

戴着手套也能传递温暖,戴着口罩也能保持笑容

“密闭客舱也是战场”

本报记者 蒋茜

“带队育人,勤勉敬业,2020再添红花。”12月2日,丁珏戴着大红花领取班组的又一项荣誉后发了个朋友圈。这天,东航客舱服务部凌燕示范乘务组获得“上海市模范集体”荣誉称号。

成立31年来,凌燕乘务组获得了很多荣誉,而在2020年这个非同一般的年份获得的这项荣誉,有着更为特殊的意义。

“密闭客舱也是我们的战场,戴着手套也能传递温暖,戴着口罩也能保持笑容。”凌燕乘务组组长丁珏对《工人日报》记者说。

### 示范班组

据东航客舱服务部总经理钟雯介绍,1989年,伴随着中国民航体制改革,东航走上企业化运营之路,凌燕示范乘务组正式组建。

丁珏2003年进入东航,2006年进入凌燕班组。“业务、形象、职业道德等各方面都比较优秀的乘务员,才会被选拔进入这个班组。”

她介绍,此前这个班组的成员是在一起的,2006年后人员打散,进入各分部,希望班组的一些优良作风能辐射更多人。

“‘向世界微笑’是我们的初心。”她说,凌燕乘务组从8人到3482人,从上海辐射到分布全国十余个城市的分子公司,带动了东航1.6万名乘务人员不断提升服务品质,尽最大努力为旅客带来温馨的旅程,并于2004年成功注册“凌燕”商标,从一个示范班组成为一个优秀的服务品牌。

### 阅读提示

“把好舱门,就是守好国门”。凌燕乘务组闻令而动,以最优团队投入工作,在新冠肺炎疫情防控中累计保障近40%的全国医疗队伍,执行各类特殊防疫包机任务1537班。危急关头的迎难而上、义无反顾,已经深深浸入凌燕的血脉。

### 闻令而动

新冠肺炎疫情暴发后,凌燕乘务组很多成员都写了请战书。

1月24日,除夕夜,东航首班驰援武汉的包机星夜起飞,载着上海市第一批136名医护人员飞赴武汉,拉开了中国民航密集驰援武汉的序幕。

2月17日12点,丁珏接到通知,航班14点起飞,载着援鄂医疗队去武汉。她没有任何犹豫地告别了家人,告别了7岁的儿子,奔赴岗位,也像是奔赴战场。

“当时觉得自己很英勇,在广播间里读了自己写的广播词,鼓励医生,也鼓励自己:送你们万里援鄂,春暖花开接你们回来。”她说,当时机组还把防护服、口罩等紧缺的防疫物资赠送给了援鄂医疗队。

“把好舱门,就是守好国门!”钟雯说,凌燕乘务组闻令而动,以最优团队投入工作,在疫情防控中累计保障近40%的全国医疗队伍,执行各类特殊防疫包机任务1537班。

疫情中,只要航班中有疑似病例,机组成员就得隔离。为此,凌燕乘务组成立了青年战疫突击队,一对一结对,给隔离的同事送饭菜。为了丰富大家的隔离生活,还举办绘画、视频、刺绣、模型搭建等比赛。

“飞完隔离,隔离完又飞,必须尽可能地让大家保持良好的心态。”丁珏说。

考虑到旅客处于防疫的考虑会尽量避免摘下口罩吃东西,凌燕乘务组采取了一个新做法——把到点送餐改为轻食随享,即把一些食物装进易携带的纸袋,像伴手礼一样发给旅客,他们可以自由选择在机上或是下机后享用。

“空乘”这个看似光鲜的工作,其实承担了很多的急难险重任务。2008年汶川抗震救灾、2011年利比亚撤离中国公民、2012年日本核泄漏、2014年埃博拉疫情、2017年多米尼克受困同胞救援……

“只要国家需要,必定勇往直前。”钟雯说,“这种危急关头的迎难而上、义无反顾,已经深深浸入凌燕的血脉。”

### 打持久战

2003年丁珏刚进东航的时候就经历了非典的考验,这一次,则是经历了更为严峻的新冠的磨砺。

“非典时旅客数量没那么多,当时航班上没什么旅客,最少的时候只有三四个人。有一次遇到了疑似患者,后来一下飞机就隔离。”丁珏说,2003年时自己是新人,还需要同事的关心和鼓励,今年完全不一样,作为班组长,要更多地去关心组员。



“这一次周期最长,从来没有经历过,而责任感和职业荣誉感也格外强烈。”丁珏说

疫情常态化打破了原有的服务流程,现在东航采取空中防疫七步骤,更细致地关注乘客的健康状况,还要及时进行发烧人员的处理。每天还会推出不同航线的防疫要求,这些都是根据不同风险等级实时变化的。

“这是一场持久战,我们的工作也慢慢融入常态化。”她说,疫情期间面对紧张、担忧和恐惧,她收获了心理上的成长,而处理各种急难险重任务,也使她获得了技能上的提升。

当初丁珏选择空乘这个职业是“想到世界各地看看”,现在则越来越体会到“立足小客舱,服务大世界”的含义。

1992年7月进入东航客舱服务部的钟雯,现在每个月月仍然坚持飞行,也曾是凌燕班组的一员。

“机型不断更迭,旅客的要求也在不断提高,比如原来吃面包就满足了,现在希望吃得更美味更健康。”钟雯说,“以前注重标准化服务,现在强调体验式服务。”

客舱服务看似简单,但只要用心,总有不断提升的空间。

比如看到有旅客不小心被热饮烫伤,凌燕乘务组改为提供50摄氏度的热水。“首先研发部门要研究多少摄氏度的水既能保证把茶叶泡开又适合饮用,然后要用开水和凉白开勾兑,热水放多少,凉水加多少,也制定了具体的操作标准。”

“民航人要把肯吃苦、敢创新的作风和精神传承下去,更要成为技能型、知识型、思考型的高素质人才,接受更大的挑战。”钟雯说。

配图为2月17日,东航“共青团号”航班护送援鄂医疗队前往武汉,乘务组将物资赠送给医疗队。

吴晓周 摄



## 老手艺

在浙江省宁波市北仑区,有一位72岁的打铁匠人胡振初。每日清晨,他便会来到铺子里,烧火、锻打、淬火、打磨……摘下手套,双手都沾满了黑灰。“现在的年轻人不太能吃苦了,不知道像这样的老手艺还能不能传下去。我再坚持久一点,也许能让它消失得慢一点。”

左图为胡振初在翻动炉膛内加热的凿子,让它受热均匀。上图为经过锻打的凿子进行淬火处理,提高硬度。

蒋晓东 周至彦 摄

“其实没想着拿奖,就是为了逼自己一把,想看看自己在全国同行中的水平”

# 全国技能大赛夺冠背后

袁尹

“刚开始确实挺紧张的,但一进入状态,就完全沉浸在设计之中,甚至没意识到时间的流逝。就像在办公室设计液压管路一样,脑子里想的都是每条管路的走向和布局,怎样才能更加完美地呈现。”刚夺冠的代士玉,笑起来依然有点羞涩,“不过在完成整个设计时,长舒了一口气,确实很有成就感。”

在日前举行的第一届全国技能大赛上,徐工集团徐州重型机械有限公司技术员代士玉夺得CAD机械设计项目金牌。

代士玉个头不高、戴着眼镜,典型的工科

生模样。2011年刚上大学时他第一次接触CAD软件,没想到会与它结下不解之缘。

CAD作为机械设计的基础软件,代士玉初次接触就深深地喜欢上了。碰到一些复杂的模型,他总喜欢一点点摸索、复刻出来。“当看到一个模型通过自己的努力转换到图纸上,比连拿三把王者荣耀的MVP都爽!”

2018年,硕士毕业的代士玉加入徐工重型,在汽车起重机研究一所液压室担任技术员。工作伊始,大家只是知道这个小伙子喜欢CAD,却都不知道他的实力。直到2019年,为了检验新人职人员的实习结果,公司组织了CAD机械设计竞赛,代士玉获得第一,一鸣惊人。

今年,得知首届全国技能大赛举办的消

息,代士玉毫不犹豫地报了名。“其实没想着拿奖,就是为了逼自己一把,想看看自己在全国同行中的水平。”

备赛中,代士玉每天7点准时到达工位,总是到凌晨过后才回家。

有时为了提升画图速度,一幅图要连续画上好几十遍才肯罢休,好几个手指头都敲出了厚厚的老茧。

一个人的备赛是枯燥而单调的,为了加强自控,他给自己准备了一把“戒尺”,每当绘图出现低级失误时,就用“戒尺”警告自己一次。

他全身心投入,突破,突破,再突破;改进,改进,再改进,“直至最后一刻,仍要不断突破改进”。

一个在东,一个在西,夫妻俩在同一个项目,却只能视频“见面”

# “西部天梯”筑路人

李俊杰

12月9日清晨,在库尔勒火车站站台上,一个手捧鲜花、身穿工服的年轻人在候车人群中格外显眼。他叫刘方涛,是中铁电气化局集团格库项目部的信号作业队副队长。这天是格库铁路正式开通运营的大日子,他和妻子任文静都是筑路大军中的一员。

“我俩都是陕西人,去年刚刚生完孩子,

就接到了参建格库铁路的通知。”25岁的任文静回忆道,“我俩商量了一下,他去年9月先来新疆,我安顿好孩子再过来,当时真的舍不得孩子。”

初到格库线,任文静身体有些不适应,调养10天后,才正式踏上工作岗位。为了照顾双职工,单位安排任文静在库尔勒负责驻站联络工作,刘方涛则带着作业队去巴什考供高原站进行信号施工。

格库铁路新疆段,东起青海省茫崖石棉

矿,穿越阿尔金山高原,先后经过巴什考供、米兰等地,抵达库尔勒市,线路全长约734公里。从巴什考供到库尔勒相隔634公里,刘方涛在线路东边,任文静在最西边,夫妻俩在同一个项目,大部分时间却只能视频“见面”。

跟孩子的交流也全靠视频。刘方涛会慈爱地叫着“宝宝、宝贝”,任文静则是关心孩子当天的状况,有没有好好吃饭,学会了什么话等等。有一次刚打开视频,孩子嘴里突然叫出了“爸爸、妈妈”,惹得夫妻二人激动落泪。

“格库线常年风沙,离孩子又远,他所在的巴什考供站海拔2677米,海拔高,氧气少。我两头都牵挂,尤其是看过他艰苦的工作条件后,我真的很心疼。”每次视频,任文静都会叮嘱刘方涛,山上冷,穿暖点和;把帽子戴好,注意防护;多喝热水,山上风大看,嘴唇容易干裂……

身处高海拔作业区,不能剧烈运动,爬楼梯的时候也不能太快,否则会喘不上气。大部分时间风餐露宿,吃不上一口热饭,泡面也很难变软。另外,高原上的冬天来得早,昼夜温差高达十几摄氏度。

在这里,刘方涛时常想起《亮剑》中的那句话,“狭路相逢勇者胜”。

12月9日,全长约734公里的“西部天梯”格库铁路新疆段开通,南疆人民终于圆了铁路梦。而整个2020年,刘方涛夫妻俩只在5月和10月回过家。

“进入保供期,早一天检修维护好一口井,就能多生产1万多立方米天然气”

## 高原气田战寒夜

本报记者 邢生祥 本报通讯员 吉海坚 温彦博

11月中旬,青海油田涩北气田夜间的温度已下降到零下5摄氏度。夜幕下,一群身着红工装的员工迎着瑟瑟寒风在涩R72-3井进行起下管柱作业,他们就是青海油田井下作业公司X06802(14)队陈涛班组。

“今晚大伙再加把劲,争取在零点以前把剩下的管柱起出来。”作业机引擎声嘶鸣,班长陈涛一边给站在平台上操作的班组员工鼓劲,一边稳稳地操控着手中的刹把。“用30个小时完成这口井的维护检修工作,对于我们班组来说时间十分紧迫。”

陈涛先用15分钟仔细检查了一遍作业机的液压系统。“小胖,把液压大钳的牙轮换个新的。马玉龙,去拿两块毛毡把井口的操作平台垫一下,以免脚下打滑。”

安全就是天大的事,每趟工序开始前陈涛都会把安全工作安排妥当。正因如此,他带领班组连续3年创下零事故的纪录。

20时,起管柱正式开始。班组并架工周德军系好安全带攀爬到十几米高的井架二层平台负责解吊卡和排放气井管柱。“起管柱的速度就看井架工和司钻的配合默契程度。”周德军说,“高空排放不能使蛮力,要借助管柱直立半空的柔软度用双臂灵巧发力,才能提高速度。”

海拔3000多米的柴达木盆地涩北气田,井场四周黑漆漆一片,高原的寒风吹打在身上,穿着厚实的棉工衣也感觉不到一丝温暖。一个小时不到,周德军双脚冻得有些麻木。

90后技术员李磊在涩北气田工作也有5年了。本该轮休的他看到班组人手少,气田检修维护工作量,毫不犹豫地留了下来。

23时过后,李磊干完手头的活,坐在沙堆上近距离观察防喷管线出口的动静。他说:“眼下已经进入保供期,早一天检修维护好一口井,就能多生产1万多立方米天然气。积少成多,青海油田保供的压力就会减轻一点。”

零点过后,天空飘起雪花。陈涛感觉刹把有些“迟钝”,他果断停止作业,安排班员抓紧时间休息,自己钻到修井车底部查找原因。“是气路连接刹车的螺帽密封圈老化了。”半个多小时后,刹车恢复正常。

陈涛带领班组员工连续工作9个小时,起下管柱5400米。凌晨3时,井场的探照灯熄灭了,值班房里几条汉子蜷缩在一起,呼噜声酣畅淋漓……

一股水流、一个丝扣、一把扳手,都成为员工解决生产难题的载体

## 你有张良计

## 我有过墙梯

吴越

在废旧油管清洗现场,在“高压水射流”的冲击下,油管中的堵塞物被冲了出来。随后,经过高温高压清洗,一根根废旧油管焕然一新“走上”检测台,合格后入库,再被运往井场。

“柔性的水增压后威力可大了,利用‘高压水射流’,我们3个月创效1841万元!”11月23日,西北油田完井测试管理中心井控装备具管理部副经理刘兵笑着说。

西北油田每年更换下来的各类废旧油管约25万根,弃之可惜。可是,以往用蒸煮的方法进行清洗,成本高,效率低。

负责油管清洗工作的刘兵从高压水流清洗汽车中受到启发,用高压水流冲洗堵塞的油管,是不是比蒸煮清洗更有效?大胆提出设想,小心科学论证。利用高压水流推动柱塞泵,加上特殊设计的水流喷嘴,产生高速水射流来清洗堵油管的方法,终于试验成功。于是,一种被冠名为“高压水射流”的工艺进入清洗废旧油管的流程,节能环保又高效。

石油生产中,多粗大笨重的钢铁工具,但也有细如发丝的技术难点。拧上两根油管接箍上的公、母丝扣,使一根根油管连接起来,貌似没有什么技术含量。可是,上扣时力大了不行,会损坏丝扣;力小了上扣慢,影响作业时效;只要一个丝扣上不好,下面的丝扣就会歪斜,不仅影响管柱的密封性,甚至会损坏油管的丝扣。

怎样上好丝扣?员工欧朝杰开始琢磨。有着多年现场施工经验的他发现,上扣时一旦发生偏斜或者错扣时,丝扣之间的摩擦力会增加,从而产生热量,导致管柱接触处的温度上升。于是,他就把温差变化作为控制上扣质量的节点。“把激光测温仪对准上扣连接部位,只要温度有变化,就说明上扣出了问题,立即停工检修,就会避免丝扣密封不合格现象。”

欧朝杰的小创新,自11月4日在顺北4井投入使用以来,完井管柱施工密封性合格率提升至100%。

顺北油田有一口高压油气井,需要更换采油井口。采油井口运达作业现场,大吊车将采油井口缓缓吊放到位后,剩下的活儿就需要员工跳进井坑里,用扳手将各个螺丝拧紧,将各个螺栓上牢,以便“采油树”能够安稳地“吐油”。

人跳进狭窄的井坑里,连转身都困难。使用常规扳手敲击紧固螺丝,不仅使不上劲,还时不时地得轮换作业,以免因缺氧发生意外,危及人身安全。

现在石油生产的工具大部分都机械化了,能不能通过改进扳手,来改变作业现状?井控部副部长刘银雷把自己的想法和班组成员沟通后,大伙儿立刻来了兴致。讨论、论证、绘图纸,一次次地实验,一次次地改进。最终,一套实用、高效、安全的电动液压扳手,从图纸变成了成品。通过现场使用验证,原来需6名工人轮流作业、要8个小时才能完成的工作,现在只需要两名工人、3个小时就完成了。

一股水流,一个丝扣、一把扳手,都成为一线员工解决生产现场难题的载体。“你有张良计,我有过墙梯。年初以来,员工发明20多项技术创新成果,成为提效率、增效益的利器。”井控装备具管理部党支部书记陈光说。