



把餐厅服务工作当成事业干,刘文利——

端盘子端出五一劳动奖章

本报记者 李焱 李泳君

36岁的刘文利是枣庄大酒店的服务人员,自1994年参加工作以来,已经在餐饮服务人员这个岗位上坚守了18个春秋。工作期间,她每年都被评为优秀员工,2008年还被评选为“枣庄市劳模”,并获得“五一劳动奖章”,同年5月,被评为“山东省名酒店服务明星”。

酒店服务员成了劳模

12日,记者见到了刘文利,在交谈中记者得知,她中专毕业以后就直接进入枣庄大酒店,在餐饮部当服务员,在这一岗位上,她坚守了18年,期间获得了无数的荣誉。

1994年,刘文利到枣庄大酒店工作,由于工作努力,18年来她每年都被评为酒店的优秀员工、服务明星。2000年在酒店的“微笑大使”评选活动中获得了第二名,2008年被评为“枣庄市劳模”,并获得“五一劳动奖章”,同年5月,被评为山东省名酒店服务明星。

但记者说到这些荣誉时,腼腆的刘文利只是微笑带过。她告诉记者,能够获得这些荣誉她很高兴,因为这是对她工作的一种肯定,但是面对这些荣誉她并不骄傲,因为荣誉代表着过去,而后面的工作还要一步一步的进行。“我不能满足于这些荣誉,因为我必须向前看,获得荣誉越多,我自己的责任也就越大,因此我必须做得更出色,只有这样,才能够让我得到的荣誉变成实际的东西。”刘文利说。



刘文利在工作中兢兢业业。

家人反对、顾客刁难,她坚持了下来

在与刘文利的交谈中,记者了解到,其实她的家人并不支持她做酒店这一行,而且在日常的工作中,她也遇到了很多困难,用她的话说,这一路她是一点一点地撑着走过来的。

“当初我到酒店的时候,家里人并不支持,因为酒店服务员这个行业上

班时间不确定,而且由于工作的特殊性,会与各个层面的人打交道,家里人担心我会吃亏。”刘文利说,“但是我一直坚持着,现在我已经不再把它当成一种职业,而是当做我的事业,毕竟已经干了18年了,现在如果让我离开酒店,我还真舍不得。”

由于酒店工作性质

的特殊性,刘文利有时需要和醉酒的顾客打交道,经常遇到一些醉酒并故意刁难她们服务员的客人,这也让她感觉很委屈,多次落泪。“没办法,工作性质决定了接触的人群,真的是什么客人都会遇到,即使受委屈也会躲在一边落泪。”刘文利说。

据了解,有一次,刘

文利在负责一桌酒席,一位客人要求刘文利站在他的身边不能动,只要他喝完酒就要倒满,并且对刘文利的态度十分恶劣,这让刘文利很委屈。“我足足站了两个多小时一动不动,酒席散了我就哭了,可是哭完以后还得继续工作,苦和累只能往肚子里咽。”刘文利说。

替客人考虑 热情不打折



刘文利获得表彰。

虽说发生在刘文利身上的事情很多,也没有什么大事,但是很多事也是常人不能接受的,而刘文利,却独自一人默默地承受了下来。

据刘文利介绍,有一次一位客人喝多了,刚走到她的身边就吐了,污秽物弄了刘文利一身,而刘文利在安排好其他服务员照顾酒醉客人后,一人跑到洗衣场换了干净的衣服继续工作,下班后她将弄脏的衣服洗干净。还有一次,一位客人在吃饭的时候突然流鼻血,虽然经过简单的处理血被止住了,但是客人的衣服却被血渍染红,看到这,刘文利立即拿了一件工装给客人换上,她则拿着客人染红的衣服去清洗了,并把衣服烘干后还给客人。

这些事情在刘文利身上发生了无数次,用她的话讲就是“习惯了”,刘文利就是这样一个人,默默地工作,默默地奉献。

每个管道的位置他都能熟记于心

“豹哥”:滕州热力管道“活地图”

本报记者 甘倩茹 本报通讯员 吴翔鹏

冬日的严寒越来越接近,热力公司也越来越忙。新源热力工程部的主任刘希豹更是整天奔波在工地上,不敢出一点纰漏。2003年刘希豹从邹县电厂调入滕州,他不仅是滕州热力建设的见证者,更是城市建设的参与者。



刘希豹(右二)和同事一起,查看热力管道。

“豹哥”是咱滕州的“活地图”

12日,记者在新源热力公司办公楼见到了刘希豹主任,与猜想中的“老头”形象相反,他一身蓝色牛仔工作服,可能是常年在户外工作的原因,刘主任的体型偏瘦。刘希豹虽然是工程部主任,但因为专业技术好,脾气性格随和,同事们都叫他“豹哥”。

刘希豹今年43岁,暖通专业毕业之后,在邹县电厂

干了10年。2003年从邹电调入滕州新源热电公司,在目前的热力公司来说,他也是一个老热力了。“滕州是2002年开始建设城市供热汽网,当时就是人手不够,把我从邹电调过来了,所以滕州的热力工程一步步的建设我都比较清楚。”刘希豹言语中充满了自豪。“从汽网到水网,滕州的每一条街道他都去过,哪里有我们的热力管道,哪里就

有过他的足迹。心里像装着一幅活地图,一提到哪个小区、哪个单位,他脑子里的坐标会立刻准确地定位在他的活地图上。哪里有拆迁,哪里有新建设,哪里可以走热力管道,哪里走不通,问他就成。”刘希豹的同事说。记者看到刘希豹办公室里挂着一幅滕州地图,在采访过程中,他会习惯性的一转身,用手比划着介绍一下滕州市区的供暖线路。

“豹哥”很忙 买菜做饭成休闲

据介绍,从2005年滕州供暖汽网建设以后,负责工程的人就刘希豹一个人了。“当时还没成立工程部,就我一个人负责技术和工程,遇到一个人解决不了的难题时就和山东省设计院联系。直到2010年下半年之后,工程部陆续来了3个专业工程师。”刘希豹说。

2008年至2010年,滕州北线高温水网建设,这段时期内负责工程的只有刘希豹一人。刘希豹说,“当时就是忙,工程协调、现场管理、物资的验收与调配,因为人手少所以什么都得想着,连续好几个月没有星期天,没有节假日。”由于很多工程施工如过路施工对交通影响较大,一般会选择夜间施工,所以夜里检查验收施工情况对他来说也是家常便饭。刘希豹的同事说他还是一个钓鱼爱好者,但是现在忙得连鱼竿都不摸了。“在感

应到鱼上钩收杆时的那个心情真是很好,钓鱼的人对这个有瘾。”刘希豹谈到钓鱼马上来了兴致。以前经常去水库河塘钓鱼的他,由于没有足够的时间,现在改变了休闲方式。“现在就买买菜、做做饭,也是一种休闲。”

刘希豹带领工程部完成了很多工程,2011年上半年就有老旧小区供热改造、青岛啤酒(滕州)有限公司供热专线管网建设、奎文小区供热一次网蒸汽管道的施工。下半年又为热水南线集中供热项目的可行性研究等前期工作。此项目预计2013年4月开工,此工程竣工后可满足荆河以南,永昌路、龙泉路、振兴路两侧居民用热需求。同时,可为实现老城区蒸汽管网采暖用户进行“汽改水”置换提供热源,届时可实现集中供热全城区覆盖,将滕州市的集中供热覆盖率由现在的23%提高至75%。