



长春站的“门面担当”

——记省劳动模范马丛

“多亏爱心班组的姑娘，我才能安全到家。”

“丫头，你就像我孙女一样，真是个好孩子。”

……

在长春站爱心服务班组工作间的桌子上，整齐摆放着5本厚厚的旅客留言簿。翻开留言簿，一串串感人的文字，一张张幸福的笑脸仿佛不断出现在眼前。

“这个奶奶每次到站里乘车总会找我，她说我像她的孙女一样。”

留言簿里那位奶奶是马丛的“老相识”。每次从长春站出发，那位奶奶总会提前打电话找马丛。这样的“老相识”，马丛有很多。

马丛，长春站客运车间“轮椅姐”朱立红爱心服务班组客运员，一个个子不高，嘴角一直上扬的姑娘。

爱笑，是记者对她的第一印象。

别看她是一个“90后”，刚毕业就被分配到中铁沈阳局长春站。参加工作8年的她，有7个年头都在爱心班工作。

2013年，为了更好地服务重点旅客，工作不到一年的马丛主动和领导申请转岗，去工作强度大、任务重的朱立红爱心服务班组工作。“朱立红师傅对我的影响很大。她那种兢兢业业、为旅客提供贴心周到服务的精神深深感染了我。”经过一个月的严格考核观察，马丛开始了她和重点旅客零距离接触的工作生涯。

长春站日均发送旅客9万人，马丛每天帮助的“特殊重点旅客”有上百人。其中，有行动不便的老人，有遭遇不幸的肢残人士，有延医求治的病患，甚至有救助站转送的流浪乞讨人员。

从候车大厅到站台有1000米

左右的路程，马丛平均每天行走的距离是15公里，高峰时达22.64公里。

“就在这‘一点’之间，让爱心服务渗透到每位旅客心间，让他们带着愉快、舒心踏上旅途，我们就知足。”马丛笑着说，手心长出了多少茧，脚底磨破了多少双鞋，她都不觉得苦。

2018年刚开春，从丹东开往吉林市的列车上，一名本该在吉林市下车的孕妇，因为有预感要生产，只能提前在长春下车。没有担架，马丛只能用轮椅推着孕妇从扶梯到爱心服务室。她一边安抚孕妇，一边用广播在车站寻找医务人员，拨打120，准备好毯子等物品，尽所能让孕妇感到安心。

当医院传来母子平安的消息时，马丛提着的一口气才放下来。

“和旅客一起笑”，是马丛和长春站爱心班组的工作宗旨。

因为旅客的特殊性，在交流沟通的时候要比普通乘务人员花费更多的心力，但马丛乐在其中，从来没有抱怨过。每次遇到重点旅客，马丛总是笑脸相迎。

“谁还没有个烦心事。”提大包的行李，推着轮椅穿行在人群中的微笑姑娘，成为长春站的一道“风景线”。

“是否需要轮椅，上车的时候提前告知站台车厢位置，出现问题如何联系车长或服务人员……这些都需要我们提前做好功课。”把困难想在旅客前面，已经成了马丛的习惯。

马丛说，车站是城市的窗口，客运员是车站的“门面担当”。用热情的微笑、真诚的服务，帮助每一位需要帮助的旅客，是她们应尽的责任和义务。

/ 吉林日报记者 刘姗姗 实习生 张紫涵 报道

32岁的专家型“老”师傅

——记省劳动模范赵维武

今年32岁的赵维武，是四平市铁东区天源汽车维修中心车间主管兼技术总监。他18岁入职汽车维修这一行，14年的实践，使他已经成为这一行名副其实的专家型“老”师傅了。他工作上严格要求，学习上刻苦钻研，技术上精益求精，事业上勇于创新，先后荣获四平市技术能手、四平工匠、吉林省五一劳动奖章、全国五一劳动奖章等多项殊荣。2018年8月，赵维武还光荣地当选中国工会第十七次全国代表大会代表，出席在北京召开的工会组织盛会。

2005年11月，18岁的赵维武毕业后带着在技校学习的理论知识，顺利进入四平一汽—大众特约服务中心，从事汽车机械电路维修工作。工作之初，由于修理工作经验

很少，一切工作都要从头学起。为了补上实践这一课，赵维武每天工作在汽车周围，反复研究那些对不上号的大小零件、理不清的一条条电路。作为一名初入职的维修工人，赵维武刚开始看不懂电路图和维修资料，搞不清设备原理，钻不透车辆构造……面对尴尬局面，不甘落后的赵维武，启动“快进”模式，开始恶补专业知识。于是，在修理中遇到难题他及时与大家研究讨论，闲暇时他逛书店购买技术书籍，以一股不达目的不罢休的“专劲”，努力加油充电。

2009年，赵维武进入四平市金昊奔腾汽车销售有限公司（现在的四平市铁东区天源汽车维修中心）。工作中有一次他遇到一台奔腾2.0车，强制降挡，客户走了几家修理厂

都没有修好。维修厂建议换变速箱，车主觉得费用太高，所以来找赵维武检修一下再做决定。刚开始赵维武用电脑检测没有故障码，读取相关数据流都没有发现问题，但他根据经验判断极有可能是三元催化堵塞造成的。可车主说已经用免拆清洗剂清洗过，应该没有问题。赵维武再次详细检查，还是确定为三元催化堵塞。车主半信半疑，赵维武向车主承诺，如果解决不了这个毛病，不收任何费用，最后车主同意拆解三元催化装置后，发现堵塞面积已达85%以上，更换后，故障顺利排除，不但解决了车主的烦恼，更为其节省了大笔费用。

赵维武的工作信念是不论何时何地，只要用户一个电话，就随叫随到。赵维武说：“只有给客户提供高

质量服务，提高客户满意度，我们才会拥有一批忠实的客户，才能提高公司的收益。”

赵维武对自己的技术毫不保留。2016年10月，他在工会组织的帮助下成立“四平工匠”工作室后，组织工友定期学习和交流汽车维修技术。为发挥带动作用，他毫无保留地把所会的知识、技术、技巧传授给其他员工，大家互相学习，互相督促。他们通过理论联系实际，总结出对车辆故障进行人工诊断的方法，就是看、闻、听、问、试。“四平工匠”工作室已攻克技术难题共70多项，组织培训50多次。赵维武表示，趁着自己正年轻，要赶上先进、刻苦钻研，使自己早日成为德、能、技全面发展的新型维修工人。

/ 吉林日报记者 刘桂云 报道

细纱在她指尖从容流转

——记省劳动模范徐艳茹

她，身材虽然瘦小却蕴含着大大的能量，8个小时夜班下来，谈及工作仍神采奕奕；她，每天骑车上下班，10多公里路程风雨无阻，坚持不悔；她，在枯燥无味的重复操作中却能创新方法，提高效率。她就是省劳动模范、吉林四季盛宝纺织有限公司后纺车间细纱挡车工，我省纺织产业工人的优秀代表——徐艳茹。

1993年，徐艳茹来到白城市纺织厂，在飞“纱”走线中开启了她的挡车工生涯。刚入厂，她就认真学习操作法，苦练操作技术，观察老师傅每一个操作细节，并坚持班中练、班后练、休息日到车间练，脚磨出泡、手磨出血全然不顾，终于练就了一身扎实的基本功。入厂不到一年，在全公司运转操作运动会上，她取得了第三名的好成绩，被评为“岗位技术标兵”。

在工作中，徐艳茹不断摸索、创新。她说，以前的操作繁琐复杂，新人不容易接受，对手部的伤害也大。经过不断摸索，她将细纱操作中原来的“插管式”改为“甩管式”操作法。“这个方法把我们以前操作的7个动作并为4个动作，提高了操作速度，新人也容易接受。”徐艳茹说。

从2002年至今，凭借过硬的技术，在公司开展的历次操作比赛中，徐艳茹10次获得第一名。2003年，在省棉纺织行业大赛上获得操作第一、全能第二的好成绩，被授予“吉林省技术能手”。2006年，她在白城市棉纺织青年职业技能大赛(细纱挡车专业)中获得第一名。2007年，在白城市棉纺织岗位操作技能大赛中，她获细纱挡车第一名，同时换粗纱39秒打破了公司多年来此项操作纪录。

在公司人员紧张时，她主动多看机台。从1997年至2014年，平均看台量比别的挡车工多出三分之一，累计扩台7000多台次，相当于一个普通挡车工3年的工作量。2006年公司扩大规模，全体员工实行“三班制”，她带头参加，缓解了公司人员紧张造成的生产压力。2014年，公司开展创收增效活动，实施对班倒战略，她又一次率先加入到对班倒行列中，5年比其他挡车工多工作20个月。

徐艳茹在自己不断进步的同时，还认真做好传帮带工作。经她带的学员出徒考试的成绩优一级合格率达到90%以上。她利用班后休息和中夜班转班时间，陪学员练习操作技术，累计超过7040小时，共计880个工作日。她摸索出一套新学员培训

方法，将以往长达3—5个月的学习期缩短到20天。

付出终有回报。从参加工作的第二年起，她每年都被公司评为先进生产者；2002年至今，15次被公司评为先进生产者标兵；2003年被评为吉林省操作技术能手；2004年在白城市建功立业奔小康竞赛中被评为“杰出职工”，同年被评为“吉林省职工创新能手”；2011年获得吉林省纺织行业操作技术能手称号；2012年获得省五一劳动奖章；2013年被授予“吉林省五一巾帼标兵”荣誉称号；2014年荣获“白城市好职工”称号；2015年被授予“吉林好人、最美职工”荣誉称号；2017年获得全国五一劳动奖章；2018年3月，当选第十三届全国人大代表。

/ 吉林日报记者 尹雪 报道