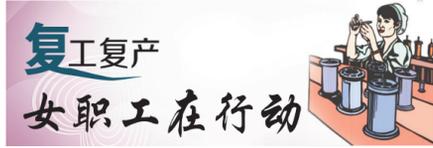


# “工作能不能干好,态度是第一”

## ——记“陕西省五一巾帼标兵”、陕西锦翔饭庄有限责任公司罗淑娟



一名从四川平昌走出来的农家姑娘,用努力和认真书写人生,20年来以务实肯干的工作作风服务顾客,成为陕西锦翔饭庄有限责任公司行政总经理,是年轻服务员心中的当红“偶像”。

罗淑娟进入锦翔从一名服务员做起,她的敬业与热情很快赢得了进店顾客的称赞,“人未到,声先到,声到行动到”是她对自己定下的服务准则。

餐饮服务看似简单,做起来并不容易。有一次一桌顾客结账时因一份碗钱与店内服务员发生争执,顾客情绪之下出言不逊,激起服务员的不满,双方僵持不下。闻讯赶来的罗淑娟先向顾客赔礼道歉,言语诚恳。看到顾客怒气明显缓解后,

她又耐心细致地向顾客解释了店里的规章制度,化解了顾客的疑虑,赢得了顾客的谅解,其他的顾客连连为罗淑娟的服务点赞。这样的事情在罗淑娟20多年的服务中不知遇到多少次,其中受过的委屈她早已记不清。

多年来,罗淑娟对于服务顾客的态度从不打折扣。她说:“人和人相处需要彼此的理解,顾客的一句感谢、一句称赞,就是最大的鼓励。”去年夏天,罗淑娟看到一位进店用餐的孕妇行动不便,主动将其扶到座位上,并细心询问孕妇对口味的需求。虽然当时是上客时间,人手紧张,但她还是细心照顾孕妇,看到孕妇需要起身活动时,又及时安排服务员给予帮助。对于罗淑娟的贴心服务,这位孕妇在离开时连声道谢,“怪不得朋友总是来锦翔吃饭,原来不仅味道好,服务更好。”

罗淑娟时刻把顾客吃得舒心、吃得开心,当作自己的份内之事。“你只有把顾客当亲人,顾客才会真正体验到家一样的温

暖。”直到今天,罗淑娟对店员的要求仍是如此。

在锦翔的8家分店,总能看到她美丽的身影,听到她爽朗的笑声,几乎每个到店的顾客都会对她暖心服务留下印象,给出好评。多年来,罗淑娟成为锦翔服务员既定的学习榜样,大家始终记得罗淑娟的话:“工作能不能干好,态度是第一。”她时时处处用心做事的态度,影响着很多服务员,也引领了很多服务员,为企业培养了一批又一批的优秀人才。

一路走来,罗淑娟深知打工人的不易,对店里的员工她总是给予家人般的关怀。哪位员工家里有困难,她都会伸出援手;哪位员工需要帮助,她都会献出爱心,竭尽全力让每一位员工感受到锦翔大家庭的温暖。罗淑娟回忆20多年来的点点滴滴感慨道:“我1999年来到西安,从一个懵懂的打工妹走到今天,激励我不断前进的就是认真,任何时候你努力的样子,才是最值得回忆的。”

凭借不断的努力,如今的罗淑娟不仅是企业的管理者、老板的好助手,还

是西安市政协委员、省人大代表。今年五一前夕,她又荣获了“陕西省五一巾帼标兵”称号。



罗淑娟为顾客服务

### 酒金桥茶座

中午时分,浙江湖州市城区环卫工潘丽娟和同事来到了湖州南街杭州大厦大都会智慧型“工人驿站”,营业员帮她们热了饭菜。这里能吃饭、喝水,还能休息,让潘丽娟直呼“就像是回到家一样”。去年,湖州市总工会依托“湖州网上职工之家”平台,联合浙北超市便利店在全市均衡布点设站,截至目前,全市已上线100家标识统一、服务标准的智慧型“工人驿站”。(6月11日《浙江工人日报》)

“喝水难、休息难、如厕难”一直是困扰环卫工人、交通警察、快递员、出租车司机等户外劳动者的难题。湖州市在中心城区拥有上百家智慧型“工人驿站”,解决了困扰环卫工人等户外劳动者多年的问题。

智慧型“工人驿站”,让环卫工人等户外劳动者累了能歇脚,渴了能喝水,没电能充电,饭凉能加热,刮风下雨时能躲避一下。这样,既可以确保这些户外劳动者能有一个遮风挡雨的地方,确保他们最基本的福利保障,同时也可以提高这些户外劳动者的工作积极性。

当然,在建设智慧型“工人驿站”的过程中,要防止形式主义。之前,某地在建成环卫工人休息亭等之后,休息亭是“铁将军”把门,环卫工人只能在烈日下望着休息亭兴叹。只有等到上面来检查时,当地有关部门才找几位环卫工人进去应付检查。湖州市在中心城区拥有上百家智慧型“工人驿站”,是湖州市总工会依托“湖州网上职工之家”平台,联合浙北超市便利店在全市均衡布点设站,让人感受到城市的温度。这些智慧型“工人驿站”,不仅数量多,而且十分规范,明确提供哪些服务,照顾到户外劳动者的真正需求,使户外工作者感到十分受用。希望各地能建起更多的智慧型“工人驿站”,使户外劳动者深切感受到社会的关爱,体会到职业荣誉感,更好地提高他们的劳动积极性。

## 「工人驿站」多多益善

# “出手必出彩,完成必完美”

## ——记陕建集团劳动模范刘勇

“起步就是冲刺,开局就是决战”是陕建物流人——刘勇加速推进工作的至理名言。在刚刚结束的陕建集团“劳动模范、抗疫先进、十杰青年表彰大会”上,刘勇从两万多名员工中脱颖而出,被评为集团公司劳动模范。

今年50出头的刘勇,是一名共产党员,有着十几年的经营工作经验,是陕建集团陕西建工材料设备物流有限公司分管经营的副总经理。

2016年前,公司年营业收入不足5亿元,年钢材销售量不足20万吨,经营工作进展迟缓,人员业务水平参差不齐,公司发

展速度停滞不前。

2017年,交大创新港项目开工,刘勇准确地把握到公司发展的新机遇,及时调整经营策略,组建专项服务保障队伍,汇总整个创新港项目钢材用量,用集中采购、以量压价、分项目供应的方法将钢厂采购价降了下来,并以低于市场价50元/吨的结算价让利项目,使材料结算价格在项目配送服务竞争中显现出了优势,经受住了市场的考验,赢得了建设单位和项目部的认可,为集团实行“集中采购”这一模式做了先行探索,开创了集团“集中采购”的先例,使当年的钢材

供应量超过了28万吨,营业收入达到9.7亿元。

2018至2019年,集团在物流公司集中采购的基础上全面推行“大集采、大物流”,并以钢材作为试点材料。刘勇带领经营团队半年创下了钢材供应45万吨的成绩,为集团节约资金4000余万元,当年公司营业收入突破25亿元,钢材销售量跃升至66.3万吨;2019年营业收入达到80亿元,钢材销售量达166万吨,创历史新高。

这些成绩的取得离不开刘勇的辛勤劳动,他敢于负责,勇于担当,遇到业务中的

急、难、险、重问题总是走在最前面,冲到第一线。今年,刘勇带领经营团队在和公司领导班子集体商议之后,大胆提出了创“百亿物流”的目标。他要求经营团队的员工要在工作中树立“出手必出彩,完成必完美”的工作理念,强化“起步就是冲刺,开局就是决战”的追赶意识,把敢于担当、崇尚实干的优良作风融入到加快推进“大集采、大物流”的各项工作中去。

目前,“大集采、大物流”的战略规划已初见成效,陕建物流也成为“陕西乃至西北地区钢材供应量第一”的公司,引起了同行和厂家的广泛关注和重视。

### 职场精英



陕建九建集团承建的榆林市会展中心项目,占地450亩,由7栋建筑单体组成,建筑面积16.4万平方米,近日在完成钢结构屋架吊装后,正抓紧展厅二次结构和车库施工。项目部抢抓工期,加班加点,全力以赴将疫情影响的时间夺回来,实现节点目标。图为工人在进行车库楼梯的配模。

□王雄文 徐文通 摄

### 一线传真

“大家集中一下,抓紧时间,请各个模块负责人讲立项改善中存在的问题,演示下解决方法,过程管理做好记录”,在北方电子研究院有限公司(以下简称电子院)产业园的调试台前,圈长安排着圈内研讨活动,一群人的头脑风暴正在热烈进行着。

这种圈活动在电子院的试验场、生产车间、会议室、办公室随处可见。活动圈的主创人,电子院党委书记、董事长梁培康表示:“活动圈是以班组为基础,以问题为导向,以价值创造为核心,由工作相近、业务相关的人员组成,在全价值链各环节中,采用自我管理、自主创新模式开展持续性改善活动……”

据悉,“精益管理活动圈”在电子院已开展7年多,注册活动圈276个,立项1177项,形成成果817项,610项列入汇编进行交流共享,活动圈管理创新获得中国国防科技工业企业创新成果一等奖,陕西国防、兵器创新项目一等奖。

活动圈办公室主任、电子院206所工会主席孙鹏说:“通过活动圈这个载体,共享大家的资源优势,激发大家的潜能创造,使创新创效的成果共享最大化。”以活动圈为依托,累计有19个项目获得国家、省、产业大奖、职工科技节奖项,14个班组获得“西北兵工五星级精益班组”,12项成果获得创新成果奖,89名圈长成长为精益骨干。

活动圈优秀组织单位负责人、电子院206所生产调试一室党支部书记杨文文透露,2013—2020年,生产调试一室共注册“精益管理活动圈”5个,立项27项,已经完成改善项目23项,2020年正在实施项目4项,本室参与圈活动62人,跨部门参与圈活动7人次,本部门员工参与率达到了100%,创效达到340万元。

## 「精益管理活动圈」助力职工技术创新

北方电子研究院有限公司



近日,中铁建陕西高速公路有限公司在合铜高速公路项目举行2020年“安全生产月”活动启动仪式。连日来,该公司在合铜、吴华两个项目陆续开展安全生产专题培训、安全宣传咨询日、安全生产大家谈、安全应急演练等多项活动。

□李伟功 陈凯 摄

## 西北工业集团 创新工作室促职工成长成才

本报讯(袁裕 汤小伟)职工技术创新活动是中国兵器工业集团西北工业集团有限公司坚持开展近8年的一项品牌活动,一批工作室在历练中不断成长,工作成效显著。

据悉,去年该公司投入64.58万元举办首届职工科技节,其系列活动涉及四大类10个项目,特别是对五个层级18个“职工创新工作室”拨付运行奖励费用就达46万元。近期,公司投入2.37万元对2019年度“职工创新项目成果”进行表彰奖励。基层共申报创新项目成果62项,经专家组评审,共有42项获奖,其中一等奖4名、二等奖6名、三等奖12名,优秀奖20名。

通过多年实践,该公司职工技术创新工作室已经成为职工成长成才的宽广舞台,助推了张新停、朱力等“大国工匠”“兵器工匠”“三秦工匠”的成长成才,公司也荣获“陕西省职工十大创新创业企业”。



6月16日,安康市平利县以“消除事故隐患,筑牢安全防线”为主题,围绕“安全生产万里行”启动“安全生产月”活动。该县应急管理、公安、经贸、消防、教育等30多个部门到场参加活动。

□刘应珊 摄

## “跟我来”“和你去”“你先说”

# 何小宝的“个性”带徒法

何小宝高中毕业,从临时电工起步,历经机械管理员、材料员等多个角色转换,参与了多项国家重要工程。

两年前,何小宝进入中建一局西北公司咸阳秦都高铁枢纽换乘中心项目,担任物资部经理。他以“土办法”和颇具“个性”的带徒方式,带动了项目物资管理的精益化,使新人快速进入状态,为项目新员工培训做出了有益探索。

刘希哲赶紧来请示师傅。作为导师,何小宝只留下一句“跟我来”,就匆匆走向物资接收现场。只见何小宝在其中一张镜面板上裁下了一块10公分大小的板子,投进了沸腾的水里……

徒弟们满脸疑惑之际,何小宝告诉徒弟:“放进去烫,不脱胶、不膨胀就没问题!”

类似的传授细节很多。在徒弟们熟悉了材料验收的基本流程和线上线下合同程序以及线上网络操作后,何小宝的带徒更多是“跟我来”。每当有料到场,徒弟们总能听到何小宝招牌式的话——“跟我来”。

真传的刘希哲、闵佳摩拳擦掌,跃跃欲试。何小宝没有阻止,而是自那天起,换了一个口头禅——“走,我和你去!”

“师傅,请放心,这些我已经掌握了,您不用再亲自过去了!”徒弟刘希哲怕累着师傅赶忙说。

何小宝却说,我相信你,大胆做,我只负责帮你做得更完美。

渐渐的,工具使用、允许误差范围、验收标准等等被两名徒弟所熟知,“我和你去”也被他们所习惯,而且更能放手操作。

最关键的是,在潜移默化中,他们学到了真本领——做人更加担当,做事更有底线。

理水平突飞猛进,即使何小宝不在,也不用担心。

“他们熟悉了该熟悉的大部分材料验收工作,最重要的是我们养成了一种默契,他们模棱两可拿不定主意时肯定会给我打电话!”何小宝说。

“师傅,这事我有点拿不准,以前咱没遇见过!”闵佳给何小宝打来电话。每每这个时候,何小宝总是说:“你先说说你的看法和计划。”徒弟回答正确,何小宝在电话里予以表扬,并鼓励大胆去做;有欠缺的地方,何小宝会引导徒弟做出正确的处理。用闵佳的话说,以前是让你去做,现在是互相商量着做。

如今,物资部师徒三人的管理水平大幅提升,何小宝有了更多精力去统筹管理,并上升到“节约成本”的精细化管理。

□本报记者 王何军

### “跟我来”

2018年7月28日,上任物资部经理刚刚两个月的何小宝被赋予了一项新任务——探索新入职员工培训工作。于是他以前“导师带徒”的形式带领刘希哲、闵佳两名徒弟开始了新的摸索。

不久,项目新送来一批镜面板,徒弟

### “和你去”

一日,来料依然是镜面板,获得何小宝

### “你先说”

近两年时间里,刘希哲、闵佳的物资管