门后自学了闽南语的朱文霞，在为老人服务时主动用闽南话与他们交流，让老人们倍感亲切。登机时的一个搀扶、交谈时的一个俯身，递水时的一个手托，大汗淋漓时的一条湿毛巾……朱文霞的服务让旅客们感到了家的温暖，常有老人调侃：“小妹妹，来台湾给我当儿媳妇吧！”

如今，每次飞行，她还会带上一份航线运行服务检查单，列有包括制装、态度、餐饮、广播在内的21个方面40条标准，对乘务员及其服务进行逐项检查。朱文霞说：“我不是来挑刺的，而是来检查的，只有飞在一线，才能真正发现问题、解决问题。”

“我从未想过能飞多久，但我的初心从未改变，那就是秉持真心对待每一位旅客。”朱文霞说。

交心换来定心

“我有信心当好这个班长，因为我能和她们交心。”

这是1999年朱文霞在竞聘班组长时的“宣言”。

随着厦航机队规模的扩大，越来越多的年轻乘务员加入厦航，朱文霞开始担任导师，带领自己的班组成员共同成长。“我也是从见习乘务员一步步走过来的，更能理解年轻人的心理，除了教她们业务知识，更能给予她们关注和陪伴。”

“班组长是最基层的管理者，管理要从管事到管人，而核心点在于‘管心’，只有稳定军心才能打好服务这一仗。”从班组长到总经理，朱文霞将这种始于交心的关爱带到了整个乘务部的管理中。在她的倡导下，2014年以来，厦航空中乘务部已经连续5年开展全员谈心活动。在全员谈心中，干部和员工面对面，在对话式的管理中，了解员工的内心，解决员工工作和生活困难。

在厦航乘务团队中，90后员工占了近八成。在一次全员谈心后，朱文霞敏锐地发现，这些新生代乘务员有着鲜明的个性特征——“玩是生活的重心”“渴望拍肩膀，多过给钞票”“不说清为什么，就不干”……针对90后的这些特点，朱文霞很快与他们对上了频道。她结合厦航管理特点和全员谈心的收获，将思想政治工作与新员工带教充分结合，创新提出“心本管理”理念，要求基层管理者尊重个体差异，实现情感注入，唤醒乘务员内在动力与潜力，打造“幸福乘务八大平台”，赢得年轻乘务员的广泛喝彩。

“文霞姐是我们暖心贴心的家长，更是我们可亲可敬的榜样，她提出的‘心本管理’‘家文化’理念让我们倍感亲切，让我们生活得更踏实、工作得更努力！”不少年轻乘务员这样说。朱文霞先后培养带教出的50余名乘务长，在省市及行业的岗位练兵和比赛中屡获佳绩，乘务团队先后获得全国五一劳动奖状、“全国三八红旗集体”、全国“工人先锋号”、全国“青年文明号”等荣誉。

用心方能凝心

目前，厦航有6000余名乘务员，平均年龄25岁，

开栏的话

技能人才是企业核心竞争力的体现，是我国人才队伍建设的重要组成部分，在加快转变经济发展方式、促进产业结构优化升级、推动技术创新和科技成果转化等方面都具有重要作用，是推动我国高质量发展的主力军。

大力培养、选拔、推崇技能人才，对建设知识型、技能型、创新型劳动者大军，弘扬劳模精神、劳动精神和工匠精神有着重要意义。本报从今日起开设《技术明星汇》栏目，集中报道在生产一线、技能培养或技术研发等领域身怀绝技、潜心钻研、创新创效的技能人才典型，敬请读者关注。

技能人才是企业核心竞争力的体现，是我国人才队伍建设的重要组成部分，在加快转变经济发展方式、促进产业结构优化升级、推动技术创新和科技成果转化等方面都具有重要作用，是推动我国高质量发展的主力军。

大力培养、选拔、推崇技能人才，对建设知识型、技能型、创新型劳动者大军，弘扬劳模精神、劳动精神和工匠精神有着重要意义。本报从今日起开设《技术明星汇》栏目，集中报道在生产一线、技能培养或技术研发等领域身怀绝技、潜心钻研、创新创效的技能人才典型，敬请读者关注。

今年1月，37岁的刘岩从北京人民大会堂捧回“全国技术能手”桂冠——去年8月，在第六届全国职工职业技能大赛中，他勇摘钳工组金牌，成为这一传统工种的新科状元。

实际上，从市赛，到省赛，再到国赛，刘岩可谓“连中三元”。说起自己的技术逐梦之旅，他连用了几个“最”：“爱好是最强劲的动力，苦练是最可靠的路径，师傅是最信赖的榜样，冠军是最美丽的回报。”

今年1月，37岁的刘岩从北京人民大会堂捧回“全国技术能手”桂冠——去年8月，在第六届全国职工职业技能大赛中，他勇摘钳工组金牌，成为这一传统工种的新科状元。

今年1月，37岁的刘岩从北京人民大会堂捧回“全国技术能手”桂冠——去年8月，在第六届全国职工职业技能大赛中，他勇摘钳工组金牌，成为这一传统工种的新科状元。