

工会周刊

责任编辑:王维祺
E-mail:ghxwghzk@126.com



G 追梦·一线职工风采录

一朵“七色花”温暖万里旅途



本报记者 刘建林 李彦斌 本报通讯员 张杨青

隆冬一月,北方寒意凛冽。太原开往北京的G2512次列车内,却温暖如春。中国铁路太原局集团有限公司太原客运段动车二队列车长孔令楠微微俯身,细心为两位老年旅客的座椅系上鲜艳的红色中国结。“这是‘七色花’班组的信号,提醒我们重点关注老年旅客。”她说。

“起初,我连列车示意图都不完整,服务礼仪更是僵硬得像木偶。”脱下军装初入职场的孔令楠下定决心,“成长必须跟上高铁奔跑的速度。”

在宿舍墙面贴满线路图,凌晨5点起床默画;休息时对着镜子练习微笑,咬着筷子校准弧度,直到面部发酸;业务手册被翻得卷了边,密密麻麻的批注里,藏着一名职场新人的初心……很快,孔令楠便脱颖而出,入职当年就入选山西首趟高铁首发乘务组。

一次值乘时,孔令楠遇到一对长年往返太原、大同的盲人夫妇,她马上在笔记本上写下:“张大爷、李大妈,怕噪声,需提前安排协调,到站前10分钟提醒,专人引导下车。”

此后,每次这对夫妇乘车,孔令楠都会提前协调座位,全程照料,还把自己的电话留给他们。“听到小孔的声音,我们心里就踏实。”李大妈的一番话,让孔令楠愈发笃定:标准是服务的底线,真情才是叩开人心的钥匙。

每次值乘前,孔令楠总会认真整理那本记录得愈发厚实的笔记。老年旅客脸上的彷徨、婴儿母亲手忙脚乱的忙碌、商务旅客对安静环境的期待……那一张张鲜活面孔与一个个具体困境,激发了她分类施策的服务灵感。

渐渐地,“七彩服务法”雏形初现:以红色的温暖守护老年旅客,为坐轮椅的老人协调接力帮扶;以黄色的明亮聚焦特殊需求,为化疗旅客开辟绿色通道;以绿色的生机串联旅途风景,分享文旅资讯……还有青色的童趣陪伴、蓝色的静音车厢、紫色的隧道舒缓,每一种颜色的针对性服务,都凝结着她和组员无数次观察、沟通和总结的心血。

凭借过硬业务入选专运队,孔令楠累计护航专运超10万公里,创下“零失误”纪录。2023年,她带领的D5364次一组被命名为“七色花”班组,这个源于童话的名字,成了太原客运段的服务品牌。

随着“七色花”在千里铁道线上绚烂绽放,孔令楠收获了诸多荣誉,她不禁开始思索:“如何让个人的‘火花’,照亮更多人的前行之路。”

作为车队“金牌讲师”,孔令楠把自己的服务技巧倾囊相授。她还组建了“七色花”帮带小组,指导新职工,累计培训新职工300余人,其中20多人成长为列车长、骨干乘务员。

戈壁数字工厂里的新工匠

本报记者 吴锋思 本报通讯员 肖蜀菁 黄琪

在新疆石河子的戈壁滩上,一座现代化煤化工数字工厂高效运转,智能机器人沿着预设轨道自主巡检,云智慧控制系统实时优化着数万个生产参数,5G技术将设备数据毫秒级传输至中央控制室——这幅工业智能化图景的背后,是新疆天业集团有限公司产业工人、新疆维吾尔自治区劳动模范曹志晖20余年的坚守与创新。

初入工厂,曹志晖只是一名普通电工。面对错综复杂的电路与控制精度要求严苛的设备,他一边钻研行业前沿仪表控制技术,一边系统学习工艺理论,4年间成功实现跨专业转型,从一名基层电工迅速成长为独当一面的工程师。

2017年,天业集团60万吨煤制乙二醇项目启动,这是国内单套规模最大的同类项目。1000多个日夜,曹志晖驻守一线,牵头核对5万多个DCS控制点位,调校两万多个SIS安全连锁,将图纸上的设计转化为现实中的装置。

气化炉调试阶段,曹志晖大胆创新,提出在气化炉顶部安装可视化监测装置,为炉膛装上“眼睛”,他用5个昼夜完成技术可行性分析报告并监督施工改造,最终解决点火异常难题。该项目创下国内同类型煤化工装置开车最快纪录,攻克百余项仪表自控难题。

2023年,“曹志晖劳模创新工作室”挂牌,成为技术攻坚与人才培养的主阵地。曹志晖发挥传帮带作用,引领一线职工提升技能,工作室累计取得10项创新专利、3项发明专利,在6个方向收获技术创新成果。2025年,曹志晖牵头建设的“煤基新材料智能制造示范工厂”项目通过国家级验收,其中先进过程控制(APC)系统将操作人员的操作频次降低95%以上,筑牢企业安全生产技术屏障。

追逐技术前沿的路上,曹志晖从未停歇。2025年,他取得TUV莱茵仪表功能安全工程师资格认证,在工业安全领域的专业能力获得国际权威认可。他还入选兵团中小企业数字化转型专家库,参与专业著作编写,实现了从实践者到分享者的跨越。

20余年初心不改,曹志晖用匠心赋能产业升级,在戈壁滩上书写着新时代产业工人的奋斗篇章。

廖泽萌用效率传递城市温度,用车轮勾勒闪光人生

骑手“哒哒妹”缘何感动山城?



本报记者 李国 本报实习生 唐佳琦

“街巷是你的原野,车轮写下青春的诗。阳光晒头盔,笑语暖人心,在穿梭往来的日常里,你用平凡织就灿烂。劳动之美,不在高处,在奔赴的每一程。”

这是日前在2025年度“感动重庆十大人物”颁奖典礼上,迪亚斯(重庆)物流有限公司网约配送员廖泽萌的颁奖词。

这位1995年出生的姑娘,是穿梭在山城街巷的“哒哒妹”。“哒哒”是重庆方言里辘轳的意思,这也是廖泽萌骑手头盔上最显眼的装饰。

“我其实挺普通。”爱笑的廖泽萌这样形容自己。“普通”的她,每天心里惦记的都是天会不会下雨,哪条路在施工,怎么把餐准时送到顾客手上。

如此“普通”的她何以感动山城?故事还要从6年前说起。

送餐途中邂逅细碎温暖

2019年,廖泽萌从重庆合川来到主城区参加园艺培训,朋友一句“要不要兼职送外卖”的建议,悄然改写了她的人生轨迹。

“刚开始连朋友圈都不敢发,就怕亲戚朋友不理解这份工作。”廖泽萌坦言,是送餐途中那些细碎的温暖改变了她的想法。

深冬的金子山小区,正在送餐的廖泽萌冷得不停搓手,一位素不相识的老奶奶竟专程从4楼家中端来一杯热水,叮嘱她“快喝了暖暖身子,冷到了要遭感冒。”

滚烫的水温顺着指尖传到心底,廖泽萌满心暖意。

还有一次送餐超时,廖泽萌已经做好被客户指责的准备。没想到,开门的年轻妈妈接过餐盒对身边的孩子说:“快谢谢阿

姨,要不然咱们今晚就吃不上热饭了。”廖泽萌印象最深的是,有一天下大雨,因为超时,订单被取消。疲惫与委屈交织,她在雨中边骑边哭,泪水混着雨水流进嘴里,满是苦涩。直到送达下一单,廖泽萌的眼圈还是红的。客户主动安慰她:“上班哪有一帆风顺的,过去的事就不要再想了。”暖心的话语让廖泽萌渐渐冷静下来,“哭解决不了问题,努力多跑,才能把钱挣回来。”

“万事开头难,带我入行的师傅可以月入过万元,我觉得我也可以。”廖泽萌不断鼓励自己。

带着这份乐观,她学会了用微笑化解难题。一次,她刚骑车到小区门口,保安大叔就凶巴巴地吼道:“下来,不能随便进!”廖泽萌露出灿烂的笑容:“大叔,你就让我进去呗,送完马上出来。”大叔的态度缓和下来:“去吧,注意安全。”

视频作品收获百万点赞

在廖泽萌看来,送外卖不只是简单的“跑单”,更像是一场与城市、与陌生人的对话。“一个人在路上跑单挺孤单的,所以我喜欢和人摆龙门阵。”

等餐时和商家唠唠家常,送餐时和顾客简单寒暄。对方的一句“累不累”“慢慢来”,都会让廖泽萌感受到被重视、被看见。

这份对生活的热忱,让她萌生了记录的念头。

2022年,廖泽萌以“哒哒妹”为名开设了短视频账号,记录骑手生活的酸甜苦辣。

廖泽萌的短视频里,有山城魔幻地形带来的送餐趣事;有手绘“外卖秘籍”指导顾客优化点餐体验;还有暴雨中送餐、顾客塞给她一包暖宝宝,接到30斤重的饮料订单、陌生大哥主动帮忙搬运等感人瞬间。这些带着烟火气的内容让廖泽萌收获了百万点赞和数万粉丝,感动了众多网友,也成为社会了解骑手群体的一扇窗口。

为了提高配送效率,廖泽萌成了片区公认的“活地图”。每到陌生小区,她都会

掏出手机拍下楼栋分布图,第一次在一个30多栋楼的小区送餐,她绕了30分钟,现在10分钟内就能精准送达。这些经验被她手绘成“攻略”分享到骑手微信群。

每天开工前,廖泽萌都会拍下自己开心的笑脸,对着镜头喊一声:“开工啦!外卖小公主,你要加油哟!”这份满满的元气,治愈无数网友。

善意总是双向奔赴。一天,刚进电梯,廖泽萌就看到一个女生满脸乌青,喉咙好像被什么东西卡住了。她连忙拨打120,陪女生下楼等候,还跑到附近诊所叫来医生帮忙。直到把女生送上救护车,她才长舒一口气。

此时,廖泽萌后面的5个单子已全部超时,她只好挨个和顾客解释。听说她是因为救人耽误了时间,顾客不仅没有责怪她,还纷纷夸赞她,这让她感到非常自豪。

“哒哒妹”的暖心诗行

廖泽萌从没想过,送外卖能把自己“送”进人民大会堂。

2025年4月,北京,在庆祝中华全国总工会成立100周年暨全国劳动模范和先进工作者表彰大会上,廖泽萌与其他几位同行一起在人民大会堂接受表彰,成为全国劳动模范。这是外卖配送员群体首次获得这一至高荣誉,廖泽萌是其中唯一的女外卖员。

“这份荣誉不只属于我一个人,更是社会和国家对新就业形态劳动者的认可。我想让更多人了解外卖行业,改变对这份职业的偏见,也带动身边的骑手越来越好。”廖泽萌说。

多年来,廖泽萌带出了很多徒弟。她还建立了一个名为“蓝玫瑰”的微信群,聚集着一群想送外卖的女性,从家庭主妇到年轻姑娘,她们通过各种方式联系到廖泽萌,希望她能带自己入行。每次看到姐妹们顺利接单,



把山城街巷走成暖心诗行的“哒哒妹”廖泽萌。

受访者供图

廖泽萌都很有成就感。

“有什么有用的消息,她都愿意和大家分享。”外卖骑手梁嘉利告诉记者,去年夏天,他报名参加了廖泽萌分享的技能大赛,学到了心肺复苏的新技能。

“这个妹子能吃苦、有拼劲,乐观、善良,让人钦佩。”廖泽萌的好友龙宇,见证了她在六年如一日的坚守和奉献。

为解决部分老旧小区楼牌号掉落、缺损导致的送餐延误问题,廖泽萌发动工友在送餐间隙,用记号笔在楼栋外墙清晰标注;工友遇到电动车没电、路上摔跤、订单超时等突发状况,她总会第一时间施以援手……截至目前,廖泽萌已经进行了近100场微宣讲,向超过3万人分享劳动体验与感悟。

送外卖辛苦吗?廖泽萌脱口而出:“当然苦,山城弯儿多、坡陡、路窄,送餐分外辛苦。”但那些不期而遇的善意,让她愿意一直坚守。

订单提示音再次响起,廖泽萌戴上她的小辫子头盔,跨上电动车汇入街巷车流,继续在山城烟火里书写“哒哒妹”的暖心诗行。



图片故事

在玉龙雪山脚下守壁画

1月15日,杨志坚(左)与同事在白沙壁画博物馆检查大宝积宫消防设施。

清晨,玉龙雪山脚下的白沙古镇尚未苏醒,57岁的白沙壁画博物馆馆长杨志坚已经开始他一天的工作。

白沙壁画博物馆坐落于云南省丽江市玉龙纳西族自治县白沙镇,主要展示白沙明清古建筑群及其内部的壁画。

1990年从西南民族学院毕业后,杨志坚一直在文化系统工作。2007年,他回到白沙,开始从事白沙壁画的保护、管理和修缮工作。让文化遗产“活”起来是杨志坚的一个心愿。他推动白沙壁画赴广东、上海等地展览,主持编纂图册,并推进数字化采集和文创开发。

每天傍晚,游客散去,杨志坚总会再次巡视各个院落。他最挂念的是在退休前完成所有白沙壁画的修复工作。“我在这里,守的不仅是壁画,更是几百年来各民族在这里相遇、交融的历史。”杨志坚说。

新华社记者 高咏薇 摄



“养老护理是一份温暖又有价值的职业”

这位05后,一心想去养老院上班

本报记者 邹佩然

“奶奶,您慢点,不着急。”近日,在第七届长三角养老服务技能大赛上,金淑倩和老人耐心沟通,一步步引导其完成穿脱足踝矫形器等流程。最终,她从67名选手中脱颖而出,斩获学生组一等奖。

金淑倩是浙江宁波卫生职业技术学院护理学院2025级“3+2”学制的学生。原本,毕业后进入医院工作是她顺理成章的选择,可这次参赛经历,让她开始认真思考一个问题:为什么大多数年轻人更倾向去医院工作,却很少有人愿意走进养老院?

“得有人去做这件事情。”这位2006年出生的女生决定,要把青春的脚步迈进养老院。

“一件温暖又重要的事”

“养老护理不是冰冷的技术活,而是一份温暖又有价值的职业。”金淑倩告诉记者,最初选护理专业时,家里人身边的朋友都不支持,担心以后的工作太辛苦,“而我觉得这个职业有不可替代的意义”。

护理专业的职业选择有康复护理、临床护理等诸多方向,金淑倩为何会一头扎进养老护理赛道?

她坦言,最初是受到学校荣誉榜上优秀学姐的激励。“看到她们通过技能比赛获得了好成绩,也想跟着她们走这条路。”于是,她报名参加了浙江省养老护理职业技能竞赛。备赛的日子里,学校实训室成了金淑倩和同学们的主战场。

大家戴着花白的假发,两两一组,互相扮演老人,模拟铺床翻身、康复按摩、心理疏导等操作,把流程练得滚瓜烂熟。但很快指导老师就提出了建议:“光在学校对着同学练,哪能真正体会到照顾老人的感觉?不如去养老院摸摸真实的‘门道’。”

一语点醒梦中人。金淑倩走进嘉兴桐乡市安和居养老院,开始了为期一周的见习生活。

慢节奏里的小确幸

金淑倩在养老院负责照护的是偏瘫和失智老人。

“能感觉到他们的心里藏着孤独。”看到她走进房间,老人们总是热情地打开话匣

子。金淑倩总会坐下来陪他们聊天,听他们讲心里话、讲年轻时的故事,慢慢就拉近了彼此的距离。

养老院的慢节奏里有金淑倩的小确幸。护理人员会定期组织有认知障碍的老人一起认颜色、做游戏,每月还会举办集体生日会,让老人们吃一碗热气腾腾的长寿面。看到老人们脸上露出笑容,金淑倩觉得很有成就感。

见习中,一位80多岁的偏瘫奶奶戳中了金淑倩的泪点。

这位奶奶虽然右侧肢体无法活动,但每天总是笑呵呵地坚持康复锻炼,还会自己摇着轮椅出去晒太阳。“我从她身上看到了对生活的热爱。养老院不一定就暮气沉沉,也可以充满活力。”金淑倩说。

“照顾老年人,更多的是沟通交流,嘴要甜一点,语速要放慢一点。”金淑倩表示,让老人在这里过得更舒适、更幸福,就是她和“同事”们的目标。

解锁智慧养老新赛道

金淑倩的参赛履历十分丰富,她已经接

连参加过8个技能比赛。

金淑倩向记者讲起了备赛集训时接触到的智能手杖。这种手杖,不仅能辅助老人康复训练,一旦老人不慎摔倒,还会自动触发报警,第一时间通知家人。

本届长三角养老服务技能大赛首次将“智慧照护”写入赛事规程,专门增添了智能音乐康复手套、智能手杖等新场景。

据金淑倩介绍,本次竞赛与传统护理操作考核有本质区别,在比赛评分权重上,沟通交流和人文关怀占比最大。

“这就要求选手不能只是完成测血压、打针这些操作,更要了解老人,去解决他们的情绪或心理问题。”金淑倩说。

养老行业正在向智慧化、专业化方向升级发展。金淑倩表示,“希望通过我的努力和坚持,让更多的人看到这个行业的温暖与光芒,吸引更多年轻人加入进来,为这份事业注入新的活力。”

明年,金淑倩就要正式进入实习阶段,她想在此之前,把老年人能力评估师、急救证等实用证书考下来,让自己面对这份职业更有底气。