



奉 献 能 源 创 造 和 谐

ZHONGQING
GAS

中庆燃气

他山之石 可以攻玉

以“三基”为核心
打造特色培训工程体系

漫谈工作内外的安全
“铁军”队伍里的查收兵
一本书成就一流员工
人生路上师爱无痕



| 总第二期 |

2011年12月

强基固本促发展 精细管理创一流

三基工作，是大庆会战时期形成的行之有效的基层工作管理经验之一。随着现代管理和技术进步的发展，三基工作根据形势变化不断地丰富内涵，适应和谐发展的新要求。特别是在中石油集团公司的2011年领导干部会议上，明确提出了加强三基工作是科学发展的坚强保障，是固本强基的战略任务。

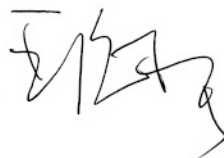
这一年，也是我们中庆公司实施精细化管理的开局之年。公司将三基工作与精细化管理有机结合，通过开展“四好班子”建设、发挥“党员模范岗”、创先争优等活动，大力加强党建和班子建设，基层战斗力得到进一步加强；通过健全完善管理制度、执行三严体系、鼓励管理和技术创新、实行全面预算等机制，大力强化制度建设，基础管理水平迈上新台阶；通过搭建“企社联办、企教联办、企政联办”三个平台、安全进社区、推进HSE管理体系建设等工作，不断夯实安全基础管理，安全环保长效机制正在形成；通过多层次培训体系的建立以及“六在班组”、“拜师学艺”、“技术比武”等活动的开展，全面加强员工教育培训，员工队伍整体素质得以明显提升。三基工作在企业精细化管理中发挥了重要的促进作用。

三基工作是一项系统工程，也是一项长期的战略性任务，不可能一蹴而就、一劳永逸，必须常抓不懈，才能不断地推动其全面规范化、科学化。

我们开展三基工作，要抓好三个着力点：基层建设的着力点要放在每个班子上，基础工作的着力点要放在每个班组上，基本素质的着力点要放在每个员工上。把班子水平高不高、班组建设好不好、员工素质强不强，作为检验三基工作优劣的基本标准。

我们开展三基工作，要将“六化一配”作为标准，干队示范作为目标，注重结合谋求长远；要力争实现企业争创“五个一流”：抓管理，创一流管理团队；抓学习，创一流员工素质；抓工作，创一流工作业绩；抓服务，创一流工作作风；抓形象，创用户满意企业。与此同时，要稳抓“三基”工作这一契机，不断地创新思维，细化管理，使企业发展有新起色，新气象，再上新台阶。

董事长、党委书记：



视察交流 | Exchange visits

1、1月20日，省委书记吉炳轩在省城乡建设厅厅长杨占报等有关领导陪同下到公司视察慰问。

在听取了公司董事长王海云、总经理刘大鲸关于气源供应、燃气价格、经营面临困难情况及节日期间保安全、保供应等情况的汇报后，吉书记对公司为保障节日期间的用户安全稳定供气所采取的具体措施给予了充分肯定，对企业为城市经济发展、环保事业建设所付出的努力与作出的贡献表示感谢。



董事长王海云向吉书记表示：“哈中庆公司将举全公司之力确保燃气安全稳定运行，切实履行好公用事业企业的政治责任、社会责任与经济责任，不断提高城市燃气普及率和促进地方经济发展建设作出新的更大的贡献。”

2、1月22日，哈尔滨市市长宋希斌、常务副市长聂云凌等有关领导来公司视察。

在公司调度中心，宋市长听取了公司董事长王海云、总经理刘大鲸关于公司有关情况的汇报后，对公司长期以来在百姓保供气、保安全等方面所做的工作表示肯定。同时表示，市委市政府将在争取气源、气价调整等方面给予企业更多的支持。



公司董事长王海云代表全体员工对宋市长的到来表示感谢，并表示：“哈中庆公司将一如既往地举全公司之力确保燃气安全稳定运行。”

3、4月1日，昆燃公司副总经理胡兆科一行来到压力容器检验所视察指导工作。

在详细听取了工作介绍后，胡总表示，压力容器检验所作为昆燃系统唯一一家检验所，在埋地管道检测方面积累了较丰富的经验，昆燃系统内部的燃气管道数量多，总量大，急需这样的检测技术，要加大人才引进和培训力度，特别着重培养行业带头人，把企业整体软实力提升上来；加大企业硬件的投入，提高企业整体实力，提升企业知名度。胡总还对埋地管道检测技术及与管道相关的阀门、法兰等检测工作提出了较高要

求，希望检验所能够率先建立起技术标准，把压力容器检验所建设成为昆燃内部一流检验单位。

公司董事长王海云、副总经理贾兆公、技术设备部长王智学陪同前往。



4、4月5日，公司副总经理王海来到道里第三营业分公司调研指导工作，分公司领导班子及商服第一分公司领导班子参加了调研会议。

王总对道里三分公司仅用4天时间完成全部商服用户及26.76%的居民用户的集中抄表定针表示肯定，鼓励他们再接再厉，保质保量超额完成工作任务。

针对分公司对于业绩考核工作所提建议，王总表示，今年的业绩考核工作将广泛征求基层单位的意见和建议，以确保业绩考核工作能更具有时效性、针对性，更切合公司开展的重点工作，为公司管理提档升级奠定基础。



5、4月20日，昆仑燃气吉林分公司副总经理张绍革一行来到道外第二营业分公司进行“三基”工作交流考察。考察团参观了新近投入使用的营业大厅及职工之家，双方就经营管理、服务标准、职工之家、

厂站管理等方面工作展开深入交流。分公司副书记李晓东向考察团详细介绍了“三基”工作的开展情况，各分管副经理也分别从营业、安全、运行、企管等方面介绍了“三基”工作的经验和做法。

考察结束后，吉林分公司总经理助理严实还专门找到参加“援吉”的部分同志，与他们亲切握手表示感谢。



1、2月12日，党委副书记徐海滨率团走进哈尔滨人民广播电台直播间，就我市燃气服务方面的热点、难点问题与听众进行面对面的交流，详细解答了广大燃气客户提出的问题。



徐副书记在接受记者现场采访时谈到，哈中庆公司每年都进行两次固定的室内燃气设施安全检查，对于锈蚀及有安全隐患的管道进行维修保养。并要求客户服务人员在检查过程中，向新搬到城区居住的农民朋友及安全使用常识匮乏的客户讲解安全使用燃气的知识，以确保使用安全；公司每三年对室内燃气设施进行气密性试验，每个单元都进行栓打打压，保证管道密封性；公司在市安全办、各区政府、各街道办事处的大力支持下，开展了“企社联动、企教联动、政企联动”等活动，向燃气客户发放燃气安全使用手册，并通过报纸、电台、电视台等新闻媒体大力宣传安全用气常识，旨在提高燃气客户安全用气常识，增强安全防范意识。他还建议燃气客户在家中安装燃气报警装置，以便于发生燃气泄漏时，能够第一时间报警，及时予以消除，确保客户的安全。

此次直播活动，共接听了16位客户的电话及留言，其中诉求类问题只有一件，这充分说明公司的行风专项治理工作已见成效，窗口服务水平正在逐步提高。

2、2月29日，经昆仑燃气公司考核办公室批准，公司召开“领导班子及领导人员2011年度述职考核大会”，十三名公司高管人员进行了年度述职、述廉、述安。

述职结束后，昆仑燃气公司人事处副处长、组织部



副部长苏丽萍组织公司77名中层管理人员及各层面代表进行了民主测评。会议还就领导班子后备干部进行了推荐，并对公司党风廉政建设责任制情况进行了评价打分。

4、3月15日，公司二届一次董事会在十一楼会议室召开。

会议审议通过了公司有关股东变更、名称变更等以及相关修订公司章程的



议案；经会议审议，原则通过了公司《2012年度工作报告》、《2012年固定资产投资计划》、《2011年度财务决算及2012年度财务预算报告》等内容；会议通过了《关于应用天然气与管道ERP系统》的议案；经股东方推荐，由总经理提名，会议聘任了公司新经营班子成员。

会议由公司董事长王海云主持，公司董事（委托代表）、监事参加了会议，公司经营班子成员列席会议。

另悉，在此前中石油昆仑燃气有限公司总会计师王刚主持召开的股东方会议上，宣布了新一届公司董事会、监事会组成人员的变动情况，通过了董事会席位调整议案。

5、3月26日，公司召开“天然气集中抄表工作动员部署大会”，确定了保证非居民客户的到户率和准确率均达100%，尽最大努力提高居民客户的到户率的工作目标，并同时下发《公司天然气集中抄表工作推进方案》。



公司董事长王海云在会上强调，抄表定针工作是一项需要我们全神贯注、高质高效完成的工作，各单位、各部门要克服困难，协调动作，紧密衔接，全力满足抄表定针工作的各项需求，保证所有目标如期落实，实现公司规模上水平，发展上台阶，管理上档次的长远目标。

总经理刘大鲸要求，公司上下要用实实在在的行动，再一次践行“铁军精神”，以“铁军”姿态争分夺秒，尽一切可能确保颗粒归仓；以“铁军”素质做好服务，耐心细致地对待客户，每个单位、每个人都要交出一份过硬的答卷，要使“铁军精神”在公司内部蔚然成风。

6、4月11日, 为了加强公司的消防安全, 强化公司员工
的消防意识, 提高员工火灾自救互救和抗击突发事件的应变能力,
掌握正确逃生自救的方法, 公司机关开展了火灾逃生自救
演练活动, 公司领导同时参与并进行了现场点评。

演练结束后进行的消防安全知识培训, 使员工掌握了正确
使用灭火器以及逃生自救的方法, 提高了公司员工火灾自救互
救的应变能力, 为公司的发展及安全稳定提供了有力的保障。



培训学习 | Training and learning

1、3月12日, 受新民中石油昆仑燃气有限公司的委托, 培
训中心承接了该公司20名新员工的岗前培训任务。

本次培训班分
为集中授课和定岗实
习两个阶段, 在结束
为期一周的理论学习
后, 学员分组到道里
第一营业分公司、道
里第三营业分公司和
输气公司进行定岗实
习。



公司人力资源部副部长洪宇、新民公司王鹏副总经理参加
了开班仪式。

2、3月19日, 培训中心与哈尔滨广播电视大学继续教育学
院联合召开会议, 商讨“教企联动”安全教育走进社区活动。

会议决定, 新增五个“社区学校”开展燃气安全课堂教育
活动, 并对推选出的安全监督员联合颁发聘书, 发挥其安全监
督的积极性; 组织学员参加“燃气安全知识竞赛”活动, 不断
丰富活动内容, 为创新哈尔滨的社会管理提供保障。

此次活动将消防安全教育, 交通安全教育和防盗、防自
然灾害教育活动融为一体, 是培训中心在安全培训工作新的
尝试。

3、4月17日, 昆仑燃气公司第二期基层班组长培训班在培
训中心举行了开班仪式。

昆仑燃气公司
人事处副处长苏丽萍
在讲话中着重强调了
基层班组长岗位的
重要性及其所发挥的
作用, 在对培训班提
出建议的同时, 希望学
员们学有所用、学有
所获。



公司总经理助理殷积成在致词中表示, 此次举办的维抢修
班组长培训班, 为昆燃公司各兄弟单位之间沟通和互动提供
了一个交流的平台, 有助于提升昆燃公司各项目公司在维抢修
方面的实战经验和实战能力。

中庆荣誉 | Zhongqing Honor



1、2月14日, 公司在中共哈尔滨市第十三届纪律检查委员会第二次全体会
议上, 再次荣获2011年度市委、市政府开展的“关注民生、服务发展”评议活
动“群众最满意单位”荣誉称号。总经理刘大鲸代表公司上台领奖, 市领导姜明
亲自颁发了奖牌和荣誉证书。

至此, 公司已经连续三年被评为“群众最满意单位”荣誉称号, 这充分体现
了公司“行风建设”工作卓有成效, 服务工作得到了广大燃气客户的认同。



以“三基”为核心 打造特色培训工程体系

——公司员工岗位培训工作纪实

◎ 培训中心 王皎

在昆仑燃气公司2011年领导干部会议上，项平生书记提出了“以科学发展观为指导，以三基工作为核心，紧紧围绕打造国内一流国际先进的专业化燃气公司”的战略发展目标。围绕着这一目标，培训中心开始了“以全面提升基层建设水平、基础管理水平和员工基本素质，为昆仑燃气可持续发展奠定坚实基础”为核心，打造特色培训工程体系的二次创业。

立足本质、着眼于基础建设，着力在四个方面实现突破

自公司成立以来，培训中心按照公司的发展目标和工作重点，结合自身工作实际紧扣体制、机制转化和岗位技能培训，立足本质、着眼于基层、基础建设和员工素质提高，为股份制公司的发展提供人力资源保证这条主线，着力在四个方面实现了突破。

第一，在机制改革和用人制度上实现了突破。股份制公司成立后，培训中心最大的难题是机制改革和用人制度改革。在经历了痛苦的“三定”竞聘上岗后，编制由17人缩减为10人，班子成员由4人减到1人，有5人通过竞聘成为专职培训教师、3人竞聘为培训事务管理，改写了培训中心没有专职教师讲课的历史。同时还聘任了具有高级职称、具有实际管理和专业技术经验的30名兼职培训教师。

第二，在基础建设、教材编写和课件制作上实现了突破。改制后，培训中心从头做起，大力开展了基础建设和体系建设工作。一是制定了员工岗位培训制度、培训管理办法等20多项制度；二是编辑了各工种、岗位培训教学大纲、教学计划、岗位实操教学计划等10多项规定；三是编写了6本近10万字的《职业道德》、《企业文化基础知识》、《企业管理基础知识》、《燃气运行》、《燃气安全》、《燃气营业收费》、《天然气常识和使用方法及注意事项》、《窗口人员服务礼仪及服务规范》等培训教材；四是制作了15个视频课件，改写了培训中心没有能力编写培训教材、制作课件的历史。

第三，在绩效考核和培训质量及数量上实现了突破。为落实公司“三严”要求，培训中心着实地制定了内部绩效考核方案，即：一是实施“教学计划令”考核。将培训教学任务以计划命令的方式，将完成时限、具体要求等下达给相关人员，并列考核；二是实施每天写实和早晚各一次的劳动纪律考核；三是实施每月的具体工作及各项活动表现考核。将考核引入年终公司对一般管理人员考核之中，并作为评先选模的依据。竞争机制的引入，充分地调动了大家的积极性，增强了团队的凝聚力。

公司成立以来，培训中心共举办天然气置换、三级安全培训、服务礼仪和服务规范、昆仑燃气公司操作岗位上岗证培训、CNG加气站和新员工入职等各类培训班239个班次，总计共培训了23687人次。

第四，在不断完善培训教学大纲、岗位基本技能素质的培训上实现了突破。一是始终注重教学与岗位操作、技能提高相结合，筹建了员工岗位实操基地，为员工岗位技能的提高搭建了平台；二是始终注重培训教学与各层面的管理职能相结合，立足培训骨干，带动全员。积极参与“名师带高徒”和班组长培训活动；三是始终注重培训教学与树立良好的职业道德相结合。用员工中正反两个方面

的典型实例来教育员工，树立企荣我荣，企损我损的荣辱观；四是始终注重培训教学与企业文化的融入相结合。用大庆精神、铁人精神教育员工，埋头苦干、奋发向上；五是始终注重培训教学与安全生产、供气运行管理、企业文化、服务礼仪和服务规范、安全教育走进社区等重点工作层面上的相结合，同相关部门进行积极的配合，做了扎扎实实、默默无闻的促进工作。

2009年4月，在不断完善各项制度、规范和基础建设的前提下，经中国城市燃气协会专家组考评，被正式冠名为“中国城市燃气协会哈尔滨培训基地”，成为全国仅有的13家基地之一，也是东北三省唯一一家可代表中燃协培训委举办各种类型的培训中心。

立足实际、着眼于“固本强基”，着力打造特色培训工程体系

2011年伊始，培训中心扎扎实实地开展了以提高员工岗位基本功和岗位技能为核心的“四位一体”培训工程体系建设。即：一是组织培训。把规范化、科学化、和谐化的理念和意识融入到组织培训之中，形成“要我培训为我要培训”的浓厚学习氛围；二是岗位考评。建立科学可行的培训考评办法，把理论知识学习和岗位实操及日常工作表现结合在一起，进行实实在在的考评；三是培训效果反馈。肯定成绩、指出不足、提出改进建议，形成本人认可的培训效果反馈意见；四是“个人发展”。依据个人岗位帮助员工设计个人发展规划，为每位员工都制定一个适合个人发展的平台。这项工作是在昆燃公司2011年兰州领导干部会议精神的推动下，已取得了令人可喜的成效。

一是培养了具有燃气职业道德的员工队伍。我们始终坚持，从新员工抓起，通过“五个结合”的培训教育，真正达到：教育一名员工，影响一个团队，覆盖一个企业，辐射整个社会的“固本强基”的特色培训工程体系。三年来，特色培训体系的实施，使公司所属20家窗口服务单位服务质量得到了提升，得到了哈尔滨市行风建设办公室和837行风监督台的充分认可，公司还被评选为哈尔滨市人民群众信得过窗口服务单位。

二是培养了具有“信托”精神的管理人员队伍和具有“契约”责任的工勤岗位员工队伍。首先，反复向员工宣讲改革改制企业的特点，把“信托”精神和“契约”责任安排进培训教学之中，提醒员工时刻都要记住自己是一名股份制企业的员工；其次，教育引导员工正确处理好三个关系：一是员工与企业的关系，摆正“四者利益”。二是员工与用户的关系，树立“用户至上”的理念。三是员工与社会的关系，确立“我是和谐社会的一分子”的观念。通过培训教育，员工自己说“五年来虽然我们默默无闻，可是我们经历了老企业的改革改制和三定竞聘上岗的艰难历程，我们站立

起来了，我们将会创新历史”。

三是培养了传承大庆精神、铁人精神的哈中庆员工队伍。在打造特色培训工程体系中，我们首先把昆燃公司的企业文化精装本冠成课件，反复向员工宣讲，凝聚团队精神；第二，总结、提炼和弘扬集“同心同德的团队精神，默默无闻的奉献精神，吃苦耐劳的敬业精神，勇往直前的使命精神”为一体的、创造了百万户天然气置换无事故的“置换精神”；第三，锻造中庆精神，建设“铁军”团队。把“听从指挥、勇往直前的精神，严肃认真、高度负责的精神，团结协作、同心同德的精神，来之能战、战之能胜的铁军精神”凝聚成中庆精神，锻造出传承大庆精神、铁人精神的哈中庆员工队伍。

通过推进“四位一体”的特色培训体系工程，我们帮助127名青年员工铺筑了个人发展平台，帮助67人在读于哈尔滨广播电视大学成人大专班、65人在读于本科班。未来两年他们将获取国家承认的学历证书。同时，在2010年“黑龙江省首届城市燃气企业职业技能燃协杯竞赛”中，我公司代表队获团体第二名、个人第一名。我们还开发了“员工微机考试系统软件”和“员工培训效果评价软件”；建立了员工岗位培训题库，储存了10000多道各种类型的试题。

立足“安全第一”，打造“教企联动”平台，送安全教育走进社区

安全是天、安全是第一责任。为落实公司领导提出的建设学习型团队和学习型企业的要求，本着教育引导员工“自学成才，提高素质，维护企业安全第一工作局面”的基本原则，培训中心拓宽视野，自找出路，大力开拓了“企校”合作之路。同具有50年建校历史，在国内外知名的成人教育大学——哈尔滨广播电视大学携手合作，同创共赢。

2011年4月，培训中心与哈尔滨广播电视大学共同发起了“教企联动”燃气安全教育走进社区活动，利用哈尔滨广播电视大学继续教育学院下属的“社区学校”这一平台，开展燃气安全教育走进社区活动。双方共同制定了活动方案，并把这一活动扩展和融入到了燃气、交通、消防安全教育为一体的社区安全教育平台之中。

5月20日，在哈尔滨市道里区抚顺社区举办了启动仪式，哈尔滨市委常委宣传部长朴逸、市委常委政法委书记王维绪等市领导和社会各界人士、以及公司主要领导、哈电大领导班子、哈尔滨市交警支队、消防支队、道里区各社区主任和社区居民等200多人参加了启动仪式活动。活动仪式后，哈中庆培训中心在抚顺社区给50名社区学校学员们进行了燃气安全教育讲课，效果很好。

6月3日，培训中心再次到抚顺社区对48名社区居民进行了燃气安全教育讲课。在昆燃公司胡兆科副总经理的亲切鼓励下，我们于8至12月分别在哈尔滨市香坊、道里、南岗等6

个社区学校分别开展了“安全教育走进社区”活动，确保了2011至2012年哈尔滨市安全越冬，也实实在在地向老百姓进行了安全使用天然气的宣传教育。

与此同时，我们深入基层，将培训与生产经营实际相结合，与大力弘扬企业文化，促使需改进的员工提高思想认识，认同企业核心价值观相结合，并在培训过程中，引导广大员工把维护企业的安全稳定作为自己应尽的义务，在员工中产生了良好的实际效果。特别是培训中心的四名教师分别同动力营业分公司的三名需要改进的一线查收员工结成了帮教对子，促使他们走出误区，成为能够出色完成本职工作的好员工。

2011年5月，中心协办了中燃协培训委2011年工作会议，同全国各地燃气同行进行了业务交流，并建立了联系。对香港中华燃气集团培训学院、天津燃气学院、深圳燃气学校、济南港华燃气学院、大庆培训学校、兰州、昆明培训学校等单位进行了学习考察。我们还组织中心培训教师参加了中燃协培训委举办的全国城市燃气行业培训师培训班，不断的提高了培训中心教务人员的专业素质，为培训中心传承好哈中庆技术资源、人力资源、城市供气管理资源提供了保证。

培训是企业腾飞的翅膀。在世界500强企业论坛上有一句至理名言：二十一世纪什么最重要？人才最重要。企业获取高质量、高素质的人力资源有两个途径，一是从外部招聘；二是对内部员工进行培训，提高员工素质。因此，培训对企业人力资源的开发与利用具有十分重要的意义。随着昆仑燃气公司的不断发展，职业技术培训已成为公司发展战略的重要组成部分。特别是已在哈中庆建立的“昆燃二级抢险抢修基地”也需要有资质的职业技术培训中心的配合，才能建设出一个受认可的“二级抢险抢修基地”，才能建设出一支叫得响、立得住、拉得出的抢险“铁军”队伍来。为此，以“三基”工作为核心，打造特色培训体系，实现二次创业，势在必行。



立足当前向前看 着眼长远向远行

◎ 道外第二营业分公司 孙强

作为基层单位的“一把手”、“领头羊”，在参加了公司2011年作推进会后，我深感责任重大，我的一言一行、一举一动都深深地影响着员工，影响着这里的一群朴实无华为企业无私奉献的“老煤气人”和刚刚步入“中庆燃气”这个大家庭对未来充满幻想的新员工。连续三年先进单位荣誉和多项国家级、省级、市级荣誉奖项的获得给这个地理上距离上级公司较远的基层单位带来了信心与希望，更赋予了尤为强烈的使命感、责任感。

入乎其内重“精细” 精益求精精亦精

所谓“精细化管理”，即要求管理工作要做到制度化、格式化、程序化，在处处有标准、时时有考核的基础上升华形成，最终实现“人人会管理、处处有管理、事事见管理”的局面。

分公司紧跟公司步伐，在年初积极做好全年工作安排和工作计划，明确五项突破，十五项重点工作，将各项工作做细，做精，做到有部署，有落实，有考核，有监督。一是在原有的基础上理顺各岗位之间的衔接流程，完善基础管理工作中的薄弱环节，使各岗位的衔接工作做到环环相扣，真正做到职能清晰、职责分明、衔接顺畅、有效地提高工作效率；

二是实行工作计划及完成情况周报制度，每周在内部OA中进行发布，《班组动态》宣传板内及时张贴；三是在管理使用好公司OA基础上，完善内部局域网，建立内部公告、工作计划、班组动态、信息报道等板块，充分发挥网络平台，保证信息传递及时通畅；四按照公司“七增七节”要求，注重每一个工作细节，在分公司范围内提倡“节约光荣，浪费可耻”，制定《办公楼水电气节约计划》，对日常费用支出进行分析，加强办公设备及耗材管理，合理安排车辆的使用、维修和定期维护保养，在确保工作用车的同时，降低车辆使用频次、油耗、修车费用；五是建立三级考核机制，对各岗位员工行为性、业绩性指标进行细化整合，突出关键性指标，兼顾一般性指标，并由专人负责考核工作，将每月的考核结果进行公示，以有效的绩效管理督促各项工作有序开展；六是打破原有管理模式，注重创新管理，在总结多年来工作的基础上，创新四种切合实际的工作方法：通过制作脚本，利用按键精灵代替双手，自动执行一系列鼠标键盘动作，此软件在EAM固定资产管理系统中优势非常明显，极大的提高了工作效率，节省了时间、人力，而且不会出现手工录入造成的操作失误；维修、安检、稽查同步进行，做到进一次门，办几件事，避免重复办公、交叉作业；“三结

对子”，即副经理与副主任、副主任与核算班组长、核算班组长与查收员实行三级管理，做到监督、考核、奖惩并举；

“三查三评”，即查收员开展“自查自评”、查收班组实行“互查互评”、定期责专人随机抽检做到“你查我评”有效遏制一些因查收员主观因素所导致的错误，并对好的经验做法进行有效推广，到户率、收费准确率和安检准确度得到提高，为降低供销差率提供有力保障。

变标准为样板 变规范为示范

2011年，分公司营业大厅获颁中石油集团“千队示范工程”示范单位荣誉称号，这是上级单位对分公司给予的无比厚爱，对基层广大员工的鞭策与鼓舞。

“一年打基础，两年上水平，三年基本达目标”，在示范上下功夫，在引领上做文章，在探索上使足劲，建一流大厅，创一流服务，争一流业绩，树一流形象，持续深入推进“三基”工作，使基层建设不断向科学化、标准化、规范化、秩序化方向迈进。目前，分公司正着手完善硬件配套设施，对服务大厅实行全方位改造装修，力求做到建设标准化、场地平整化、物品定置化、厕所星级化、空间绿化、环境美化、视觉形象统一，整体功能配套，同时狠抓软件建设，规范制度建设。一是完善管理体系、明确岗位职责、细化业务流程、落实绩效考核，针对当前存在的问题，制定相应措施；二是坚持文明优质服务，自觉规范岗上行为，坚持“四个一工程”，即：形象一看就满意，咨询一问就明白，维修一去就解决，开栓一办就清楚；三是以实际行动践行“三老四严”，将大庆精神、铁军精神逐步渗透到服务工作中以务实作风开创企业发展新局面；四是落实“4516”具体要求，号召窗口服务人员以热心、耐心、细心和诚心做到“三个面向”、“四个一样”、“五个到现场”，即：面向服务、面向群众、面向特殊群体，“四个一样”，即：来电和来人一个样、节假日和工作日一个样、无人考核和有人考核一个样、接待普通群众和接待领导干部一个样；思想引导到现场、业务探讨到现场、解决问题到现场、生活服务到现场、群众评议到现场。通过多种有效途径全面提升服务质量和效率，不断创新工作模式；五是结合面临的新形势、新问题，适时调整工作步伐，边建边改，边学边改，实现内外兼修的新跨越；六是在服务形象上，统一工作服装、统一工作牌、统一服务标准、统一规范的标准化服务形象；在服务态度上，推行热情、微笑服务；在服务意识上，推行主动、贴心服务；在服务效率上，推行高效服务。具体要做到在查表收费上普及文明用语，做到查表收费准确无误；在维修服务上，做到亲切、妥善、快捷；在工程施工上，做到文明施工，安全施工；在燃气供应上，做好巡线检查、安全用气宣传等基础工作，为用户安全用气提供保障。

强“三基”固本 重“典型”引路

以“十二五”规划为引领，以科学发展观为指导，以建设综合性国际能源公司为发展目标，以提振基层组织战斗力、提升基础管理执行力、提高基本素质影响力为主旨，持续深入推进“三基”工作，为实现企业快发展、大发展作出新的贡献。

一直以来，分公司都坚持以人为本，充分发挥员工的主动性和能动性，通过统一思想，做到步调一致；通过凝聚智慧，做到开拓创新；通过明确职责，做到狠抓落实；通过规范流程，做到有效管理；通过优势互补，做到整体晋级；通过分工协作，做到荣誉共享，在管理上推行“一事一议”，在服务上推行“一事一评”，努力营造和谐奋进、干事创业的工作氛围。

在建立健全各项规章制度的基础上，努力推进员工思想建设、作风建设，通过开展“三亮三比三评”活动，即亮标准、亮身份、亮承诺；比技能、比作风、比业绩；群众评议、员工互评、领导点评，进一步提高服务人员综合素质。

深入开展“四好班子”、“四强”党组织、“六个一”党支部创建活动和“四优”共产党员争创活动，广泛开展“团员向党员看齐、一线向管理看齐、群众向干部看齐”活动，注重典型引路，充分发挥党支部的战斗堡垒和党员的先锋模范作用；以开展“六在班组”活动为载体，充分发挥党员和管理人员在安全生产、经营收费、企业管理等中心工作中的先锋模范作用，努力打造一流的员工队伍；要求党员和领导干部带头熟记HSE六条禁令，带头执行，带头做到无“三违”；充分发挥“共产党员、共青团员服务队”作用，主动与街道社区联系，以社区的“百人进社区、千人保安全、万人享平安”安全宣传活动为契机，定位社区独居、病残、孤老弱势群体，以安全知识进课堂、社区黑板报、专栏、发放安全宣传单等宣传载体宣贯天然气特性、冬季安全用气知识和应急防范燃气泄漏方法；克服巡调人员少，巡调地域多的困难，党员、干部带头深入监护现场，采取与电缆、网通联动监护、巡视小组交流监护、引导抢险队、施工单位挖掘探坑，查找管线、重点部位死看死守等方式，降低管线挖断事故；针对特困党员、特困员工建立帮扶档案，让党员体会到在家的温馨；室副主任、班组长带头参加技术比武，坚持做到练兵不脱离实际，练效不脱离目标，练技不脱离岗位，练能不脱离职责；通过开展现场观摩、技术比武、劳动竞赛、员工技能运动会等形式充分展现新时期燃气员工风采。

当前的任务需要我们紧锣密鼓，需要我们阔步向前，以实践推动发展，以发展深化实践，使企业发展基础进一步筑牢，发展方式进一步转变，发展动力进一步增强。

以“三基”为本细化管理高效运行

◎ 南岗第三营业分公司 李勇

三基工作是公司今年一项重点工作，为有效推进此项工作顺利开展，深入贯彻落实昆仑燃气公司2011年领导干部会议精神 and 公司2011年工作推进会精神，切实提高南三分公司管理水平，使各项工作迈上新台阶。南三分公司着重在基础工作细化管理上下功夫，周密部署，逐步推进“三基”工作。

三基工作之应急预案管理通讯创新

在抢险救援中，第一时间有效启动救援组织，控制事故现场事态发展，将损失减少到最低点，一直是燃气行业从业人员不断探索的问题。南三分公司本着科学发展的原则，经过多次抢险抢修救援演练的摸索，总结出如何在第一时间有效启动救援组织，控制事故现场事态发展，将损失减少到最低点的高效通讯模式——“杨辉三角模型”通讯+“及时语”信息系统（急速通知）+手机短信（补充通知），即通过“杨辉三角模型”数学理论模型来实现，通知固定人群获得相应信息后，求得时间最小值；同时，在调度室设置开通了“及时语”语音信息通讯系统；最后以手机短信通知的方式做为最后“防线”，对之前因各种原因未接到抢险指令的人员进行补充通知，“三保险”的有效实施确保了抢险抢修救援组成员及时准确收到抢险指令。

通过实践模拟演练证明，传统的通讯模式与科学的通讯模式之间的工作效率有10倍之差，大大缩短了现场抢险救援时间，使事故现场得到及时有效地控制，最大限度地减少了财产损失及人员伤亡。

三基工作之库站“六化”建设

按照库站管理规范统一的“六化”要求，借鉴兄弟公司经

验，以分公司泰山调压站为试点，分别从工艺、安全、信息、消防、生活、应急六方面编写了《调压站操作管理手册》，手册内容涵盖了调压站概况、调压设备设施介绍、使用说明、检定标准、安全管理措施、各项与调压站相关的规章制度、应急预案和改进措施等，为调压站文明建设，安全运行管理提供重要依据。

同时，完善并重新制作了辖区内11座调压站操作规程统一悬挂上墙；完成了站内塑胶地面铺设、调压器设备设施喷漆、布线、防腐、标识等工作，并且更换了调压站内的消防设备，监控设备，生活设备，调压站内焕然一新。预期将在三年内对

分公司十一座调压站进行达标建设，细化管理，确保安全稳定供气。

三基工作之阀井维修保养

为确保越冬期安全稳定供气，分公司开展一年一度的设备设施阀井维修保养工作。由于辖区内阀井大量占道，今年施工建设又比较多，造成大量泥沙灌入阀井内，给养护工作造成很大困难。分公司

派出多次在公司技术比武中荣获第一名并且在“师带徒”活动中获得优秀师傅的维修员徐洪亮带领维修员郝新良、夏兴盛组成精干小组，历时一个半月的时间克服了种种困难，对辖区内229个阀井进行了清掏、注油、喷漆等工作。又从安全运行室和技术工程室抽调有经验的人员组成复查小组，对11个阀井进行两科联合检查，督促对不达标的阀井进行二次养护，确保此项工作的质量。

“千里之行，始于足下”，三基工作是一项打牢基础的工作，只有从眼前抓起，从实际抓起，从细节抓起，用科学的眼光、发展的角度将每一项基础工作做好了、做细了、做实了才能够滴水成河、聚沙成塔，夯实基础形成一个高效运行模式。



用批判性思维来抓 安全工作

◎ 香坊营业分公司 陈强

影响安全的因素主要分为人的不稳定因素、物的不稳定状态、环境变化以及管理缺陷等。所以抓安全工作就要从这四个方面入手，逐项找出薄弱环节，针对这些环节，提出保证安全的措施，论证措施的可行性，然后进行利弊分析，选择最优方案。

人的不稳定因素

从安全生产事故的调查结果中得出一个普遍性结论：大部分事故是人为因素造成的，所以人的因素是影响安全的最重要因素。那么，如何发挥人的主观能动性和提高其专业技能就显得尤为重要。在发挥主观能动性方面，让人愿意并主动工作是一种理想状态，可通过正向引导和逆向警示两种途径来实现。正向引导就是通过多种方式使员工对安全工作的重要性、紧迫性、长期性和复杂性有一个清醒的认识，主动把握安全工作的运行规律，在内心深处接受安全工作，从反复纠偏和经验累积的过程中实现人与工作的良性互动。逆向警示就是通过案例分析，研究错误所在，找出规避措施，确保这样的错误少犯或者不犯。在提高专业技能方面，主要是指员工处置安全工作的能力，这种能力的培养是专业的、长期的和持续的，需要专门的培训机构主导，其他培训形式做为补充，这样就可以使员工的知识结构更为合理、系统且规范，方便员工在工作中能够做到有的放矢，从而实现专业的人做专业的事。

物的不稳定状态及环境变化

线、箱、井、站、柜等燃气设施都受环境和人为因素的影响，一旦出现问题，很容易酿成安全事故。所以，对燃气设备设施的维护和保养应当是日常的和警觉的。除了常规的例行安检行为以外，还应当熟练掌握燃气设备设施的安全运行环境，比如管线被占压、被挖断或者自然断裂，调压箱被破坏，阀门关闭不严，井盖丢失，压力不稳定等等，针对这些因环境变化而引起设备设施不稳定状态应引起足够的重视。公司今年实施的“三个盯死、一个到位”，安全处置“二十字”工作法，针对风险识别与控制的HSE管理体系等项措施，针对性非常强，有利地推动了安全形势向好发展。

用户端燃气设施存在的安全隐患更为危险，使用不当是主要原因，安全意识淡薄是直接原因。所以，在公司开展的“安全进社区”活动中，我们要着力解决的问题主要集中在这两个方面上。通过加大宣传力度，倡导居民养成安全的用气习惯；切实改善精神障碍、智力缺陷、孤寡老人等弱势群体和租房户居民的用气安全状况；通过对社区工作人员燃气安全常识培训，走访租房户和群居户，积极拓宽燃气报警渠道，鼓励居民遇到燃气泄露或疑似燃气泄露及时报警。

创新工作方法，提高管理水平

安全工作开展不能只依靠一个班组、一个部门，要依靠全员参与，打破科室界线，发挥各科室的联动机制，安全工作才有保障。为了确保达到此目的，首先改革管理制度，创新工作方式方法。工作要做到有分有合、有主有次，既要互相监督，更要互相帮助，既要确保安全稳定供气，又要兼顾各项工作的正常运行。维修员上门维修或室内安检时，要同时填写报修安检卡片信息核对反馈工作，有效的促进了营业室核对该用户是否欠费进行追缴，维修员要核实用户是否弱势群体及租房户要进行重点用户登记。防挖断工作中，无论哪个部门的同志，在日常工作和生活中，都能充当巡线员、监督员的工作，发现异常现象及时向调度室汇报，有效预防了管线安全。安全进社区工作，各科室相互联动、相互配合，为社区的用户提供了优质的服务。

多年的安全工作实践，使我们深刻意识到，做好安全工作要有恒心，守土有责，我们不能忘记，更不敢有丝毫懈怠。

针对安全理念如何导入、安全信心如何构建、安全责任如何强化、安全制度、措施如何落实、安全能力如何提升等专项课题，我们会在实践中认真研究可行性措施，为实现公司可持续发展做出我们的贡献。



抓管理 促和谐 维护管网运行安全

◎ 道里第一营业分公司 枉君傲

埋地燃气管线的安全管理，是燃气供气工作的重点和难点，据有关资料统计，发生的意外事故中70%以上是由于人的因素造成的，人的不安全行为是造成事故的直接原因。因此，采取措施调整人的心态和行为是安全管理的核心。在此简单介绍一下我们道里一分公司在安全管理工作中的一些具体做法，希望能够起到抛砖引玉作用。

一、相信人的潜力，最大限度发挥每个人的作用。

道里一分公司的前身是老直属处，历史最早可以追溯到上个世纪四十年代，现在在岗的同志不少都在这里工作了十几年甚至二十几年，工作经验十分丰富，有着老国企人强烈的责任心和使命感，在他们的内心依然存留着以企业为家的朴素情感。基于这种情况，分公司在管理工作中充分运用人员方面的优势，在执行上级公司文件的过程中，发扬民主，发挥各级人员的主动性和积极性，以制度为基础，大胆放权，各项管理工作都取得了一定的成绩。近几年，特别是天然气置换工作完成

后，分公司的安全形势一直在向好的方向发展，从未发生过有责安全伤亡事故，也未发生过有责挖断事故。

二、总结经验，调整制度，完善管理。

由于有着深厚的燃气管理积淀，形成了很多实际工作经验，2006年以来，分公司看到了这方面的优势，逐步把一些行之有效的做法，总结成了制度，当年的制度有：《道里供气管理一处关于精巡员在巡检工作中必须完成的工作要求》、《道里供气管理一处关于客户维修员在居民楼内查找煤气漏气点时必须完成操作步骤的要求》、《关于用户报有味、漏气、报警器响维修完毕后调度员进行电话回访有关的要求》等，对当时的管理起到了举足轻重的作用。后来我们还编制了《室内、外查漏抢修补补充管理规定及常用处置措施》、《道里第一营业分公司防挖断实施方案》等制度，为管理的规范化、制度化打下了基础。好的制度固然重要，但还要有具备责任心的人来执行。

三、增强执行力，让制度通过人起作用。

人是生产力中最活跃的因素，每个人都有实现自我价值的倾向，在工作中分公司充分挖掘人的潜能，发挥人的主观能动性。

今年大量开工的市政工程及配套项目，给燃气管线防挖断工作增加了很大的难度，公司组织了防挖断工作百日会战。会战期间除了在制度上完善管理之外，主要发挥了巡线班组长和一线人员的作用。从会签开始时，巡线班组长韩荣彦就跟技术人员一起到现场了解情况，共同确定管线位置及需要挖掘探坑的位置。如果遇到不能马上开工的项目，他们每天都要给施工方的会签人员打电话询问何时开工。每个巡视人员都按时认真巡视自己的片区，有情况及时汇报，以避免漏掉开工的施工现场。工程开工时，他们首先跟工地领导联系，留下工地主要负责人的联系方式，了解工程进度计划，以便在工程监护时有的放矢。在监护现场，监护人员及时将工程进展情况汇报给自己的班长，班长每天到各现场进行巡视，熟知每个现场的施工进度。监护人员如果遇到无法解决的问题，班组长很快就能赶到现场，拿出具体的解决办法。班组长的言传身教，让年轻人受益匪浅，使他们在工作中提高了应对与沟通的能力。例如：在经纬四道街施工时，施工单位挖探坑怕延误工期，只同意挖到一米深，而我们则要求挖到露出燃气管线，双方为此发生了争执。班长韩荣彦到现场后，首先站在对方的立场看问题，表示理解施工单位抢工期的心情。然后又对他们讲道理，告诉他们，要想按期完工，保证燃气管线不被破坏是一个必要条件，一旦燃气管线被破坏，他们不仅要被迫停工，还会给周围居民带来危险，他的话打动了对方，对方当场就同意挖出燃气管线。在现场监护的年轻人也由此懂得了怎样的沟通才是更有效的沟通。巡线班长韩荣彦常说这样一句话：“怎么才能不挖断，就当自己家的买卖来做，就不能被挖断！”几年来，由于防挖断工作建立在以责任心为基础，以不挖断为目标的导向上，分公司做出了8年没有室外管线有挖断事故的工作业绩。

提高工作的主动性，建立工作责任心是各项工作得以顺利进行的保障。例如：有一次买卖街203号哈电力实业公司报称室内有燃气气味，运行室吕华副主任带领维修班长赶到现场，发现这栋楼根本就没有燃气管线，经详细排查也没有发现异常情况，根据检测仪的显示，也分不清是排水沼气还是天然气。正在这时，他们发现了在这栋楼的地下室有电缆进户线与室外联通，于是他们来到室外，打开多个电缆井进行检测，发现有几个电缆井浓度显示有升高趋势，就调来打孔机，在可能漏气的位置附近钻孔检测，终于在道对面50米以外成功找到了漏点，并及时通知了抢险队。如果这次漏点没有及时发现，燃气就可能在电信管道沿线积聚，遇到明火时，沿线50米范围内都可能发生爆炸，后果不堪设想。这次找漏成功的原因，有现

场工作人员自身的经验，也有制度和规程的作用，但更重要的是他们“问题原因不查清不放过”的责任心和使命感。

不仅是一线人员的责任心可以影响到安全，我们每一个岗位的人员几乎都与供气安全有着密不可分的关系。我们的有些漏气就是由于调度员对于同一个地点多次报修的敏感发现的；有一些漏点就是由于现场抢险车司机的一句提醒的话发现的。

“安全工作人人有责”确实不是一句空话，但要落到实处，必须创造一个人人主动工作的氛围。要有好的人文环境，让工作人员有家的感觉。

四、经验分享

几年来，我们的安全管理指标能够顺利完成的原因主要有以下几方面：

1、在分公司形成安全文化。安全文化是存在于单位和个人中的种种素质和态度的总和。分公司的安全文化，从大的方面，必须与公司整体保持一致，但是每一个组织，甚至每一个家庭，都会有自己特有的文化，文化决定人的行为导向，每一个分公司都会有自己的特点，只有利用自己的文化优势，才能对工作起到事半功倍的作用。我认为，道里一的安全文化就是“安全工作谁抓都不越位”。在这里有很多人将安全隐患视为自己的心头大患，放在心里，挂在嘴上。大家经常互相提醒，争取将隐患消灭在萌芽状态，这就是我们最难能可贵的地方。

2、主要领导对安全工作的重视。分公司主要领导不只是把“安全是天”停留在口号上，而是为安全工作创造和谐环境和必要条件，在资金十分困难的情况下，仍然不遗余力地向安全工作投入资金，购买维修辅材，印制宣传品，奖励室内外漏气的发现人员，只要能够给大家创造的条件，便不遗余力地去做，增强了团队的凝聚力，对安全工作起到了强有力的支撑作用。

3、在工作中抓住重点隐患，加大检查力度。对室外管线的重点部位除了正常巡视检测之外，还安排了精巡，就是安排有经验的巡检人员根据实际情况，查找管线隐患。另外，除了正常的室内安检以外，对重点用户进行重点的室内安检。

4、认真执行上级下发的各项制度，在工作中执行制度，从经验中总结制度。在加大对上级制度执行力的同时，不断将好的经验进行总结提炼，完成从实践到理论，从理论回到实践的循环，为抢险抢修工作积累宝贵的知识财富。

5、以人为本。以爱护、关心、帮助的情感去调动员工的积极性和创造性。使大家都能够以一种平和、自尊、互敬的心态投入到工作中，这样才能令人感到心情舒畅，缓解工作压力，提高人的工作积极性和工作效率，有效地消除由于社会心理因素而诱发事故。

漫谈 工作内外的安全

◎ 道里第四营业分公司 李茵

前段时间，聆听了昆仑燃气质量安全环保组织的“我要安全”巡回演讲，端详着宣讲员一张张青春且充满活力的面孔，听她们娓娓讲述着“要我安全”到“我要安全”的实例，心中琢磨着安全是什么？“我要安全”如何贯穿在生活中和工作中？

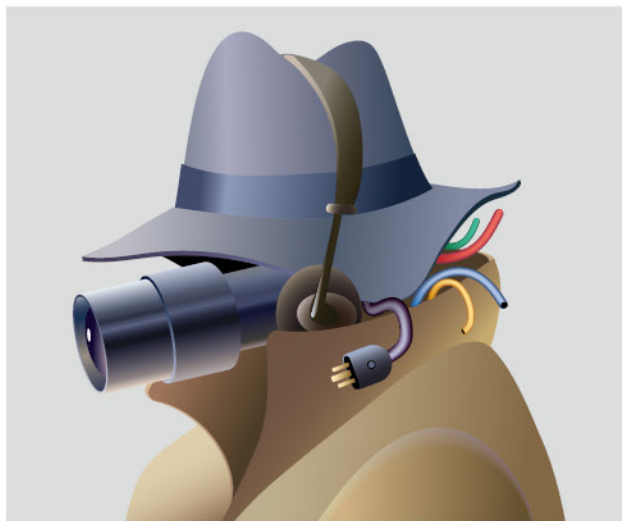
安全是一种意识，一种态度，一种素质

如今，安全是全社会、全人类的共同话题。构建和谐社会需要安全氛围的营造，人类的生存发展需要安全基石的支撑，同样企业的发展、每个人的生活也与安全息息相关，出现安全事故，就会满目疮痍、惨不忍睹、骨肉分离、痛彻心肺。而我们常年工作在高危企业中，每天被带着“紧箍咒”，大会小会讲安全，时时刻刻防安全，安全意识到底在心中扎根多深呢？我们向用户宣传安全，可同样作为用户的我们是否注意了燃气安全呢？我们知晓天然气的基本常识吗？我们弄懂炉具的构造了吗？我们安装报警器了吗？我们定期更换胶管了吗？回家做个安全自查，恐怕要倒吸一口冷气。好多盲点，好多漏洞啊。接着说，除了本行业的安全，那些无所不及的衣食住行的安全，我们又注意了多少，知晓了多少呢？人在特定的、封闭的环境中，意识、行为总会有所约束，耳朵势必磨出茧子。但脱离了这种环境呢？便会懈怠、大意、不了了之。如此这般，安全是一项说也说不尽、做也做不完的工作。安全比足球重要一百倍，足球都要从娃娃抓起，安全教育更应如此。现今幼儿园、小学直至高中的教学体系中，有安全一页，但还不够系统、全面，缺乏针对性。就一个消防演练动静大些，其余都在走过场，过眼云烟一般。安全需要全社会的参与，需要全社会的助推。安全是你、我、他，公司提出的推进“企社联动、企教联动、企政联动”三个平台建设势在必行。安全不是企业内部的事情，保安全是所有人的共识，安全是生活的一部分，要从点点滴滴做起。那么，朋友请回家检查一下胶管吧。

安全是一种琐碎，一种耐心，一种坚持

先别说的太远，暂且说说安全进社区工作吧。安全进社区正在公司范围内如火如荼地开展着，有的单位已经取得了显而易见的效果。道里第四营业分公司也按照公司的具体部署，与辖区内的社区建立了基本联系，摸清了基本情况，并以爱建社区为试点，将安全进社区逐一展开，分步实施。爱建社区是高档、封闭社区，人员素质相对较高，能实现我们的工作设想。首先我们与爱建街道办事处取得了联系，并详细说明了安全进社区的做法和实施步骤，街道办事处的人比较热情，认为安

全进社区是对其工作的有益补充。而一些具体细节的落实则需要物业公司的配合。比如在爱建电梯间电视中插播燃气安全宣传片，先将短片给社区工作人员看，看了之后说时间长，好吧删，重新编辑，接着状况来了，社区工作人员找不到物业媒体负责人的电话，他们的工作一样琐碎而繁忙，我们的事情我们主动吧，电话联系若干次，请其务必费心，我们的态度如此坚决和诚恳，社区人员被感动了，答应由他出头，约见物业公司经理。高档社区的物业多是一些个人买卖，社区代表政府，比我们有力度。终于见面了，物业经理对安全共建给予了肯定，表示会全力配合。但接下来的事情远不如预期的顺利，物业的媒体也是个人承包，人家不愿意播公益宣传片，反过来再找物业经理，见个面都难，需要提前约见。就这样拉锯似的沟通了数次，宣传短片播出了。有点罗嗦，这只是安全进社区工作的一个侧面。安全进社区需要我们的耐心，需要静下心来做琐碎的工作，需要我们投入相当大的人力和物力去夯实打牢，初见成效的背后凝结着多少员工的才智和汗水，局面是打造出来的。



安全是一颗诚心，一种传承，一项实践

中庆燃气已有许多成形、可行的安全经验和做法。安全越冬、一线员工服务规范、事故抢险预案、大型广场宣传、为弱势群体提供义务服务，这些都已社会上取得了良好的反响。安全就是老生常谈，在反复中求新，在求新中不懈。接着说安全进社区，摸清了社区的基本情况，有了联络方式，要定期沟通，要面对面坐下来；摆放到社区的宣传板要适时更换内容，具有趣味性和可读性；社区义务安全员要提供相应的奖励

方式，确保工作的积极性和参与性；社区安全课堂要制定出时间表，不能一堂课统领全年。以上工作，如果人员出现更迭，工作出现变动，就会被中断。所以我们要以高度的责任心和恒心，将成熟的、有效的工作方法延续下去。由此看来，安全进社区的广度和深度还远远达不到要求，安全进社区的触角和覆盖还只是万里长征走完了第一步，社区的情况千差万别，那么安全进社区的实效性和针对性就要有所侧重。中秋前夕，道里第四营业分公司印制了精美的宣传单，致用户一封信，蓝色的月夜，红火的国庆，温馨的语言，跳动着的是对用户的一颗心。我想象着用户看到一封信的笑颜，但发放却颇费心思。天

鹅湾社区趁着事故抢险演练的热乎劲，物业公司很配合，很爽快地承担了此项工作。爱建物业提出将宣传单给他们，由物业人员塞到信箱里，有点担心，物业人员能那么尽心尽力吗？居民会及时打开信箱吗？如果敷衍了事，制作宣传单的心血和费用不是付诸东流了吗？在我们几次沟通后，放进信箱没有问题，因为物业发布消息和通知都经过信箱这个渠道，可自己的事情要自己做，让物业帮忙打开每个单元的门，我们挨张将信塞进了信箱，工作总算如期完成了。

如履薄冰，如临深渊，选择了这个行业，就要有在钢丝上走路的决心和定力，走下去，继续、继续……

安全巡讲，赴一场生命的邀约

◎ 道外第二营业分公司 裴峒

安全，一个老生常谈的话题，一个严谨谨慎的课题，一个永恒不变的主题。

在昆仑燃气公司“我要安全”巡回宣讲暨劳模事迹报告会上，宣讲者们用抑扬顿挫的精彩演讲深深拨动了每一名燃气员工的心弦。安全，这一企业的生命线，燃气公司的“天字号工程”，再一次向我们提出了严厉的质问：你安全了吗？你给他人带来安全了吗？你为用户、为企业、为国家的安全做贡献了吗？

一组组令人震撼的数字，一次次支离破碎的描述，一场场血与泪的悲鸣，让我们深深地感受到了没有安全就没有一切。

作为一名基层的普通员工，在现场听到这样慷慨激昂的演讲，感受到那么多劳模的感人事迹同时，我的眼前浮现出一个又一个忙碌而又疲倦的身影。那一抹又一抹绚烂的蓝，曾经感动过亟需帮助的孤寡老人，曾经感动过吉林的同胞们，他们的足迹遍布哈尔滨的大街小巷，他们用行动鉴证了一个时代的变迁。斗转星移，寒来暑往，他们在烈日当头的置换现场，在白雪皑皑的巡检路上，在违法施工的监护现场，在冰天雪地的抢险现场，在无依无靠的孤寡老人家中，他们在为用户服务的路上，在为百姓造福的途中，勇担重任，无畏险阻，用自己的实际行动捍卫着这座城市的发展，践行着“理念、意识、能力、文化、责任”的十字方针，实现了“要我安全”向“我要安全”的蜕变。

“零事故、零伤亡、零污染、零泄漏、降能耗”的安全生产总体目标指引着我们牢记岗位职责，坚守职业准则，时刻谨记安全使命。在企业中创建全员参与的安全文化更显得尤为重要，理念是行动的先导，文化是管理的灵魂，要时刻牢记“安全是第一责任，第一业绩”，时刻敲响安全生产运行的警钟。通过全员参与和创新安全考核体制，进一步解决处理安全隐患，加强过程管控，以实际行动对对国家负责，对生命负责。

在“铁军精神”的指引下，在先进示范、党员标兵的带动下，在“安全生产月”、“质量月”、“安康杯”知识竞赛、“我要安全”大讨论、“争先创优”的活动载体中，在安全生产示范岗的创建中，在安全用气常识的宣讲中，在为用户维修服务的过程中，在查表收费的每一个细节中，不断升华安全理念，推进安全发展，让安全无处不在，让安全畅通无阻。

认真落实《QHSE体系方案》要求，严守“六大禁令”，建立安全防范体系，开展安全生产隐患排查治理专项活动，健全安全监督考核的长效机制，规范运作安全管理，实现本质安全，做安全生产运行的示范者、传播者、先行者。坚持以人为本，因地制宜，不断改善作业环境，培育具有区域特色的燃气行业安全文化，通过全方位宣贯安全制度，强化安全教育培训，将安全规程常记于心，无论是在工作还是在生活中，时刻保持警戒心理，严控不安全行为的发生，完善安全考核体系，通过严格的纪律约束，逐步形成良好的安全环保氛围，对违章操作，违法操作，违纪运行严惩不贷，并对及时发现安全隐患的员工给予相应奖励，从而全面提升安全管理水平。

每个人在现实生活中都有多重身份，我们希望家人平安健康，希望朋友快乐幸福，希望每个人的辛苦都能得偿所愿，希望一切美好的事物都在你我的身边，永不落幕。但是这一切梦想的实现，都需要我们为之付出双倍的努力，还需要坚持不懈的勇气和毅力。

守护安全，践行使命，守护我们的亲人、友人、守护和我们同在一个世界，同在一片土地之上的兄弟姐妹是我们为之奋斗的目标，也许一个人的力量微不足道，但所有人的力量凝聚在一起，就能实现从无到有的跨越，让安全理念常驻于心，让安全行为常伴左右。以安全的名义执手相约，赴一场平安祥和的约，一场和谐奋进的约，让天更蓝，水更清，城市生活更美好，让有爱的心汇聚人间大爱，让欢笑同行，希望常伴。

班组是企业的细胞，是企业的最基本单位，企业的各项运营工作最终都要通过班组去落实，各项工作任务都要依靠班组去实现，所以班组是企业各项工作的落脚点。

企业班组建设浅析

◎ 党群工作部 宋伟涛

班组是运营管理中最基础的一级管理组织，是树立公司良好形象、创造经济效益的前沿阵地。所以全面加强班组建设，实现班组管理的科学化、制度化、规范化，是提高企业管理水平，实现企业平稳、有序、健康发展的一项重要工作任务。

班组建设在企业管理中的地位与作用主要体现在：班组是完成各项工作任务的基本单位。班组作为运营工作的基本单位，承担着最基础的工作任务，班组管理水平高低、班组人员素质如何，直接影响着各项工作任务的质量，影响着年度计划和各项工作任务指标的完成。若每个班组都能做到以熟练的业务和良好精神风貌面对客户，都能够严格的执行政策、执行制度和工作程序，就是为公司取得良好的经济效益和社会效益打下了基础。

班组是运营管理的基础。班组是公司各项规章制度、工作流程、具体工作落实的最终实施单位。要实现运营管理规范化，首先要实现班组管理的规范化，并通过班组管理抓落实，提高业务技能、降低成本、提高服务质量。每个班组的管理达到了制度化、规范化，也就为企业运营管理上层、跨台阶提供了先决条件。

班组是进行队伍建设、提高员工素质的基本场所。班组人员朝夕相处、同甘共苦，相互了解、相互信任，便于开展思想政治、业务技能、文化知识的培训工作。通过学习政治理论、业务和文化知识，激发员工积极向上的热情，消除歪风邪气等不良倾向。抓实班组教育，也就把握了员工素质提高的途径。

班组长的地位与作用在班组管理中主要表现在：班组长是班组的当家人。如果班组是公司的细胞，班组长就是细胞核，是班组的“主心骨”。班组构成有几个人、十几人、多的几十人、上百人。如果没有一个当家人，就形成不了统



一协调的战斗集体，公司、部门下达的各项指令、任务就不会有力地组织贯彻执行，日常工作下的疑难问题就无人组织研究，并加以解决。

班组长是生产一线的指挥者。班组长是“兵头将尾”，是直接带领员工从事一线工作的实践者、组织者。班组长如果指挥不利，管理工作搞得不好，将会给班组、甚至全公司造成损失。会指挥的班组长能够促进班组运营管理，能够合理安排和组织好基础工作，营造正常的运营秩序和严格执行劳动纪律，能够解决运营中出现的问题，较好地完成班组的各项任务，实现生产运营目标。

班组长是班组建设的组织者。班组是运营成果和造就培养人才的阵地，班组长不仅要起安排班组成员业务的作用，而且要起组织建设员工队伍的作用。班组长又是培养造就人才的具体组织者，对班组成员开展思想政治工作，进行理想、信念、道德、纪律、法制等教育，带出一支有理想、有道德、有文化、有纪律的员工队伍，都要靠班组长来组织实施。

多年来，公司在班组建设方面不断地进行创新和探索。2007年，公司开展了以“搞活基层 抓好班组 激活细胞 夯实基层”为主题的班组建设活动，从最初的“四在班组”建设，到“五在班组”建设，至今日的“六在班组”建设，每年都有新提法，每年都有新举措，就是要把班组这块阵地抓好、抓实、抓出成效。通过不断摸索、尝试、探讨、总结、创新，就是要建立一整套符合实际的班组制度和行之有效的班组考核机制。具体体现在：追求一个目标，夯实两个基础，提高三个能力，实施四个步骤。

一个目标：

就是实现班组管理规范化的目标。整体管理规范化的基础

是单元组织规范化。通过各班组制度科学化,工作程序化,管理规范,最终实现公司运营管理规范化。

两个基础:

一是加强制度建设基础,从制度上保障管理的加强。建立班组制度是班组建设的重要组成部分,健全完善的班组制度是做好班组工作的基础,是加强班组工作的条件,是促进班组建设的有力保证。制度建设关注三个问题,一是制定制度必须从工作实际出发,必须体现制度的实用性、可行性和严谨性。二是必须在工作中进行思考,敢于提出意见和建议,针对环境的改变及时调整不适宜的方面,坚持持续改进。三是必须全员贯彻严格执行。制度的关键是落实,落实的表现是执行,执行的前提是知晓,抓实这几个环节才可实现以制度要求,以制度约束,以制度激励,以制度管理的目标。

二是加强素质建设基础,通过素质的提高推动管理水平不断提升。人员培育是班组建设的关键。班组建设的成果最终由人员的素质来体现,包括班组长的素质和班组成员的素质。班组制度的建立和执行都需要一定的素质要求,素质建设是班组建设的重要环节。

——培养政治素质高、能吃苦、肯奉献的队伍。班组是生产任务的实施者,面对工作环境相对较差和工作任务相对较重的现状,员工只有对岗位有了正确的认识,才能发挥吃苦耐劳、甘于奉献的精神,才能形成一支具有团结实干作风的队伍。

——培养业务熟练、技艺精湛的队伍。精通业务的人员会及时发现运营管理中的不足并提出改进措施,促进运营管理水平的提高。熟练业务技术是提高效益的直接体现,作为涉及千家万户的燃气行业,熟练技术业务还可促进行业形象、公司形象的树立。

三个能力:

一是业务指导能力。班组长作为生产一线的组织者,必须具备一定的现场指挥能力和业务指导能力,通过自身业务水平不断提高,带动班组整体业务水平的提升。二是协调组织能力。针对维修、巡检、查收、抢险等不同工作任务的特点,班组长既要组织好工作,也要组织好员工的生活。要使班组成为团结的集体,具有较强凝聚力和战斗力的集体。三是开拓创新能力。随着生产力的发展,创新越来越快,对技术要求越来越高,新技术、新措施、新方法的出现必将在加强管理、降低成本、增加收益等方面起到积极的作用。通过业务技术创新、工作方式方法改进推动班组管理水平的提高,促进公司整体运营管理水平提高。

四个步骤:

一是选配高素质的班组长。提高班组建设水平,关键是选拔和培养具有一定文化程度、年龄适宜、技术熟练、责任心强、会管理、能团结人的员工担任。班组长是全班组的直接组织者、领导者、指挥者、管理者和教育者。班组长如何发挥好自己的作用,班组长自身的素质如何,将决定整个班

组工作的成效。根据班组管理工作的具体情况,对班组长要有较高的要求:

二是建立一整套适合班组建设和运行的规章制度。

1、建立班组例会制度。通过例会的形式讨论班组工作计划并制定实施方案和步骤。通过例会确定工作重点,及时总结工作,使班组不断进步。

2、建立班组学习培训制度。班组人员综合素质参差不齐,但人员比例很高,决定着工作的质量、任务指标的完成和企业的发展速度。学习和有针对性的培训是提高员工素质的有效途径,是推动企业发展的基础工作。

3、建立班组交流制度。企业的发展是通过全面工作水平提高来体现的。班组交流可以借鉴先进的管理理念、管理知识、工作方法;班组交流可以见微知著防止不良现象发生;班组交流可以取长补短,提高认识,统一思想,统一工作方向,形成团结的氛围。

4、建立班组个人档案。班组内通过考核的形式,考察、记录班组成员的业务情况、文化水平、工作数量、工作质量和先进事迹、突出贡献,为评优和选拔骨干创造条件。

5、建立班组考核制度。实践证明考核机制是非常有效的,是切实可行的管理手段。班组考核制度的建立将有效的促进班组人员荣誉感、责任感的加强,有效地促进班组凝聚力的加强,有效地促进班组竞争意识和竞争本能的提高。

6、建立班组长培训制度。班组长的定期培训学习,可以扩大视野,增长知识,树立全局意识,并提高管理和指挥能力。

三是进行系统的教育和培训,分四个环节。第一抓好基础业务技术教育,提高班组技能水平。组织班组成员熟练掌握基本技能,并定期进行培训和考核。通过班组熟练的业务技能的提高,保证各项任务、指标的顺利完成,更好地体现公司形象。第二有针对性的指导,在全面了解班组长能力水平、潜能的基础上,有针对性制定培训计划和有方向性的培养。第三推行班组长培训制度,培养班组长管理能力和大局意识。第四组织班组长座谈会,以多种方式交流班组管理经验,探讨班组建设方向,既宣传经验心得,又相互启发和激励。

四是做好人才开发。在培养的基础上,建立班组梯队建设机制。在班组管理的过程中,充分调动班组长和员工的能动性,积极提供锻炼的舞台,既重使用,也重教育,同时注重管理和资源开发。为班组长开拓更广的发展空间,为班组建设提供良好的氛围。

实践证明班组建设是一个动态的过程,其内容和标准会随着管理手段的创新和水平的提高不断的完善和更新,所以抓班组建设要用发展的观点来思考,不断总结班组建设的成绩与不足,并大胆的尝试和探索新途径和新方法,使企业的基础得到巩固和提高,最终实现企业健康、快速、有序、长足的发展。

心心相印

班组建设之心灵建设

◎ 道里第一营业分公司 熊英惠

班组是一个企业最基层、最活跃的组织，也是企业各项工作的落脚点和具体实践者。班组建设包含很多内容，如：安全生产、质量、技术、劳动纪律等等多方面内容。但班组首先是一个人的组合，人就要有思想，一个没有思想的人就是一副空皮囊，一个没有团队精神的班组就是一个简单的数字组合。建设班组首要任务就是建设班组之魂。怎样建起班组的“魂”就需要我们用发展的观点来思考、总结班组建设的成绩与不足，大胆尝试和探索新途径和新方法。

班组是员工在企业的“家”，这个家是由家境不同、性格不同、文化底蕴不同、思维方式不同的一群人组合在一起，班组成员是靠感情维持在一起的兄弟姐妹，由于工作本身是单调、枯燥的，组员又担负了太多繁重的社会、家庭责任，难免会产生烦躁、苦闷、不愉快，班组就是这些“疲劳的心”小憩的一个港湾。

近几年转业军人不断充实一线班组，他们年轻有活力，但缺乏专业知识，针对这些80后年轻人的特点，小修班长马欣率领老师傅们一次次的演示，手把手的教，在沟通中寻找共同的语言、爱好。在班组中建立坦诚相见、诚挚和谐的氛围，使每个员工在工作的压力中感受到一种温暖，在生活上可以交流谈心，可以寻求帮助，在工作上积极进步，真的把组员的“心”融在一起。

马斯洛的需要层次理论认为，人除了满足生存、安全、爱和自尊的需要以外，还有一个终极需要，那就是自我实现的需要，即不断挖掘自身潜能、实现自我价值的需要。然而，在现实生活中部分员工随着年龄的增加，逐渐产生“差不多就行了”、“维持现状，混到



退休”的思想，小富即安、不思进取、怕变求稳的心态较为普遍。在这种情况下，班组学习就尤为重要，通过多种形式和手段，大力灌输竞争和危机意识，宣讲时代特点、企业面临的转变和个人面临的挑战，让班组成员切实感到不愿学习、不善学习和不求进步就会面临淘汰。鼓励员工自觉充电，形成年龄大的不放弃，年龄小的很努力的氛围。

在“师傅带徒弟”的活动中于洋、庞春妍这对师徒不仅在公司的考核中取得了优异成绩，更是通过此项活动学习到好的品质、解决了实际问题、推广了先进方法、总结了实战经验，促进整个班组更加努力工作。更让我们看到班组这个企业管理的最基层组织充分活跃起来，让我们的企业整体充满活力。

企业文化是企业宝贵的无形资产，是凝聚力量、激励人心，为企业提供强大精神动力和文化支撑。让企业文化融进员工的血液里，就是让员工让班组有了精、气、神。由于班组成员长期工作和生活在一起，相互联系比较紧

密，思想感情易于交流并引起共鸣，很容易形成共同的价值观，所以创建一个有着家的温馨且充满生机活力的班组，就是给员工一个释放热情和潜能的空间，员工被这样的氛围感染、感化，体验到工作的快乐，学习的幸福，生命的意义。

分公司的每个班组不仅人手一册《企业文化手册》，更对昆仑燃气理念体系、燃气行为体系进行深入学习，特别是服务理念、安全理念更是日常学习的重点，常记于心，常施于行。班组成员心贴心的在一起工作和学习，大家相互尊重、相互支持、相互关怀、相互学习、相互激励，携手并肩必然促进企业的和谐建设和发展。

“心灵建设”就是给班组这个企业最基层、最活跃的组织建设一个“魂”，有了灵魂的班组才是一个有顽强生命力的企业动力之源，才能促进企业健康、科学、和谐的发展。

查收战线谱新篇 无私奉献创佳绩

——记动力营业分公司客户服务员刘久君

◎ 动力营业分公司 孟相静

作为查收战线上的一名员工，刘久君一直坚守为企业、为用户尽心服务的信念。他用自己的行动感动着每一位用户，带着身边的每一个人。他以自己踏实、忠诚与坚韧的工作态度，取得了个人查收路上耀眼的成就——2009年、2010年连续两年，分别荣获公司金、银牌员工称号。今年，他又再获殊荣被授予昆燃系统优秀共产党员称号。

亲情服务在创新中得到升华

为了给片区用户提供更好的服务，刘久君设计制作了个人名片，并发放到片区内各位楼长、物业及弱势群体用户手中。每当用户遇到难题时，首先想到的就是给他打个电话咨询、求助。每每有用户打电话来，刘久君都会耐心的帮助用户解决难题，解决不了的，他就会向单位里的同事们学习、请教。如果发现安全隐患，刘久君会立刻向调度室反映，并协助处理。有些老人无法下楼续费，也会通过名片找到刘久君帮忙存气费。刘久君的名片效应已经得到了充分的验证，不仅拉近了他与用户的距离，还大大的减少了调度室的无效报警电话。目前，分公司已将这种做法进行了推广，为所有的客户服务员工印制名片。

在客户服务员工报到的日子里，同事们看到最多的就是刘久君背着标志性的黑色查收包来往。可别小看了这大包，那里面可是刘久君的宝贝，里面除了有他最最熟悉的帐本、数据采集器和名片，有他记录用户详情、记录查收心得和个别用户及家属联系方式的记录本，还有他宝贵的工具包。为了随时随地能给用户提供服务，刘久君在工具包里准备了洗洁精、小夹子、小螺丝刀等工具，可以随时为用户查漏、安装固定胶管，还有一些红色的小印章。这些小印章是刘久君建议分公司给客户服务员工们统一配置的，它们的用处就是在帐页上标注提示信息，有的用户家里有婴儿，在该用户的帐页上就会印上婴儿印章，提示下次敲门要轻声；有的用户家里有老人，在该用户的帐页



上就会印上老人的印章，提示下次查表时要先打电话联系；有的用户家里有小宠物，该用户的帐页上就会印上小猫或小狗的印章，提示下次入户时要注意防咬伤或挠伤；有的用户家里有病人，该用户帐页上就会印上红十字印章，提示下次入户前先打电话联系……

这种做法不仅为用户提供了亲情服务，同时，也为客户服务员工调整收费片区时，令接手帐本的人尽快了解用户情况提供了最快捷的途径。这种工具包已经在分公司的所用客户服务员工中广泛应用，并取得了很好的效果。

降输差在执着中得以体现

降低供销差率一直是分公司的一项重点工作，作为一名客户服务员工，清理欠费成了刘久君日常工作的重中之重，面对各类欠费用户，他都有自己的一套应对方法。

有的用户认为，欠点费无所谓，刘久君把这类用户称为“无所谓用户”，面对这类用户，只能晓之以理，动之以情，尽最大可能劝服，使其按时缴费，一般情况下，这样的用户是比较容易说通。

有的用户会恶意欠费，遇到这样的用户，刘久君就要采取一定的办法了。一次，在刘久君的收费片区内新搬来一位用户，在收费过程中，刘久君发现其已经欠费百余元，于是提醒用户按时缴费，可是该用户不但没有按时缴费，而且在刘久君多次上门催缴过程中不让他进门，还每次情绪都非常激动，无法沟通。后来，刘久君就采用电话联系，张贴催费通知单的方法，该用户仍然不予缴纳，凭借多年的查收经验，刘久君找到用户的邻居了解情况，由于平日刘久君与片区的用户沟通联系较多，所以邻居知道他遇到这样的用户后，都积极帮忙。很快，刘久君就了解到，该用户由于下岗，情绪不好，不仅不交纳气费，其他费用也均拒绝缴纳。在邻居的帮助下，刘久君联系到了欠费用户的母亲。在与老人沟通后，刘久君和老人共同

做欠费用户的思想工作，经过努力，欠费用户终于被刘久君的执着打动了，表示理解和支持查收工作，他不仅交纳了所欠气费，并且在每一个查表周期到来之前都提前预存气费。

作为一名客户服务员，身处公司经营收费的第一线，每天要面对形形色色的用户，最难的就是遇到野蛮欠费用户。刘久君面对这样的用户，总是能一一化解并及时收回欠费。他经常说：“态度决定一切，面对野蛮欠费用户，不能硬碰硬，针锋相对解决不了问题，同时还会给自己带来麻烦。”刘久君坚信任何事情总会有解决的办法，他信奉这样一句话，“碰到老虎找猫解决。”在他看来一般家庭若有一人脾气不好，那么另一人的脾气会好一些。所以，当碰到这类用户时，他会采取避其锐气，击其惰归的办法，来找另一方追缴欠费。

在刘久君的收费片区内，租房户比较多，他们也是发生欠费最多的人群，面对这样的用户，刘久君都会与房主及时沟通，确保气费及时归仓。在刘久君的坚持与努力下，他的收费片区户均欠费一直保持分公司最低，最低时已降至0.07元/户，这样的成绩正是刘久君降低供销差率工作最好的回报。

安全用气在细节中得到保障

作为一名客户服务员，刘久君还肩负着用户室内安检的职责，他把每一个收费日都当做是一次室内安检日。他认为，室内安检是确保用户安全用气的第一道防线。于是，他在每次入户查表时，都要对室内的燃气设施进行检查，不放过任何安全隐患。

多年从事查收工作，刘久君早已养成了“一嗅、二看、三查”的习惯。一次，他在王兆28栋二单元四楼一门进入户查表数时，鼻子灵敏的他嗅出厨房有燃气味，于是，他向用户了解情况后，开始查漏，从燃气表查至灶具处并未发现有漏气现象，但是屋内的确有燃气的味道，此时的刘久君没有轻视，他开始检查立杠，细心的他发现，穿过灶台的那段立杠有腐蚀情况，并且出现了脱皮现象，经过洗洁精试漏，果然有气泡出现，确定是此处漏气后，刘久君立即拨打单位调度室电话报警，维修人员很快对此处进行了维修，在刘久君的精细安检下又一次杜绝了安全隐患。

隐患虽然及时消除了，可是刘久君仍放心不下，因为他发现用户家里的立杠大多与水池比较近，而这一点正是立杠容易被腐蚀的主要原因，如果长年有水溅到立杠上，再加上立杠与灶台连接的地方容易被人忽视，一旦发生腐蚀，就会导致漏气，如果不能及时发现的话，后果不堪设想。如何杜绝这类隐患呢？刘久君想到了用塑料管包住立杠的方法，于是他建议用户用塑料管包住穿过灶台的那一段立杠，由于塑料的抗腐蚀性好，采用它隔离水，能有效的避免水对金属立杠的腐蚀，同时也有利于日常的擦洗。这个办法得到了很多用户的认可与采纳，有的用户自己做不了，就会找到刘久君帮忙，刘久君利用查表收费的空闲时间去用户家里，帮助用户用塑料管包护穿过灶台的那一段立杠，并用玻璃胶进行合缝，确保立杠不被腐

蚀，刘久君的这一做法得到了用户的一致好评。目前，在刘久君的收费片区内有很多用户都采用此法对立杠进行防腐。

工作在坚持中得到认可

古人云：只要功夫深，铁杵磨成针。客户服务员的定期安检并不是所有的用户都欢迎，有的用户却不支持，甚至反对。一次，刘久君来到电科院里的一个眼科诊所，该用户属“零用气户”，不喜欢客户服务员到他家查表字，定期的室内安检也是不欢迎的。第一次，用户将刘久君关在门外，称自己不方便，拒绝刘久君进户查看；第二次，用户称自己要外出，随即将门锁上；第三次，用户正在给病人修牙，看到刘久君，不耐烦的问“你怎么又来了？”刘久君表明来意，顺利进入厨房，认真检查燃气设施，未发现异常。刘久君放心的走出来时，用户笑着说“小伙子，你挺有韧性呀！”刘久君也笑了笑，“确保用户安全，这是我的责任，虽然你平时不用燃气，但是我必须为你家做定期安检，以防万一呀！”用户笑了，以后再也没有阻止刘久君进户检查了。

在查表收费之余，刘久君经常拿着工具找老同事学习修理、调试燃气具，有的同事看到了，问道：“你要转岗啊？”刘久君每次都会笑笑说：“艺多不压身吗！我们在查收过程中



经常遇到炉具不好使的情况，对炉具多了解一些，可以多帮帮用户。”他的认真劲儿得到了老师傅的赞赏与肯定。

多年来，刘久君就是凭借对待工作的认真与执着感动着用户、带动着同事，他对待工作的那种坚韧不拔的精神更是改变了家人的态度，使家人由原来的不理解转变成现在的全力支持。

都说查收工作很难，很辛苦，而在刘久君看来，这是一种享受。因为，在工作中他体会到的快乐与收获，远远多于工作本身带来的艰难，虽然衣服会被汗水反复的浸湿，腿脚会因为反复爬楼而酸痛，刘久君仍然带着他标志性的笑容来往于每一个用户家，为用户送去安心与安全，为企业的经营收费尽心尽力，这就是一名客户服务员坚守工作岗位最朴实的写照。

“铁军”队伍里的查收兵

——记南岗第一营业分公司查收员刘志刚

◎ 南岗第一营业分公司 王静 付亮



九年前，他是一位胸怀壮志的小伙子，怀着一颗对绿色军营无限向往和憧憬的心情，如愿以偿的参了军。五年的军旅生涯，经过部队大熔炉的锻炼和考验，锻造了他不怕吃苦、甘于奉献的优秀品质。退伍后，他被分配到了南岗第一营业分公司，通过两个月的系统培训、现场实践及理论知识考核，成为了一名客户服务员，他就是南一分公司客户服务员刘志刚。工作伊始他就抱定“干一行、爱一行”的信念，满怀激情全身心的投入到燃气行业最平凡的岗位。

梅花香自苦寒来

工作是现实的，美好的憧憬和短暂的激情过后，严酷的工作现状和繁重的工作任务，像一块巨石一样堆积下来。面对

这突如其来的困难，刘志刚心情一下跌入谷底，也曾迷茫与彷徨、也曾怀疑过自己，从满怀信心到不知所措，心中的煎熬可想而知。然而，他的变化却没有逃过营业室魏艳红主任的眼睛，魏主任找到刘志刚，主动了解他的心事，帮他梳理工作流程，找出工作的切入点，安抚他焦躁的工作情绪，在魏主任和周围同事的悉心帮助下，很快刘志刚又重新找回信心与激情，脚踏实地的开始了紧张的工作。由于他的片区位于南岗区最繁华的商业区，紧邻省委、医院等重点部门，还有重点中、小学的校区，居民情况十分繁杂，有写字间、库房、看护班、租房户，流动人口较多。这给刘志刚的查收工作带来了许多无形的困难，比如：时间不固定，写字间、库房、看护班查费以白天为主，普通居民以早上、晚上和周末为主。在这种情况下刘志刚每天坚持早上6点之前出门，晚上9点以后才回家；由于刚接手工作，他对居民和地理情况都不是太了解，收集用户信息占据了他大部分的时间，鉴于这种情况，刘志刚主动联系物业了解情况，并请求委组长帮忙，提供用户的情况及家里的居住情况；刘志刚的片区经常出现犯罪分子利用检查燃气管道、安装燃气报警器的借口，实施犯罪的情况，而刘志刚恰巧还是一个身材高大强壮年轻的小伙子，加上脸又生，很多用户有抵触情绪，有的时候个别用户家他去了7、8次也叫不开门。针对这些困难，他想了很多办法，比如找委组长协助叫门，或者在门外跟用户沟通，实在没办法找旁边邻居帮助疏通。最终他用执着和耐心打动了那些对他有抵触情绪的用户，通过接触他与这些用户从相识到相知最终还成为了朋友。

精诚所至，金石为开

当经过一段时间对片区情况的熟悉，工作逐渐走上正轨时，他发现了一个更大难题摆在面前。根据公司降低供销差率的总体部署，要求户均欠费在2元以下，而刘志刚所辖片区户均欠费高达6.74元，摆他面前的问题就是，必须马上清缴燃气费。这是一项艰苦的工作，说它艰苦，一是因为要利用晚上用户在家时催缴；二是要无数次爬上七、八层楼；三是要时常面对个别欠费用户的冷言冷语甚至不理不睬；四是许多欠费属于遗留问题，欠费原因也不好查明。为了清缴欠费，刘志刚不断摸索、汇集客户的基本信息，熟记欠费户的出入规律，集中时间进行分类清缴。对于不愿意主动缴费的用户，他就给客户留

言，给物业管理员、保安员留电话，有时因客户忙碌晚归，他就在楼道里等，而这一等就是几个小时，渴了喝点自带的水，累了就坐在楼梯上休息，困了就在楼下转一圈跺跺脚，饿了就随便吃一口东西。用刘志刚自己的话讲“催缴欠费工作是良心活，虽然用户使用燃气，交费是天经地义的事情，如果通过努力用户能积极配合交费，我一定会心怀感激”。经过半年的努力，刘志刚辛勤的付出终于收获了丰硕的成果，他片区的户均欠费已经由原来的6.74元降到了2元。

隐患面前决不放弃

安全是燃气行业永恒的主题。一次在阿什河街93号查费，此处房屋多为80年代建成的，相对楼体比较简陋。刘志刚在为二楼的用户家进行安检时，发现该用户燃气表的进气管和下水管处已经松动了，他当即告知用户会有燃气泄漏的危险，并立即拨打抢修电话，及时避免了一次安全事故的发生。还有一次他在吉林街120号一处看护班收费，用户不让其入室安检，他耐心做工作后，用户才勉强同意他的请求，可他一进屋就发现室内有燃气泄漏的情况，在组织学生家长把孩子送到楼下的同时，他拨打了抢修电话，最终为用户排除了隐患，他用自己的真诚和隐患面前坚决负责的态度，再一次为用户避免了一次可

能发生的事故，这样的例子在他身上还有很多…

为民解忧真诚服务

12月初的一天，一位年逾六旬的老大娘在工作人员的搀扶下，来到了南一分公司吴淑清书记办公室，刚一进门这位老大娘就用近乎颤抖的声音说明了来意：“我今天来就是要好好感谢中庆燃气公司，能培养出这么优秀的员工来”。原来这位老大娘是龙江用26号用户，家中三口人，孩子常年在外地打工，老伴患有严重的精神分裂症，行为举止时常不受控制，家中全靠大娘每月不足一千元的劳保度日，由于工作的关系大娘家的情况被刘志刚所了解，从那时起刘志刚就扮演起了志愿者的角色，经常主动为大娘家解决生活中的实际困难，赶上年节，他还记得买米面和鸡蛋给老人家送去，大娘家的燃气卡没钱了他就默默给存上，每次上门他都重点对大娘家的燃气设施进行安检，就这样刘志刚与这位萍水相逢的大娘家处的像亲人一样。

“用真诚面对用户，用真心与您相处”。这是刘志刚在从事查收员岗位一年半的时间里，总结出来的工作真谛，今后刘志刚将用更加严谨的工作态度，去深刻诠释着自己对燃气事业的无比热爱，我们有理由相信他会做的更好。

我们的领头人

◎ 道外第一营业分公司 丁历新

我们的室主任是一个50多岁的小老头，他凡事好较真儿，有一股不服输的劲儿。从事经营工作二十多年经验非常丰富。他人很勤快，每天早晨总是第一个到单位，扫地、擦地、烧开水，多少年如一日，遇有脏活、累活他更是抢着干，从无怨言。他是我们的好领导，也是我们的领头人——营业室副主任孙海生。

今年8月份因工作需要，科室人员换了近一半，新手上岗业务不熟，他就耐心地手把手教他们。有时下班了，他还在帮助他们解决工作中的难题。公司规定，条码不能让查收员自己粘贴，他就利用业余时间同核算员一起逐户粘贴条码。有的新员工不能全心投入查收工作，他就像一位长辈一样逐一找他们谈心，指导帮助，使之很快的排除工作中的障碍，全身心的投入到查收工作中。他经常下片走访，向用户了解

查收员的工作情况，发现问题及时的找到核算员、查收员，一起研究解决。

今年8月，因工作需要我开始从事综合统计兼商服核算工作，商服的照片多，电脑内存不够，装不下。他就让出自己的电脑给我用。虽然民用核算和商服核算有一定的联系，但差别还是很大。由于我刚接手，业务不熟，心情急躁，工作有情绪。老孙经常劝导我，给我鼓励和安慰，告诉我的：“遇事不要急躁，放平心态，过了瓶颈期就好了。”现在的我能积极乐观面对此项工作，也多亏了老主任的耐心指引和帮助。

经营工作事情多、工作杂，在他的带动下，大家能够团结一致、互帮互助，共同研究解决办法，提高业务管理水平，我为能够工作在这样和谐的集体里而感到荣幸、自豪！

在平凡中谱写不凡

——记南岗第三营业分公司查收员叶先蓉

◎ 南岗第三营业分公司 王艳

叶先蓉在客户服务员这个岗位勤勤恳恳，任劳任怨，一干就是十几年，她身上的光环数不胜数，原哈燃化总公司、供气二公司的先进工作者和先进标兵。改制后，连续几年被公司评为银奖员工、先进个人。这一切的鲜花与荣誉，都是她用汗水所浇灌的。

她现在所管辖的片区是哈工程大学院区，管理着3589户用户。为了完成查收任务，她起早贪黑，只要是用户家可能有人时间都要去查表，摸出用户在家的规律，白天有人的白天去，晚上有人的晚上去，但有时一栋楼也要查三遍以上，有特殊用户就在帐本上标注下来，时间久了就摸透了这些用户的心理情况，对症下药。由于这里的住户基本上都是老师和军人，其中三分之一以上都有两套住房，因此租房现象比较普遍，而且学校公寓经常调整，导致住户较为复杂，用户时常欠费，有的用户甚至必须在银行打印的票据上看到欠费才交费。为了能及时收缴燃气费，她把电话号码留给房主、租户、房屋中介及学校房产科，无论刮风下雨还是寒风酷暑，只要是用户有需求给叶先蓉打来电话，她从来都没有拒绝过。每次都骑着自行车在最短的时间内赶到用户家，为用户办理气费结算、代存气费等，得到了工程大学领导及她所管辖区用户的一致好评。

叶先蓉在工作中总结摸索出了门路，遇到欠费用户，她总是多方联系想办法，终于成了南三分公司的一名清欠高手。船院7#223用户欠了5年基础费600多元，以往一直无人居住，现把房子出租，租房户一直不愿意把房主电话告诉叶先蓉，但叶先蓉多次找到租房户，一遍遍的讲解，又帮他家调试了炉具风门，点滴行动化解了用户的重重顾虑，不仅把房主的电话告诉了叶先蓉，还主动帮她联系房主，催房主将所欠的费用一次补齐了。

为了做好煤气费收缴工作，在她的帐本上清楚地记载着老弱病残、鳏寡孤独、痴傻茶呆、窃气嫌疑户等特殊用户的信息，为工作提供了方便。有一位用户因刚刚丧夫，情绪低落，委托她代存50元燃气费，当叶先蓉给用户送收据时，用户却说是100元，不是50元，并且又哭又闹。叶先蓉当场从自己兜里掏出50元，当着左邻右舍的面把钱交给了该用户，有的用户对她说：“她失去亲人，精神受到一定刺激，有些问题”。叶先蓉笑着说：“没关系，我当捐款了。”

由于她在工作中对用户无私热情的帮助，得到了所在片区用户的认可，都积极主动存缴气费，有的用户甚至说：“要不是小叶查表我们不开门，不交费。”经过叶先蓉同志的不懈努力，她所管片区的欠费最低，户均欠费也最少，她所管理的片区户均欠费始终保持在0.50元以下，回款率月月100%。

正是她这样一丝不苟、认真负责的态度使她和用户之间建立起了无比信任的合作关系，许多用户还请叶先蓉代存煤气费。船院新1#111用户是租房户，有时老板不在，就请叶先蓉将欠费交上，然后再还给她，有人就问她，你不怕人家抵赖不还吗？叶先蓉笑笑说：“他家就在这儿，不至于为了百十元钱抵赖吧！”

为了能够尽快地将所管辖的片区的死慢表更换下来，她放弃了个人休息时间，主动配合换表员在自己的片区内对死表用户贴换表通知，帮助换表员敲门，从而达到集中换表的目的，在她所管辖片区的死慢表率几乎为零。用叶先蓉说的一句话：“我就是一名普通的客户服务员。”但是正是这样平凡的她，却做着不平凡的事。红星花园7#771用户家的煤气表是死表，用户硬是塞给叶先蓉100元钱，目的就是让她不要上报单位，而她并没有为了一己私欲把这件事隐瞒下来，而是一面将钱存入该用户帐内并将票据返回，一面将情况上报，及时为该户进行更换表具，避免了企业损失。

她总是随身带着一些工具，遇到谁家炉具或开关堵了，她就给通一通。遇到谁家炉具回火，她就给调一调。遇到孤寡老人她就陪老人唠一唠，拉近了用户和她的距离，增进了感情。

就这样，她兢兢业业在岗位工作了十三年，从不计较个人得失，在工作中她总是面带微笑，坚信善良，诚信，扶助弱小。由于长期的工作劳累，天天爬楼，她患上了严重的关节炎，每到阴天下雨，她的关节就像针扎一样疼，上下楼都非常吃力，但她仍忍着疼痛，坚持工作。

这就是生活在我们身边的好同事，这就是南三分公司的普通员工，她用自己朴实的行动，在客户服务员这个平凡的岗位上谱写着不平凡乐章！

这句话值得说千万次

◎ 香坊营业分公司 刘唱

在香坊营业分公司的台前幕后有这样一些话被不断地重复着，每句话无一例外的都是在提醒用户安全使用燃气的重要性。这每一声关怀备至的提醒不仅让用户了解到这个燃气服务团队的安全理念，还让他们时刻感受着亲人般的呵护与温暖。

记得刚到这里工作时，有一天到营业厅办事儿，刚好碰到一大批的居民用户排队办理开栓手续，前台服务的是三个看似柔弱的女孩，干练的神态和精准的手法使她们看上去并不娇柔。值得注意的是在为用户办理完手续后，她们还会将“燃气安全使用手册”交到用户的手里，微笑着说道：“请您按照宣传册上的指示安全使用燃气！这里有我们的报修电话，如有问题请随时与我们联系，我们会竭诚为您服务！”。后来我问过她们：每天都对用户说同样的话，不麻烦吗？她们笑着反问我：“麻烦吗？只要能让用户提高燃气安全意识，麻烦点算什么！”

赵萍是工作在查收战线上一名普通的客户服务员，入户检针和室内安检都是她的日常工作，和她的交谈中我了解到，她给我这样算了一笔账“我每月查表户数在一千六百多户，要是每次入户检针的同时也进行了用户的室内安检工作，那我所辖片区内的三千七八百户居民就‘安全’了！”，看着赵姐自信的神情，我也觉得“安全”了不少。跟着赵姐去入户查表时，有一户人家引起了我的注意，她们一看见赵姐的，就热情的招呼我们。原来，这户的老人曾经有一段时间是单独居住，赵姐体谅老人岁数大容易忘事儿，怕老人在煮粥烧水时忘记了时间，就主动给老人买来燃气报警器和定时器，避免出现燃气事故，渐渐地与老人相处得情同母女，就连老人的女儿都酸酸地说道“小萍一时间长了不来我妈就想，比我们这些亲生的都强！”临告别时赵姐刚要开口说什么，就被老人的女儿抢先说道“用完燃气我就关上单插，你们报修电话是55657367，老做安全宣传，我都会背啦！”我们相觑而笑……

跟随着维修员孔德斌师傅来到了一户申请开栓的用户家中，娴熟的操作，认真的测压，孔师傅身边的一切仿佛都跟随着他严肃的神态而骤然静止。原本以为工作已经结束准备转身离开，听见了孔师傅和用户的谈话：“这是我们的‘燃气安全使用手册’请按照上面的内容安全使用燃气！”“我们分公司的报修电话是55657367，如有疑问就随时给我们打电话！”，看到我不解的表情，孔师傅笑道：



“要是因为我的话能使他们提高安全意识，降低了事故的发生，多啰嗦几句浪费点时间也值了。”看着孔师傅朴实的笑容，敬佩之心油然而生。

坐在调度室不算宽敞的房间里，一种紧张忙碌的气氛包裹着我，也许是因为寒冬的来临蜗居的人数增多，致电报修或咨询的用户也逐渐增多，电话铃声此起彼伏，调度师傅凭借多年的工作经验忙中有序的处理着。“请您详细说出您的地址，我们的维修人员马上赶到！”、“按您所说的情况，是因为您没有正确使用炉具所引起的”、“IC卡是芯片向上，斜上方45°角插入表具……，顺便提醒您使用完燃气务必关好单插阀门！”每天这些话不断地被调度师傅们无数次的重复着。他们高度负责的职业精神、耐心细致的讲解和不厌其烦的叮嘱令电话的另一端感受到亲人般的踏实和温暖。

“请您按照宣传册上的指示安全使用燃气！”“请您务必在使用完燃气后关好单插阀门！”“我们分公司的报修电话是55657367，如有疑问请致电，我们会竭诚为您服务！”……就是这些没有华丽词语点缀的语句，就是这样如同亲人般的温馨提示，贯穿了在整个香坊分公司的服务团队中，他们以用户的安全为己任，在点滴的工作中诠释着安全责任大于天的管理理念，在工作的点滴中时刻向用户传播着安全意识。

同样的话值得被重复千万次，只要它能让用户理解燃气安全于己的重要性。同样的话值得被重复千万次，只要它能为万家灯火的幸福点亮献上自己厚重的期望。

路，在脚下延伸，留下一串串脚印，每个脚印，都有一个感人的故事，每一个脚印，都是一个无悔的选择，众多的足迹过后，为我们留下通往成功的金光大道，他们的事迹，就是我们学习的榜样。

45岁的李丽群就是其中的一位，她是道里第四营业分公司营业室商服核算班长，大家都亲切的叫她“李姐”。只要提起她，没有人不伸大拇指，夸她是个热情大方、乐于助人的好“大姐”。

李姐在查收核算岗位一干就是十几年。从一名普通的客户服务核算员后来居上，成为了佼佼者，原因何在？面对大伙的问询，她只是笑着重复一句话：“我只是在尽可能地把工作做好。”丰硕的收获里包含有多少辛勤耕耘。十几年来，李姐的职位虽然发生了变化，可她工作的热忱没有改变，为用户服务的态度没有改变，以公司为家、以岗为荣、以苦为乐、实践自身价值，自我奉献的精神没有变，自始至终都坚持奋战在查收核算的第一线，每时每刻都舍不得放下手中查收核算工作，她热爱经营工作，经营同样也离不开她。为了响应公司的“商服照相”工作要求，她和班组的3名同志“承包”了689户大商服用户的核算清查复审工作，每天奔波于辖区内的大街小巷、旷野郊区，为公司降低漏失率工作付出了辛勤和汗水。

“兵熊熊一个，将熊熊一窝。”当班长的第一天，她就告诫自己，只有全心全意依靠班组的同志，工作才能做好。她充分调动班组员工的积极性，大

家心往一处想，劲往一处使。“要做个好班长，首先得是个好员工”，正是这种朴实的想法激励着她，严格要求自己，认真开展查收复核工作，她的身影总是经常出现在大商服用户现场，巡检到户情况和表具注油、督促查收员及时更换电池、亲自复核每一家气费用量，

划指标。

李姐在学习业务上从不放过任何一个的机会，她谦虚好学，不懂就问，主动拜师求艺，最苦最累的活她都跑在最前面，为了克服燃气管理知识薄弱，理论与实际脱钩的问题，她经常上网查询，结合实际情况，积极向兄弟单位学习。为了了解工业户、锅炉户的用量增减程度，及时掌握变化信息，她到商服分公司去“取经学艺”，根据季节变化，做好各项分析预测工作，并根据公司实际情况，及时调控，有效的控制计划完成情况。有人说她是“拿来主义者”，她笑着说：“就怕人家好的东西，咱们‘拿’不来。”她不仅仅是个“拿来主义者”，在她身上还有着刻苦钻研技术、不断攀登的精神，技术活难不倒她，丰富的经验和精湛的核算管理令各部门人折服，可她依然在不断地学习，在实践中不断摸索。

李丽群就象是一个不知疲倦的机器人，不知道苦，不知道累，只知道工作。干起活来，她的踏实、她的干劲总

是让人佩服，很有股拼命三郎的劲头。跟她在一起工作，总会让人感动，在她那里从来听不到叫苦喊累，看到的只是对工作孜孜不倦、勤恳踏实的态度，脏活累活抢着干的身影。她不计较个人得失，从无怨言，辛勤的耕耘，默默地奉献，用她自己常说的一句话：“辛苦我一个，方便千万家”。在她身上，有一种燃气人所特有的精神，那就是特别能吃苦、特别能战斗，困难面前不低头，甘于奉献的“铁军”精神。

我们的李姐

——记道里第四营业分公司商服核算班长李丽群

◎ 道里第四营业分公司 潘慧



特别是对一些大商服用户，她更是亲自检测用量，仔细记录测算。尤其对在线表具运行状况检查更是严格要求自己和班组成员，不断强化大家的责任心，确保检查质量。她对商服用户2000m³—5000m³的“周抄”进行仔细复核，仅此一项每月就需要链接表具用量照片200余张，“月抄”每月命名链接597张。商服核算工作千头万绪，任务繁重，她深知其中的艰辛，却从不言悔。一年下来商服用户抄表到户率100%，抄表收费率100%，抄表准确率100%，超额完成计



身边有颗诚信的星

◎ 党群工作部 刘琪

12月12日，已经是午休的时间了，从公司13楼电梯下来一对额头满是汗水的夫妻，他们急匆匆地朝公司财务部走去，气还没喘匀便迫不及待地说：“看见一个塑料袋了吗？就是黑色的，里面是救命的钱，这钱没了，我们这家人算是完了。”

财务部的李朝晖认出了这对夫妻，他们是一个小时前在这里打算换取燃气安装费发票的富佳小区业主。他打量了一下这对夫妻，问道：“你说丢钱了，丢了多少钱？里面还有没有其他的什么东西？”

“有，有十五万，还有病例呢，钱上还有我儿子写作业时不小心弄上的蓝色钢笔水呢。”失主脸涨得通红，急忙回答着。李朝晖丝毫没有松懈，随后问：“病例的姓名叫什么，还有其他的特征吗？”男人焦急的话语中带着哭腔说：“钱是用绳子打的捆，有9份病例是我妈的，明天就要动手术了，刚从亲戚那借来的钱，要去医院交手术费，可是不知道在哪丢了。”

听到这些话后，李朝晖从档案柜里取出了黑色的塑料袋，核对了袋内的物品后将塑料袋原物奉还，还没忘多嘱咐他一句：“快拿着钱给你母亲治病去吧，以后这么多钱带着身上可别大意了。”失主接过了失而复得的钱，眼睛略显湿润哽咽着说了声谢谢，拽着他的妻子转身离开了。

失主名叫赵德福，是江北富佳小区的业主，当天10点左右和爱人来公司财务部换取燃气安装费发票。李朝晖告诉他们，所在的小区归江北北辰燃气公司负责。当时用户以为工作人员在搪塞他，还说了些粗鲁的话，但是李朝晖都没在意，耐心地劝他回家问问邻居，然后再办理。赵德福着急去医院给母亲交手术费也就匆忙走了，可他爱人却不慎将这个装有十五万元的黑色塑料袋遗忘在财务部的椅子上。当到医院交费时，才发现塑料袋丢了。可他们中途去了好几个地方，还打了两次出租车，一时想不起在哪里丢的钱，他爱人急的直哭。

当抱着一线希望找到公司财务部，李朝晖核对了袋子中的钱数和物品后还给了这对夫妻时，由于当时不知道用什么言语表达那份感激之情，只说了声谢谢便匆匆离开了。

19日，处理完母亲的手术后，赵德福写了一封表扬信发送到哈尔滨市政府门户网站，这时公司领导和员工才知道李朝晖

拾金不昧的好人好事。

“70后”的李朝晖，现任财务资产部综合报表会计，平时见他总是满面笑容，说起工作，那严谨的态度是出了名的，曾多次被评为先进工作者。

当天来办理业务的人很多，快午休的时候，他洗完手准备吃饭，但是回到办公室发现一个黑塑料袋放在了椅子上，出于职业的敏感打开了袋子，发现里面是钱和病例。“把钱放在椅子上，来办理业务的人那么多，没丢真是万幸啊。”他当时不禁为失主捏了把冷汗，还是快锁到档案柜里，希望失主能想到是在这里丢的，尽快来认领。

“你小子够低调的啊，保密工作做得挺好的啊！”同事们都是在政府门户网站上看到表扬信后知道了这件事的。当同事们夸奖他时，李朝晖总是这样说：“将心比心，谁要是遇到这种情况，都会跟我一样把钱还给失主的。”

当广大员工看到公司纪委发出的《加强工作作风及改善经济发展环境简报》，要求广大员工向李朝晖同志学习时，他的故事才在公司传开了。有人感慨他高尚无私的精神，有人赞叹他善良纯洁的品质，有人对照自身惊呼英雄就在身边，也有贴心的好友玩笑式地埋怨他傻。无论怎样大家还是发自内心的敬佩李朝晖，在心灵上受到了深深的震撼。财务部部长王雁说：

“作为一名财务人员，李朝晖树立起了一个典型，是一次有力的宣教，塑造了一种全新的企业文化，他高尚的职业操守和道德品质值得我们去学习和发扬。”

透过李朝晖，我们分明感受到，公司正培养着一批敢爱、敢想、敢为、敢当的员工队伍，他们的骨子里积淀的是中庆燃气的文化底蕴，他们有着强烈的责任心和使命感，依靠他们，企业一定会朝着健康、快速发展迈出坚实的步伐，朝着“国内一流、国际先进的燃气公司”目标迈进。

都说一流的员工创造一流的企业，你可能觉得这是安慰人的话，但是随着工作经验和阅历的增加，你会发现这会是真的。特别是近日，许多员工在阅读了公司纪委推荐的《三个月成为一流员工》和《做核心员工，不做替补队员》这两本书后，纷纷感慨，原来要成为一流员工的学问还真不少！

浅谈对核心员工的认识

◎ 道外第二营业分公司 李晓东



前些时，按照公司纪委的要求，我分公司组织员工认真学习、阅读了《三个月成为一流员工》、《做核心员工，不做替补队员》这两本书，读过后深受启发。

其实近些年关于职场励志的书籍鱼龙混杂，真正能够感人肺腑，引人深思的少之又少。感谢纪委的同志们提供了这么优秀的书籍，让我们在闲暇之余受到了一次心灵的洗礼，重新审视了自己，给自己进行了一次新的定位。

通过阅读，我们首先认知了究竟什么是核心员工？怎样才是“核心员工”？核心员工是指与创造绩效及对公司发展最有影响作用并在某方面“不可替代”的员工。这一概念有两个层次：“与创造绩效及对公司发展最有影响作用”，这是“核心员工”的内容。但从广义的角度上讲，一个组织系统的成员都是对绩效有贡献的，而对公司发展“最有贡献”会因判断标准和时间的不同而不同，那么，甄别“核心员工”的关键就是第二个层次：不可替代性。某一角色是别人不能代替的或短期难以代替的，即使他（她）表面上看似不是十分重要，或对绩效似乎没有直接贡献，但一旦他（她）缺位，就可能带来连锁的、甚至是重大的损失（显性的和隐性的，直接的或间接的），这种员工

就是不可替代的员工。

随着科技、教育、人才为三大支柱的知识经济时代的到来，企业必须牢固树立“人力资源是第一资源”的观念，全面提高人力资源的管理和开发，以动态模式管理核心员工，以求在激烈的市场竞争中立足于不败之地。

当今公司内员工的构成日趋多样化，这种多样化表现在年龄、性别、学历、性格等方面。对核心员工进行激励、管理、任用时要考虑他们的个性和心理预期，针对不同的情况，采取不同的办法，只有这样才能激发他们的主动性和创造性，从而产生更大的生产力。

如何让一位才华出众的核心员工保持旺盛的创造力呢？第一，找到自己最适合的岗位，既有利于个人发掘潜能，亦有利于工作的创造性发挥。第二，给予充分的发挥空间，让核心员工对工作感兴趣，从而激发他们去思考、解决问题。第三，适当奖惩，在制约与激励的同时，更有利于工作效率的提高。

希望我们企业中的核心员工更加优秀，希望我们中有更多的人成为核心员工，这样，我们的企业才能在激烈的市场竞争中占据领先地位，从而实现集团公司建设国内一流、国际先进的专业化燃气公司的企业目标。



“100-1=0”这是一道连小学生都知道的错题，却经常发生在我们身边。不理解？其实，这样一个观点表达的内涵是：小心1%的疏忽毁掉99%的努力。很多时候，即使前面做了100分的努力，但如果疏忽其中任何一个环节，那么再多努力也可能白费。

古语说：不积跬步无以至千里，不积小流无以成江海。这句话精辟地指出了我们要成就一番事业，要有所作为，要获得硕大的胜利果实，就要从我们身边的小事做起，把一个个小的胜利果实聚集起来，才能获得更大的胜利果实。我们的古人就提倡“天下大事，必作于细；天下难事，必成于易”；已故总理周恩来就一贯提倡注重细节，他自己也是注重小事、成就大事的典范。然而，想做大事的人很多，但愿意把小事做细的人很少；雄韬伟略的战略家很多，而精益求精的执行人很少；各类管理规章制度很多，而规章条款不折不扣执行的很少。所以，我们必须改变心浮气躁的毛病，提倡树立细节意识，注意细节，把小事做细。

“千里之堤，溃于蚁穴”、“防微杜渐”这些至理名言，无不诠释了细节决定成败的深刻内涵。也许不经意的失

误，会导致一场战役的失败，历史也将因此而改写。一个马掌丢了一个国家的故事，大家都不陌生：那是1485年的波斯沃斯战役，这场战斗将决定谁统治英国，国王查理三世准备拼死一战。战鼓已经敲响，可铁匠为国王的战马钉马掌时少钉了一个铁钉，匆忙之中，马夫把战马交给了国王。两军交锋，查理国王勇猛无比，冲锋陷阵，激励士兵迎战敌人，可是他还没有走到一半，一只马掌掉了，战马跌倒了，查理国王也被掀翻在地，惊恐的战马逃走了，敌军俘获了查理……。后人如此评价此次战役：少了一个铁钉，丢了一只马掌；少了一只马掌，丢了一匹战马；少了一匹战马，败了一场战役；败了一场战役，失去了一个国家。一个铁钉和一个国家乍听起来一点联系、一点因果关系都建立不起来，然而在特定的时间、地点、社会环境下，一个小细节决定大结局。

很多事情没有成功，不是我们没有付出努力，而是我们忽略了一些细节：一颗螺丝钉松动足以让航天飞机灰飞烟灭；药厂厂长一口痰失去了与外商合作的机会；入口处多一节拐弯的门可以降低空调的耗电量；市长弯腰拾起眼镜引来巨额投资等等，这一切都说明细节和

责任足以决定成败！可是我们身边却到处是“差不多”先生，他们经常把“好象、似乎、大约、大概、可能”等挂在嘴边，然而，就在这些词语从他们嘴里说出来时，事故隐患的种子就早早的埋下了。

我们常说人的心态决定人的命运，企业管理者的心态和员工的心态决定企业的命运。所以如果我们端正了自己的心态，树立了细节意识，把身边的小事做细了，力争做到每一细节完美。客户服务员在进入用户家中时，不只是看一眼燃气表的读数，再看看燃气胶管是否老化、是否有夹具；维修员在对设备、设施维修保养时，严格按照操作手册进行操作；巡检员在巡检过程中不放过任何可疑情况；调度员在接听用户报修电话时，认真对待用户反应的每一个字。如果我们的职工都能做到这样，那么很多事故我们就可以避免，我们的安全形势就会好转。

所以我们需要树立细节意识，把身边的每一件小事做细。如果谁能把身边的每一件小事做细了，那么他也就是一个不简单的员工，不平凡的员工，能够成为一流的员工！

PEOPLE IN THE WORKPLACE 人在职场

◎ 输气公司 武兰

最近看了《三个月成为一流员工》、《做核心员工，不做替补队员》这两本书，读后收获颇丰，下面与大家分享一二。

我刚从学校毕业进入社会时，总会发现很多与自己想象中不一样的“社会阴暗面”，也曾心生抱怨。其实“适应社会并不是要你向不好的东西妥协，而是你要勇于承认，现实是怎么样，你就得承认它是怎么样，不能强求它一定要如你的意。接受社会现实并不是世界末日，因为你还可以在这个基础上，去获得你的发展机会，并实现自己的人生理想。”世界不是全白的，也不是全黑的，还有一部分是灰色的，它需要我们用真挚的情感去领悟、去感受。无论你身处外企还是国企，也无论你从事何种职业，要想在一个企业不被边缘化并得到最快的发展，就要紧挨着公司核心业务这棵大树来发展，在工作中一定要逻辑清楚。首先要理顺各种逻辑关系，清楚自己的定位和职责，千万别搞不清楚自己是谁，什么是自己的活，不是所有的事情都需要你擅自做决定，但也绝对不是什么事情都要讨领导的事项，要知道什么该报告，什么要自己独立做决定。

职场和学校有很大的区别，职场有上下级、有团队、有绩效的要求、有人际关系的复杂性，不能再像在学校那样，想说什么就说什么，怎么高兴怎么来，而是一言一行都必须符合在职场的角色。书中有个例子，让我印象很深，有的员工在请假的时候很随意：“经理，我今天请假一天，家里有点事情要处理。”单从语气上听，都不知道到底谁才是领导。而清楚自己角色的员工，会换一种方式说：“经理，很抱歉，我知道最近工作挺忙的，但我今天有点急事，想跟您请一天假，你看行吗？落下的工作，我会尽量用下班后的时间补回来。”两种方式一对比，感觉是不是完全不一样？体现出的工作态度是不是也完全不一样？

从层次上来说，不管是基层员工，还是中层干部，或是高层领导，每个人身上都背负着一个“任务”的指标考核。基层员工有工作任务和工作指标考核，中层干部有绩效任务考核和团队任务建设考核，高层领导有经营任务和管理任务考核。如何完成任务，是我们每个人工作的重心！从时间上来说，每

天、每周、每月度、每季度、每年度，都有一个需要我们完成的工作内容，这也是一种“任务”。有每天必做的N件事，有每周要完成的计划，有月度指标，有季度总结，有年度规划。如何完成任务，是我们任何时候工作的主题！任务是我们的工作重心与工作主题，那就意味着是不可避免的，是我们必须坚决完成的，是我们不能找借口的。我们必须做到：接受任务不走样，执行任务不打折。

挣脱“我不想做”：机遇留给有准备的人，“我不想做”如同一句咒语，出现于一些员工的工作之中。当这个声音不断出现在他们的心底，他们的思维就会停顿下来，他们的行动就会迟缓下来，他们的态度就会懒散起来。

在一些人的潜意识中，安逸与享受是最舒服的，可是一旦这种潜意识占据了人们的灵魂，就会变得贪图安逸、害怕困难。懒散懈怠是心灵的毒药，也是失败的罪魁祸首。带着这样的心态工作，必然不可能取得多大的成功。在职场竞争中，只有那些主动、积极的人，才离成功更近。

在职场中，有许多人都只是把工作视作取得基本生存保障的无可奈何的“需要”，一种不可避免的“苦役”。他们没有把工作当做一次锻炼能力的机会，一种训练、铸造品格的方式。

他们不懂得工作能激发他们内在的最优良的品格，让他们在奋斗、努力中去发挥出他们所有的才能，去克服一切成功的障碍。他们不懂得毅力、坚忍等种种高贵的品格都是从努力工作中得来的。

一个人抱怨、鄙视自己的工作，就不可能得到真正的成功。结果恐怕只能是一个，那就是“今天工作不努力，明天努力找工作”！因此，不管你现在的工作如何，你都要以一种高度负责的精神去对待。

当人们要你走一里路，而你能自觉自愿多走一里路时，你就有机会得到别人无法享受到的成功。主动是一种极其珍贵、备受看重的素养，如果你能自愿多做一些事情，你的思维将会变得更加敏捷，它也将驱策你快速前进。机遇总是留给有准备的人，学会“每天多做一点”，将使你从竞争中脱颖而出，将使你得到领导和用户的关注和信任，这也就意味着你将得到更多走向成功的机会。成功的秘密就在于：当机遇来临的时候，你已经做好了把握它的准备。对于那些懒惰者来说，再好的机遇，也是一文不值；对于那些没有做好准备的人来说，再大的机遇，也只会暴露他的无能，使他变得荒唐可笑。

《三个月成为一流员工》从一个独特的视角，展现了社会现象和存在的问题，以及年轻员工在进入职场以及身在职场的心态、意识和行动上随时都要准备学习和掌握的知识，这是一本值得看的书。

职场中，工作单位是一个必须让每个员工为共同目标奋斗的地方做出成绩，为客户和单位创造价值。越能适应这一转轨，越有发展；越不适应，就越难在单位和社会立足。当然，世界上没有包治百病的万能药，也没有解决问题的万能书，真正的转轨的关键在于自己的觉悟和实践。顺利转轨，也是顺利发展自己的过程。越早接受“不如意”，越能过得“更惬意”，少发牢骚多做事，有那些抱怨的时间，不如沉下心来，多学点有用的东西，从积极的角度去思考问题，把消极变成自觉。适应，学会面对与接受，并不是消极地躲避，恰恰相反，是让我们更能积极地影响气氛。

很多人把职场看得太美好，其实不然，人生的职业发展如同品牌塑造一样，只不过你的产品就是你自己。你自己的发展目标，也就是你人生的品牌目标。关于职业生涯，可以看一本

好书，或咨询，或测评。二者区别在于，咨询的意义在于“为客户提供可应用性的解决方案”，而测评在于“帮助你认识你自己”。

对于身在职场的朋友而言，这一心态同样重要。中国有一个词，叫“虚怀若谷”。我们都知道，优秀的人有极高的素养，甚至是“虚怀若谷”，他们都有一个能包容一切的胸怀，有了这样的胸怀，你才会获得别人的尊重。“大智若愚”“大巧若拙”等等，不多说，每一个人都有体会。

行动远比说话更重要，空谈家绝不是好的实干家。所以总结到这里，大家对以上的内容大概有三种反应：一是感觉非常有道理，会认真反思，积极行动；二是这些道理不用你说谁都懂，纯粹是“废话”；三是感觉道理都懂，但心生疑问：真正做到的又有几个？想使自己成为优秀的员工，与其有时间去抱怨，但不如踏踏实实静下心来，好好提升自己的基本功，用事实证明自己的，做自己想做的工作，过你想过的生活。

◎ 工商服第一营业分公司 马郦



BOOK REVIEW

品味书香 心灵有感

读《做核心员工，不做替补队员》后感触颇深，想当核心员工，还是替补队员？想遭人淘汰，还是晋职加薪？对员工来说，完成工作任务不仅是一种使命，更是拓宽和铺设自我职业之路中需要经历的必然过程。接受任务不走样，执行任务不打折。完成任务，拒绝借口，你将收获的是领导的青睐；使命必达，落实到位，而后收获的才是成功的喜悦。

实际工作中，就拿我们工程技术室来说吧，他们个个都是一把工作好手，工作中不等不靠，积极努力，总是又好又快地完成工作任务。无论是施工现场监护，还是设备录入管理、施工会签、内业管理都是及时而准确。工作对他们而言不是尽力而为，而是歇尽全力而为。前段时间为了配合人防工程施工，需对顾新街的燃气管线进行迁移。这样就要对宝宇荣耀天地、三发电通顺等3880户居民停气。战友们紧密部署，连夜施工，在未影响用户用气的前提下，保质保量的完成了管线迁移。

这样的例子更是举不胜举，因为他们知道工作主动是一种极其珍贵、备受看重的素养，能自愿多做一些事情，思维将会变得更加敏捷，还能保持住良好的心态。

人和人的差别就在于你比别人多做了那么一点点：多想一点，多学一点，多做一点，勤学如春起之苗，不见其长，日有所增。一点一点地积累下来，你就会有很多收获。工作不可能一开始就获得成功。如果暂时得不到成功，那么就站在离成功最近的位置，这样你就能得到别人得不到的机会。一旦机会到来，你就有可能获得成功。因此我们都要有一种好心情，继而拥有一个良好心态，从而保持一个良好的形象，然后让自己以更好的状态投入工作中去。

能者上、平者让、庸者下、劣者汰。做核心员工，不做替补队员。

◎ 道里第三营业分公司 张淑彩

核心员工拥有高的办事效率

◎ 平房营业分公司 崔颖



书中第二章节有两句这样的话：“高效执行，拒绝拖延。高效执行力是提高工作效率的保障。”比尔·盖茨也说过：“过去，只有适者能够生存；今天，只有最快处理完事务的人能够生存。”我认为这是一名核心员工要获得成功而必须持有的工作理念。

其实，作为中庆燃气公司的一员，在任何时候都不要自作聪明地拖延工作期限，希望工作的完成期限会按照自己的计划而往后延。优秀的员工都会牢记工作期限，并清晰地明白，最理想的任务完成日期是：昨天。这种要求是保持恒久竞争力不可缺少的因素，也是唯一不会过时的东西。在人才竞争的当今时代，要想立于不败之地，员工都必须奉行“把工作完成在昨天”的工作理念。一个总能在“昨天”完成工作的员工，

永远是成功的，其所具有的不可估量的价值，将会征服所有的领导与员工。

我们要奉行“最佳的工作完成时间是昨天”这一理念，把工作安排在前，完成在前。工作就是付出努力以达到某种目的。一个人所做的工作是人生态度的表现。了解了一个人的工作态度，在某种程度上就是了解了那个人。在工作中，不管做任何事，都应将心态摆正，将每一次任务都视为一个新的开始，一段新的体验，一扇通往成功的机会之门。

老实做事，主动做事，立即执行，拒绝拖拉，明确自己的职责，强化责任，高标准严格要求自己，把工作安排在前，完成在前，是做一名中庆燃气核心员工所必须具备的素质。

读过这本书后，我确实受益匪浅。

FIRST-CLASS STAFF 一本书成就一流员工

◎ 工商服第二营业分公司 陈丕双

近日，在公司纪委的号召下，我阅读了《三个月成为一流员工》这本书，使我受益匪浅。该书紧紧抓住成为一流员工最重要的“四大突破”做文章——从“学校人”到“社会人”、从“自然人”到“职业人”，让所有员工尽快地适应单位和工作，观点新颖透彻，案例生动活泼，还有许多行之有效的具体方法，对我们立竿见影的指导作用。

结合自己的岗位阅读这本书，无疑给了我很大的启发与帮助，虽不能一一诠释，确也让人由感而发。人的成败，往往不是体现在起点上，而是体现在转折点

上，一流员工并不一定是那些才华横溢的人，更多的是那些顺利转轨，抓住机会，主动参与到工作并投身于事业中的人，这些人兼具一流的责任心和阳光的心态并最终走向成功，这种心态和责任心也就是这本书给我的最大启示。我们每个人都是一个台阶一个台阶的走过来的，当我们做着平凡的不能再平凡的工作时，什么才能使自己心安理得的拿着那份属于那份工作的工资，那就是认真的态度和工作的成绩。看完了文中对“一流责任心”的阐述，我更加深刻理解，做一名一流的员工并非难事，经过努力，谁都可以是一流的员工，

这无关乎岗位和工作，只是那份责任心到没到位。

从营业室到技术室，岗位的变换曾经让我紧张过，但是不服输的脾气让我找到了工作的动力，认真和汗水换来了对岗位的胜任，这本书又给了我新的启发，平凡并不意味着可以无为。中庆公司每年评选出的金牌员工就是鲜明的实例，那些整日奔波在一线的优秀巡线员及查收员们正是有了一份强烈的责任心，促使他们无论严寒酷暑都执着于自己的工作，最终得到认可并获得荣誉，只有负责任的人，才有资格成为优秀团队中的一员；缺乏责任心的人，也就没有了发挥才能的舞台，成就不了事业的同时，只能整日沉溺于“怨天尤人”之中。

虽然我所做的可能还不足以成为一名一流员工，但这本书无疑让我离一流员工更进了一步，我会更加努力的工作，实现这个目标，为我们的企业贡献自己微薄的力量。

“走进社会的第一法则——只有先适应世界，才能更好地改变世界。”当我读到《三个月成为一流员工》这本书中这样一句话的时候，我的内心不由得为之一震。从大学毕业到走向社会的这一年里，我经历过许多挫折与失败，今天当我又重新踏入一个全新的工作岗位的时候，我的内心难免还有几分忐忑，我一直在思考如何重新面对像刚踏入社会时遇到的种种问题。可当我读到《三个月成为一流员工》这本具有社会实际指导意义的书籍时，我的内心开始滚热发烫，我的双臂顿时充满了力量。我不再会是个面对新工作、新环境而感到彷徨无助的小孩；更不会是个刚走出校门，不知天高地厚的傲气学生。我将用最短的时间融入我新的工作环境，熟练工作业务内容，实践职业化标准，成为一名名副其实的一流员工。

利用闲暇的时间将整本书看完，给我的第一感觉就是内容真实并具有实际价值，作者通过具体的事例从不同角度深刻地论述了在实际工作中可能遇到的问题，为我们这些刚走出校门没有多少社会经验的职场新人指明了工作的方向。传道、授业、解惑，读罢全书使我茅塞顿开，回想以往工作中的细枝末节，我发现自身原有的问题和对工作上一些事情所存在的偏见，明白了在今后的工作中所应该注意的问题。只有慢慢拔掉自己身上的尖刺，才能更快，更好的融入工作。只有经过从“学校人”到“社会人”、从“知识人”到“能力人”、从“个体人”到“单位人”、从“自然人”到“职业人”这样一个程序，才能够完成自身职业化的成长过程。文中通过具体例子告诉我们，在学校中各方面出色的人不一定就能在社会中成功，我们需要摒弃

“书呆子”的思维方式，熟练学习和掌握书本以外的社会知识，“社会大学”才是全世界最好的大学，同时也是最难“毕业”的大学。踏入社会不是学习的结束，而是学习更重要、更受用知识的开始。在学校中我们着重学习某一方面的专业知识，初步掌握一定的技术理论体系，但这

的更远。职业人要培养职业素养，应具备一整套全面完善的工作技术知识，拥有熟练正确的实际操作能力，有梦想，有远大的目标，对自我未来有发展计划，心中充满对未来的希望。在任何一个职业之中，当任何一位员工都想要从一个“自然人”

发展成为“职业人”的时候，这样的企业是充满希望的，在这样的氛围当中工作的人必将是前途无量的，成为一名一流员工不再是空谈。

“任何一个员工，都必须经历一个从不懂到懂，从不会到会，从最平凡的小事做起的过程。”读到此句，我的内心豁然开朗，经历过适应岗位过程的人都有这样的感触。但在当时我曾是那么的彷徨与迷茫，刚开始接触工作的时候，内心总是在担心这件事情做不好，那件工作不会做的问题，更有些时候明明很简单的事情却做得很复杂，现在回头想想，心中不免为自己以前的种种做法感到有些可笑。其实，当我们经历过才明白，这是一个必然的过程。恐惧与担忧是没有用的，脚踏实地的做好每一件小事就是一件了不起的事情。现在再接触新工作，新环境的时候，感到的是少了一丝惊慌，多了一份踏实。以前也曾心高气傲的认为自己无所不能，刚接触工作争强好胜，没有完全明白具体要求便自我发挥，甚至不屑于作一些基础工作。此刻方知一切汪洋湖泊都源于涓涓细流，一切精湛的技艺都来自坚实的基础及对细节

的掌握。

工作是每一个人生活中重要的组成部分，很多时候我们的社会价值大部分来源于工作。我们在工作体验成功的喜悦，在工作中结识友人知己，在工作中实现自我价值，在工作中完成我们的梦想。《三个月成为一流员工》使我怀揣梦想、心中充满希望踏上未来人生的征程！

SUNNYWAY

怀揣梦想 踏向职场 走在阳光路上

◎ 道里第一营业分公司 胡佳琦



并不意味着我们就拥有了工作中所需要的能力，只有将所学知识运用到具体工作中且全面的完成好工作才是具备能力。在社会单元中我们也将不再是一个单元而是在一个团体中的一份子，凡事不能只以自我为中心，还应该考虑如何做才能使团队的利益最大化，不能只计较个人的得失，应该转变态度、解放思想、无私奉献于我们的事业，只有这样才能在职场的道路上走

随着新年的钟声慢慢临近，再过几个月，我的师傅郝传英就年满六十周岁了，看着满头白发的师傅，我感慨万千……

我十六岁就跟着郝传英师傅，至今已经25年了，25年的风风雨雨，我幼稚的容颜浸满了岁月的沧桑。此时此刻的我，已没有当初的稚嫩和胆怯，成熟与自信充斥着我的胸膛。今天的我已经信心百倍，无论前方的道路是平坦还是坎坷，我都会微笑着去面对。因为，我不但从师傅那里学会了知识与技能，更学会了如何面对挑战。师傅不但教会我如何做“事”，更教会我如何做“人”。

二十多年前的这个时候，我满怀希望，期望自己能够成为一名优秀的技术骨干，而如今，在师傅的言传身教下，我和我的众多师弟们也早已成长为室副主任、维修班班长、大修班班长、巡线班班长，在各自的岗位上带领班组同事们走向新的辉煌！

又看到一些新面孔开始拜师了，这次拜师的小师弟、小师妹们很多都是燃气人的子女。昨天，父辈们用辛勤的汗水和无悔的青春创造了哈尔滨燃气历史；今天，中庆燃气将会在我们的手中继续发扬光大；明天，中庆燃气将因为拥有我们而自豪！

燃气行业是一个高危行业，是专业技术性较强的行业，有很多是书本上学不到的经验，对于我们这些常年与燃气与用户打交道的员工来说，经验可以说是一个人的大半职业生命，老师傅们通过多年实践，掌握了众多经验技巧，而这些经验从何而来，其实就是这样一辈传一辈，一代传一代，用血与泪混合的经验教训和无尽的汗水沉淀出来的呀。这些，都是无法用金钱来衡量的宝贵财富，现在，传递到了我们的手中，我们感到任重道远，责任重大。

记得有这么一句话：“企业给员工最大的福利就是培训”，大家有幸向老师傅拜师学艺，倾听师傅的教诲，我们深深地感受到组织上的关心，领导的厚望和同事们的期望。作为一名企业的员工，我深有体会：参加工作以来，每当我的工作思路衔接不上，觉得自己是一只迷失在赤道上的小小鱼儿，分不清方向，师傅的指点就象一股洋流，让我轻松找到感觉。《师说》有言：师者，传道授业解惑也。在我心里，师傅又何止传道授业解惑啊。“师傅”的定义，在我的字典里夹杂着的感情连自己都说不清。作为徒弟的我们需要进步，需要成长。

而师傅像慈祥而又严厉的父亲、兄长，不断的呵护我们、关心我们、教育和辅导我们，让我们在人生的路上越走越宽广。

我是带着感恩的心走进今年的拜师学艺现场的，看着一张张稚嫩的面孔，我仿佛看到几十年前的自己，胆怯的目光中夹带着对未来的憧憬。白发苍苍的师傅不顾年老体弱，依旧坚持着要带新徒弟。每年，他和他的新徒弟们冒着寒风、迎着酷暑，手把手教着调压器维修保养、管线线位判别、入户栓维护、室内管维修等技术，同时还自己动手，利用身边的材料制作调压器石棉垫、用木方制作施工现场管线警示标牌等各种备品备件，勤俭节约，从不浪费。一年一年，言教身传，用实际行动演绎着一名老党员的无私奉献精神，培养了众多的技术骨

干，这些徒弟们不仅在技术上得到提高，同时也学到了师傅那默默无闻、克己奉公、认真负责的高尚品德，让徒弟们受益无穷。

此时的我们，已经深深明白肩上所承担的责任，知道了今后的努力方向。在平日里，大家发奋努力，领悟维修管理理论和燃气维修技术，做好每一个维修个案研究和分析。随着时代的进步，燃气行业的日新月异，燃气员工不再是简单的辛勤劳动，

更充斥着大量的科技手段。如何接受时代的挑战，成为新一代燃气人，是摆在我们面前的不可回避的课题。例如我们将在老师傅们的帮助下，开拓创新，不断吸收新知识，多搞小发明、小创造、小革新、小改进，挑战老区用户的活接漏气处理问题，报警器超期维修问题，各种燃气具的维修问题，冰霜堵的解冻和正负压力差除水堵等一系列的实用性可操作性极强的技术攻关。紧跟时代步伐，努力使自己成为燃气维修工作的实践者，燃气理论和燃气管理的探索者，或许有一天，我们也会为人师表，成为师傅，将我们的经验传递下去。

此时外面飘起了零星飞舞的雪花，我的师傅还在改造维修调压器专用工具，吱吱呀呀的锉刀声如同前进的号角，让蓝色的火焰在年轻的胸膛燃烧。就让我代表徒弟们，向在燃气战线上奋斗了一辈子的师傅，深鞠一躬，感谢您对我们这些小字辈儿的爱护和帮助，从而让我们的燃气人生不仅平添了一抹绚丽，更照亮了一片崭新的未来。真诚地说一句“师傅，请多指教，您又要辛苦了！谢谢您！”

人生路上 师爱无痕

◎ 道里第四营业分公司 王洪强



安全用气三字经

◎ 道外第一营业分公司 花明伟

新能源，天然气，
使用时，勿大意，
烧汤水，防外溢，
人看守，勿远离，
管两头，按卡具，
球形阀，要关闭，
有漏气，要警惕，
开门窗，换空气，
到户外，报警急，
燃气人，解难题，
保平安，人和气。

七 律

——赞维修工

◎ 平房营业分公司 陈桂芳

秋风秋雨秋叶黄，
一场雨雪一场凉，
维修员工不畏冷，
驱车为民走的忙。
值班调度电话响，
急如风火赶现场，
人到病除皆欢喜，
客户满意笑脸扬。

巡线之歌

◎ 道里第四营业分公司 王洪强

风潇潇，雨朦朦，
施工现场监护忙。
保安全，促发展，
燃气企业更兴旺。
日巡夜巡精细巡，
齐心协力防挖断。
马路天天走，
楼头天天瞧。
井盖地沟翻开看，
杜绝事故和隐患。
调压箱、调压柜，
清洁保养咱都会。
拿起笔来做记录，
数据精确无失误。
全力以赴来巡线，
奋发图强树理念。
铁军精神来指引，
安全文化记心中。
促进企业大发展，
确保事业更繁荣。



落叶

◎ 工商服第二营业分公司 黄艳姝

从前看文人写落叶的美，总觉得太矫情，一点细微被借题发挥，显得敏感、细腻而文艺。只是因为北方的风太大，又总是骤然而冷，叶子大多是成片而落，充满衰凉。刚才不经意的看到窗外三五片叶子在微风中旋转的落下，真的很美，生命最后的舞蹈，最为难得，不带哀叹，只有优雅。与树枝相依唯美，绽放一季，投归尘土，甘当腐泥，生命的轮回当如此诠释。

纵身一跃那一刻，放弃的勇气让落叶拥有了别样的重生，舍得即得到，每个人都会给出不同的定义。比起毫无意义的摇曳，我更欣赏放手那定格的一瞬间，但能否做到真正洒脱的放开，我却犹豫。人们在拥有时或是不知珍惜，或是过度挥霍，也许只有在不得不舍弃的时候才惊觉拥有和失去都是那么容易。一片树叶的飘落不足以让人注意，但却真的飘落在我心底，当叶的绿色正绚时，让我们尽情享受阳光的沐浴，享受风雨的洗礼，只为那飘落后重新焕发的生机。

旅途时光

◎ 平房营业分公司 石丽丽

这些年，天南地北的也走了几个地方。海岛风情让人流连忘返，民族特色让人博闻广见，高山流水令人心旷神怡，禅院钟声令人内心平静。但最最让我难忘的，却是那旅行的途中无比令人享受的悠闲时光，无论是三万英尺的高空，还是在铁轨上的奔驰，都是最无忧无虑、无所牵挂，最自在的时刻。

旅行时，你要四处游玩，要欣赏美景，要品味美食，一刻也不舍得停歇，各种风土人情充斥你的大脑；在家时，你要辛苦工作，要维系关系，要照顾家庭，一刻也不能够放松，各种生活琐碎蒙尘你的心灵。可在旅行的途中却恰恰相反，试想，当你动身去旅行，一定是已把所有的事情都安排好并抛在身后了，身上沉甸甸的只有行李和一颗雀跃的心，而前方等待着的，是无限的想象、向往和美好的期待，这样一副心态，途中怎能不悠闲自在。每次旅行的途中，我都感觉特别惬意，在放下所有责任、忘记所有过去、不用操心未来的放松中，我重又见到真正的自己，看她恣意欢笑、任意翱翔，身体的劳累完全被心灵的放松所代替，被自由洗涤后的心灵更加有勇气和自信肩负起责任，面对未来。

其实人生也该如旅行一样，在你向着目标披荆斩棘、栉风沐雨的一步步迈进时，不妨偶尔放松一下自己，无论是一壶清茶、背靠藤椅，还是知己好友、美酒咖啡，只要能放松心情、解放心灵，都是属于你自己的旅途时光。





幸福是种心态， 你的幸福是什么？

幸福是一种持续时间较长的对生活的满足和感到生活有巨大乐趣并自然而然地希望持续久远的愉快心情。这既是每个人追求的目标，也是整个人类追求的终极目标。

幸福就是——我饿了，看见别人手里拿个肉包子，他就比我幸福；我冷了，看见别人穿了件厚棉袄，他就比我幸福；这是电影里对幸福的调侃。

幸福是怀有一颗感恩的心；拥有一个健康的身体；有一帮值得信赖的朋友；有一个和睦的家庭和一个充满希望的明天。

幸福是一种感觉，它不取决于人们的生活状态，而取决于人的心态。感觉幸福的时候一切看起来都是那么美好。一个人在地里劳动，满头大汗，可是他觉得很幸福，他就是幸福的；另一个人在自家花园里散步，可是他觉得自己很不幸福，他就是不幸福的。其实，你觉得你幸福你就是幸福的，幸福与不幸福都在你自己的心中……

一个无所事事的穷人说：有钱就是幸福。
一个匆匆忙忙的富人说：有闲就是幸福。
一个满头大汗的农民说：丰收就是幸福。
一个漂泊他乡的游子说：回家就是幸福。
一个失去双脚的残者说：能走路就是幸福。
一个失去光明的盲人说：能看见就是幸福。
一个日夜加班的工人说：不上班就是幸福。
一个德高望重的医生说：治好病就是幸福。
一个衣不遮体的乞丐说：有饭吃就是幸福。
一个参加高考的学生说：考上大学就是幸福。
一个北京奥运的选手说：拿到金牌就是幸福。
一个丢失孩子的母亲说：找到孩子就是幸福。
一个生命垂危的病人说：能够活着就是幸福。

幸福是什么？

幸福是吃得好，住得好，睡得好，穿得好。

幸福是抽根好烟，喝杯好酒，品口好茶。

幸福是你没有仇恨的人，别人仇恨的人不是你。

幸福是没有烦心的事，也没有烦心的人。

幸福是人人为你，你为人人。

幸福是你爱的人也爱你，您喜欢的人也喜欢您。

幸福是读一本精彩的好书，是听一首动听的歌曲。

幸福是每天早晨有一杯热牛奶和两只鸡蛋。

幸福是不断地努力，是不停地拼搏。

幸福是一次次地成功，是一次次地分享。

幸福是一杯清清的开水，也是一杯浓浓的热茶。

幸福是一声轻轻的问候，也是一次及时的鼓励。

幸福是平平安安，幸福是万事如意。

幸福是健康长寿，幸福是事事顺心。

幸福是生活美好了，家庭和睦了。

幸福是国家富强了，世界和平了。

幸福就是人生，人生就是幸福。

我们爱幸福，幸福爱我们。

人的一生，是追求幸福的一生，没有人会拒绝幸福，也没有人会放弃幸福，每个人都喜欢幸福，追求幸福因人而异，不同的人有不同的幸福，不同的人追求不同的幸福，那么什么是幸福？幸福是什么？相信每个人对幸福的理解、要求和看法都有所不同，而你的幸福又是什么呢？

◎ 市场开发部 唐丹推荐

尽管如今的竞争日趋激烈，但公司里仍会有这样一些员工，他们对待自己的工作总是不能尽职尽责，而是抱着“混”的态度。尽管经常能看到身边许多同事都积极上进、努力工作，但他们却仍然“我行我素，超然物外”；老板和上司都急着出业绩、见效益，但这些仿佛与他们无关。有些员工甚至认为，只要每个月能把工作“混”过去，把工资拿到手，把公司老板和上司都糊弄了，就是自己的一种本事。

这难道真的是一种本事吗？大好时光就这么不经意从身边溜走，而自己却一事无成，这样的工作又有什么意义？

还有一些员工是上司和老板让他干多少他就干多少，认为老板就给那么点钱，自己不值得付出太多。如果上司给自己讲大道理，他们就会装

“傻”，说自己已经尽力了。他们为此费尽心思，找出各种各样的借口，所花掉的精力和“聪明智慧”要比真正干工作花掉的还要多。他们觉得，自己并没有好好上班，却能够糊弄住公司，能把薪水拿到手就是一种成就。

这一类员工最容易由公司裁掉，我们称其为“得过且过”的职员。

“得过且过型”的员工主要分为以下两类。第一类是“真傻”和懒惰的员工，他们对生活的要求其实也挺高的，也想过上舒服的日子，但是他们就是不愿意付出，不想动脑子，不愿意多动手，他们一有时间宁可多去玩玩，他们觉得自己还年轻，有的是时间，以后再努力也不晚。

第二类是“装傻”的员工，他们其实很聪明，有能力，并且也有想法，但是，由于他们认为老板给他们的薪水与他们的付出不能划等号，于是，他们逐渐地对工作能拖则拖、能推则推，实在推不了的，就草草完成了事。

有时候，他们也是为了一份虚荣心，认为尽可能少地付出却获得了比别人多得多的回报，是能力强的体现，最能表现自

己的优越，最能显示出自己的聪明才智。

其实，他们都知道“天下没有免费的午餐”这句话，如果得过且过，那么他们很快就将面临被替代的危险，裁员名单上他们必定位居前列。

这些员工以为把老板和公司的钱糊弄到手是一种聪明，占了别人的大便宜就是一种成功，这种想法其实是大错特错的。因为，当员工以为把薪水“混”到自己的钱包是占了莫大便宜，那么，他们就肯定不知道，糊弄工作的同时迅速流失掉的是自己的青春。到头来，吃亏最大的人只能是自己，不是老板和公司，更不是那些认真工作的人。我们应该明白，老板的钱花出去了还可以赚回来，但青春失去了就再也回不来了。更现实的问题是，老板完全可以从人才市场上轻松找到很多比那些“得过且过”的员工更优秀、更便宜的人才。

得过且过的员工的行为包括以下几类：

（1）挑肥拣瘦。有集体任务时他们专挑肥拣瘦，总是找轻松的事情来做，一点儿亏也不能吃，老想混水摸鱼。

（2）推卸责任。遇到问题时他们爱推卸责任，犯了错误时从不愿意主动承认，常常把责任推到别人身上。

（3）表里不一。他们说话做事常常口是心非，爱撒谎，不讲信用，说过的话当开玩笑。

（4）眼高手低。他们对琐碎的工作毫无耐心，一心只想做着做“大事”。

（5）自欺欺人。他们认为别人多付出真笨，不做多于报酬的事情才是聪明之举。

（6）善找借口。他们凡事找借口不找原因，自我设限，转嫁过失。

摘自《现代企业管理》



切莫得过且过

缓解职场压力：做自己的心理医生



在现代社会，面临着种种来源于自我、家庭与社会的压力，许多人都感觉到在职场上的压力越来越大。这种职场上的心理压力需要得到一定的缓解，不然的话，无论是对自己，对公司还是对家庭都没有好处。因此，我们就给各位同事提供几个减轻职场心理压力的好方法。

No.1：活在今天——集中你所有的智慧、热忱，把今天的工作做得尽善尽美。压力，其实都有一个相同的特质，就是突出表现在对明天和将来的焦虑和担心。而要应对压力，我们首要做的事情不是去观望遥远的将来，而是去做手边的清晰之事，因为为明日作好准备的最佳办法就是集中你所有的智慧、热忱，把今天的工作做得尽善尽美。

No.2：提升能力——疏解压力最直接有效的方法是设法提升自身的能力。既然压力的来源是自身对事物的不熟悉、不确定感，或是对于目标的达成感到力不从心所致，那么，疏解压力最直接有效的方法，便是去了解、掌握状况，并且设法提升自身的能力。通过自学、参加培训等途径，一旦“会了”、“熟了”、“清楚了”，压力自然就会减低、消除，可见压力并不是一件可怕

的事。逃避之所以不能疏解压力，则是因为本身的能力并未提升，使得既有的压力依旧存在，强度也未减弱。

No.3：加强沟通——不要试图一个人就把所有压力承担下来。平时要积极主动改善人际关系，特别是要加强与上级、同事及下属的沟通，要随时切记，压力过大时要寻求主管的协助，同时在压力到来时，还可采取主动寻求心理援助，如与家人朋友倾诉交流、进行心理咨询等方式来积极应对。

No.4：时间管理——关键是不要让你的安排左右你，你要自己安排你的事。工作压力的产生往往与时间的紧张感相生相伴，总是觉得很多事情十分紧迫，时间不够用。解决这种紧迫感的有效方法是时间管理在进行时间安排时，应权衡各种事情的优先顺序，要学会“弹钢琴”。对工作要有前瞻能力，把重要但不一定紧急的事放到首位，防患于未然。

No.5：建立平衡——留出休整的空间，不要把工作上的压力带回家。我们要主动管理自己的情绪，注重业余生活，不要把工作上的压力带回家。留出休整的空间：与他人共享时光，交

谈、倾诉、阅读、听音乐、参与体力劳动都是获得内心安宁的绝好方式，选择适宜的运动，锻炼忍耐力、灵敏度或体力……持之以恒地交替应用你喜爱的方式并建立理性的习惯，逐渐体会它对你身心的裨益。

No.6：理性反思——自我反省和压力日记。对于一个积极进取的人而言，面对压力时可以自问，“如果没做成又如何？”这样的想法并非找借口，而是一种有效疏解压力的方式。但如果本身个性较容易趋向于逃避，则应该要求自己以较积极的态度面对压力，告诉自己，适度的压力能够帮助自我成长。同时，记压力日记也是一种简单有效的理性反思方法。它可以帮助你确定是什么刺激引起了压力。

No.7：心态调整——以积极乐观的心态拥抱压力。法国作家雨果曾说过：“思想可以使天堂变成地狱，也可以使地狱变成天堂。”我们要认识到危机即是转机，遇到困难，产生压力，一方面可能是自己的能力不足，因此整个问题处理过程，就成为增强自己能力、发展成长重要的机会；另外也可能是环境或他人的因素，则可以理性沟通解决，如果无法解决，也可宽恕一切，尽量以正向乐观的态度去面对每一件事。

No.8：精神超越——价值观和人生定位、自我的人生价值和角色定位、人生主要目标的设定、职业方向的选择等等，简单的说就是：你准备做一个什么样的人，你的人生准备达成哪些目标。卡耐基说：“我非常相信，这是获得心理平静的最大秘密之一——要有正确的价值观念。而我也相信，只要我们能定出一种个人的标准来——就是和我们的生活比起来，什么样的事情才值得的标准，我们的忧虑有50%可以立刻消除。”

摘自《职业人》



若是你已经开始梦想一次的滑雪活动，那就得恭喜你加入“雪痴”的行列。不过再上雪场时，若对滑雪仍是一知半解，那就有点对不起自己花的银子哦！趁着雪季前把滑雪动作再复习一下如何？把初学者最常犯的问题列出，并纠正动作，供做大家的参考，快点来研究一下...

穿卸滑雪板

穿雪板时应先将雪板平行放于雪地上，如雪地不平应使雪板垂直于滚落线，穿时应先穿下山板，用雪仗作支撑，先将雪靴前端插入靴夹前部的凹槽内，对准靴夹后端用力踩下，这时靴夹应将雪靴固定于雪板上，同时靴夹后边的舌头会翘起，卸时只须将靴夹后边的舌头压平即可使雪靴脱离雪板，在穿雪板之前应检查靴夹后边的舌头是否翘起，如果已经翘起应先将其压平再穿，否则是穿不上的。

摔倒及起身

初学滑雪者在滑行中经常会有困难控制速度及方向，这时如果一味向前滑，可能会造成危险。在这种情况下，主动摔倒不失为一种好的选择。摔倒时应注意不能向后坐，这样不会停

止滑行反尔更难控制速度及方向，正确的方法是向侧面摔，起身时应先将双脚并拢，雪板应尽量与滚落线垂直，这样可避免雪板在起身的过程中滑动，这时将身体蜷起来，头尽量接近膝盖，再用手或雪仗将身体撑起。

滑雪

全制动姿势：

内八字的全制动是所以初学滑雪者必练的动作，介由滑雪板的内关，造成雪板与雪面的第一类接触以产生阻力。很多初学者都觉得全制动姿势是很不符合人体力学，其实主要是因为身体僵硬才会造成关节错误扭转；只要能保持轻松，就会发觉全制动动作是很顺的。再来是手脚的位置也是很重要的。握雪

杖的双手打开些可以辅助平衡。膝盖保持弯曲有伸缩性可以增加稳定。上半身微弯前顷可以降低重心。

速度的控制：

整个速度的控制不是仅由脚力来独撑大局，把身体的力量同时运用上，才能达到事半功倍的效果。全制动最主要的就是雪板前端的内关，雪板前端的开度愈小，雪面回馈的力量愈大，相对雪板施力加大，阻力相形增强。雪板前端开度接近平行时，速度会最快，相对阻力会减小。对于速度有恐惧感的初学者一定得好好调整雪板前端的开合度。

膝盖的上下动作：

相信很多初学者都会怀疑，为什么一定得加上膝盖的上下动作才能转弯呢？感觉上没有膝盖的动作，在斜坡上还是可以左右转来转去啊？有这种感觉是正确的；只要双脚力量不平衡，雪板就会有转向的动作。要求标准只在脚开开滑雪的玩家，大可不必注意膝盖的上下；若是目标在美美的并腿转者可别就一定得把up、down的膝盖动作练好。这可是踏入并腿转弯的起脚石。

滑雪的基本理论只有一个，那就是“全制动”！英文叫wedge或是snowplow，只要全制动做的好，滑雪姿势就会美美，技术也容易提升。“有志者事竟成”，加强上述重点，相信你也会成为滑雪高手。

滑雪的注意事项

1.应仔细了解滑雪的高度、宽度、长度、坡度以及走向。由于高山滑雪是一项处于高速运动中的体育项目，看来很远的地方一眨眼就到了眼前，滑雪者不事先了解滑雪道的状况，滑行中一但出现意外情况，根本就来不及做出反应，这



一点对初学者尤其重要。

2.了解滑雪索道的开放时间，在无工作人员看守时切勿乘坐，因为此时极有可能是工作人员乘坐的下班索道，在工作人员到达下车站后，索道即停止运行，如果你在空中被吊上一夜，发生冻伤事故的概率是非常高的。

3.要根据自己的水平选择适合你的滑雪道，切不可过高估计自己的水平，而贸然行事，要循序渐进，最好能请一名滑雪教练。

4.在滑行中如果对前方情况不明，或感觉滑雪器材有异常时，应停下来检查，切勿冒险。

5.在结伴滑行时，相互间一定要拉开距离，切不可为追赶同伴而急速滑降，那样很容易摔倒或与他人相撞，初学者很容易发生这种事故。

6.在中途休息时要停在滑雪道的边上，不能停在陡坡下，并注意从上面滑下来的滑雪者。

7.滑行中如果失控跌倒，应迅速降低重心，向后坐，不要随意挣扎，可抬起四肢，屈身，任其向下滑动。要避免头朝下，更要绝对避免翻滚。

8.视力不好的滑雪者，不要戴隐形眼镜滑雪，如果跌倒后隐形眼镜掉落，找回来的可能性几乎不存在。尽量配戴有边框的由树脂镜片制造的眼镜，它在受到撞击后不易碎裂。

