

你最美 身边最美劳动者评选

主办:齐鲁晚报《今日淄博》 协办:苏宁电器

# “我们多做一点,百姓就方便一点”

## 国网淄博供电公司“彩虹精灵”孙红艳:用心为客户传递光和热

业务受理、电费收取是繁琐而又平凡的工作。但当你全身心地投入,它同样会闪烁出耀眼的光芒。淄博供电公司营销部营业室业务受理二班班长孙红艳就用自己的业绩证明了这一点。她带领班组先后获得山东省“女职工建功立业标兵岗”、山东省“质量信得过班组”、淄博市“青年文明号”。而她,一直践行着“善小”精神,用心传递着光和热。

本报记者 王亚男

### 热心服务 与客户交朋友

孙红艳热心为每一位客户解决问题,客户都愿意找她,很多客户都跟她成了好朋友。2011年9月,张店世纪花园社区实施户表改造后,世纪花园社区物业公司工程部副部长密家林负责社区里500多户非居民客户的电费交纳工作。每个月,密家林都得到营业厅打出500多张发票。“营业厅不会不给办吧?”密家林把这一顾虑告诉了孙红艳,孙红艳毫不犹豫地就把这件事应了下来。

当天晚上,孙红艳就利用休息时间,把这500多户客户的信息及电费整理出来,第二天便打印了一份连同电子版一起拿给了密家林。2011年10月,密家林到张店营业厅找孙红艳交费。打印500多张发票需要一下午,孙红艳让密家林交完电费后回去,自己第二天再将发票送到世纪花园。

这些工作,并不在孙红艳的职责范围内。“我们多做一点,百姓就方便一点。”孙红艳笑着说。打那之后,密家林交电费时都会直接找孙红艳。孙红艳又多了一位老朋友。



孙红艳一上班就开始安排各项工作。 本报记者 姜文洁 摄

### 愿做残疾孩子们的“代理妈妈”

“善小”是淄博公司的特色服务品牌,在孙红艳看来更是一种做人的态度:“赠人玫瑰,手有余香”。

2002年85岁的孤寡老人徐星兰耳聋眼花,既听不见也不认人,朱哲、孙红艳、仲宁得知情况后主动帮徐大娘交电费,一交就是7年。她们还经常为徐大娘打扫卫生、

洗衣做饭,联系工作人员理顺室内用电线路,更换安全开关插座。2009年,看到92岁的老人生活已经无法自理,她们主动把老人送到了张店金乔敬老院。新员工张雅娣被师傅们的爱心深深打动,也毫不犹豫地加入到这场爱心接力中。营业厅“四代人”爱心接力的故事也被社会盛赞。

每年临近“六一”儿童节的时候,孙红艳除了给自己的孩子买礼物,还特别挂念着淄博聋人学校的孩子们,她就和她女工一起带着精心挑选的学习和生活用品去看望这群特殊的孩子,被孩子们亲切地称为“代理妈妈”,而今年已经是第10年了。

### 严于律己 同事的好榜样

孙红艳干了20多年营销服务工作,如何为客户提供更加方便快捷的服务,成了她最爱琢磨的事情。

2012年9月一个以孙红艳为班长,由9名“娘子军”组成的“彩虹精灵”团队成立。她们以女性的优势,着力打造了智能化的互动式、自助式、亲情式的新型供电营业窗口,并推出了小卡片体现大服务等“四小”服务法。2012年12月6日,在淄博公司召开的山东电力集团企业文化建设经验交流暨“善小”活动推广现场会上,“彩虹精灵团队”的“四小服务法”受到了与会人员的高度赞扬。

孙红艳除了对自己严格要求外,还注重发挥青年党员的模范带头作用。她带领班组定期开展“善小”大讲堂活动,号召“人人上讲台,个个当专家”,营造人人参与,人人受益、寓教于乐的学习氛围。



孙红艳在为市民服务。 本报记者 姜文洁 摄

# 千余度高温前一干就是半夜

## 东华水泥“金牌工人”孙德文:“土专家”建起创新工作室

孙德文,公司生产部运行D班值班长。在他的带领下,他所在的班组多次被评为“先进班组”。孙德文先后获得全国建材行业“劳动模范”、集团公司“劳动模范”等荣誉称号。2013年,以孙德文名字命名的“金牌工人创新工作室”成立。

本报记者 王亚男 通讯员 刘绪荣

### 勤学习 同事眼中“土专家”

作为一名水泥企业的老职工,一名班组长,孙德文始终把加强学习作为自己的立身之本,坚持学以致用,把所学知识应用到实践中去。

在试生产过程中,孙德文不仅注意多看多观察,还对设备的代号、参数牢记于心。身上常备笔记本,每到一处都对设备的运行情况、工作参数,技术要求一一记录下来,牢记于心,对于不懂的地方,则虚心请教技术人员,并借阅相关书籍进行学习。特别是当公司有专家、领导讲课,他都会利用休息时间,到现场去听课,进行学习。

通过努力,他很快就掌握了干法水泥熟料生产线的工作技能,并通过工作实践,逐步摸索形成了一些处理和解决生产过程中所发生问题的新办法、新技术,成为大家心目中的“土专家”。



孙德文在车间工作。 本报记者 姜文洁 摄

### 危险抢修总是抢在最前面

2005年初,在生产部民主推选班长时,孙德文被大家公选为班长。

2009年8月2日凌晨3点,一线篦冷机出现烧流,堆“雪人”现象。孙德文和烧成班班长商量后,果断通知中控操作员减料减容速,提快篦速,减缓熟料堆积,然后组织人员把北侧点检门尽量关严,减少红料涌出,并迅速找来铁板、铁皮,把点检

平台下5708、5710风机隔离起来,防止落下来的红料把电动执行器等设备烧坏,佩戴齐劳保防护用品,打开南侧点检门,用高压水枪开始清扫“雪人”。

在350公斤力的高压水流冲击下,一阵阵飞溅出来的熟料粒子飞出老远,有的不时落在身上,工作服立刻被烧出一个个小洞,一旦掉到衣服里面,皮肤马上就被

烫出一个大水泡,脚底鞋踩在落到地上的红料,立刻发出一阵刺鼻的焦臭味。他一直坚持冲在最前面,实在累得不行了,才让别人替换一会儿,在一千多度的高温烘烤下,被汗水湿透的工作服干了又湿,湿了又干,篦床上堆积的“雪人”也逐渐被他们的汗水“消融”变小了,直至被彻底清理干净,这时他才发现,天早已大亮了。

### 爱琢磨 创新技术提产速

经过一段时间的反复试验和摸索,孙德文总结出了一套篦冷机篦床堆料,堆“雪人”快速清理操作法,该方法在熟料生产线得到了推广应用,创造了仅用50分钟处理完故障、避免停窑事故发生的公司新纪录。

在公司1#生产线余热电厂投产,他发现本班组发电量一直上不去,通过仔细观察,请教技术人员,并通过多次的实践论证,他提出了稳定一段篦速、调整一室压力、保持物料均匀的操作控制法。此方法实施后,既稳定了二次风温,保证三次用风和煤磨烘干用风,也大大提高了窑头余热发电量。现在窑头余热发电量已有过去的每天9万度提高到了11万度以上,大幅降低公司生产成本。

2013年,孙德文创新工作室建立。工作室由13名具有一定业务专长的骨干人员组成。他们创新团队管理办法,确定了创新课题,组织团队成员围绕设备稳定运行、节能降耗、工艺改进等方面,积极开展创新研究和攻关活动。他们还将每月的15日定为创新活动日,组织职工开展业务学习、知识培训、技术交流等活动。



为了提高产速,孙德文总是在工作中不断尝试摸索。 本报记者 姜文洁 摄