

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有限公司工作,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做。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,外方设计师过来15天,修改了中方找出的几千个错误,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,一切都要从零开始。

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

2006年初,公司启动了第一台盾构样机制造。王杜娟产假没休完,就返回工作岗位,和同事们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儿。”王杜娟说,“再苦再难,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又一个一个“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,他从一名军人变成为一名电力工人,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13万用户的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,电一刻也不能停。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,近些年来,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情。

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。

劳模·人物

劳动光荣·劳动圆梦
 讲述劳模故事

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

4月21日,厦门航空公司一架执飞澳大利亚墨尔本的飞机上,一位客舱检查员带领乘务员在狭窄的机舱通道上,有条不紊地进行着飞行前的例行检查——检查小桌板,调整好座位、调试各类设备、查看餐食配备、清点机舱用品……最后,检查好客舱卫生,整理好个人仪表仪容,精神饱满地准备迎接旅客登机。

这位身材颀长、气质大方、笑容亲切的客舱检查员,就是厦航空中乘务部总经理、党委副书记、全国五一劳动奖章获得者朱文霞。

自1991年进入厦航,28年来,朱文霞已经连续安全飞行超过2万小时,创造了连续28年无投诉、无差错的骄人成绩。现在,身为总经理的她,仍然保持每个月20~30小时的飞行。

如今,每次飞行时,她还会带上一份航线运行服务检查单,列有包括制餐、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树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,大多是从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,进水时的一个手托,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,来台湾给我当儿媳吧!”

“手勤、腿勤、嘴勤、眼勤、耳勤、脑勤;服务在旅客开口之前”,是厦航空中乘务团队代代传承的传统。凭借充满真情、高度专业的服务,朱文霞迅速成长为同批乘务员中的佼佼者:第一批乘务长、第一批示范班成员、第一批以自己名字命名的示范班班长……来到厦航3年后,她并没有按照当初家里的要求回老家工作,而是留在了厦航。她先后执行过多位外国领导人的专机服务任务,并多次执飞两会专机等重要航班。2018年,金砖国家领导人厦门会晤期间,朱文霞带领团队完成了59班次的保障任务,并以优质服务赢得了几内亚总统孔戴的高度赞赏。

“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。”

用心方能凝心

目前,厦航有6000余名乘务员,平均年龄25岁,

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,很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,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,我就不干”……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。

是一支年轻化、高学历的服务团队。如何管理好这个庞大的“乘务家族”,是朱文霞用心最多的地方。

“让每名员工都为自己定制职业通道。”除了在工作 and 生活中关爱员工,朱文霞更用心的是为员工提供职业成长的平台。在她的带领下,厦航空乘部确立了“培训育人、管理树人、价值聚人、真情暖人”的人才培养理念,打造了“技术、业务、管理”的“双H”型职业通道,全面激发乘务员的发展潜力;每年开展的“蓝天达人颁奖典礼”,设立安全、服务、飞行、新里和党员先锋等12个奖项,以奥斯卡颁奖礼的形式,把最隆重的舞台留给一线先进员工。

朱文霞还将自己的服务经验总结为通用的理论,指导更多乘务员提升服务技能。朱文霞牵头对厦航《客舱乘务员手册》进行修订,组织编制厦航《服务标准手册》《客舱典型案例汇编》《微服务手册》,全面打造精细化厦航服务品牌,并大力推动特编广播、特效活动、特色花艺、特制礼品等创新服务项目落地,带动了厦航空中服务质量的整体提升。

“我们希望,在充满人情味的柔性管理中,员工能够将得到的关爱回馈旅客,体现在服务工作的每一个细节里。”朱文霞说。在她的带动下,全体厦航乘务员奋发作为,打造出“厦航式服务”的金字招牌。在民航资源网最新发起的民航旅客服务评测中,厦航连续27个季度位列内地航空公司榜首,连续5年被中国旅客评为“最佳航空公司”,其中机上服务作为关键指标长期保持业内最高水平。

“服务工作只有起点,没有终点,我们一旦停止进步,就会被超越。”已经飞行了28年的朱文霞,至今还没有“落地”的想法,仍在追寻她的蓝天梦……

(制图:张菁)

技术明星汇

“冠军就是最美的回报”

——新晋“钳工状元”刘岩的逐梦之旅



工作中的刘岩。

手握“金刚钻”,敢揽“瓷器活”

倍努力取得最好成绩,争取进一汽!”技校“回炉”期间,刘岩刻苦学习,接连将长春市技能竞赛钳工组第一名、吉林省职业竞赛钳工组一等奖收入囊中,成为学校响当当的“红人”。

2005年,刘岩再次迈出校门之际,一汽向他敞开了通往梦想的大门,而且,集团内众多子公司随他挑。刘岩斩钉截铁地选择了铸造公司,“李凯军在一汽铸造,我就去铸造!”

中华技能大赛得主、全国劳模……在刘岩眼里,李凯军一直是“偶像”,在校读书时,他就听过李凯军的精彩授课,心中早就认准了这位“师傅”。

“人品决定产品,细节决定成败”。入厂后,李凯军的言传身教、严格要求,让刘岩有了全方位的成长。也正因一贯表现突出,入厂仅1年,刘岩就被一汽以“高技能人才”身份从劳务工破格转为正式工。

“通过在李凯军高技能传承班和专家工作室的学习,这些年,我技艺不断提升,还完成了专科、本科学历,圆了大学梦!”刘岩觉得自己当初的选择无比明智。

真金不怕火炼。2006年,刘岩报名参加一汽集团百工种技能大赛,赛前正赶上厂里大干,为不耽误工作,他找到一汽技校,要来实习厂的钥匙,每天加完班后,跳墙翻进学校,按照师傅平日的悉心指点,从晚9点一直练到凌晨2点,睡几个小时接着去上班。最终,他以超群实力成为一汽最年轻的“钳工状元”。

盲配钥匙、鸡蛋刻字……这些有名的钳工绝活,刘岩样样不在话下,修旧如新,更是他屡为企业建功的王牌技术。

模具在长期使用过程中,常有磕碰掉肉现象,补焊后,需打磨。这些模具多是用数控机床加工出来的,精度极高,而刘岩能在缺乏厂家图纸及数据的情况下,单靠手头经验,将待修模具打磨得丝毫不看出补焊痕迹,功力之深,已至“人刀合一”之境——他用锉刀在5分钟内锉好一个50毫米×10毫米的平面,且误差不超过一根头发丝的十五分之一。

“锉刀功,是钳工的基本功。通过多年摸索,一刀能锉下去多少,我了然于心,所以,即使盲锉,一样快且准。”刘岩平淡的语气中满是自信。

顶尖钳工高手,对锉刀本身的毫厘之差都锱铢必较。在刘岩看来,新锉刀的齿太快,会锉得物体表面粗糙,使用3轮过后,分寸才是最好的,而用到第5轮后就该扔了。可在厂里,刘岩淘汰的锉刀,很多工友都会当宝贝一样疯抢。

依靠一身绝技,刘岩干的活,是连数控机床也加工不了的高精度复杂零件。同时,艺高人胆大的刘岩,还立足岗位积极创新,他总结出的“模具装配反推法”,一举提高发动机缸体模具安装工效的20%,已被车间编成操作指导书。

进入一汽13年来,刘岩先后发明创新成果80项,累计为企业创效超过1000万元。

国赛拼出“高光时刻”

2018年8月,第六届全国职工职业技能大赛在南京设下擂台,与五湖四海高手同台“论剑”,刘岩期待已久。

纵使早为“沙场老将”,此番出征前,刘岩还是付出了超乎常人想象的努力——在参加一汽集团为参赛选手组织的封闭训练之余,他又在家附近租了个车库,自费购置各种工具和书籍,建立了一个钳工工作室,每晚进行加强训练。

由于练习频率过高,刘岩手指肿胀、手上皮肤磨损严重,吃饭时拿筷子都疼,但为了保持精确手感,他坚持操作时不戴手套。因劳累过度,腰和颈椎也开始吃不消,他就贴上止痛膏药,然而,天气炎热,大量出汗,膏药根本粘不住,他便穿一件紧身衣服把膏药压住。为有更多理论学习时间,他还放弃了开车上下班,改坐班车,利用坐车时间看书。

天道酬勤。刘岩不负众望,有惊无险地夺得了心心念念的冠军。

“冠军就是最美的回报!”抚着手上大大小小的10多处疤痕,刘岩由衷地对记者说。

迄今为止,刘岩已带过10多个徒弟,去年11月,他的徒弟包揽了一汽铸造钳工大赛前4名,多人获评“吉林省青年技术能手”。如今,刘岩工余还经常到一汽培训中心为集团各厂钳工授课,他说:“我希望像我师傅那样,带动更多人助推中国汽车工业高质量发展。”