

每年1200多万件来电求助大多都与百姓生活息息相关,这一件件看似不起眼的小事,却是关系群众获得感、幸福感、安全感的大事

用声音传达微笑的班组

阅读提示

天津市便民专线服务中心现场运行班组用优质、高效的服务为企业和群众解决急难愁盼问题,做到件件有着落,事事有回音。他们每天的热线受理量超过3万件,每年受理群众来电超过1200万件,成为企业与群众的“传声筒”、社会精细化管理的“绣花针”和政府服务质量的“计量尺”。

杨汝倩说:“为了确保及时受理群众诉求,12345热线实行7×24小时运转,我们班组采取的是综合班时,根据话务情况灵活调整。”

每天一直在说话,为了保持语音、语调和语气的平稳,话务员随时调整自己的状态,也总结出了两耳交替佩戴耳机、小口饮水等小窍门。

据了解,自开通以来,12345热线一直处于满负荷运行状态,现场运行班组每天的热线受理量超过3万件,每年受理群众来电超过1200万件,成为企业与群众的“传声筒”、社会精细化管理的“绣花针”和政府服务质量的“计量尺”。

“热线电话就是一份沉甸甸的责任”

“热线电话就是一份沉甸甸的责任。”话务员阙凯告诉记者,这份发自肺腑的感受因为2019年的一通求助电话而更加深刻。

那天凌晨,阙凯正在上夜班,接到一位市民打来的电话,他的孩子被宠物狗咬伤,必须尽快找到能够接种狂犬疫苗的医疗机构。这位市民特别着急,阙凯随即查询到离他最近的接种医院。

阙凯回忆说:“考虑到时间的特殊性,我又很快联系到值班医生,确认能够接种后,第一时间把信息反馈给求助市民,悬着的心这才放了下来。”

同阙凯一样,25岁的话务员刘雨坤同样对这份工作充满了敬畏。

今年年初,12345热线成为全市疫情受理专线,现场运行班组迅速启动应急机制,一场电话线上的“战役”打响。

“当时我们每天工作近12个小时,几乎没有休息时间。一个班下来,腰酸背痛,嗓子都快说不出话来,困得连眼睛都睁不开。”回忆起那段经历,刘雨坤感慨万千。

让话务员董红晨难以忘怀的则是今年1月12日晚上的一个电话。市民冯女士来电说她女儿怀孕流产并出现出血症状,预约了1月13日去医院做手术。因女儿健康码变红,她担心延误手术,情急之下便拨打了12345热线寻求帮助。

接报后,12345热线与相关部门紧急联动,并与市中心妇产科医院、街道办事处和社区居委会对接有关情况,冯女士的女儿被医院及时接收。

一次次热情、礼貌的服务背后,是辛苦

付出和不懈的坚持。而每年1200多万件来电求助大多都与百姓生活息息相关。这一件件看似不起眼的小事,却是关系群众获得感、幸福感、安全感的大事。

“学习永远在路上”

听民意解民忧,现场运行班组在接听热线电话时是如何做到既“准”又“快”的呢?

“没有什么秘诀,就是发现问题,善于记录。市民求助的问题多种多样,要做到快速回答,精准派单,就要不断学习。对我们来说学习永远在路上,只有进行时,没有完成时。”杨汝倩说道。

自2007年入职当时的8890家庭服务网络中心那天起,杨汝倩就养成了记笔记的习惯。每天,她都会将生活资讯、政策法规等记在本子上。这一记就是15年,40多个记录本密密麻麻记录着她学习的点点滴滴。

多年的工作实践,杨汝倩总结出在接听热线电话和转办环节要听得清、问得准、记得清、转得对,同时对企业和群众提出的问题要有同理心,这一做法被大家称为“杨汝倩工作法”,纷纷应用到各自的工作中。

12345热线还是群众的“减压阀”,服务不仅要有速度和准确度,更要有温度。

为了提高服务质量,天津市便民专线服务中心制定了相关服务规范,开展打字能力测试,提高话务员的接听处置效率,通过线上、线下的方式进行业务知识培训,同时开展微笑服务培训,帮助话务员塑造简洁热情的声音,提高语言感染力。

G最班组·拍摄手记④

镜头里的工程之“眼”

张肇宇

清晨的第一缕阳光照进水电五局浙江天台抽水蓄能电站项目部,测量队的小伙伴就叫上笔者出发了,今天他们仍然是去野外作业。笔者今天将跟拍“最班组”短视频。

路上,测量队队长王志浩侃侃而谈:“俗话说,测量是工程的‘眼睛’。从动工到结束,测量人都要精准布控,这是一项很细致、很有技术含量的工作,毫厘不差才能精准控制工程质量。”

“我对爬山感受可深着呢,你可以多拍拍这类镜头,现在我看到山就腿软,路上的倒刺把衣服都刮花了。”刚入职的小伙胡旭认真地告诉我。

一路上踩着杂草和石块,背着沉重设备的我边聊边喘,手脚并用终于爬上了今天作业的第一个山头。几个“安全帽”突然从山头草丛间冒出来,惊落了野草头顶的串串露珠。

稍作休整,他们便熟练地操作起了测量机器人、测量无人机、三维激光扫描仪等设备。“和传统全站仪测绘相比,现在的设备无论是测绘效率、减少受干扰程度,还是获得数据的精准度都提高很多。”王志浩继续津津乐道这些“黑科技”,他讲这么细估计是怕我听不懂。

架设、调整仪器、定桩、复测,他们把图纸上一个个加密的测量控制点反映成实物。笔者也赶紧启动无人机,将镜头对准了认真工作的队员们。

山间的雨说来就来,刚刚还艳阳高照的天空突然落下了小雨。原本想表现“烈日炎炎汗如雨”的场景,突然变成了“既有雨趣又有淋漓之苦”的雨中心景。“爬山、钻草丛,遇到下雨这都很正常。不过,现在新技术、新设备可以实现非接触测量,不用像以前那样担惊受怕地去一些危险的地方了。”王志浩说。

一上午的作业完毕,每个人身上都湿透了,分不清是汗水还是雨水。

回到办公室,队员们加紧完成采集数据的电脑录入,把白天的成果整理绘制成三维地形,把三维地形与真实地貌和各种数据在测绘软件中结合到一起。笔者了解到,近年来,公司深化改革,测量队由十年前的百余人精简到19人。有了“黑科技”设备的加持,不仅测绘精确度得到提高,还大大降低了管理成本和人力投入。

王志浩告诉笔者,测量人的水平“没有上限”,他们平均每年有200多天在峡谷深山和建筑工地作业,要不断学习更先进的测绘技术,操作更先进的仪器,稍有懈怠就有可能跟不上时代。笔者突然明白,他们不仅传承了老一辈测量人“严谨细致,精益求精”的精神,更是在向着创新之路前行。而四川省五一劳动奖状、四川省优秀测绘工程奖铜奖等荣誉正是对他们最大的肯定与褒奖。

镜头记录了测量队的日常,每帧每秒背后都是生动的故事,而每天的工作远比三分钟的短视频精彩得多,也艰辛得多。

G班组现场

敢“创”才“胜利”

章东东

11月18日,由中建二局承建的合肥滨湖国际会展中心二期项目全面完工并交付使用。与这个项目共同成长起来的,还有周胜利职工创新工作室。工程建设伊始,项目经理周胜利就带领一批技术骨干成立了这个创新工作室,致力于推动“钢结构”的技术创新。今年,项目斩获“中国钢结构金奖”。

该项目综合馆采用张弦空间桁架体系,总用钢量15000吨,单榀桁架最重约165吨,屋盖跨度144米,刷新了中国同类型场馆最大跨度纪录。受制于施工场地和工期,项目决定在空中通过滑移的方式,如同积木一样“拼出”一个巨型的钢屋盖。

周胜利带领工作室成员充分发挥“能吃苦、敢拼搏、善创新”的特点,应用BIM技术对施工过程反复进行动画模拟,并采用多项结构分析软件对提升过程受力状态进行校核。2021年2月2日,经过47天的滑移,随着第10道桁架成功提升至35米,到达指定位置,综合馆正式封顶。

从高空俯瞰,整个场馆屋盖如同“初月弯弓”,3.2万平方米的金属屋面,相当于4个半标准足球场大小。要给如此大体量的工程披上“华彩外衣”可不是件容易的事,周胜利职工创新工作室优化方案设计,确立由上至下10层施工工序,全力以赴完成“缝制”屋面新衣的重要任务。

施工场地限制给高空屋面板的运输和安装带来了挑战。54米的单块面板如同一片片细长的“布料”,传统吊装中易产生“褶皱”,难以保障成型质量,更影响整体美观度。

面对难题,工作室提出新构思——首先将压板设备抬升至高空,保证运输索道与地面呈固定角度,打板成型的金属面板省去垂直运输工序,自然垂落在作业面,大大降低“褶皱”概率。同时,金属板之间采用直立锁边,如同纽扣般将相邻屋面板牢牢固定,大大提升刚度。



印尼当地时间11月16日,中国和印度尼西亚合作建设的雅万高铁首次试验运行取得圆满成功。雅万高铁全线所采用的中国标准“简化”接触网装置由中铁高铁电气装备股份有限公司生产。相比传统结构,“简化”腕臂零部件数量减少39%,产品制造的稳定性、零部件集成度得到全面提高,接触网安装和维护效率提升1/3。

图为高铁电气工程师王浩(左一)在中铁电气化局雅万高铁资源管理中心进行“简化”接触网系统技术服务。张磊/文 焦安涛/摄



手艺不能丢

近年来,随着铁路信号智能检测设备的运用以及设备维修厂家负责制实行,中国铁路西安局集团有限公司西安电务段在生产效率和作业标准化水平提升的同时,出现了职工过度依赖机器检测和厂家维修,基础电气业务水平不同程度退化的现象。为了找回“丢失的手艺”,该段大力推进老带新,让老师傅带着年轻职工学习维修技能。

图为11月1日,西安电务段综合车间计量工区一位老职工正在教年轻职工MF14型万用表的维修方法。

按照“一车间一方案、一工序一办法、一指标一措施”的思路,推动能源管控工作往深里走、实里做

“能源管控成了我们的‘家常便饭’”

本报记者 赖志凯 本报通讯员 王惠颖

“你们班时完成多少?”
“你们班电耗完成得怎么样?”

自首钢厂业公司能源管控三年工作方案实施以来,水厂铁矿磁选车间职工之间闲聊的话题从“家长里短”变成了“工作动态”,生产完成情况、指标完成多少成了大家重点关注的话题。有人说:“能源管控成了我们的‘家常便饭’。”

2022年以来,水厂铁矿将能源管控工作作为重中之重,按照“一车间一方案、一工序一办法、一指标一措施”的思路,建立逐级承接、互为依托的“三级”能源指标体系,推动能源管控工作往深里走、实里做。磁选车间作为用电“大户”,将指标分解到每一个班组,落实到每一个岗位,压紧压实人员责任,营造全员参与的浓厚氛围。

“让三级能源指标入脑入心是推进能源管控工作开展的关键。”磁选车间运转甲班作业长刘永波道出了自己在能源管控上的

秘诀。

为了尽快把职工思想从“降无可降”转变为“一切皆可降”,刘永波想了很多办法。

他集中组织职工学习德国巴登钢厂经验,树立持续改进提效降本思维,在对标中补短板、强弱项;他将能源管控指标“明白纸”制成二维码贴到接班组桌子上,让职工一目了然;他组织授课解决部分年龄偏大职工全能能源管控系统使用难问题,采取“结对子”方式促进新入厂大学生快速适应岗位工作……潜移默化之下,班组里等靠要的少了,主动干的多了。

现场是最好的老师,这对能源管控工作来说同样适用。生产中的问题怎么解决?刘永波利用班前会重点对上一班生产指标进行回头看,认真分析未完成指标的影响因素,找到根源。聚焦现场问题的改进,他组织班组职工开展头脑风暴,群策群力节约每一度电、每一滴水。

球磨工郭九柱针对日常清扫需要运转加压机的问题提出了自己的想法:平常各平台清扫都是单独进行,谁清扫谁运转加压机,如

果每个平台清扫需要1小时,四层平台单独清扫需要4小时,是否可以四层平台集中进行清扫?组织实施后,只需1小时就可以完成清扫工作,加压机减少运转3小时。

“把指标完成情况与职工工资挂钩,大大提高了职工参与能源管控工作的积极性、主动性。”这是刘永波在班组管理上的心得,也是确保能源指标任务完成的诀窍。

在能源管控工作中,磁选车间对运转班组能源相关指标挂钩占比进行了调整,如工艺电耗由原来的占比20%调整为30%,另外新增单系列小时电量和选比等挂钩指标。为将挂钩指标管理落实到位,他们还在班组考核中增加了三级能源指标管控部分。

通过采取多种举措,职工参与能源管控工作的积极性得到提升,各项能源管控指标完成起来也就更容易了。10月份,磁选车间电单耗完成40.2Kwh/吨精,较推进计划降低2.14Kwh/吨精,较奋斗目标降低1.36Kwh/吨精。

“抓好能源管控,全面提效降本,永远在路上。”刘永波说。

G班组之星

王瑾和她的426个“孩子”

郭修山

282把轨距尺、144把支距尺,王瑾像母亲一样细心呵护着这426个“孩子”。

轨距尺和支距尺是以毫米为单位的线路测量必备工具。38岁的王瑾是中国铁路济南局集团有限公司淄博工务段综合机修车间计量工区计量员,负责全段共计426把检查测量器具的管理、检测、校准、检定和修复等工作。

一尘不染的计量室内飘散着湿润的气息,墙壁上的温湿度表显示:温度21摄氏度,湿度45%。检定台前,身着白色大褂的王瑾正忙碌着,眼神专注,动作平缓。

“这些尺子可真娇贵,待遇可真高。”待她结束手头的一道工序,笔者笑着说。

“是啊!像测量两股钢轨距离,水平高低的轨距尺,检定一把有12项检定项目,需要40分钟;室内温度要达到(20±5)摄氏度,相对湿度不大于85%;轨距示值误差要控制在负0.2毫米到0.2毫米之间……”王瑾如数家珍。

丁公工区是这个段今年刚成立的工区,计量工区给他们配备了两大把标尺类轨距尺、1把支距尺。按照计量规定,新测量器具上线前要进行检定。王瑾打了个通俗的比方,新测量器具像是刚出生的婴儿,要经过全面的体检才能确认身体状况,每一个部位的检查都要细心,容不得半点马虎。

计量工作要求十分严格。计量员眼睛要尖、心要细、手要巧,更要精力集中,任何细枝末节的疏忽都可能导致检定不合格。恒温两小时后,王瑾娴熟地将支距尺搭上特制的检修架,测量其电阻绝缘性能,测量测头有效高度、垂直度、直线度,用显微镜看标尺标记宽度和宽度差……她反复测量调试,直到支距尺检测误差控制在正负0.4毫米以内。

轨距尺有几十个零部件,从拆卸开始王瑾就小心翼翼地轻拿轻放,聚精会神地在显微镜下查看部件误差值,并做好相关记录。一天“绣花”功夫下来,尽管手脚酸麻、眼睛干涩、脑袋昏沉沉的,但王瑾始终秉持着入职时“一点也不能差,差一点也不行”的初心。

轨距尺每季度送检一次。在王瑾眼中,个别轨距尺像是从外边玩完沙子刚进家门、浑身脏兮兮冲着妈妈乐的孩子。她会拿着棉布,轻轻地给它擦拭干净“脸上”的油污,然后检查“身上”有无锈蚀,涂层有无脱落。轨距尺测头和搭面与钢轨接触时常会粘带些油污,王瑾会拿起刮刀,轻轻地剔除,一如给宝宝修指甲的样子。

在王瑾的记录本上,每一件测量器具从出厂编号到检定日期、维修步骤、故障排除都有详细记录;她还把每个温度内的参数变化做成不同的表格,找出变化规律,校准时计算得更快……日积月累,王瑾练就了“一检就准”“一校就正”的本领。

王瑾还是一位从不放纵“孩子”的母亲。计量员不仅要量尺的刻度进行校准,还要对磨损和故障部件进行更换。一次,王瑾去线路工区送轨距尺时发现,有一把轨距尺附件支撑杆折弯。查阅记录本上的器具信息后,王瑾还发现刻度盘有误差。工区材料员说,这把轨距尺受磕碰出现损伤一直未用,准备月底统一送检。王瑾临走时执意带走这把轨距尺,当天就进行了检修。