

主编：熊大新 张凤朝

群星璀璨

聚
国
企

同心出版社

J 253
577

群星璀璨聚国企

熊大新 张凤朝 主编

 同心出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

群星璀璨聚国企/熊大新, 张凤朝主编.

北京: 同心出版社, 2005

ISBN 7-80716-168-X

I. 群... II. ①熊...②张... III. 通讯-作品集-中国-当代 IV. I253

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 093750 号

群星璀璨聚国企

出版发行: 同心出版社

出 版 人: 刘霆昭

地 址: 北京市建国门内大街 20 号

邮 编: 100734

电 话: (010) 65298603、65298604

E-mail: txcbzbs@bjd.com.cn

印 刷: 华冠曙光印务有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2005 年 9 月第 1 版

2005 年 9 月第 1 次印刷

开 本: 880 × 1230 1/32

印 张: 11.125

字 数: 260 千字

印 数: 20000 册

定 价: 25.00 元

同心版图书, 版权所有, 侵权必究

序

以产业大军为主体、由上百万人组成的北京国有企业的工人阶级队伍，在改革开放的新时代，在规模空前的首都现代化建设中，牢记历史使命，以主人翁的精神，实践创新，推动着国有企业的深刻变革，推进着国有经济的蓬勃发展，展现了伟大的创造力量。在这支宏大的队伍中，一大批优秀共产党员、劳动模范以其伟大的抱负、高尚的品德、优良的风范、卓著的业绩行进在最前列。为了展示他们的风采，弘扬他们的精神，市国资委认真组织采编队伍，优选先进典型，编辑成《群星璀璨聚国企》一书，用鲜活的事例彰显国企共产党员先进性的优秀本质，用生动的故事记述国企劳模的伟大与光荣。

书中各文以通讯的形式，生动地再现了 43 位先进人物和 11 个优秀集体的动人事迹，他们中有“用真情构建和谐，用诚信打造文明”的全国劳模、北京“的士之星”于凯，有潜心研发具有自主知识产权的高端钢铁产品的首钢专家王全礼，有创出首都汽车制造奇迹的北京现代汽车有限公司总装车间的模范集体，有不断刷新国内生产记录的奶牛业知名专家张晓霞，有“豁得出、冲得上、打得赢”的热力管网抢险先锋印伟民，有我国地铁“安全行车第一人”张晓雨，有首次突破国内石材装饰檐高百米大关的“干挂王”顾平利，也有来自红旗渠故乡，进京务工 20 载的文明之星赵喜吉……尽管他们从业有别、性格各异、事迹不同，却和广大先进模范人物一样，有着共同的爱岗敬业，精通本职，开拓

创新，自觉奉献的伟大精神，和争创一流、拼搏进取、服务人民、贡献社会的共同理想、信念和追求；他们是聚集于首都国企中的璀璨群星，是工人阶级的优秀代表，是建设社会主义物质文明、政治文明、精神文明的时代先锋，是人民的功臣、民族的栋梁。他们的先进事迹诠释着“三个代表”的时代内涵，证明着党的先进性建设的深厚基础，是开展保持共产党员先进性教育活动的生动教材。

榜样的力量是无穷的。在保持共产党员先进性教育活动中，大力宣传倡导这些优秀共产党员、劳动模范的事迹和精神，用先进经验指导先进性教育，用先进典型启发党员的先进性意识，把学习“三个代表”重要思想，学习《党章》，落实科学发展观，明确党的宗旨、党员的责任、义务和标准，与学习这些身边的先进典型紧密地结合起来，创新基层党建，推动国企改革，用共产党员、劳动模范先进的、具体生动的思想、形象、品格、事例来凝聚群众共同奋斗，实现共同发展，谱写新时期“中国工人有力量”的时代新篇。



目 录

一张北京城的精彩名片

——记北京首汽股份公司第三运营分公司司机于凯 …… (1)

“的士之星”耀京城

——记首汽股份有限公司于凯车队 …… (8)

为了实现“钢铁强国”的目标

——记首钢技术研究院副总工程师王全礼 …… (19)

八年国际认证 跻身世界三强

——记北京天海工业有限公司总工程师解越美 …… (25)

“地铁安全行车第一人”

——记北京地铁车辆一公司司机张晓雨 …… (31)

“三高”团队的女领军

——记北京三元集团奶牛中心种公牛站技术总监张晓霞
…… (38)

抢险先锋

——记北京市热力集团输配分公司副经理印伟民 …… (45)

“金质”品牌

——记西单商场黄金珠宝营业部营业员任月征 …… (52)



爱，从这里启程

——记北京西站客运车间 036 候车室值班员王凤莲 …… (59)

奇迹，在他们手中创造

——记北京现代汽车有限公司总装车间 …… (66)

孟慧君卖货

——北京贵友大厦有限公司营业员孟慧君纪事 …… (73)

闪光的人生

——记北京玻璃仪器厂总工程师滕建中 …… (80)

一切为了用户

——记祥龙公司汽车修理三厂本田方庄店 …… (87)

“最佳呼叫中心”风采

——记北京移动 1860 呼叫中心 …… (94)

情系数字北京 梦圆宽带奥运

——记中国网通北京市分公司大客户服务中心副总经理
张旭 …… (101)

情满车厢 心贴乘客

——记北京公交集团巴士股份有限公司 718 路售票员
刘俊华 …… (109)

情系邮路 投递和谐

——记北京邮政投递局宣武区永安路投递部投递员韩伟
…… (115)

干挂王

——记北京建工集团一建公司装饰分公司项目经理
顾平利 …… (122)

好站长

——记北京地铁客运公司前门站区站区长朱志英 …… (129)

“名表医生”

- 记北京市亨得利瑞士钟表有限责任公司高级维修技师
汤维新 (136)

“绿洲”传人

- 记北京液化气公司呼家楼供应站站长闫国旗 (142)

铁建尖兵

- 记中铁十六局北京建筑工程公司吴仕岩青年突击队
..... (149)

车间虎将

- 记北京古船食品有限公司制造一部二车间工艺师
冯国良 (156)

赵喜吉打工

- 北京住总外施队队长“全国优秀进城务工青年”
赵喜吉纪事 (161)

无悔的誓言

- 记北京东方化工厂丙烯酸车间触媒研究室主任
王建军 (166)

前沿副总工

- 记北京市市政工程总公司副总工程师关龙 (173)

事业无穷年

- 记北京城建设计研究总院副总工程师于松伟 (180)

氯魔降伏师

- 记北京自来水集团来水亭物质有限公司氯库班班长
马宝山 (188)

“问路请找我”

- 记北京公交集团第一客运分公司 387 路车队乘务员
张鹤鸣 (193)



平凡见丹心

- 记北毛纺织集团织布挡车工金兰英 (199)

情系超限运输

- 记北京祥龙物流公司副总工程师魏振民 (205)

科技演绎“神话”

- 记北京五洲燕阳特种纺织品有限公司总工程师
董安礼 (210)

为了“红星”闪亮

- 记北京红星股份有限公司技术开发部部长赵云龙
..... (216)

“小人物”干“大事业”

- 记北京吉普汽车有限公司装焊车间生产班长曾鹏
..... (220)

小区的“大管家”

- 记北京住总北宇物业公司吉祥里管理处经理陈孝龙
..... (227)

追寻理想之光

- 记中建一局五公司党委工作部业务主管祁飞虎 ... (232)

驾驶维修“双标兵”

- 记北京公交集团第五客运分公司 322 路车队驾驶员
于京生 (239)

不待扬鞭自奋蹄

- 记北京市木材厂党委书记王绍棠 (245)

“技不惊人誓不休”

- 记北京北泡轻钢建材有限公司总工程师郭春颌 ... (252)

为了企业的腾飞

- 记北广电子集团总工程师叶进 (257)

真诚服务 情暖宾朋

- 记中国全聚德集团前门烤鸭店餐厅部餐三班组 … (264)

京城百姓离不开的“114”

- 记中国网通北京分公司客户服务中心 114 话务
管理部 …………… (270)

爱心谱就和谐乐章

- 记北京市城乡贸易公司城乡仓储大超市志愿者
服务队 …………… (276)

十年炼就汽车名修

- 记北京四清环卫工程集团公司维修工白绍忻 …… (282)

善谋实干的领导人

- 记北京金泰恒业有限责任公司煤炭四厂厂长牛进猛
…………… (288)

一个党员厂长的情怀

- 记北京市豆制品二厂厂长季凯 …………… (294)

摘取光转换农膜桂冠的人

- 记北京华盾雪花集团副总工程师田岩 …………… (299)

“一团火”精神的传人

- 记北京市百货大楼家居组导购员王涛 …………… (305)

首都的“绿色净化器”

- 记北京市水泥厂红树林环境工程技术组 …………… (311)

“干就干个全国第一”

- 记北汽福田汽车股份有限公司汽车工程研究院
副院长何文辉 …………… (317)

续写“立镬儿不倒”的辉煌

- 记建工集团北安时代电梯公司副经理高占强 …… (322)



山道上的“巨无霸”矿车队

——记首钢矿业公司水厂铁矿汽三车间 (327)

凭尺子做人 靠钳子工作

——记住总正荣公司水电分公司马文保水暖班 (333)

做春风一缕 播邮政真情

——记北京市东四邮电局值班局长沈智慧 (341)

一张北京城的精彩名片

——记北京首汽股份公司第三运营分公司司机于凯

一句热情的问候，一个真诚的微笑，一个看似不经意的动作，这些朴实无华的举动足以改变人们对一个城市乃至一个国家



的印象。因为 TAXI 和 TAXI 司机是一个城市的名片，传递着一个城市的性情。全国劳动模范——北京首汽股份有限公司第三运营



分公司的的士司机于凯同志就是北京城的一张精彩名片。他 1984 年底从部队复员到首汽，20 年来，他累计行车 100 多万公里，谱写了无数的精彩乐章。

以细致的服务和精湛的驾驶技术赢得乘客的信任

有人说，出租司机这工作看似简单，想要做好了也真难；难就难在它太简单、太平凡、太琐碎，还难在一个天长日久。可于凯认为，让乘客满意并不难，很多事充其量就是多说一句话，多搭一把手或是多用一点时间。不是能不能办到，而是想不想去办；只要是真心为乘客，就能想得周全、做得自然。他经常利用和乘客接触的机会征求他们的想法和意见，细心观察，注意了解同行们的做法和心得，结合实际工作，总结了一整套服务流程。如，乘客上车后，于凯总是主动问候，然后问“咱去哪？”一个“咱”字拉近了与乘客的距离。再比如，遇老人上下车时要耐心等待不能催；遇行李多的乘客要提醒关好车门和别忘拿好东西；儿童上车爱抢前座，为其安全要耐心将其哄到后座或让家长看管等等。虽是小事，却能温暖乘客的心。在于凯的车上有乘客常用的便签和笔，有介绍北京周边景点、特色餐饮和特色购物指南的书籍，还有一个随车摇摆的竖起大拇指的手，乘客们觉得既好玩又轻松、亲切，特别是小乘客，本来哭闹不停，一看到摇晃的大拇指就破涕为笑了。

吴先生是一位美籍华人，只要一来到北京，坐的肯定在于凯的车。从皇冠到夏利，再从夏利到现在的索纳塔，一坐就坐了十年。一天，吴先生向于凯道出了其中的缘由，他说：“于师傅，北京的出租车很多也很干净，关键是坐你的车我敢睡觉。”

有一次，吴先生一行人深夜从塘沽往北京赶，由于连续工作了十多个小时，疲劳的吴先生交代了一句便睡着了。夜晚的高速公路上，到处都是疾驰的大型集装箱货车，路况非常危险。与吴先生一行的同事，紧张得不敢合眼。当车行驶了一段路程后，这位同事长松了一口气，对于师傅说道：“我终于明白吴总为什么能这么安心地睡觉，现在我也可以踏实地睡了。”

1999年6月，于凯被领导派到一个来自日本东京电视台的剧组，协助他们来北京拍摄一部日本出租车司机父子两代人驾车游中国的风情片。一天，剧组要拍登黄花岭长城的一场戏，那位日本老出租司机已经65岁了。于凯知道黄花岭这段长城是一段还没开发的景点，山路陡峭、崎岖难行。出于对这位异国老同行的关爱，于凯特意去红桥市场为他买了根拐杖预备着。

前几年，于凯一直在外企的日本商社包车，对日本人的性格有一定了解。日本人讲礼貌，自尊心极强，所以，于凯没有直接把拐杖拿给这位老同行。到剧组需要他在黄花岭爬陡峭的山路时，这位老同行显出难色，于凯把拐杖放在背后，走上前去问他累不累，他拍了拍腿，意思腿不好用了，导演也似乎在考虑这个难题。这时，于凯把拐杖递了过去，这位老人连同全体在场的中外工作人员都愣住了，随后，很快又响起一片掌声。摄制组中方负责人孙先生向外交部的王先生介绍说：他是劳模。于是大家都感叹起来：劳模就是劳模，谁都没有想到的事他能想到。长城的戏拍摄完成后，这位日本同行兴高采烈地走到于凯面前，双手横着举起拐杖，郑重地说：“多谢了，我今天登上了长城，成为好汉，是为你给我加了一条腿，你是真正的好汉。”



“您做了一个儿子应做的事”

去年清明节前的一天，于凯接到车队长的电话，说有位大姐点名要坐他的车，去河北安置母亲的骨灰，让于凯和她联系。于凯二话没说，一口应了下来。

第二天，于凯带着那位大姐驱车三个多小时来到河北交界的一座山脚下。一位事先联系好的农民大哥在那里等他们。于凯望着陡峭的山坡心里说，这儿哪有路啊！停好车，农民扛着镐，于凯拿着锹，大姐抱着骨灰盒，三人开始上山。走了没多远，路变得越来越陡，脚下常有松动的碎石，一不小心就可能摔倒，滚到山下。于凯拿着锹还能当个拐棍，可那位大姐就难了，好几次差一点儿把骨灰盒打翻。于凯要过去帮她，那位大哥一把拉住他小声地说：“不能帮，只有儿子才抱骨灰盒呢，你是她家什么人？”于凯愣了一下，怕那位大姐有什么忌讳，于是便试探着问：“如果您不介意，我帮您送老人上山吧。”那位大姐望了望陡峭的山路，然后声音哽咽地对着骨灰盒说：“妈，于师傅是好人。他送您上山，您就放心吧。”安葬好骨灰，回到城里，临分手前她对于凯说：“原来我觉得母亲去世后，北京再也没有亲人了；现在我觉得，您就像我的亲弟弟一样，因为您做了一个儿子应该做的事。我打心眼儿里谢谢您。”

老教授的话令他茅塞顿开

这些年，于凯一直在想，如何把服务水平再提高一块，以适应不断发展、变化的社会需求。一次，人民大学的一位老教授坐

于凯的车，他说：“服务的更高境界是超前服务，最高境界是无痕迹服务；使乘客在不知不觉中感受到你的真诚，而你本人可能得不到表扬，甚至连你的名字都不记得；但是他们记住的是一个国家、一个城市、一个企业。希望你向这个目标努力，这是个大境界。”

听了他的这番话，联想到首汽“真心为宾客”的服务宗旨，于凯茅塞顿开。“真心为宾客”的“真心”二字，倡导的正是体现自然与真诚的无痕迹服务。

今年春节后的一天，于凯在长安大戏院拉了一位年轻的女乘客，她对于凯说：“去北大西门。我有些晕车，请开稳点儿，谢谢。”话语简洁有礼，但却是冷冰冰的。凭经验，于凯猜她不是教师就是白领。这样的乘客一般不会和司机聊天，于是，于凯同样简洁有礼地对她说：“您放心，我会尽量开稳一些。如果您晕车厉害，我这儿有塑料袋。”行车途中，于凯不时通过反光镜观察女乘客的神态，随时准备在她需要时将塑料袋递给她。过了一会儿，于凯发现她老是移动身体，焦虑地向车外张望，每当路过公厕的时候，又总是显出欲言又止的样子。于凯明白了，乘客肯定是要上厕所，可又不好意思说。这时，安定门快到了，于凯果断地将车驶出主路，往加油站开。于凯知道，那里有一个条件不错的厕所。就在女乘客还没反应过来的时候，于凯已将车停在油泵前。下车后，于凯明知故问地对加油的师傅说：“您这儿有厕所吗？”师傅奇怪地说：“不就在那儿吗，你忘了！”话音刚落，女乘客已快步向厕所奔去。



他成了首汽的品牌

2002年初，公司决定成立“首汽于凯车队”。于凯把自己在服务中的体会通过各种机会与同事们交流。于凯把自己的体会告诉大家：超前服务和无痕迹服务听起来是两个词，做的却是一码事儿。超前是心理上的：要想乘客所想，急乘客所急，甚至要想在乘客之前，急在乘客之前。无痕迹是行为上的：把服务做得自然、实在，像对待朋友和家人一样。比如说提醒乘客别忘了带好自已的东西，这是行规，司机们也都养成习惯了，其实仔细琢磨，这就是超前的无痕迹服务。因为有意识的提醒，乘客的注意力就会集中到检查物品上。看起来是一件非常平淡自然的事，可如果不说这句话，一旦乘客丢了东西咱们再给送回去，很耽误工夫。还有，司机出车时都注意观察乘客们的乘车习惯，为不同乘客提供不同的服务。像晕车的人不爱说话，脸色发白出虚汗，司机就应该主动安慰，分散他的注意力；岁数大的人爱发老小孩儿的脾气，不愿别人说他老，不愿别人催，司机应该耐心点儿；在车里预备笔、便签和纸巾，乘客想用随手就有；对不同的乘客用不同的称呼说礼貌敬语，为后续服务打下了基础。这一切做法都是超前的准备和无痕迹的服务，因为多数乘客对这些不太注意，只是感觉亲切、舒服、方便。提出超前和无痕迹的概念，一是为了促使我们牢固树立“真心为宾客”的意识，做个服务有心人；二是提醒司机们有意识自觉地、持之以恒地做下去。这样一说，司机们都觉得还真是不难做，只是从未这么想过。经过一段时间的运营，很多司机反映效果不错：服务主动了，乘客满意了，误会减少了，小小的车厢变得温馨和谐了。