

自“工人先锋号”创建活动开展以来,我市各级工会组织迅速行动,通过开展一系列活动,激发了广大职工的工作热情,并在各行各业中诞生了一批先进团队。今天,本版特选取在创建活动中涌现出来的4个典型,将他们的事迹展现给读者。

# 工人先锋号:职工的一面旗帜



讨论患者病情。

在市第一人民医院,有这样一支队伍,他们用自己的爱心温暖着患者,为社会谋福利,在病患及家属心中留下了浓浓的暖意,他们就是神经外科医护组。

## “决不让任何一个人掉队”

这是一个团结向上的集体。在神经外科,他们的做法并不是将拖后腿的人赶出去,而是决不让任何一个人掉队。“第一天进神经外

科,你不能胜任工作不要紧,一个月后还不能胜任就是我们大家的错。”这是科主任刘惠祥经常挂在嘴边的一句话。

一次,刚来神经外科不久的护士小李在给一位昏迷一个多月的病人挂盐水时,连扎了几针,都没找准静脉。家属急得扯起了嗓门,本就紧张的小李眼眶一下子就红了。正在其他病房的刘惠祥和护士长听到该病人家属的言辞后,一起赶了

## 用爱心温暖患者

——记市第一人民医院神经外科

过来。刘惠祥与病人家属作好解释工作,护士长则在一边鼓励小李:“不要紧张,再找找,你行的!”终于,在同事的协助下,小李顺利帮病人挂上了盐水,紧张的气氛得以缓和,小李松了一口气,病人家属也笑了。

回到护士站,刘惠祥并没有责备小李,而是鼓励她潜心钻研业务,小李的眼眶再次红了。小李说,“在这里,从来没有谁会因为自身技术不够精湛而遭同事嘲笑,有的只是更多的关心和帮助。因为大家深信,一个充满凝聚力的集体是做好一切工作的基础。”

## “患者满意是最大的心愿”

这是一个充满爱心的集体。10多年来,他们每年都坚持为敬老院的老人们送医送药送健康。

两年前,医院收治了一位老人。在对老人进行检查时,医护人员发现老人的身上满是污垢,还有

阵阵异味。为了让老人保持个人卫生,他们定期帮老人洗澡、擦身,并从家中带来干净衣物,帮她换上;为了给老人增加营养,护士们总是轮流给她带吃的;衣服脏了,大家轮流帮她换洗。

老人康复后,医院又多方联系,通过民政部门把她安置在了福利院,可是才过3天,老人就回来了,蹲在病房门口,说什么也不走。最后在护士长的陪同下,她才同意回福利院。

“患者满意是我们最大的心愿。”刘惠祥说,为不断改进和完善服务,他们先后制定了“服务承诺”、“首问责任制”、电话随访以及家访等工作制度。在神经外科住过院的患者手中都有一张“联系卡”,在“联系卡”背面,如何休养、何时化验、如何用药、何时复诊等信息一目了然,出院患者如果对病情有疑问,可直接拨打科里的电话咨询,免去了患者舟车劳顿之苦。(丽芬 医轩)

## 春风吹得花满园

——记市建行金洲储蓄所

置身建行金洲储蓄所,营业大厅整洁干净,工作人员微笑服务,在这,你能够真切感受到他们的优质服务。正是凭借着开拓创新的工作作风,高效的服务质量,扎实稳健的管理,他们赢得了一次又一次的佳绩。

## 优质服务,引来“铁杆粉丝”

“‘金洲所’的服务很好,现在,不仅我们的存款、基金等业务,就连子女的存款都在这办理。”这是一位老年客户所写的一句话。原来,她对建行服务的认可首先源自金洲储蓄所大堂经理黄秋萍。

作为大堂经理,黄秋萍对客户特别热情,办理业务也干净利索。即



“金洲所”一角。

使再忙,她都不厌其烦地为新老客户介绍各类业务,常常忙得连水都喝不上一口。久而久之,因为她亲切、周到的服务,许多客户都与她成为了知心朋友,常常在亲身体验到她真诚服务后就带亲朋好友也介绍到这里来了。优质服务让她拥有了许多“铁杆粉丝”。

黄秋萍只是“金洲所”的一个缩影与代表,他们秉承“以客户为中心”的理念,以高效、专业的服务满足客户全方位的金融服务需要。

## 创新思路,深受客户青睐

一直以来,金洲储蓄所都致力于服务创新,管理水平和创新能力居同业领先水平。为客户办理业务时间(排除等待时间)过长一直是困扰银行的问题,勇于创新的“金洲所”率先提出了缩短客户等待时间的服务新思路。

现在,无论何时到这里,你会发现,原先排长队办理业务的现象已经一去不复返了,取而代之的是有序服务。为提升服务效率,“金洲所”规范员工服务行为,并增设服务窗口、叫号服务以及弹性排班等有效措施,以减少客户排长队等候办理业务的现象。

张先生由于经营一家美食连锁店,是多家银行争抢的优质客户,不久前的某一天,他主动来到“金洲所”,要求在这里开户。究其原因,他笑着说:“听说这里不仅服务好,还能节省我们的时间。亲身体验后发现,来这里开户是正确的选择。”

## 齐心协力,赢得社会赞誉

凭借着突出的服务水平和规范的内部管理,在建行金洲储蓄所全体员工齐心协力努力下,2007年,“金洲所”各项工作均超额完成了全年目标任务,在地方同业和系统中均名列前茅。

“一枝独秀不是春,满园开放是春天。”在“金洲所”,有全国金融工委“五一”奖章获得者,有全国劳模,有总行级的优秀员工。在业务发展和内部管理均取得佳绩的同时,“金洲所”还积极参加社会公益活动,赢得了社会的广泛赞誉。(金洲)

## 团队智慧的结晶

——记市易华塑料有限公司热压车间

走进易华塑料有限公司热压车间,记者看到,身穿工作服的职工们正在紧张、有序地工作着。据了解,该车间共有职工80名,虽然大部分都是外来人员,但也正是这群充满朝气的年轻小伙,充分发挥着基层班组的战斗堡垒作用。

## 全员拧成一股绳

“正是因为车间主任周丰的有效领导,车间的凝聚力更强了。”公司相关领导说,不管谁有困难,大家都能互相帮助。

前年深秋的一个晚上,劳累了一天的周丰刚躺到床上,就被一阵急促的电话铃声吵醒,原来是车间的一名员工急性阑尾炎发作。挂上电话,周丰立即从床上跳了起来,拦下出租车,直奔这位员工的租住地,并将其送往医院。直到这位员工病情稳定,他才拖着疲惫不堪的身子的回到家中,这时已经是凌晨三点了。由于送治及时,那名员工恢复得很快。重返岗位后,他逢人便说:“是车间主任周丰救了我,我一定要好好工作。”

周丰的事迹影响着车间的每一个人,在他的带领下,大家心往一处想,劲往一处使,保证了车间安全和各项生产任务的完成,热压车间也



车间相关负责人向职工讲解公司相关规定。

因此多次被公司评为先进集体。

## 提升技能强素质

“为培养一支高素质的职工队伍,我们从班组抓起,带头遵守各项规章制度。”周丰说,“通过各项行之有效的举措,职工的技能得到了提升。”

在热压车间,有这样一项规定,车间根据产量、质量、消耗等指标,每月在职工中评选出操作能手及技术标兵,并给予其300~500元的奖励。“这只是提高职工队伍素质其中的一项措施。”周丰介绍,他们还注重职工的技能培训,并根据工作实际和岗位特点,开展岗位练兵活动,

(包丽芬)

## 道路守护者

——记江苏港通路桥集团有限公司六分公司公路修补队

公路养护、修补是不显山露水的工作,很多人都不愿从事。而江苏港通路桥集团有限公司六分公司公路修补队的队员们却几十年如一日,从事着高强度的道路养护工作。

## 全力抢修破损道路

我市的县乡道路始建年代比较早,大多超过了应使用年限,加上我市经济发展速度较快,车流量成倍增长,更加快了道路的破损。老张杨线便是这众多道路中的一条。从去年3月份开始,六分公司制定了抢修方案,决定由修补队负责此路的修补任务。而此时338省道中修工程开工在即,加上老张杨线的修补任务,工作强度可想而知。

“在那20多天紧张的抢修任务中,大伙每天的工作时间都在10小时以上。”修补队员说,“还好,辛苦没有白费,终于赶在338省道开工前完成了老张杨线的修补任务。”据

不完全统计,在20多天里,他们共计抢修坑塘8500多平方米,处理各种“病害”2350平方米。

## 修路抗险冲一线

假如把110比作是老百姓的“守护神”,那修补队则可以说是道路的“保护伞”。

去年9月受台风袭击,沿江公路西界港段出现大面积水毁,修补队闻讯后,出动推土机等设备,进行整治填土,在雨水的浸泡下,坡堤还在不断地塌方。为避免发生意外,队长施杏生果断决定由一名安全员观察情况,自己则带领队员们继续填土加固。经过连续10多个小时的奋战,方排除了险情。

“要想火车快,全靠车头带”。施杏生便是修补队的“火车头”。作为队长的他,苦活、累活、脏活、份外活,他总抢着干。在他的带领下,尽管队员们每天都从事着高强度的工



修补道路。

作,却没有人喊苦叫累。

## 尽心尽力抗雪灾

2008年初的大雪给人们带来欣喜的同时,在公路养护工人眼里却是危险信号——积雪成冰,会极大地降低路面摩擦力,造成过往车辆打滑,极易发生交通事故。

为了确保道路的安全畅通,修补队员们每天早上5点不到就起床,奔赴各自岗位。连续10多天

的超负荷工作,他们中有的眼睛熬红了,有的喉咙喊哑了,有的手上磨出了血泡;有的队员在风雪中摔倒了,即使摔伤了手臂、腿,也不吭一声,仍旧在凛冽的冰雪中铺着草袋……

修补队员那橙色的标志服,就像是一团团熊熊火焰,燃烧着自己,温暖了他人,他们用自己的实际行动守护着每一条道路。(交轩)