

# 引领时代的巾帼力量



## 为巾帼喝彩

——我省先进女职工群像速写

水换来病人的生命、健康和笑脸。在宁波市第二医院急危重医学科,这125名看似娇弱的女性,长期承担各类突发意外伤害、交通事故创伤等医疗急救任务和急、危、重症患者的抢救治疗。很多时候,她们忘记了自己是女人,是妻子,是母亲,但是心里始终牵挂着病床上的患者,她们为病患减轻痛苦,更为我省医疗卫生事业做出了巨大贡献。

2014年,H7N9的“毒霸”急速笼罩了宁波,1月10日深夜,科室迎来了宁波第一例“人感染禽流感”危重患者。科室大部分的力量投入其中,医生们日夜密切观察着患者的病情变化,护士们细心护理,甚至为了减少上厕所极少喝水。虽然很苦很累,大家无怨无悔。经过12天的治疗,患者H7N9病毒转阴了,大家的兴奋和激动无以言表。

同样坚守岗位、默默奉献的还有松阳

县寨头隧道公路养护站的6位养护工。在平均33岁的花样年华里,公路巡查、清理塌方、清洁路面、管护绿化……她们不怕风吹日晒雨淋,只要保证23公里的重要交通道路畅通安全。

教师是一份崇高的职业,也是一个平凡的岗位。20多年来,衢州第一中学教师马明华,用女性特有的情怀守护孩子们成长。有一名女生在高考首日凌晨突发肾结石病,疼痛难忍。幸亏马明华高考期间都睡在学生宿舍,及时发现情况并送医治疗,女生顺利参加高考,成为一名本科生。一名男生在高二时出现叛逆情绪,成绩也大起大落。马明华用宽容与更多的耐心守候着学生的成长。最终这名男生平稳度过叛逆期,成绩突飞猛进,取得了673分的高考好成绩。

## 创新路上的“女汉子”

记省五一巾帼奖状获得者浙江万丰摩轮有限公司检验包装车间

工手里,是公司对这支“娘子军”的高度信任,而她们不负这份信任,挑起了这副重担。多年来,车间形成一整套规矩,每名成员都要经过专业培训、技能比武、劳动竞赛这三道关,犹如“淬火”,锻造出一个个技术过硬的职业检验工,无论是产量还是质量均居公司各车间前列,从而保证了公司“以客户为核心”的价值观的最终落地。

如果说立足岗位、忠于职业是一名

合格工人的基本操守,那么对于“万丰摩轮”检验包装车间这支“娘子军”来说,她们有着更远的追求。公司每年的创新表彰大会上,她们总是获奖“大户”,几乎每年出自她们之手的创新项目都以两位数的“规模”登上公司的领奖台。

自2005年以来,车间员工参与并获得公司奖励的创新节能改造项目达到上百项,获批了2个发明专利。其中一个发明专利涉及包装方式的改进,这项发明

## 深山公路上“最美丽人”

记省五一巾帼奖状获得者松阳三鑫工程有限公司寨头公路养护站

松阳三鑫工程有限公司寨头公路养护站即“巾帼养护站”成立于2009年6月,目前有5名公路养护工人,她们承担着220省道上松线和县道百寮线累计23公里的养护任务,这两条道路与其他的道路有所不同,220省道是省级文明公路,做好日常养护工作其要求就更高,而百寮线是通往著名的摄影基地——寨头岭摄影休闲园和全

国优美山村西坑村的必经之路,每天有不少“驴友”们从中经过,尤其是在雨后初晴或者大雪纷飞的日子,雨雾笼罩下或者白雪皑皑的摄影基地更是吸引着众多的摄影爱好者去采风。可是每当雨天、冰冻过后,道路就会出现塌方,影响了道路的正常通行。这些女子养护工们在过去的日子里,始终对本职工作兢兢业业,风雪无

## “娘子军”的巾帼风采

记省五一巾帼奖状获得者大东吴汽车有限公司手工嵌线班

手工嵌线,手背、指头受伤是难免的!所以我们的专注度要特别高。”胡飞鸽解释道。手工嵌线班的成员文化水平普遍不高,技术基础较薄弱。为了尽快适应岗位要求,在组长胡飞鸽的带领下,采取建立岗位练兵平台,互学、互助、结“对子”等灵活多样的岗位技能训练活动,常利用空闲时间召开班组业务技能讨论会,大家坐在一起交流自己的工作经验、操作小窍门。

现在,用她们自己的话说,组员们就像一家人,谁生病了就上门看望,在生活中也互相帮扶。因为成员大多来自云贵,每逢过年,相互送行已经成为了习惯。甚至,还有不少人会在家乡相聚,情同姐妹。

在企业工会看来,这支女子班组还体现出“以人为本”的安全生产理念。从胡飞鸽到其他女职工,每个人都养成了坚持从自我做起,从细节入手,树立零违章理念,

## 绽放一线的巾帼之花

记省五一巾帼奖章获得者中石化镇海炼化分公司职工王林芳

的当班工作之外,见缝插针地钻研陶氏化学提供的原始操作手册,并与陶氏化学的指导专家面对面交流实际出现的问题。下班回家也一心扑在资料上,继续吃透、消化这些操作手册。在使用催化剂的过程当中,王林芳结合积累的操作经验,经过不断的摸索创新,提出了多条宝贵意见。其中,仅“保持催化剂高选择性”这一优化举措,使装置乙烯单耗明显降低,年节约乙烯成本近3000万元。

2013年5月13日,美国专利商陶氏化学公司(DOW)专程赴镇海赠送奖牌,赞扬王林芳在催化剂活性管理方面的突出贡献。由于她的创新管理,在陶氏同一专利技术用户中创造了催化剂运行时间最长、装置连续运行时间最长等7项世界纪录。

“祸患常积于忽微”是王林芳常说的一句话。正是这种谨小慎微的严谨和处之夷然的大度,使她成为安全生产的中流砥柱和班组建设领头羊。2013年,在

## 涌上屋顶的钱塘浪潮

记省五一巾帼奖章获得者徐淑宁

山国际机场国际航站楼获2012年度浙江省建设工程钱江杯(优秀勘察设计)一等奖,同时获2013年度全国工程勘察设计行业优秀工程勘察设计行业奖一等奖。日前,她获得省五一巾帼奖章。

徐淑宁,2000年毕业于宁波大学建筑工程专业,获工学学士学位,2003年在浙江大学建筑设计及其理论专业完成研究生学业,获得建筑学硕士学位。2008年取得

国家一级注册建筑师资格。她思路开阔、善于学习、勤于思考,将理论和实际相结合,迅速形成其独特的设计风格。她不仅具有扎实的业务功底,还具有优秀的职业道德及持之以恒的敬业精神和真诚的为人作风。

杭州萧山国际机场国际航站楼和T3国内航站楼是大型公建项目,是杭州这座旅游城市的门面形象,考虑到这一点,为

## 一切为了让客户满意

记中国移动通信集团浙江有限公司杭州分公司呼叫中心

户、银卡VIP及拍照有价值客户的日常维系”的同时,“通过采用精管家分层维系模式,持之以恒地运用客户反馈、双网维系以及异动挽留等方式,精耕细作,确保每年客户保有率达成公司目标”;同时电话经理以服务满意为目标,围绕客户6+1关键时刻开展有效服务。

二是积极创新,建立全终端外呼直销模式。自2013年起,呼叫中心创新开拓了“终端、上网伴侣”等实物直复式受理,通过各环节的协同,解决了便捷快速办理方式,为公司在终端销售工作做出了较大贡献。

三是注重职能培训,提高员工综合

在我省巾帼群英榜上,不仅有几十年如一日默默奉献的“老黄牛”,也有不少意气风发、充满青春活力的年轻面孔。

责任心、上进心、包容心、爱心、专心、耐心、细心,今年26岁的杭州客运段高铁二队列车长郑巧红以七心服务,为旅客化解忧愁烦恼,让旅客倍感亲人般的温情。

一次,列车从宁波东开出不久,郑巧红在车厢巡视过程中发现7号车厢里有位男旅客抱怨座位上有嚼过的口香糖,把他的裤子搞脏了。郑巧红马上将这位旅客请到餐车,递上一杯热茶,而后帮其将裤子上的污渍用牙刷刷净。这位旅客感动地说,列车长的细微服务使他的怒气化为了云烟。

这些受表彰的女性用实际行动诠释了新时期的“半边天”风采;她们兢兢业业,为“两美”浙江建设贡献着智慧和力量;她们以饱满的热情、积极向上的人生姿态,使我们的生活越来越丰富多彩;她们只是无数个在我们身边默默奉献的伟大女性的缩影。不管时代如何发展,只要坚持勇攀高峰的创业追求、保持默默奉献的敬业精神,在不同岗位上,你也可以成为她们这样的人。

体现了技能的积累和女性特有的细腻,投入生产实践之后,不仅简便了员工的包装操作,还大幅度节约了生产成本。

值得一提的是,这样锐意创新的“女汉子”有竞争、有较量,而且她们更是一个团结友爱的团队。近年来,她们多次组队参加公司组织的篮球赛、质量竞赛、演讲比赛,屡屡有所斩获。尤其是在考验精准度的飞镖比赛中,她们多次捧回桂冠。车间员工之间情同姐妹,只要员工有困难,大家都能自发伸出援助之手。

车间曾先后获得“浙江省工人先锋号”、“绍兴市工人先锋号”、“省五一巾帼奖状”等荣誉称号,这些荣誉更激发了她们的团队力量,她们正大步走在创新的征途上。

阻,保证了重要道路的安全畅通。2013年省总工会领导在实地了解到她们的感人事迹后,不由感慨道:“二十多岁的姑娘,在大城市里还是整天围着父母身边撒娇呢,如今亲眼目睹你们的工作环境和业绩,着实让我们感动,你们常年服务大众的事迹很值得敬佩,你们获得的各项荣誉是当之无愧的。”

通过6年多的磨练,巾帼养护站的姐妹们已成为一支能战斗的特殊队伍。面对新荣誉,她们表示要继续发扬成绩,巾帼不让须眉,争取更大光荣。

落实责任的工作态度。通过班长督促检查、员工落实整改等形式,把责任细化到每个职工,增强了员工质量、安全、诚信意识。班组以个人控制差错为切入点,几年来避免了批量事故的发生。

虽然大家文化程度不高,这支班组近年来却积极参与与企业开展的各项新产品、新技术、新工艺的研发活动,甚至直接参与到了国家火炬计划项目、省工业设计项目、潮州市重大科技专项项目中,提高了电机的槽满率,为技术创新、新产品研发做出重要贡献。

这群了不起的女人的付出终将得到回报。近日,浙江省总工会授予了这支班组省五一巾帼奖状的荣誉。

王林芳的带领下,所在班组及时发现注碱线泄漏、密封氮管线堵塞等安全隐患,特别是氧气管线泄漏这一安全隐患的发现,避免了氧气泄漏增大或裂缝毗开带来的不良影响,获得了公司总经理安全嘉奖和炼油部2013年第一号嘉奖令。这一年,她带领的班组在“低头捡黄金”、JHA分析等活动中取得优异成绩,占EO/EG装置操作工人总人数20%,获得的安全环保奖励却占总奖励金额的25%,为装置的长周期平稳运行奠定了坚实基础。

她的徒弟姜金良说到自己师傅时,充满了敬佩:“师傅为人一直很和蔼,对人对事都很客观,一般都不会被负面情绪影响。”

做到了既能融入杭州特色元素,又能表现别具一格的风貌,徐淑宁在设计时将航站楼屋顶面设计为大型波浪高低跨交替组合的复杂屋面形式,隐喻钱塘大潮。独特的设计,也带来了屋面排水的难题。由于屋面坡度较大处的瞬时雨量大,如按常规排水设计,就不可能排除雨水,徐淑宁巧妙提出虹吸原理排水的思路,解决了这一难题。接手这一项目后,徐淑宁每周有3~5天在项目指挥部或工地现场,及时了解施工进度,处理设计和施工中遇到的各种问题,确保了项目的保质保量完成和正常投入运营。

业务水平。利用内训机制和完善的培训体系,职工提供多岗位锻炼机会;并通过“好师傅好徒弟”传帮带活动,营造比学赶超的良好氛围;鼓励职工参与“QC”小组活动,摸索解决实际工作中质量问题。

四是打造企业文化,构建和谐的工作环境。为了更好地服务员工,呼叫中心组建了职工之家,场地包括母婴关怀室、职工书屋、健身房、乒乓球室等,营造“快乐工作,健康生活”的和谐氛围,深受职工欢迎,被集团公司树为“企业文化示范基地”。

在呼啸的列车上,陈美芳度过了3000多个日日夜夜,从普通列车员成长为优秀的青年列车长,她把最美好的青春献给了列车

## 奋斗的青春最美丽

■上海铁路局杭州客运段 陈美芳



编者按:在杭州铁路举行的职工成长分享会上,甬广车队甬广一组列车长陈美芳的演讲深深打动了大家,她用质朴的语言和生动的事例,讲述了在平凡的岗位上努力拼搏、无私奉献的感人事迹,生动地展现了她爱岗敬业的劳模精神。现场听众在感动中接受了一次精神洗礼,掌声此起彼伏。本报特刊登陈美芳演讲稿摘要,以飨读者。

我叫陈美芳,是甬广车队甬广一组的列车长。1997年,18岁的我从浦江农村来到美丽的西子湖畔,进入到当时的杭州列车段,成为甬广列车上的一名光荣的列车员。从1997年到2014年,我在甬广列车上一干就是17年。

而说起自己对铁路工作的喜爱,还得从我的少年时代说起。1993年我随父母在江西鹰潭读书,每次放假都坐火车回家。记得一次春节回家,爸爸排了好几天队伍才买到火车票。出发那天,当火车驶进站台时,站台上黑压压的人群涌向列车。我和哥哥在车站工作人员的生拉硬拽下上了车,可爸爸不见了。当时我和哥哥还被顶在车门玻璃上,就在我要哭出声的时候,听到远处爸爸在喊:“我找小孩,我找小孩!”看到爸爸的那一刻,我内心暗暗发誓:以后我要当列车员,让大家坐车再也不用这么难。

美梦成真进入列车段后,我第一次以乘务员的身分踏上了杭广列车。师傅钱美芳认真严格地教我叠毛巾、理窗帘、整行李、换卧具,可是当时我紧张得连车前箱后也分不清楚,一捆捆大小单,怎么也扎不好。首趟工作,就在自己的手忙脚乱中结束,整个人还累得腰直不起,手抬不起。到杭州还留宿值夜班,晚上睡觉蚊子特别多,从下铺躲到中铺,从中铺躲到上铺,一整晚都睡不好。下班回到出租房,我一个人委屈得抱着枕头哭,不知哭了多久,爸爸妈妈打来了传呼。拨通家里的电话,第一声妈妈喊出时,已泣不成声。

第二天一早,爸妈就赶到了杭州。在他们的鼓励下,我的勇气又回来了。第二趟乘务工作很快开始了,爸妈把我送上车,一趟、二趟,一月、二月,在列车上,我认真向周边的老师傅学习,别人干一遍,我干两遍,别人突击卫生用拖把,我用抹布。回到出租屋,我还练习叠被子、叠毛巾。就这样,在硬卧的3年,我练就了乘务员服务基本功。66床被子,半小时就能叠成四方八角。行李架、毛巾绳,鞋子摆放成三条线,成了旅客旅途欣赏的作品。台湾籍旅客张勇还用摄像机拍摄了我的整个作业过程,并竖起大拇指表扬我。功夫不负有心人,1998年在段举办的实操技能比武中,我取得了第一名的好成绩。

2000年,我被调整到软卧岗位,我感到无比自豪与骄傲,因为这是对我工作的肯定。每趟出乘,我都认真做好服务笔记,记录工作的细节,自己在服务工作中的观察发现和所感所悟,总结出了“十二个一点”三法和“四水服务法”,在服务过程中得到了南来北往旅客的好评。

记得2010年8月25日,K210次列车从广州站开出,软卧25号下铺是一对老年夫妇,

妻子叫杨玲,半边中风,行动不便。一路上,我嘘寒问暖,帮忙喂饭,帮忙翻身,帮忙接小便。当列车运行到衡阳站时,老人把我叫到房间,一定要塞给我红包,那时我心里很激动,因为他们肯定了我的工作,但她婉言谢绝了红包。列车到达余姚站时,我和列车长徐立新一起帮助老人安全地下车了。两天后,我收到了杨玲阿姨寄来的表扬信,信上写道:“多年不见的雷锋回来了,从13043身上(这是我的工号),我们看到了整个乘务组的素质。细心、贴心、耐心、爱心,一切都是十分的高尚。”

2006年7月,我被调整到

列车服务台岗位,我深知服务台工作人员不仅服务好,而且要精通业务。于是,我利用空闲时间,啃起了规章,并且熟知广州、杭州、宁波的中转换车时刻、酒店分布、飞机中转等业务内容。同年在段举办的业务擂台上,取得了笔试第一名的成绩。

服务台,就是列车长的助手,在这个岗位上我更懂得了责任。记得2006年7月14日,由于受强热带风暴碧利斯的影 响,K209次列车受阻在广东省境内坪石车站。当列车晚点20多小时后接到调令,列车迂回宁波。车上1000多旅客开始骚动,大家把服务台围得水泄不通,其中有一个男旅客用服务台三角牌砸向了我们的额头,被砸破,渗出了血丝。那时,委屈的泪水不敢流出来,只有拼命地向他们解释,尽全力解决旅客提出的困难,并做好旅客安抚工作。

2007年10月,我通过努力考上了列车长。作为列车长,我觉得更重要的是以身作则,任何事情都冲在最前面,只有这样职工才能跟着你干。

2013年最后一趟春运,让我终身难忘。记得那天零点34分,K209到达新余站时我起床接班,副班车长海燕因晕车呕吐,病倒了。同样感冒的我心想,我一定要坚持住,我要圆满完成春运工作。当我连续当班34个小时到达宁波时,我两脚发软,眼皮打架,虚汗湿了衬衣。记得,当K210次到杭州站前,我接到爱人的电话,他问我是否到杭州站下车,我告诉他还要进宁波。他知道我连续当班三十几个小时后,在电话里发怒了:“陈美芳,你不要命了!”当时的我又累又委屈,泪水在眼中直打转。乘务员钱高财把我叫进了乘务室,他说:“坚持30多个小时,真正能做到的只有你,我佩服你!我们一定会好好配合你,做好工作的。”当K211次从杭州站快启动时,站台上下班的乘务员排好队,自发对着我齐声高喊:“陈车,你辛苦了。”我的丈夫正巧来接车,也看到了这一幕,他随后发来短信:美芳,向你学习。老职工姚亚娟也发来短信:陈车,当听到大家齐声说你辛苦时,我的眼泪在打转,你真的是中铁路的“毒”太深了。

花在工作上的时间和精力多了,势必留给家庭和家人的时间就少了,对于他们,这些年我心里充满愧疚。由于我和爱人都是铁路职工,工作都很繁忙,我儿子从6个月开始,就过着四处寄养的生活。一下到浦江,一下到杭州,一下到建德。儿子读了3年幼儿园,我没有参加过一次家长会、一次亲子活动,但老师在微信里告诉我,儿子常常自豪地说爸爸妈妈是在火车上工作的。

2013年11月,母亲查出肺癌晚期,当时我真是心痛万分。想想自己工作多年,回家的次数越来越少。我想好好在医院里服侍妈妈,她总不停地对我说:“你去上班,叫你爸陪着我就行了。”去年4月9日妈妈的病情恶化,生命进入倒计时了。15日,我告诉妈妈,我被评上了“全国五一劳动奖章”,病危的妈妈露出了久违的笑容。4天后,妈妈走了,永远地离开了我们。

妈妈生前说了好几次,想来坐一趟女儿的车,我总是怕耽误工作,没让妈妈,这成了我永远的遗憾。如今,妈妈虽然不在了,但我会永远记住她的遗言,好好工作,孝敬父母。