

陈佩佳因一段“中英文无缝切换、售票手速惊人”的视频火爆网络,她和同事被称为——

“指尖上的舞者”

本报全媒体记者 宁紫艳



陈佩佳(左)在工作中。(资料图)

“这手速像开了倍速。”“眼睛跟不上她的手速,耳朵跟不上她的语速。”……连日来,西安北站售票员陈佩佳因一段“中英文无缝切换、售票手速惊人”的视频全网走红。凭借精湛的业务能力,陈佩佳收获了一位网友的惊叹与称赞。

在西安站售票车间,像陈佩佳这样拥有“中国速度”的“多面能手”不只一位。2月19日,记者走进西安北站售票大厅,探寻西安站售票车间“指尖舞者”的“炼成密码”。

专业源自热爱,95后售票员火出圈

身着干练的铁路制服,长发利落地垂在脑后,鼻梁上架着一副金丝眼镜,纤细的手指在键盘上不断飞舞着,短短十余秒,车票和身份证件就递到旅客手中。今年29岁的陈佩佳,用七年时间练就了这份娴熟。

2018年,陈佩佳从西安铁路职业技术学院毕业后来到了西安北站,在售票岗位工作至

今。七年来,在日复一日的积累中,她不仅掌握了“快、准、稳”的手速绝技,还将《全国铁路客货运价里程接算站示意图》一点点印在脑海。

“这些年,我对‘干一行、爱一行’有了更深的体会。每次坐在售票窗口前,帮旅客解决出行问题时,我都很有成就感。尤其是春运期间,每一张车票背后都是归心似箭的期盼。”这份正向反馈,成为她不断精进业务、提升服务水平的源源动力。作为业务骨干,陈佩佳连续三年获得车站春运售票冠军。

随着签证政策的优化,来往西安的国际友人与日俱增。勇于表达、大胆自信的陈佩佳,主动将自己的英语特长应用在工作中,利用业余时间苦练英语口语,看美剧培养语感,在售票中能够和外籍旅客“零负担”沟通。

“在车站,优秀的同事有很多,我只有有幸被大家发现。”谈及自己的走红,陈佩佳依然保持着平常心。她把此次在全网刷屏视作今年的“开门红”,将持续为旅客提供优质服务。

坚持以赛促练,班组技术能手频出

“最强大脑”李聪、“多语服务能手”陈佩佳、技术能手杨倩楠……这个平均年龄不到36岁的年轻团队,缘何能人辈出?

“我们聚焦旅客需求,组织职工参与售票业务流程重塑,通过单点课程、改善提案等精

益工具运用,不断提升售票员整体业务水平。”西安站售票车间主任张芸说。车间共有119名职工,分为西安站和西安北站两个班组。以赛促练和常态化培训,是助推售票员技能提升的加速器。

能用50分钟默画《全国铁路客货运价里程接算站示意图》,被誉为“最强大脑”的李聪,如今主要负责售票车间的职工培训工作。曾在多次技能竞赛中获得优异成绩的她,将自己的经验手把手传授给新人。“车站制定了培训方案,每周一次、每月四次的业务培训,成为售票员‘蓄能充电’的重要保障。”李聪说,培训内容涵盖了客运规章、常用英语等。

在日常培训基础上,车站利用雷达图给每位售票员进行精准业务画像,建立售票员业务技能矩阵。对学习能力强、发展潜力大的职工进行重点培养,将其推荐到技能比武的赛场,在紧锣密鼓的备赛和高手如云的切磋中不断历练成长。

实践证明,售票车间的赛场练兵战术颇有成效。2024年,在中国铁路西安局集团有限公司客运系统第16届职业技能竞赛中,车间派出的9名选手中,7人进入“铁路售票员岗位”比赛前十名,并且包揽了该项比赛的前五名。“今年,争取输送更多优秀职工参加规格更高的全路比赛。”新的一年,李聪目标明确。

实施青蓝工程,人才培养提质加速

随着电子发票的推行、新型票制的问世,12306各种功能的升级,售票岗位从原来“售出一张票”逐渐转变为“售好一张票”,这对售票员技能水平提出了更高要求。

“每一次服务变革,都意味着要学习更多的业务知识。更新自身知识储备,不能有一个掉队。”张芸说。车站通过实施青蓝工程,把技术能手培养作为改善项目,建立了一套培养

流程,完善人才梯队建设和传帮带机制,促进人才培养提质加速。

技术能手杨倩楠、谢瑜琼,作为去年客运系统技能竞赛的佼佼者,已成为青蓝工程学习小组的带教力量。“在车间‘一年参赛、两年骨干、三年能手、五年导师’的培养路径中,大家都有着明确的职业发展目标,追求进步的愿望更强,自我提升的劲头更足。”杨倩楠信心满满。目前,她正朝着导师的方向迈进。

对于售票岗位来说,人才培养的出发点和落脚点,均体现在更加优质的服务质量中。在12306覆盖范围不断扩大的今天,人工售票窗口的价值何以体现?“相较软件而言,我们能够提供更个性化、适配性、有温度的服务,根据旅客出行需求,规划出最优乘车路线和换乘方案。”张芸说。此外,车站通过精益管理,不断改进优化服务举措,致力提升旅客出行体验。

2月22日,又一年春运“大考”落下帷幕。西安站售票车间的“指尖舞者”,继续守在窗口的一方天地,书写着平凡岗位上不平凡的故事。

记者手记

视频被各大央媒转发、全网播放量破亿、相关话题频频登上热搜榜……记者在采访中发现,售票员陈佩佳的走红,绝非偶然。

练就过硬的岗位技能,离不开个体的努力,也离不开平台的成就。西安站售票车间抓牢技术能手培养“牛鼻子”,激活人才成长“一池春水”。把琐碎而重复的工作做到极致,勾勒出车间“指尖舞者”的生动群像。

「筑巢引凤」与「因凤筑巢」

魏晓敏



人才是第一资源,创新是第一动力。所谓“栽好梧桐树,引得凤凰来”,人们常用“筑巢引凤”来形容通过打造优质环境的方式吸引人才。有一种观点认为,随着今天人才竞争的加剧,对人才特别是高层次科技人才的招引,不仅要“筑巢引凤”,还要“因凤筑巢”,这一观点有一定启发意义。

何谓“因凤筑巢”?与传统“筑巢引凤”不同,“因凤筑巢”强调的不是先建好平台再吸引人才,而是根据人才的需求和特点,构建相应的发展环境和资源配置。比如,一些高端科研人才可能更看重学术资源的丰富性和科研氛围的自由度,那么企业和机构就会围绕这些需求,在当地高校、科研机构密集的区域设立研发中心或创新基地,为这些人才提供便捷的学术交流和企业合作机会。“因凤筑巢”意味着企业更加主动地去适应人才的需求,为他们量身定制发展空间,是一种以人才为中心思维的体现。

此前,一些互联网公司为了吸引高端人才,直接把办公室开到了硅谷,因为他们知道,硅谷是人才聚集的地方,只有靠近人才,才能吸引人才,“硅谷办公室”正是“因凤筑巢”的生动诠释。华为也曾提出“在有风的地方筑巢”,在研发早期,华为就在全球范围内选择人才密集、资源丰富的地区设立研发中心,主动融入当地的创新生态。

今天,随着中国制造向中国智造跃迁,人工智能、大数据、云计算等新兴技术广泛应用,很多企业对于科技型人才的渴求更加迫切。有企业就曾苦恼,有时候,筑巢好了,凤却没来,或者凤来了,待不住,特别是在三四线城市,企业人才流失现象严重。个中原因,巢虽然好,但是不一定适合凤。很多高科技人才离不开原有的创新生态,即便一个企业有良好的硬件设施、完善的配套服务、优厚的政策条件,也难以形成真正的吸引力。这说明,“巢”虽好,但与人才的实际需求不匹配,或者地理位置远离人才聚集地,效果可能大打折扣。而“因凤筑巢”,不仅能够更好地满足人才的需求,也能为企业带来更长远的回报。

要进一步解放思想、拓宽眼界,在人才“引育留用”上大胆探索、先行先试。企业是创新的主体,人才是企业发展的核心和根本。“因凤筑巢”为企业人才招引提供了一种新的参照,它不仅要要求企业主动适应人才的流动规律,尊重人才多样性和个性化需求,更要求企业打破固有的思维定式和模式,建立起更加灵活高效的决策机制和资源配置体系,愿意为了人才的引进和发展进行前瞻性的投入。

在当前人才竞争日益激烈的背景下,既注重营造良好的整体环境,又关注人才的个性化需求,以更加科学、精准的方式招引人才,方能让人才留得住、留得久、用得久,真正让人才成为企业培育新质生产力最活跃的因素。

遗失声明

西安市长安区桃李便利店(注册号610116600205600),营业执照正、副本不慎丢失,特此声明作废。



近日,国网西安市临潼区供电公司安排带电作业班来到代王街办安沟村10千伏线路149号寨线安沟学校分支线01号杆带电更换跌落式熔断器1组,全力做好春耕生产用电保障工作。通讯员 潘世策 摄

2月24日,在迪拜沙漠深处,一批勤劳朴实的陕建人正在工地上忙碌着,但就在几个月前……

“迪拜达马克水晶湖项目急要人,能来支援的,速来!”

2024年8月7日,陕建华山劳务集团钢筋工长陈绍春通过集团善建·秦匠工人服务平台,发布了这条前往阿联酋迪拜工作的紧急招募令。微信工作群里不少工友纷纷响应。

这时一名工友说了一句话,让原本热闹的工作群顿时安静下来。

一名四川籍工友说:“西安三十七八摄氏度时,人都热得受不了,迪拜是沙漠地带,气温能超50摄氏度,还不把人热化了。”这话仿佛一盆冷水,把大家的积极性泼没了。

话糙理不糙。处于沙漠深处的迪拜,确有“50三高”的评价——白天气温最高可达50摄氏度,大风3秒可把人吹跑50米,一碗面条要卖50元……

“老黑,你昨天还在新疆,今天怎么又在海南了?”

“没办法,客户任务紧急,我们要严格执行技术保障标准,超越用户的期望值!”

被同事和客户亲切称呼“老黑”的是陕西电子长岭电气特设公司设备保障师韩新贤。不是他皮肤黑,而是常年在千里之外的用户驻地坚守,历经风吹日晒,加上执行技术标准历来“铁面无私”,所以大家叫他“老黑”。

2月21日,韩新贤从千里之外的用户驻地返回宝鸡,刚下火车,就立即赶到部门办公室汇报重点设备服务保障情况。

心中有客户,肩上有责任

“老黑,你这一阶段的设备保障工作非常到位,尤其是在出色完成一项临时技术攻关排故中表现突出,精湛的技术、严谨的态度和过硬的作风,赢得了用户驻地领导的一致好评。”公司领导握着韩新贤的手说。

公司负责人介绍,韩新贤作为设备保障技术骨干,一年365天,有300天出差在外。四年来,他只在家里过了一个春节。多年来,他的足迹遍布大江南北,一个月内,从零下20多摄氏度穿越到40摄氏度的地方。他舍小家顾大家,默默坚守岗位,无怨无悔地做好技术保障工作,是部门员工学习的榜样。

陈绍春见状,对大家说:“这边温度是高,可咱公司早考虑到了,已经和甲方协商好,大家白天休息,晚上干活,不受伤的。”

一名新疆籍工友接过话头说:“咱跟陈工一起干了这么多年了,他是啥人咱还不清楚吗?我信他的,咱去!”

尽管如此,响应者仍是寥寥无几。工期

一则紧急招募令

通讯员 吴喆

紧,任务重,大家积极性还不高,陈绍春马上找领导商量,破例给员工报销吃住和往返机票费用,以减轻经济负担。

当他把这些政策发到群里后,工友被他的真诚打动了。5天后,首批54名木工和钢筋工奔赴迪拜。

进入施工现场,大家又傻了眼。连续十

几个小时的飞行,久久倒不过来的时差,中暑、失眠、呕吐、感冒,种种水土不服症状接踵而来,大家纷纷病倒。陈绍春像个大家长一样,自掏腰包从国内买了藿香正气水、布洛芬等药品,为大家熬绿豆汤、涂风油精。

大家的身体陆续康复,问题又来了。当地通行的阿拉伯语和英语,他们一样都不会,听不懂安排、看不懂图纸,连设备上的英语标识都不认识。陈绍春四处奔走,请求项目管理人员和翻译人员,一点点教工友常用语,大家像小学生一样边学边记。半个月后,第一批工友学会了施工常用英语,全身心投入生产建设中。

看到第一批工友顺利工作、成果喜人、薪酬可观,观望的工友们心里痒痒,摩拳擦掌,等到陈绍春再发招募令时,大家纷纷响应。于是,又有187名来自全国各地的劳务工人,分两批赶赴迪拜,进入现场扛运材料、绑扎钢筋,汗水湿透衣衫,全身都是干劲,他们用汗水和智慧建起了一栋又一栋高端建筑,在沙漠之城筑起陕建亮丽的名片。

铁面无私的“老黑”

通讯员 范源

不辞辛苦强保障,默默坚守向前冲

每次韩新贤从外地出差回来,办公室里的同事都说他又黑了,从侧面也反映了他出差在外的艰辛程度。

十年来,韩新贤辗转各地,常年驻外保障,克服了气候、生活等诸多困难,密切跟踪用户需求,全天候跟班作业,在现场服务保障过程中成就了不平凡的成绩,获得用户单位领导与工作人员一致好评。

用户驻地工作场地距离生活区较远,工作人员在往返的路上会消耗较多时间。炎热的天气,再加上试验设备仪器较多,为技术保障人员工作带来不小的挑战,韩新贤看在眼里,记在心里。

为减少在路上花费的时间,给设备保障提供高效快捷的服务,他毅然决定在当地租赁一辆面包车,作为基地服务保障公共用车,用于技术保障人员接送和设备仪器运输。在没有驾驶

员的情况下,他还充当司机提供运输服务,安全驾驶无违规。

在一个用户驻地的四年多,他已成了那里的“编外工作人员”,始终把用户驻地当成自己的家,无论大小事,他都会积极参与。不论是一线平凡的保障服务,还是应对处置各类应急状况时,都有他的身影。

他积极配合用户单位对新来的技术保障人员按设备操作规范进行培训。空闲时,他常常为用户单位帮忙等,整理机床、防台风、推飞机、装卸转备件,配合用户单位做好后勤工作,在相互交流中强化沟通协作……

“一天晚上2点多,我们有一项保障任务需要韩师傅帮助,他接到电话后,立即赶到工作现场,连续两天到现场做好服务保障工作。”

产品开发部产品主管王百川介绍:“由于经常在一起参加用户技术服务保障,我对韩新贤比较了解。在外地参加技术保障,我们代表公司整体形象,韩师傅不仅技术过硬,而且



志愿者向外卖员宣传反诈知识。

“每一次付出,都能看到居民的笑容,我心里也暖暖的。”2月24日,罗少飞使用志愿服务时长兑换了精美礼品。罗少飞是西安市雁塔区电子城街道丰城社区“小密丰”志愿服务队的队员。和他一样的志愿者还有70余人,他们在志愿岗位上散发着光和热。

张虎岗不仅是穿梭在大街小巷的外卖骑手,也是“小密丰”志愿服务队的队员。面对采访,张虎岗腼腆地说:“老人有需要,对我们来说就是顺手的事,就多做些。”

1月7日是腊八节,张虎岗取了打包好的腊八粥直奔老人家中,他一边惦记着同小区92岁的独居老人陈树芳。陈奶奶因家庭困难常年靠拾荒为生,每逢节日总能收到张虎岗送的饺子、春联等。

立丰城社区地处电子城街道核心商业区,辖区有3个居民小区,常住人口3880人,流动人口1.5万余人。去年6月,该社区建成了280平方米的“小密丰”新就业群体服务中心。

“我们取‘蜜蜂’谐音,组建了以外卖员为主的‘小密丰’志愿服务队。他们像勤劳的小蜜蜂,穿梭在城市的大街小巷。”立丰城社区党总支书记赵青青介绍,从最初的2名队员发展到70余人,他们活跃在小区的治理微网格中并担任网格员。

在“小密丰”新就业形态劳动者群体服务中心,记者看到,充电设备整齐排列,医药箱里常用药品齐全,书架上各类书籍有序摆放。“我们定期整理设施和书籍,确保为大家提供舒适环境。”工作人员刘晓说。

“每次来这儿,总有志愿者递水,心里暖呼呼的。”张虎岗感慨道,在这里可以免费充电、使用无线网络,还能读书。

“我们根据新就业形态劳动者群体的职业特点,已经开展了多场红色观影、安全宣传等活动,并且链接‘小密丰’益商联盟单位的餐饮企业为大家提供暖‘新’优惠餐。”赵青青说。

“这里不仅是歇脚点,更是能量加油站。”赵青青指着外卖骑手“笑脸墙”介绍,为了凝聚新就业形态劳动者群体力量,创建“服务换服务”机制。外卖员可以参与安全隐患排查、文明宣传、突发事件报送等活动积攒服务时长和积分,服务时长和积分可兑换精美礼品。

工作人员程天娇手机里存着上百张合影,照片里骑手们从最初的拘谨变得开朗起来。程天娇说:“希望我们的服务像蒲公英一样,把温暖传遍每个角落。”

延安炼油厂

“三级考核法”助新工快速成长

本报讯(通讯员 曹锋 张鸣娜)近日,延安炼油厂推出“三级考核法”,创新培训方法,为新工技能成长铺设了一条快速通道。

“三级考核法”以员工自主申请考核为起点,构建了一个由班组、车间到厂级的递进式考核体系。这一体系不仅与安全培训的“三级”教育相契合,还形成了“三下三上”的良性循环,确保新工培训考核的高效性和实用性。

自“三级考核法”实施以来,该厂的新工培训取得了显著成效。实习期间,车间、班组、师傅与新工共同投入培训学习中,形成了浓厚的学习氛围。通过层层把关和严格考核,新工对关键技能的掌握更加扎实,误操作现象大幅减少,装置运行更加安全稳定。

质量意识很强,在他身上展现出了强烈的奉献精神,在日常工作中我们相互配合,圆满完成了一项项技术保障任务。”

“韩新贤是个热心人,他技术比较全面,市场意识和服务保障意识很强,对公司各型号产品技术状态很熟悉,在做好各项技术保障时得心应手,用自己的行动赢得了用户信赖。”公司工会主席说。

舍小家顾大家,多牵挂常鼓励

韩新贤的父亲已经瘫痪卧床两年多,去年9月11日病故。当时他正在外地为客户做技术保障,接到电话后连夜回家奔丧,但未能见上父亲最后一面。

“女儿刚参加工作,年幼的儿子还需要精心呵护,家里有妻子忙里忙外,她嘱咐我不用操心。”他说。

韩新贤常年出差在外,家人渐渐习以为常,也理解他的艰辛和不易,一家人都在默默地支持他干好本职工作,无怨无悔地承担了所有家庭琐事,经常鼓励他不要牵挂家里,安心做事,成为他干好本职工作的坚强后盾。

用户驻地领导刚刚打来电话,又有一项紧急保障任务,要求他尽快返回。

就是在这样的牵挂中,韩新贤又奔赴在技术保障岗位的路上。