

# 三米见微笑

## ——记置业公司东北分公司吉林项目部客服班组

本报通讯员 胡莹莹

置业公司东北分公司吉林项目部客服班组成立于2018年，现有职工5人均均为女性，承担着吉林公司及吉林综合能源公司的会务服务保障工作。该班组始终将标准化建设作为服务提质增效、行稳致远的坚实基础，把精细化服务深度融入每一次业务沟通、每一项工作流程、每一个日常细节之中。

### 让服务更有温度

冬日里的一杯驱寒暖茶，春秋季备好的防风口罩，雨天从停车场到办公楼间的暖心护送……这些不起眼的举动，悄然拉近了她与业主的距离。

该班组日常管理的核心在于用“小团队”实现“高效能”。班组长刘丽深知标准化不是冷冰冰的流程，而是让服务更有底气的骨架。在这副骨架上，她用心观察、主动思考，把个性化的温暖注入每一个细节。

暖心的服务总是体现在日常工作的细微处。刘丽在项目部工作7年多，她有个习惯——口袋里永远装着3样东西：一包纸巾、一板润喉糖、几个黑色发圈。

“你这是开架货铺呢？”班组其他同事打趣道。刘丽只是笑而不语。

直到去年1月，在一次业主单位年度重要会议上，部门总监在发言时连续咳嗽，声音不大，但在安静的会议室里格外清晰。站在角落的刘丽，手伸进口袋，摸到了那板润喉糖。

她没有马上送上去——她深知，正在发言的人不能被打扰。会议中场休息时，刘丽

轻轻撕开包装，取出一颗润喉糖放在小碟子里，又从茶水间接了半杯温水，一起放在托盘上。她轻轻走到部门总监身旁，低声道：“温水和润喉糖，需要的话请用。”

部门总监微微点头，轻声道谢。第二场会议发言开始前，他剥开糖放进嘴里，声音明显清润了许多。

标准化提升了后勤服务的专业度，而细致的服务，是置业人温暖的守护。

节日里的惊喜更让人印象深刻：“一串红果裹糖衣”的冰糖葫芦，“夏日清凉饮”的沁爽，“福满新年”的喜庆氛围……一场场精心策划的活动，不仅丰富了大家的业余生活，更让服务有了人情味、有了烟火气。她们用行动证明：标准化与个性化从不矛盾，反而能相得益彰。

### 把标准刻进习惯

走进客服班组的培训现场，看不到枯燥的说教，有的只是一次次实操打磨。

从仪容仪表到行为举止，从礼貌用语到会议服务，姑娘们对照着置业公司标准化手册，在模拟演练中找差距，在经验交流中补短板。反复回看标准化操作微视频，现场考核检查——她们坚信，只有把功夫下在平时，才能让标准成为本能。

去年12月，刚刚入职的客服人员李子晴对此深有体会。在标准化培训的仪容仪表规范练习环节，她对着镜子反复练习一度微笑、二度微笑、三度微笑，自我感觉已经达标。可到了一个月后的会议接待模拟演练

时，没有现场服务经验的她暴露了问题——只有当客人迎面走过看向她时，她才用微笑回应，而不是主动微笑迎接客人。

刘丽立刻叫停，走到她身边，做了一个标准的示范。

“微笑，要在别人看见你之前就已经准备好。”有着多年服务经验的刘丽轻声提醒。

李子晴心领神会，马上调整状态。二度微笑——嘴角微启，眼里漾起笑意，自然、温暖，毫不刻意。那一刻她忽然明白，微笑不是“给”别人的，而是自己内心状态的真实流露，真诚的微笑能够让对方感受到温暖。

此后，李子晴像块海绵一样认真学习，虚心请教，反复推敲、打磨、练习。专项培训合格后，她站在会议室门前迎宾立岗时，赢得了参会人员的高度肯定。

每一次立岗的挺拔，每一次递茶的弧度，每一句问候的温度，每一次温暖的笑容，都在日复一日的练习中沉淀为职业本能。她们相信，只有把功夫练在平时，才能在关键时刻展现出始终如一的专业。

### 用专业赢得信赖

重要会议的服务保障，是检验班组真功夫的试金石。

在今年2月初吉林公司职代会现场，从场地布置到设备调试，从物资准备到应急预案，每一个环节都责任到人。客服人员提前准备，细致分工，认真做好会议服务保障工作。会议桌的间距反复丈量，桌签、茶杯、资料的摆放多次核对，确保分毫不差。

# 方寸屏间守护万家灯火

本报记者 翟红艳 通讯员 黄仔超



↑值班人员24小时不间断值守。  
←集控中心运行班组召开换班班前会。

一直以来，江西神华九江发电公司集控运行班组以严谨规范的值守管理、专业高效的履职能力，全力保障4台百万千瓦超超临界机组安全稳定运行，用坚守与担当筑牢能源保供“生命线”，为地方能源供应提供坚实保障。

# 平安比啥都强

本报通讯员 赵小敏 许晓彬

“现在想起来后背还冒冷汗——多亏伏主管那一声吼，不然真可能出大事。”3月25日，国电电力河北新能源崇礼风电场班前会上，检修工栾宁讲起三周前的一次经历，仍心有余悸。

时间倒回3月4日，正值“事故警示月”活动开展期间，河北新能源公司组织各场站开展隐患排查自查自纠，崇礼风电场重点对老旧风机逐台“体检”。在风机塔筒内的一处电气作业现场，栾宁正弯腰用扳手作业。安全主管伏芝靖一眼看到他的安全帽帽带松垮，根本没有正确佩戴，原本平和的脸色瞬间严肃起来。

伏芝靖快步上前，一声炸雷般的大喝猛然响起：“安全帽这么戴，跟没戴有什么区别？高空坠物下来，你的脑袋能扛住？”

话音刚落，栾宁猛地一起身，头部撞在塔筒上，安全帽应声滑落，险些掉在地上。他赶紧系好帽带。伏芝靖随即拿出工作记录本，按规定记录违章行为，并对栾宁进行了安全记分考核。

栾宁起初满不在乎，嘟囔着说着急干活只是偶然没系好，没必要上纲上线，希望网开一面。可伏芝靖不为所动，严肃地说：“安全无小事。今天我放你一马，你下次还会心存侥幸。这次必须按规定考核，才能长记

性。”这番话让栾宁心生不满，之后好一阵子对他不理不睬。

伏芝靖没有急着解释，而是找了个休息时间，把栾宁叫到一旁。他像老大哥一样聊起自己十几年工作中亲历或听闻的惨痛教训：有人因帽带没系好被坠物砸中头部，有人因图省事违规操作触电身亡……每一个案例背后，都是血的代价。聊完，栾宁沉默了很久。渐渐地，他不仅自己严守安全规定，还成了现场的“移动安全探头”。只要发现违章苗头就立刻上前制止。他主动找到伏芝靖诚恳道歉：“伏主管，我现在彻底明白您的苦心了。您当时的那声吼，不是为难我，是真的为我好。”伏芝靖笑着拍了拍他的肩膀：“大家都平平安安的，比啥都强。”

崇礼风电场坐落于群山之间，风机星罗棋布，作业点分散、人员少，安全管理与监督难度极大。年近五旬的伏芝靖从事安全工作十余年，魁梧的身材、黝黑的皮肤，都是长期户外作业留下的印记。他每天晨光微露便出发，暮色四合才返程，穿梭在各风机与

升压站之间，手中的工作记录仪、心中的安全弦，从未有一刻松懈。他常说：“风电场安全容不得半点侥幸，每一个细节都关乎生命，这根弦必须时刻绷紧。”

一次在崇礼风电场升压站作业时，几名外包人员为赶进度、图省事，准备不做安全防护就攀爬作业。伏芝靖远远看见，当即大吼一声：“都给我下来！你们不要命了？”炸雷般的吼声镇住了现场人员。

有人面露不耐烦，称干过多次、熟门熟路，不会出事。伏芝靖怒目圆睁，厉声说道：“守规矩，是保命；越红线，是拿命赌运气。高风险作业容不得半点侥幸，更不能简化防护，违规操作就是触碰安全底线。今天我看见了，能吼住你们，要是没看见呢？一次侥幸没事，下次胆子就更大，迟早要出大事。”他守在现场，亲自监督人员系好安全绳、检查防护装备、落实各项安全措施，确认全部合规后，才允许继续作业。

伏芝靖深知，仅靠现场制止与严格考核远远不够，让职工从心底认同安全、敬畏安

全，才是筑牢防线的根本。为此，他把安全课堂搬到了风机下、班后会里，卸下铁面无私的“黑脸”形象，用拉家常的语气给大家讲案例。一个个还原现场，剖析原因，把每一条安全规程背后的教训掰开揉碎了讲给大家听。

有个别职工提出，现场情况紧急，稍微违规能更快完成任务，问这样是否可行。伏芝靖当即严肃回应：“绝对不行！任何紧急情况都不能成为违反安全规定的理由。我们要做的，永远是在保证安全的前提下合理安排工作。”

一句质问、一个个案例，如重锤敲击在每个人的心上。伏芝靖的话让在场职工陷入沉思。日复一日的坚守，一点一滴的浇灌，他的付出终有回报。如今，崇礼风电场职工安全意识全面提升，违章行为大幅减少，“相互提醒、敢于吹哨”蔚然成风，“人人讲安全、事事为安全、时时想安全、处处要安全”成为全员共识。

群山之中，风机悠悠转动，将风能转化为清洁能源。伏芝靖的身影依旧每天穿梭在各个作业点，工作记录仪随时待命，眼中的警惕从未消散。他用铁面无私的坚守与责任，守护着风电场的安全生产，守护着每一位职工的平安。

# 福建龙岩公司 抓实班组建设 守牢安全底线

本报讯(通讯员 赖晓玲)一直以来，福建龙岩发电公司紧扣星级班组建设要求，以筑牢职工安全意识、提升班组技能水平、强化应急处突能力为核心，多措并举抓实班组建设，为企业安全生产筑牢坚实基础。

该公司以班组安全文化培育为抓手，筑牢职工安全意识。以安全日活动为重要载体，常态化开展安全规章制度宣讲、典型安全事故案例分享，引导班组成员深刻吸取事故教训，增强安全防范意识和自我保护能力。安全日活动中，重点对当班“两票”自查及监督检查发现的问题逐一分析、深挖根源，梳理操作易错共性问题，将其纳入日常监督重点，严格规范操作流程，全程管控，推动安全理念融入岗位、贯穿工作全程，让安全意识扎根每一位班组成员心中。

该公司精准发力，聚焦提升班组技能水平。针对运行班组岗位需求，量身定制培训计划，重点覆盖机组启停操作、常见异常处置等核心实操内容，摒弃形式化培训，确保内容贴合岗位实际。依托安全学习活动，发挥仿真机实操培训优势，结合典型案例开展实操演练与深度剖析，推动理论知识与岗位实操深度融合；常态化开展技术交流，助力班组成员夯实技能基础、提升专业素养，打造业务精湛的班组队伍。

该公司构建全方位应急培训体系，着力强化应急处突能力。通过开展常态化事故模拟演练，明确班组各岗位事故处置职责分工，让每一位成员熟练掌握应急处置流程、明确自身职责。同时，安排部门各专业技术人员下沉班组，开展应急技术指导与答疑，精准解决班组成员在应急处置中的难点问题，通过“学中干、干中学”的实战化培训，不断提升班组整体应急响应速度和协同处置能力，为机组安全稳定运行筑牢应急防线。

# 激活「小细胞」做实「大文章」 平庄煤业老公营子矿

本报讯(通讯员 宋绍涵)今年以来，平庄煤业老公营子矿紧紧围绕“五型”班组创建目标，在规范班前会流程、深化岗位标准作业、强化现场安全监管等方面持续发力，推动班组管理由“被动执行”向“主动作为”转变，为矿井安全生产平稳运行奠定坚实基础。

深耕班组管理，激活基层“微细胞”。该矿进一步健全班组建设考评机制，优化“矿考核区队、区队考核班组、班组考核职工”的三级考评体系，以正向激励激发一线职工积极性。持续强化班前会质量管理，严格落实“7+X”班前会模式，突出任务交底、风险辨识与措施落实，确保班前会取得实效。定期组织班组长经验交流与现场观摩，在对标学习中补短板、强弱项，推动班组建设水平整体提升。

精塑岗位流程，把好操作标准关。该矿将岗位标准作业流程作为规范职工行为、防范零星事故的有效载体。依托流程管理系统，组织职工常态化开展流程视频学习与事故案例警示教育，让“上标准岗、干标准活”成为全员共识。各区队结合生产实际，针对重点岗位和关键环节开展流程实操培训与现场纠偏，确保标准作业入脑入心、落地生根。通过班组长现场盯防与动态检查，督促员工严格执行操作规范，从源头上杜绝违章行为。

严守安全底线，筑牢现场防护堤。该矿坚持重心下移、关口前移，将安全管理压到班组、落实到岗位。各班组扎实开展隐患排查治理，对作业环境、设备设施、人员状态进行全方位排查，做到问题早发现、早处理。强化高风险作业管控，严格执行动火、受限空间等作业许可制度，落实“无监护不作业、无措施不作业”要求。深入开展安全教育，通过剖析典型事故案例引导职工时刻保持警醒，自觉筑牢安全生产的思想防线。



为全面提升人员综合能力，近期，宁夏煤业烯烃一公司电气车间推行“班组交叉结对互学”活动，以技能互补、经验搭配，实现全员熟练操作，全方位打造学习型班组。图为4月7日，运行班组与调试班职工交叉结对学习。

本报通讯员 张晓彤 摄



进入二季度，铁路装备榆林分公司聚焦消防安全重点管控，组织各班组对作业现场、办公区域、库房等场所的消防设施、用电线路进行排查，针对排查发现的问题建立台账，明确整改责任人、整改时限，全面筑牢消防安全防线。图为4月8日，检修班职工核对灭火器压力、有效期及完好状态。

本报通讯员 马燕萍 肖建飞 摄