zjghgj@126.com
电话:87672027
责任编辑:
阮向民

◆能工巧匠

职工心目中的“万宝全书”

——记全国铁路技术能手倪航祥

■通讯员陈慈林 文/摄

江浙一带称技术多面手为“万宝全书”,意思是许多问题都能在那里找到答案。上海铁路局杭州工务段桥隧工高级技师倪航祥,就是该段职工心目中的“万宝全书”。

苦学炼成技术达人

今年50岁的倪航祥,17岁进铁路,分配到钱塘江大桥当桥梁工。熟悉铁路工作的人都知道,桥梁工是“多面手”,要会电工、焊工、泥工、木工和油漆工技术,只要维修桥梁涉及到的,都得懂一点。倪航祥虚心向老师傅学习,很快掌握了油漆、堵漏、测量、电焊、起重和钢梁加固、圬工裂缝修补等专业技术。1993年在原杭州分局桥梁青工比武中获个人全能第一名,被授予青年技术能手,成为工友们心目中的技术达人。

倪航祥不但业务能力强,责任心更强。1997年6月中旬的一天,当时已被聘为工人技师的倪航祥到浙赣线上的浦阳江大桥检查设备,他在第二孔钢梁支座上座板上发现一丝若隐若现的锈迹,经进一步复核,找到一条长15厘米、贯穿上座板的裂纹。如未及时发现,上座板断裂后会倾覆钢梁,造成车翻桥毁的后果。

此时正值“香港回归”前夕,原杭州铁路分局与工务段当即组织抢修,很快更换了受损上座板。倪航祥受到段、分局的奖励,这条新闻还刊登在当年6月13日的《人民日报》上。

巧干攻克修桥难题

倪航祥刻苦钻研业务,他的高超技术能力解决了现场许多疑难问题。原沪杭线113号桥钢梁纵横梁联结部位经常出现“钢材疲劳”,为预防“钢材疲劳”,需要在纵横梁联结部位预先用螺栓将75×75毫米角钢加固。但这个部位空间狭窄,一般工具无法紧固螺栓,加固工作一度停顿。

倪航祥经过仔细观察和多次实验,特制了一套多规格雌雄性套筒扳手。这套工具可根据螺栓规格和所处位置,借助力杆完成螺栓紧固,不但工效快,质量也很好,受到了现场职工的欢迎。

钱塘江大桥有576块固定钢梁与下平联的联结板,因其外形像展开翅膀的蝴蝶,俗称“蝴蝶板”。这些“蝴蝶板”安装于上世纪60年代初,到2003年底时,经过40多年风化、锈蚀,有的已开裂、松动,严重危及行车安全,需要全面更换。

更换作业需停止火车通行,术语叫“封锁”,每次“封锁”只有90分钟。这批“蝴蝶板”被夹在数吨重的钢梁下面,因严重锈蚀,第一次“封锁”连一块都没换好。当时遍询全国铁路桥梁主要管理部门和相关单位,都没有可供借鉴的经验。段成立技术攻关小组,“万宝全书”倪航祥火线紧急加盟。

这批“蝴蝶板”原规格是英制,换算成公制后,几次“放样”做的新板与旧板螺孔都产生错位,最大误差近10毫米。倪航祥等通过QC技术攻关,最终使新板钻孔误差控制在0.5毫米内。

倪航祥为了解决旧板取出的困难,采用液压千斤顶多点着力的办法,不断提高工效,最终一次封锁就可更换3块“蝴蝶板”,消灭了影响大提速的“拦路虎”。

思考嬗变蓝领精英

倪航祥善于思考和总结,把经验上升到理论,20多年来,他发表过20多篇技术论文,主持了30多项技术革新和发明,他用自己的绝技绝活,解决了桥梁维修中的许多难点。他领衔撰写的《解决钱塘江大桥联结板更换难题》和《宣杭线101#桥提速梁病害整治》分别获浙江省QC成果一等奖及铁道部QC成果优秀奖。

2005年,倪航祥被聘为原杭州铁路分局第一批兼职教师,并获得桥隧工(线路工)国家职业技能鉴定考评员资格;2011年被上海铁路局命名为首席技师;2013年获得全国铁路技术能手称号,随后被聘为铁路局“桥梁作业指导书”编写组成员,参与了“桥隧工技能考试题库”的评审与修改工作;还多次参与上海铁路局桥梁工人技师、高级技师考试命题,应邀担任全局职工技能大赛评委,成为上海铁路局桥梁维修领域名副其实的蓝领精英和工人专家。

在日常工作中,他乐于把自己的绝技绝活传授给青工们,他参与培训指导的青年桥梁工胡为平和柴胜,在前不久举行的第二届上海铁路局工务桥梁赛区比赛中分获全能第一和第二名,二人都被授予路局“首席技师”称号,“名师出高徒”在杭州工务段传为佳话。

倪航祥(右)向两名青工传授检查桥梁设备的要领。

把握时代节奏的客服明星

——记省五一劳动奖章获得者、浙江电信公司职工潘红梅

■通讯员刘兰

“客户在哪里,服务就在哪里”,这不仅是一种理念,更需要践行。

面对繁忙、琐碎的客服工作,她20多年如一日,始终保持高度的岗位责任心,不断创新服务模式,优化服务流程,完善服务标准,她就是中国电信浙江公司10000互联网服务室主任、省五一劳动奖章获得者潘红梅。

冲在全省话务服务集中一线

随着电信产品不断推陈出新,宽带、手机的快速普及,原本以各个市、县、村为单位的电信维护和服务模式逐渐不能满足客户的需要。潘红梅作为浙江电信10000服务集约项目的业务实施牵头人,立足“客户感知、一线人员感知、运营管理者感知”三个视角,牵头落实全省服务流程再造、服务规范统一、10000语音平台建设和话务服务集中,将11个地市的10000热线服务集中至全省三个区域中心。

当时丽水区域中心需要承接全省6个地市的话务服务,原有仅30余人的团队短时内极速扩张至近600人的服务团队,绝大部分管理人员和服务人员均不具备客服经验,为确保话务集中工作平稳,保障客户感知不下降,潘红梅主动提出驻守丽水区域中心,历经三个多月时间的白天黑夜连轴转,从人员到位、业务培训、内部排班、平台测试等方面周密部署、细化落实,带领团队硬是平稳实现了全省一半以上地市话务的集中服务,为全省客户提供了统一规范、优质高效的热线服务。

创新移动互联网时代服务模式

随着移动互联网的快速发展,网络用户数呈爆炸式增长,这对以人工语音服务为主的传统客服模式提出了挑战。

2011年,潘红梅牵头协同各部门从业务流程、系统支撑、操作规范、实际运营4个方面进行规划和落实,历经一年多时间,率先在全集团内实现多媒体智能客服,将微博客服、QQ客服、邮件客服、短信客服与传统语音服务进行智能融合,客户在各个入口都能便捷快速地接入浙江电信的人工客服,形成了多媒体和传统语音的网状服务覆盖。

2013年,随着微信平台的快速应用,潘红梅再次提出建立微信客服的想法,并牵头启动微信客服的规划和建设,逐步将服务延伸拓展至移动互联网,在微信客服上提供了故障处理、业务办理、信息查询、账单费用查询等23项服务。2014年,浙江电信多媒体客服的服务量达到了800万次,实现了多媒体各渠道融合服务能力的突破和创新,为客户提供了更便捷、更多样化的服务模式,客户满意率也从92%提升至96.5%。

变客户投诉为推进服务的管理者

潘红梅始终把客户投诉看作改善电信产品和服务的有效途径,站在客户的想法和角度换位思考,分析短板和不足,提出解决方案和举措。2010年至2014年,共梳理系统性服务问题1393个,解决率达92%。

在日常工作之余,她把自己作为普通客户进行各项产品和服务体验,从业务专家的角度去发现问题、思考优化方案,通过把专业处理平台和手段不断简化前移到一线客服人员,让一线客服人员能直观准确地查看客户情况,在一线即能完成增值业务等信息的可查、可订、可退,大大缩短各类投诉处理时长。从2010年至今,投诉处理平均时长从38小时缩短至21小时,投诉处理效率提升了44.7%,客户对投诉处理的满意率从85%提高至93%。

在20多年的工作经历中,潘红梅从技术维护岗位到客户服务岗位,历经了市话程控时代、互联网时代、移动互联网时代的发展和变革,她始终以“有利于社会通信发展进步、有利于客户感知提升”为原则,并坚持以此推动内部服务模式优化、服务能力集约、产品和平台功能改进等,为社会通信保障和服务质量的提升做出了自己的贡献。

护工夫妻和20个“孩子”

汪贵和夫妇正在为“特殊孩子”们理发。

■通讯员陈胡南 记者潘仙德

今年55岁的汪贵和和50岁的秦玉琼夫妇来自四川绵阳,在台州市椒江康平托老院做护理工作已7个年头了,他们和一般的护工不同,夫妇俩要照顾的是20个重度残疾及智障人,就像是这20个“特殊孩子”的“爹妈”。

椒江康平托老院目前有60多个重度残疾及智障人,相比院里其他老人,对他们的护理工作要难得多。目前,他们主要靠两对夫妇来照顾,汪贵和夫妇俩就是其中一对,也是在该院工作最久的员工。2008年,包括他俩在内,总共有6个老乡同时来到托老院做护理工作,到现在仅剩下他们俩,主要原因是照顾的对象智力、身体都有残疾,护理工作太辛苦,很多人都坚持不下来。

夫妻俩照顾的20个“孩子”,最大的72岁,最小的12岁,其中有8个人完全失去了自理能力,吃喝拉撒都要靠夫妇俩手把手地教。每天早上4点左右,夫妇俩就要起床,然后逐个给“孩子们”穿衣、洗脸,7点“孩子们”吃早饭,11点吃中饭,15点洗脚,17点吃晚饭……夫妇俩差不多总要比“孩子们”晚一个小时吃饭和休息。

由于“孩子们”智力和身体的特殊性,夫妇俩的工作压力特别大,丝毫不敢放松,晚上10点和午夜2点都要出来查房,除了睡觉几乎所有时间都是围着他们转。7年来,夫妇俩总共才回家3次,一次是办理养老手续,一次是老家房子倒了回家修房子,还有一次是儿子结婚。

每天和“孩子们”朝夕相处,夫妇俩对他们的习性早已熟记于心。25岁的小波,刚送进来时不会小便,夫妇俩一个晚上要起来十几次,在他们照料下,到第二年晚上只要起来两三次,现在他们晚上不用起来了。19岁的小琪,刚来的时候饭不会吃,每次把饭喂到嘴边,牙齿都闭得紧紧的;小龙吃饭时间最长,咽一口,吐一口;49岁的花花,牙齿不好,只能喂她八宝粥;20岁的阿波深夜听到外面的哭声,也跟着哭,要是说她,就摔东西,只能哄她……

“这么多年下来,他们两个人跟着我们,只有一个春节回去过,我们真的很感激他们,没有他们我们也不会发展到现在。”谈到夫妇俩的辛勤付出,托老院两位负责人陈雪兰和李冬琴充满着感恩。

一年四季没有节假日,多年不回老家,难道他们不想家吗?“怎么不想呀,我儿子36岁才结婚,现在还没有宝宝,我们做梦都想有个孙子。”汪贵和说,他们也很想家,但是院长和家属都对他们很好,尤其“孩子们”非常可怜,舍不得扔下他们,虽然辛苦,但心里也是种安慰。

“达人司机”安全行车300万公里

施贤平:人的生命只有一次,没有理由不珍惜

■记者吴晓静 通讯员石燕达

300万公里是什么概念?这个数字,相当于绕地球60多圈。而这期间,没有发生一起交通安全事故,没有发生一次车辆“病”在半路的事件,有多难,可想而知。在舟山,舟汽快客分公司杭州班线的驾驶员施贤平成了全市安全行车300万公里的第一人。

一辆普陀——杭州的班车缓缓驶进定海客运中心停车场,施贤平像往常一样安全地将乘客送达目的地。对于“第一人”的称号,他显得很谦虚,“我们是班车驾驶员,应该知道营运线路的事故多发地段和多发时段,比如舟山东山隧道、杭州机场入口等地段,防止和避免事故是我们的责任。”

有一次,杭甬高速因大雾封道1个多小时,整条高速公路俨然成了一个停车场,一些司机烦躁地大声鸣笛。大雾警报解除时,为了抢先通行,不少私家车加塞抢道,而施贤平始终以中速直线行驶,遇到有车辆要加塞,他都选择避让,这让车上乘客抱怨颇多,认为他开车技术不行,耽误时间。然而,当车辆驶入萧山机场入口,眼见两辆小客车因抢道发生追尾导致车损人伤时,车上的乘客这才平静下来,夸施贤平的做法正确。

正是安全理念和丰富的驾驶经验,让施贤平懂得不争、不抢,不开疲劳车、不开赌气车、不开英雄车,让他一次次远离事故。

开了30年车,施贤平对自己驾驶的每一辆车都很有感情。他说,驾驶员长年驾驶同一辆车,就会非常熟悉车辆的性能,只要车辆发生轻微变化自己就能感受到。

有一次,在行车途中,他行车时发现车辆底盘有轻微颤动,回场后告诉维修人员,但维修人员没有检查出问题。施贤平得知后,返回停车场要求与维修人员一起重新检查,最后发现传动轴上有一丝头发粗细的裂纹。

“公司把车辆交给我,我自然要对车辆负责、对公司负责、对乘车人的安全负责。”所以,无论是出车前还是收车后,无论是白天还是黑夜,无论是刮风下雨还是酷暑严寒,他都坚持自己动手,对车辆进行检查维护,并做好记录,随时保持车辆技术状况良好,确保行车安全。他曾驾驶一辆车达8年之久,车辆基本无需大修,连离合器片都没更换。

“人不伤皮,车不伤漆”,这是施贤平的追求。他说,“人的生命只有一次,没有理由不珍惜,不能因为我们的失误而剥夺了他人的生存权。”

普陀成校特色培训让务工者“转型升级”

当月嫂也可以月薪上万

■阿乐 玲鹉

近日,舟山市普陀区召开成人(社区)教育特色品牌创建推进会,提出要打造符合海岛特色、提升渔农民技能水平的成人教育特色品牌。

目前该区有8所成校,分别位于沈家门、东港、朱家尖、展茅、六横、虾峙、桃花、东极。这些成校树立了各自特色鲜明的品牌,通过技能培训,帮助更多渔农村劳动力实现就业。

成校被赞“育婴天使”

“我们被叫做育婴天使。”沈家门成校校长杨琼说,从2013年6月开设第一个月嫂班开始,沈家门成校已经开设19期和育婴、月嫂有关的课程,受训人员1155人,目前开设有月嫂班、育婴班、保育员班、高级育婴师班。

年近50岁的普陀人周爱芬经过培训,已经从超市员工成功转型为按日薪算的月嫂,她的预约已经排到好几个月以后,名气更是传到了宁波。“初级育婴师月薪5000元左右,月嫂按日薪约300元一天,经过培训的高级育婴师如以此为职业,月薪至少1万元。”杨琼介绍说。

沈家门成校的家政培训打出了名声,每一位经过培训的学员通过考核后,均能获得技能证书,持证上岗。随着前来报名人数的增多,成校决定在原有25个仿真娃娃的基础上,再购入25个,并展开校企合作,经培训后的月嫂可获得到宁波带薪实习机会。成校也积极寻求和家政公司合作,为获得技能证书的月嫂寻找就业岗位。

立足城区,沈家门成校也看到了城区养老护理的缺口,6月份将开展养老护理培训班。

“三语教育”让渔农家乐很受用

朱家尖不少居民是民宿老板,为了提升民宿接待能力,朱家尖成校举办了一系列培训,去年更是特意编辑了一本《渔农家乐英语手册》,图文并茂,内有不少常用语句、景点名称、海鲜的英文。

有意思的是,这本手册是“三语教学”,不仅有英文、中文,更有英文读法的中文注释,是典型的“白字英语”,比如“欢迎来到朱家尖”的注释是“歪和康母吐朱家尖”。对渔农民来说,简单明了。

“去年4月发的书,对民宿经营者进行了培训,大家的参与热情都很高。”朱家尖成校校长顾永国说,而这些“白字英语”也在去年夏天旅游旺季时起到了作用,虽然大家说得还磕磕绊绊,但关键时刻还能说上一两句,着急了,还能把手册直接推到外国游客面前。

免费培训让务工者都有一手技能

除沈家门和朱家尖成校外,普陀其他成校也各具特色:东港以新居民培训为主要特色,虾峙则打造海员平台,桃花发展旅游、特色农业课程,六横进行临港工业培训,东极展开渔业培训课程。

展茅成校在现有五匠基础上,加强匠人的综合素质培训和形象包装,不少匠人更是通过教育,考得了技能证书,进入规模企业上班。同时,展茅将五匠手艺向中小学延伸,在展茅学校中开展小五匠教育,使传统五匠手艺得以传承。

去年8所成校共开展131期技能培训,受训人员9580人。“成校所有的技能培训均免费,培训结束后,颁发技能证书。我们希望通过对渔农民的技能培训、素质培训,帮助一批约25~55周岁的劳动力就业。”普陀区成教中心相关负责人说。

基层快递

“手机加油站”——江山农商银行便民新举措

“这手机充电器好啊,像我这样经常在外跑业务的生意人,电话使用率高,两块电板都不够用,每一次在紧要关头手机就没电,有了你们行的便民充电站后,我再也不愁手机没电了。”常年在外奔跑的周先生近日到江山农商银行城关支行办理业务,第一个用上了银行新配备的手机加油站,竖起大拇指对大堂经理说。

“手机加油站”是江山农商银行城关支行新推出的便民服务新举措,一直以来江山农商银行致力把网点服务做到细微之处,在每个营业网点大厅的醒目位置配备了手机加油站,方便客户在办理业务时顺便给手机“加加油”,惠民服务又上了个新台阶。

何彩菊 赵建英

衢江农信联社推进“普惠快车”

5月12日上午,衢江农信联社理事长徐水华一大早来到樟潭街道方杨村村委会,参加由街道干部、村两委及村民代表组成的座谈会,听取大家对联社推进“普惠快车”的意见建议,这是他5月以来第二次来方杨村。

今年以来,衢江农信联社依托普惠快车和3G移动终端,在全辖推行整村授信工作。该工作以移动终端上门采集信息,联社通过综合驻村干部、两村委、村民代表的审查建议确定每户农户的授信额度,现场发放丰收爱心卡或丰收小额贷款卡,在村里签订贷款协议后,3年内农户可凭身份证和丰收卡到信用社柜台,通过普惠快车系统像办存款一样直接办理授信额度内贷款,不用再签合同,也不用找客户经理,随用随贷,非常方便。在前期的工作推进中,联社在做好宣传的同时,明确了“三包”制度,即“联社班子成员包村、信用社主任包片、客户经理包户”,逐户上门,逐村推进。

吾建英 严雪海

桐乡供电积极“履责”创卫复查

近日,在桐乡全市上下开展迎“创卫复查”行动中,国网桐乡市供电公司积极履行社会责任,响应号召,派出志愿者队伍参与该项工作。

在梧桐供电所,志愿者们对梧桐镇辖区内的露天组合变等电力设施、设备进行检查、清扫。在检修建设工区(线路),作为县前街的路长单位,他们主动对接社区及城建部门,配合迎复查工作。考虑到县前街是老城区,其延伸段属老街新建,又位于城乡接合部,街容店貌存在问题突出,工区(线路)主动撰写了《县前街创卫注意事项》,并制作了分发资料,组织工区志愿者进行发放,在宣传口号的基础上,更进一步落实了迎检工作。

据了解,桐乡供电公司历来重视社会责任建设,从世互会保供电、深化不停电作业等方面积极履责。在本次迎接全国卫生城市复查工作中,该公司也认真配合政府部门,积极作为。

赵芳芳

余杭供电打造线路“安全走廊”

近日,余杭供电公司完成所辖输电线路下的树竹清障工作,此次共清理大小树竹127株。

历年来,树竹线矛盾一直存在,为合理解决树线矛盾,确保电力线路安全稳定运行,余杭供电公司针对以往在线路通道内树竹砍伐、修剪工作中遇到的实际困难,保证清障工作的彻底,真正做到不留死角,制定了系列措施。该公司积极宣传《电力设施保护条例》与《电力法》,全力做好群众的思想工作,同时让群众了解了树竹对高压线路的危害,提高广大群众对线路清障的认知程度和电力设施保护意识,为日后的线路运行工作提供便利。运行人员在巡视的同时,做好详细的记录,整理出因树患而影响安全运行的线路、地段以及需砍伐、修剪树竹的数量,统筹安排,避免重复工作。

唐洪良 温学明