

这个团队发挥“桥梁纽带”作用，成为家政工在城市里的“娘家人”

# “服务一个客户，温暖两个家庭”

## 阅读提示

获得“全国工人先锋号”荣誉的北京阳光北亚家政服务有限公司业务部为5家直营门店3000多位家政工的服务提供坚实的后勤保障。他们不仅要让购买家政服务的家庭感到满意，更要让离乡背井来到北京务工的家政工们安心、踏实、有尊严地劳动。

本报记者 刘小燕

对获得“全国工人先锋号”荣誉的北京阳光北亚家政服务有限公司业务部全体员工而言，今年的劳动节是特别值得高兴的日子。然而，在北京疫情防控要求下，业务部的大部分工作改到线上，来不及庆祝的员工们迅速转换工作方式，为5家直营门店3000多位在岗家政工的服务提供坚实的后勤保障。

事实上，正如业务部“服务一个客户，温暖两个家庭”的工作理念所指，业务部所提供的后方保障，不仅意味着要让购买家政服务的家庭满意，更要让离乡背井来到北京务工的家政工们安心、踏实、有尊严地劳动。

## 千里“招兵”赴西北

公司成立16年，业务部能够获得如今的殊荣，对阳光北亚负责人赵小虎而言，既在意料之外，也在情理之中。

来自安徽省蚌埠市的赵小虎曾做过餐厅服务生、前台接待和职业介绍等工作，看

过许多外地人尤其是外地女性在北京找工作的艰难。他认为家政行业从业门槛较低且城市需求量大，对外来务工女性是一个较好的选择，2006年萌生出创办家政服务机构的想法。

创办初期，公司员工包括赵小虎在内只有3个人，谈业务、员工招聘与培训、后勤支援……凡是需要，什么活儿都得亲自上。

2008年，逐渐站稳脚跟的赵小虎决定专程前往千里之外的甘肃省陇南市礼县招募家政服务员。

“我们当场承诺帮她们零风险免费找工作，不仅承担来回的车费，还包吃包住。”赵小虎说，优厚的条件和当地有关部门的宣传，让初次劳务合作顺利“开张”，首日就有近70人报名应聘。

随着报名人数越来越多，与甘肃礼县、山西吕梁等地的劳务合作愈加稳定，公司业务部承担的功能也更加复杂化、专业化。目前，从员工培训、线上推广、供需匹配和安排面试，再到入户、回访、客户满意度调查等，业务部的20余名员工全程对接5个直营门店3000多名家政工的需求。

在和家政姐妹长期交往过程中，业务部也与她们建立起深厚的情谊。每年春节前，业务部都会安排人员前往劳务输出地实地走访。“一方面是对家政姐妹及其家人的慰问，表示对她们工作的肯定，让家里人放心，另一方面也能带动周边的亲戚朋友加入这个行业。”赵小虎说。

## 我们是她“娘家人”

42岁的王燕红来自甘肃省陇南市西和县上川村，原本家中仅靠丈夫种地和打零工

赚钱，抚养老人和3个上学的孩子捉襟见肘。“那天，县妇联主席刘芳莲拿着宣传彩页来我家，详细介绍了公司背景和工作内容，推荐我去试试，让我做好了也给村里带个头”。2019年正月刚过完，王燕红就独自来到北京，加入了阳光北亚业务部。

刚入行时，王燕红也会因为客户的不理解而委屈，因为不知道如何处理工作压力而哭泣。经过前辈的协助和团队同事的鼓励，王燕红短期内迅速成长，如今不仅能顺利解决工作难题，还成长为家政姐妹们可以依靠的“知心大姐”。

去年7月的一个夏夜，已经下班回到家中的王燕红突然接到客户电话，得知正在做饭的家政阿姨突然晕倒，而雇主家仅有一名半失能老人。王燕红立即赶往老人家中。

随后，王燕红跟急救车送阿姨前往医院。挂号、做检查、照看输液、喂食……王燕红忙前忙后一整夜。她说，“当时什么都没想，只知道人一定要没事，幸好阿姨当晚就脱离了危险”。

“对外出打工的阿姨来说，在北京，我们就是她的娘家人，她的亲人。”王燕红说。这次经历也令她对“服务一个客户，温暖两个家庭”的工作理念有了更深刻的理解。

## 争做行业先行者

最近一段时间，出于北京疫情防控需求，业务部的门店到岗安排有所降低，王燕红的日常工作改为线上进行。她按往常的工作要求准时到岗，并保证手机24小时开机。

相比之下，作为业务部主管的陈晨则更加繁忙。一方面，她要做好业务部日常管理

与监督，发信息问候客户和阿姨近期的情况，

做好员工安抚和工资调整工作；另一方面，还要随时应对各种突发状况。

5月22日，陈晨接待了一位刚从朝阳区解封的客户。该客户为居住在东城区的母亲找了一名家政阿姨，原本半个月前就已经服务到期，但客户无法外出面试新家政工，只能委托阿姨延期支撑一段时间。

“阿姨本来打算服务结束回老家一趟，我们向她说明了情况，也做好了双方的沟通协调，阿姨一直坚持到现在才买票回家”。陈晨介绍，疫情期间，类似这样需要进行协商的情况很多。

在平常日子里，陈晨也会特意留心照看家政工的情绪。曾有一位家政阿姨来店反映在客户家中吃不饱，从同事处得知情况的陈晨当天晚上便给阿姨打电话安抚，得知是老人比较节俭，对刚入行的阿姨也比较防备，于是与老人的子女沟通。“子女特别理解和支持，专程给阿姨带了吃的过去，还帮着和老人解释阿姨吃饱了才能工作。”陈晨说，阿姨后来和老人相处得很好，在客户家连续工作了一年。

每年春节，为做好家政服务保供工作，业务部特别忙碌，王燕红已经两年没有回家过年。令她开心的是，母亲说经常有同村姐妹去家中问她的电话，“自己这两年在外干得好，大家看在眼里，也想加入”。

据赵小虎介绍，业务部累计培训甘肃省建档立卡贫困户妇女12300余人，实现就业11000多人。

“通过劳动，家政姐妹家庭生活有了很大改善，部分员工还返乡创业，这就是我们工作的价值和意义。”赵小虎说，目前业务部还在开拓北京居家养老试点服务，将吸纳更多有才华、有热情的人才，提升培训水平和服务质量，做迎难而上的行业先行者。



## 大桥上检修忙

6月1日，在京沪铁路南京长江大桥上，中国中铁电气化局运管公司上海维管处南京维管段作业人员对铁路接触网供电设备进行全面的“把脉诊疗”。作业组成员熟练地往返于支柱和腕臂之间，身手敏捷地爬上爬下，时而弓背弯腰检查定位线夹，时而展臂伸手检查螺母、锁片，时而猫腰低头查看设备。40多分钟的“天窗点”，呼唤应答声、金属碰撞声此起彼伏，在高空回荡。

图为作业人员在南京长江大桥上测量设备状态。 杜希昊摄

# 创新成了安全生产的“防火墙”

王忠

在淮安华顶置业有限公司设备主管葛学银看来，自己所有的技术革新都来自在生产过程中遇到的“麻烦”。

公司里购买的一台超声波印花机会“咬人”。虽然这台机器比较先进，但在使用过程中暴露了一个问题：超声波会感应，操作工有时需要把手伸进机器里，机器说不会就会突然启动，伤及双手。虽然这概率只有万分之一，但是不怕一万就怕万一，这个安全隐患让葛学银寝食难安。

他主动与厂家联系，结果厂家也没有什么好的改进方法。于是，葛学银潜心琢磨，就

连吃饭睡觉的时候都会想着这件事，不时伸出手模仿印花操作的动作比画几下。一天，他突然茅塞顿开：既然手伸进去操作危险，那么增加一个抽屉，把材料放进抽屉送进去，这样手不就安全了？

有思路就有出路。通过多次试验，葛学银终于把第一台机器改造成功，后来又陆续改造了所有的印花机，实现了印花车间连续多年安全无事故的纪录。

公司有多条流水线，相邻的两条流水线设备都一样，有时忙起来，员工会把相邻的闲置设备拉过来一起用，这就会出现一个问题：由于两台机器的正负极有可能不一样，另一台机器过来后很可能“水土不服”，砂轮就会出现反转现象。

砂轮应该是正转的，猝不及防来一个反转，员工握住鞋底打磨的手就会控制不住，慌乱之中导致手部受伤。为了消除这个安全隐患，葛学银开动脑筋，在机器上安装了一个相序保护器，如果插座正负极与机器不符，机器就不会反转。

“安全问题不能单靠人来管理，遇到了问题，你当时叫他以后注意，他当时也许会记住，但时间长了可能会忘记。还有，每一个岗位上的人都是流动的，要是换了人，你能保证及时提醒到吗？只有从根源上解决问题才能消除安全隐患。”葛学银说。

类似的创新还有各个车间货梯门上的限位开关，通过葛学银的巧妙设计，只有货梯上的门（带磁铁）关到位了，开关才会启动，货梯才

能上下，这样就拉起了一道安全线，避免因电梯门没关而导致上下货的员工误入电梯而失足。

生产中遇到各种“麻烦”是葛学银创新的动力和创新的开始。每当这时，葛学银就开始想，用什么方法才能简单高效地解决问题。他一般都是采用倒推法，先抓住问题的症结，然后剖析造成这个问题的原因是什么，如何把这个原因化解掉？接下来他就动手做试验，一遍又一遍，直到成功为止。

葛学银虽然只有高学历，但他肯钻研，一有时间就看一些关于电气原理和机械原理的书，并能举一反三、触类旁通，运用于生产实践。从他手中诞生的一项项创新，成了安全生产的“防火墙”。

## 班组现场

# 天天“玩火”的钢轨“接骨师”

王冉冉

旅途中，有细心的旅客发现，以往火车运行中发出的哐当声消失了。如此平顺的铁道线要归功于无缝线路，而无缝线路就出自钢轨焊接工之手，他们常被称为钢轨“接骨师”。

姚戈是中国铁路济南局集团公司临沂工务段的一名钢轨焊接工，他的工作就是对铁路线路上的钢轨进行焊接和无缝更换，简单来说就是把一条条钢轨利用高温焊接成无缝线路。从事焊轨工作15年之久的他是一名资深的钢轨“接骨师”，用他自己的话说，“几乎天天都在‘玩火’”。

5月31日14时40分，钢轨表面实际温度已超过50摄氏度。按照作业计划，姚戈和工友们在此时开始今天的焊轨作业。姚戈介绍说，在下一列车到来之前的短暂时间内，焊轨作业必须完成从准备工具到作业结束，大大小小共14个步骤。除锈、除潮、调轨……为了保证作业质量，即使钢轨热得烫手，“接骨师”也要寸步不离，不敢有丝毫的马虎。

现在常用的P60型号钢轨，每米重约60公斤，一根长为12.5米的钢轨重达700多公斤，在焊接前的调轨过程中要想将两根半吨重的钢轨的高低位置控制在2毫米左右，难度可想而知。凭借多年的工作经验，姚戈总结出了一套快速调轨法，能够快速精准地调整钢轨位置，减小操作误差。

为了保证钢轨质量，焊接前需要对焊接的钢轨接头进行预热。预热温度高达900摄氏度，站在两米外仍能感受到滚滚热浪，而姚戈似乎一点感觉不到，始终不离现场，时刻关注着手中的秒表和钢轨的变化情况。钢轨预热时间通常控制在3分30秒到5分钟之间，根据钢轨被烧红的程度判断是否预热达标。“预热效果的好坏将直接影响焊接的质量，要把操作精准到每一度、每一秒。”姚戈说。

4分30秒后，姚戈看准了手中的秒表和已经烧得通红的钢轨，撤出预热的喷枪，早已在一旁做好准备的两个工友则迅速放上一个特制的“砂锅”，随之而来的是一股白烟和滚烫的热浪。刺眼的白光，四溅的铁水，让附近三米的范围变成了“禁区”。姚戈介绍说：“这个‘砂锅’里面盛有焊剂，点燃后释放出高达3000摄氏度的高温，足以将钢铁融化成铁水。”

将废铁水和沙箱撤除后，钢轨逐渐褪去了红色，这时，两根钢轨已经完整地接在了一起。姚戈却说：“焊接没有结束，还有最后一道工序。”为了保证焊接后钢轨的平顺度，他们需要对连接处进行至少4次打磨。

姚戈穿着厚重的防护服置身四溅的火花中，刚刚被高温炙烤的工作服，很快便又湿透了。姚戈和工友们毫不在意，依然一遍一遍地打磨、测量，再打磨、再测量……

“焊接后无缝线路的高低误差必须控制在0.3毫米以内，才能保证列车运行时的平稳舒适”。只此一句话，足以了解姚戈和他的工友们在“烤”验中努力工作的意义。

## 一线资讯

# “浙港ZM创客联盟”散杂货工作组揭牌

本报讯（通讯员蒋晓东）6月1日，浙江省海港集团、宁波舟山港集团“浙港ZM创客联盟”散杂货工作组揭牌仪式在穿山港区中宅矿石码头华林江创新工作室举行。

该工作组集成了浙江宁波、温州、舟山和江苏太仓等地7家创新工作室的23名骨干成员，通过专业、规模、发展等方面谋划，整合不同领域的领军人物、科研人员、劳模工匠、技术骨干等力量，借助他们的技术特长，促进创新思维碰撞，引领职工学知识、钻技术、练技能热潮。

同时，该工作组聚焦智能化、数字化码头建设，展开关键共性技术研发，解决散杂货码头智能化、自动化、无人化等技术难题，引导成员在技术创新、技艺传承、成果转化等方面有所作为，加快5G、北斗、无人驾驶、远程控制、集群通信等新技术在生产运营和管理中的应用，推动浙江省海洋港口装卸、平面运输、堆场作业等领域智能化和可视化发展。

“浙港ZM创客联盟”旗下由ZM-C集装箱工作组和ZM-B散杂货工作组组成。散杂货工作组的成立对于推进“产改”工作、深化群众性技术创新、助力智慧化港口建设、实现关键技术突破、培养复合型创新人才等方面具有重要意义。

# 广西大藤峡水利枢纽灌区工程开工建设

本报北京6月6日电（记者蒋茜）记者今天从水利部获悉，大藤峡水利枢纽灌区工程开工建设。该项目是国务院部署实施的150项重大水利工程之一，也是2022年国务院第167次常务会议确定的今年重点推进开工建设的6大灌区之一，总投资80.08亿元。

大藤峡水利枢纽灌区设计灌溉面积100.1万亩。工程利用已建的大型和中小型水库作为主要水源，利用正在建设的大藤峡水利枢纽区自流引水和黔黄高提水作为补充水源，新建渠（管）道652公里，新建及恢复13座泵站装机容量1.28万千瓦。

据了解，大藤峡水利枢纽灌区建设总工期为60个月。施工准备期约为5个月，主要完成场地平整、场内道路、施工工厂、生产和生活用房、供水、供电等项目。第一年拟同时开工建设南木补水干管、十八山输水隧洞建设。今日开工建设的主要内容是南木补水干管部分线路。

大藤峡水利枢纽灌区地处区域光热条件优越，水资源及耕地资源丰富，适宜进行农业综合开发，不仅是广西壮族自治区重要粮食基地，同时也是糖料主要生产基地之一。工程建成后，可进一步发挥大藤峡水利枢纽的灌溉供水效益，有效解决贵港市、来宾市等桂中典型干旱区骨干水利工程缺乏、耕地灌溉保证率低、旱灾频繁、村镇人畜用水困难等问题，保证项目区粮食生产安全和农村饮水安全，为当地打造优质特色粮食、高产高糖甘蔗等“两高一优”农产品基地创造条件，促进民族地区乡村振兴和经济社会发展。

# 一棵古松让一条高速“拐了个弯”

张云清

5月31日，贵阳至黄平高速公路全线通车。这不仅有效改善了黔南、黔东南等少数民族地区公路交通网络结构，而且让沿线各族同胞的农副产品和手工艺品可以走出深山。

穿行在青山绿水之间，呼吸着饱含负氧离子的空气，让人心旷神怡。在贵黄高速杠高隧道和甲多隧道之间，宽阔平整的路基中央，一棵高约20米的青松迎风招展，仿佛在向行色匆匆的车辆挥手致意。从胸径判断，

这棵青松树龄已逾百年，虽历经风霜雨雪，仍旧姿态劲健，颇具风骨。

“为了这棵树，我们的高速在这里‘拐了个弯’”。中交二公局贵黄高速项目总包部总工程师伏亚锋回忆起这棵树的故事。

在高速进场清表过程中，建设者发现这棵百年劲松正巧生长在路基正线范围内，在其去留问题上建设者犯了难：留下吧，长这么大不容易，但会不会影响施工？“去把图纸拿来，我们比对一下。”听到情况汇报后，伏亚锋说。等取来图纸，大家一起反复测量复核，并对现有方案进行优化调整。

项目优化线路纵断面指标，调整绿化带宽度，让路基在这里“拐了个弯”，巧妙地利用高速公路中央绿化带的位置给它安个家。

为尽量避免路基废弃土石方破坏周围环境，此段路基设计方案为填挖结合，松树所在位置的原地地面需下挖1.5米。

人靠心，树靠根。保护好这棵松树的根，才能保住它的生命。施工期间，项目请来园艺专家指导，制定保护措施，现场技术员全过程紧盯实施。为防止稳定土不足松树被大风刮倒和挖掘机作业时不慎伤伤根须，建设者先为古松搭建了稳定木架，并用灰线划定

了保护范围。挖掘机挖除周围泥土后，工人们再用铁锹小心翼翼地进行细部清理，并将松散泥土拍紧保湿。同时，建设者还在树干上插入了补水补肥吊袋……

施工结束后的一段时间内，员工们每天都会通过现场监控摄像头观察古松的生长状况、缺水补水、缺肥施肥。

次年开春后，古松在暖风中抽了新绿。在长达120.6公里的贵黄高速上，它的许多同伴，诸如桂花、香樟、红豆杉、罗汉松等千余棵珍贵树种，都没有遭到刀砍斧削，而是在服务区、互通区、绿化带等地拥有了新家。