

省劳模、浙江工匠符志祥： 从职业到事业的“三级跳”



“电信10000号”女当家潘红梅： “一枝秀” 引放“满园春”

记者陈金波摄影报道 跟很多技术工人一样,符志祥闲话不多,他最擅长的表达方式是图纸和实际操作。在过去的30多年时间里,“温和”的符志祥努力跳出个人的惰性、经验的惯性、职责的束缚性,从一名普通机修工蜕变为企业技术担当、浙江工匠、省劳动模范。

跳出个人惰性,夯实技术功底

1986年从职业高中毕业后,符志祥回到余姚泗门镇,成为一名乡镇企业的工人,开始从事机械CAD制图技术,他报了当地工人文化宫举办的培训班,每天下班骑着摩托钻入漆黑的夜色,等学完当晚的课程回到家,往往是午夜时分。

1997年的冬天,符志祥整整一个月奔驰在泗门镇与余姚“县城”之间。为了学习当时兴起的CAD制图技术,他报了当地工人文化宫举办的培训班,每天下班骑着摩托钻入漆黑的夜色,等学完当晚的课程回到家,往往是午夜时分。

有人说,培训课又不是很重要,你干吗大老远的晚上去上课,何必呢?他却说:“为了能学到更多的知识,这么点路算什么。”

显然,在符志祥眼中,不断学习是一件分量很重的事情。正如常挂在口上的“打铁还需自身硬”,

他总是在业余时间默默地发力,从未停止脚步:1999年2月,报名参加培训班学习三维机械设计软件Solid Works的基本操作,后来又考取了电焊工中级资格证书、ISO9001:2000质量体系内部审核员培训合格证书、电工上岗证等,2005年9月考取机械助理工程师职称,2008年5月考取了机械工程师职称。

一本技术书籍、一门技术培训班、一个资格认证……在每一个重要的节点上,符志祥都在对抗惰性,选择费时费力地挑战自我,想尽一切去学新知识、解决新问题,也因此造就了他扎实的技术功底。

跳出经验惯性,实现创新突破

2008年,符志祥进入宁波长振铜业有限公司。虽然没有跳出泗门这个地域范围,但他获得了一个更高的发展平台。

符志祥进入了公司的机修组,负责工厂设备的维修、保养。当年,公司扩大生产规模,而承担这个任务的机修组也逐渐升格为设备工程部。在引进设备、技术提升的过程中,设备工程部需要解决生产过程中各种难题,而很多都是全新的挑战。

为了实现绿色生产,符志祥带领团队为公司的铜炉设计烟气收



集装置。经过几番论证,最后借鉴水泥厂的设备方案进行研制,但实际运行没几天,装置的效能就突然下降了。拆开机器后,符志祥仔细检查,认为是烟气温度比水泥厂的高出几百摄氏度,从而导致滤袋熔化了。但这并没有难倒符志祥,他为装置增设了烟气冷却工艺,将上千摄氏度的烟气冷却到100摄氏度以下,问题迎刃而解,一个较为成熟的铜炉烟气收集方案随之问世。

符志祥从来不把“不可能”做不到“挂嘴边,而总是“试一试”“想办法”。几年来,他自行设计和参与了公司30多个科技攻关和设计

发明项目,如三体水平连铸炉、罩式复合型退火炉、脱锡炉等,均带来了较好的经济效益,为企业增效节支400余万元。在历届市级金点子奖中始终有着他的名字,他是长振公司有名的“金点子”大王;在公司每年的创新表彰大会上,他的创新项目总是名列前茅,自行设计发明的1250吨挤压冷床又荣获创新一等奖,为公司增效100多万元,使公司在各种不利环境因素下得以平稳发展,并持续保持着良好的发展势头。

他连续多年荣获公司“优秀中层干部”称号;并荣获余姚市第一、

二、三级职工合理化建议“金点子”奖,宁波市首席工人、宁波市知识型职工标兵等殊荣,2018年被命名为“浙江工匠”。

跳出职责约束,提升整体战力

符志祥之所以能成为一个模范工人,有一点十分重要——跳出部门的思维,有一个大格局。

他在公司率先开设兴趣学习班,利用生产淡季和业余时间给员工上机械、设备操作、CAD制图、电工等方面的课,吸引了公司近一半多员工前来听课学习。在他的授课培训下,广大员工的工作技能和理论水平有了显著提升,同时也增强了企业御险能力。

在潜心技改的同时,他也发现了公司同事因工作技能和理论水平不高而带来的一些问题。虽然兴趣学习班并不是设备工程部的职责所在,但在获得公司管理层首肯后,他就满怀热情地开班授课,将自己的所学所得分享给同事。

“我觉得我应该再动动脑筋,发挥更大的能量。”2019年4月,符志祥被评为省劳动模范,他顿觉自己的责任更大了。

将自己与时代同步,将自己与企业命运相连,将自己与产业同呼吸,符志祥将一份普通职业当作奋斗不息的事业。

钢铁“艺术家”叶土良： 希望更多人 以工人职业为荣

记者王艳报道 从一名学徒成长为省首席技师、浙江工匠,入选浙江省“万人计划”高技能领军人才,今年又荣获全国五一劳动奖章,衢州元立金属制品有限公司的叶土良却十分谦逊,自认为没有什么绝活。

机缘巧合做车工

叶土良做车工,纯属巧合。中考时他记错了一个化学元素,与自己期望的师范学校失之交臂。老师、亲友都劝他复读,不服输的叶土良不愿意给父母增加负担。一次偶然的机会,他去朋友工作的机械车间参观,第一次看到了车床加工,一根平凡无奇的铁棒,可以车出精美的形状,镂空的设计,就像艺术品一样,他觉得好玩又神奇。恰好没多久一家通用机械厂招聘工人,他顺利入职,并且拒绝了厂里好心安排的简单工种,选择了车工这一难度较大的技术工种,这决心“一定要好好学技术,干出个模样来!”

凭着极大的兴趣和爱琢磨的劲儿,进厂半个月后,叶土良就成为当时车间最好的车工徒弟。师傅做什么,他主动配合打下手,或者递递工具。师傅看他如此好学又勤奋,所有车艺倾囊传授。2个月后他便成功出师,4个月就开始带徒弟了,而一般学徒至少要满一年才会独立操作。

1998年,为了开拓视野,他只身来到温州一家模具厂上班。模具厂涉及的工种多,车床、铣床、刨床、焊工、钳工、平面磨等等,他将所有的工种都尝试了个遍,基本上都能够上手。

“本来厂里还有两位车工,一年不到,他们就辞职不干了。为什么?因为我去了以后,通过技术改革,1个人完成了3个人的工作量,他们就没活干了。”多面手的工作,为他日后技术革新打下了良好的基础。

“有困难,找叶大师!”

2004年7月,叶土良进入元立机械修造厂担任车工工作。他把车床当“战场”,每每遇到一些棘手的难题,他都主动请缨,屡战屡胜,先后发明创造20多项,已获专利6项,解决技术难题100多项。

为了能准确获取工件尺寸,确保按时恢复生产,他可以义无反顾钻进满是黄油的冷剪机内部,反复测量核对准确后,出来时已是满身油污;为了能掌握现场加工第一手资料,他顶着刺骨寒风身赴矿粉弥漫的烧结车间;近半个月,为了能准确掌握切削参数以便及时修改。

有一次,公司一台200多万

的扫描电镜出现故障,导致无法检测出金属材料组织形貌和有害缺陷,直接影响了生产。因为是进口设备,都是英文标注,大家都束手无策。叶土良凭借他的丰富经验,认真摸索推理,最后将断掉的线重新焊上,恢复了正常使用,避免了停产损失。

他还通过对方轴工装夹具的设计,改变了以往单件加工人力装夹的状况;通过设计钳工用快速分钻孔装置,改变了以往钳工手工划线的繁琐;通过普车数控化改造,解决了企业旧机床无法淘汰的问题……这些发明创造,在全厂推广使用,大大提高了产品精度,减轻了劳动强度,降低了生产成本,为企业朝数控化、智能化发展奠定了基础。

让更多人以工人职业为荣

2014年底,在省总工会及衢州市总工会的帮助下,元立集团成立了“劳模创新工作室”。有了这个平台,叶土良带领工作室20位成员积极投身于分厂、公司的各项技术革新当中。高线加热炉二位三通换向阀技改、钢包吊装板钩加工修复工艺、烧结搅拌料斗支撑结构及修复、引进激光熔覆加工技术、大力推广多种数控化、智能化的先进设备等项目都出自他们之手。工作室每年都有四五项创新成果,解决了一系列的技术革新和创新项目,为公司创造了巨大的经济效益。

叶土良认为,再好的绝活也抵不过现代化的机器,不论是复杂零件加工还是加工精度的要求,人工肯定达不到数控设备的水平。不过,“人的创造力是机器永远无法代替的。”

为了“让更多人以工人职业为荣”,他积极组织公司员工参加各类技术培训,先后为厂里培养了高级技师6名、技师13名、高级工78名,并率先在全省开展车、钳、焊企业自主评价,提高了企业职工的学习积极性,形成了良好的技能提升氛围。他坚持以赛促学,多次组织员工参加各类省、市级技能竞赛,并组队、指导参加各类竞赛,个人荣获省、市荣誉20多项,带出省、市技术能手各1名。

他还坚持公益,志愿参加车工技术帮扶和金蓝领工作室,助推小微企业发展;积极参加义务献血,获得省“无偿献血奉献奖”。

从普通车工成长为技术精英,叶土良除了学习,便是实践创新,“把本职工作做到极致。他说:“车工这个行业,虽然又脏又枯燥,但只要工作需要,我会一直在一线奔跑。”

第一税务所的“第一”团队： 办税窗口的“全国工人先锋号”



黄岩区税务局第一税务所(办税服务厅)“全国工人先锋号”集体。

通讯员蔡璐、汪禹序 记者杜成敏报道 “只用2个小时,就把公司的9项业务一次性办结,还教会了我如何使用电子税务系统申领发票,这里的服务人员真是高效又贴心。”台州一家新办企业的会计章晓琳说。

章晓琳口中的服务人员,就是国家税务总局台州市黄岩区税务局第一税务所(以下简称:办税服务厅)的工作人员。作为黄岩区税务综合性对外涉税窗口,办税服务厅要负责全区近5万户纳税人的涉税业务办理、纳税咨询与辅导等各类涉税服务工作。

面对庞大的工作量,办税服务厅一步步打实基础,先后获得国家级青年文明号、全国巾帼文明岗、省级标准示范厅、台州市模范集体等荣誉称号。2012年、2014年参加全国纳税人满意度调查获得全国第一,并以税务事项满意率100%的成绩,助力黄岩区获“最多跑一次”满意度调查全省第一。今年,办税服务厅荣获2019年“全国工人先锋号”集体称号。

荣誉来之不易,靠的是办税服务厅税务人十年如一日的“严以律己”。在办税服务厅,15分钟是一个警戒点,办事群众的等候、办理不得超过这个时间,并通过纳税服务综合管理平台实时监控。

他们与时间“较真”,推出业务“打包办”服务,相比传统的窗口间轮流排队办理,节省出70%的办税时间;他们携手黄岩农商银行,创设“税e站”自助办税区,建立实体自助办税服务厅、基层办税点、“税e站”三级自助办税服务网,实现133项常用业务100%“跑零次”。

他们把团队力量发挥到极致,通过开展创建“最佳办税窗口”、争当“服务标兵”竞赛、“学习型、卫生型、劳动型、服务型、和谐型”班组评比等活动,形成比学赶超的氛围,全面提高业务水平。

他们热心公益,传递青春大爱。多年来,积极参与环境整治和交通引导,助力五水共治,推动“美丽家园”、“多城同创”建设;组织“大手拉小手”青蓝学社牵手留守儿童活动,上门送书助学,为上垟乡中心小学近400位留守儿童及贫困学生开设了税收、交通、文学、心理等多维立体丰富课程;他们积极响应号召,踊跃参加无偿献血活动;组织“一声辛苦,送一份温暖”和“炎炎夏日送清凉,‘清凉一夏’暖人心”环卫工人慰问活动等,传递税务正能量。

银行,创设“税e站”自助办税区,建立实体自助办税服务厅、基层办税点、“税e站”三级自助办税服务网,实现133项常用业务100%“跑零次”。

他们把团队力量发挥到极致,通过开展创建“最佳办税窗口”、争当“服务标兵”竞赛、“学习型、卫生型、劳动型、服务型、和谐型”班组评比等活动,形成比学赶超的氛围,全面提高业务水平。

他们热心公益,传递青春大爱。多年来,积极参与环境整治和交通引导,助力五水共治,推动“美丽家园”、“多城同创”建设;组织“大手拉小手”青蓝学社牵手留守儿童活动,上门送书助学,为上垟乡中心小学近400位留守儿童及贫困学生开设了税收、交通、文学、心理等多维立体丰富课程;他们积极响应号召,踊跃参加无偿献血活动;组织“一声辛苦,送一份温暖”和“炎炎夏日送清凉,‘清凉一夏’暖人心”环卫工人慰问活动等,传递税务正能量。

他们把团队力量发挥到极致,通过开展创建“最佳办税窗口”、争当“服务标兵”竞赛、“学习型、卫生型、劳动型、服务型、和谐型”班组评比等活动,形成比学赶超的氛围,全面提高业务水平。

他们热心公益,传递青春大爱。多年来,积极参与环境整治和交通引导,助力五水共治,推动“美丽家园”、“多城同创”建设;组织“大手拉小手”青蓝学社牵手留守儿童活动,上门送书助学,为上垟乡中心小学近400位留守儿童及贫困学生开设了税收、交通、文学、心理等多维立体丰富课程;他们积极响应号召,踊跃参加无偿献血活动;组织“一声辛苦,送一份温暖”和“炎炎夏日送清凉,‘清凉一夏’暖人心”环卫工人慰问活动等,传递税务正能量。

通讯员蒋秀、刘兰摄影报道 她颜值能打,实力在线,中国电信集团劳动能手、浙江省机关优秀共产党员、浙江电信服务支撑明星等荣誉环绕,今年五一劳动节,还被授予“浙江省劳动模范”荣誉称号,她就是中国电信浙江分公司10000互联网服务室主任潘红梅。

服务无止境,沟通零距离。20多年来,从基层一线到后端管理,从技术维护到客户服务,从2G语音走到3G\4G移动互联网以及渐行渐近的5G时代,角色不断变化,渠道不断拓展,佳绩不断刷新,潘红梅始终紧跟通信技术发展潮流,将前沿技术引入客服工作,聚焦用户需求,完善服务体系,切实提升用户满意度,把“以用户为中心”的理念真正落到实处。

让同行交口称赞

“你们的系统太便捷了,值得我们学习。”在与潘红梅交流客服工作经验时,不少行业的客服中心都对浙江电信智慧客服的实施方案和工作成效赞誉有加。认为这套体系不管是在管理管控还是客户服务上,都给他们带来很多启发。其中,阿里巴巴旗下蚂蚁金服、国家电网,以及保险、银行等行业的大型企业,都曾到访浙江公司客服中心参观学习。

潘红梅的“杰作”还不止于此。20多年的工作经历,她最知道一线员工的苦、管理工作的难。因此,她的创新工作室在前人基础上,对电信一款“天翼万宝”APP进行优化改造,一方面实现了员工对绩效、班务内容的自我管理,另一方面起到了对客服工作的智慧化管控。

此外,“天翼万宝”还具备社交功能,员工不仅可以发布合租、拼车等生活内容,还可以在万号商城中销售或选购家乡土特产品,来自天南地北互不相识的工作伙伴,通过这样的方式,感情迅速升温。

一枝独秀不是春,百花齐放春满园。2017年,以潘红梅个人名字命名的工作室被浙江省总工会评为浙江省高技能人才(劳模)创新工作室,带动一批怀着热忱、匠心钻研的同事投身于客户服务工作,真正做到用户在哪里,通信服务就跟到哪里。

让服务保持高质量

2010年,浙江电信开始筹备10000服务集约项目,将全省11



潘红梅(左)在指导同事工作。

资深机修钳工邱长法： 拧在生产一线的“螺丝钉”

邱长法工作的准则,这也要求他必须有过硬的专业技术。要想征服庞大的机械设备,邱长法的办法就是“知己知彼”。

刚上岗的时候,他把机床和模具配件一遍遍地拆卸、检查、组装,仔细研究每一个配件的功能,了解其用途和性能。从细节到整体,他能够全面系统地了解各种冲床、模具的结构形式和技术要求,由此打下了深厚的理论和实践基础。

因为稳扎稳打的技术,邱长法为公司的生产解决了很多实际问题。例如,厂里新手多,模具磨把自己牢牢拧在了生产一线。他用兢兢业业的工作态度先后获得了余杭区百名职业技能带头人、国家二级技师、杭州市五一劳动奖章等荣誉。今年,他被授予了省劳动模范的荣誉称号。

1998年的时候,东华公司首次引进高速冲裁设备。面对这个先进的“外来货”,技术人员们有些束手无策。为了使高速冲裁设备能尽快发挥它的实际效力,

邱长法就像是颗“螺丝钉”,工技术帮扶和金蓝领工作室,助推小微企业发展;积极参加义务献血,获得省“无偿献血奉献奖”。

从普通车工成长为技术精英,叶土良除了学习,便是实践创新,“把本职工作做到极致。他说:“车工这个行业,虽然又脏又枯燥,但只要工作需要,我会一直在一线奔跑。”

邱长法就像是颗“螺丝钉”,工技术帮扶和金蓝领工作室,助推小微企业发展;积极参加义务献血,获得省“无偿献血奉献奖”。

邱长法就像是颗“螺丝钉”,工技术帮扶和金蓝领工作室,助推小微企业发展;积极参加义务献血,获得省“无偿献血奉献奖”。