



【边聊边论】

企业评先
对职工有啥积极影响?

被访人:修希森/记者:盛丽



2013年,地铁10号线国贸站区顺利通过了集团规范服务站点验收,被授予了“规范服务站点”称号。在规范站点建设上,国贸站区做了哪些具体工作?通过此次评先工作,对职工有啥积极影响?站区书记修希森对此进行了介绍。

记者:咱们为做到规范服务站点建设,具体开展了哪些工作?

修希森:国贸站区地处CBD核心区,平时,站区日客流达30万人次,国贸站换乘客流高达25万人次,自创建规范服务站点以来,站区组织员工认真学习集团公司《规范服务车站及站区评定办法实施细则》,并根据站区特点分析创建规范站区的难点和重点,开展多方面工作。具体包括,从培训入手,提升员工的业务技能;从清理整治入手,下大力整治站内环境;从开展各类特色活动入手,提升员工的服务意识等多个方面,做好规范站点建设。

点评:要想成为规范站区,不是件容易的事,需要在方方面面做出努力。在这一点上,地铁10号线国贸站区做的很细致,工作内容包括员工建设、站区环境建设等很多方面。

记者:规范站点建设,给职工带来怎样的提升?

修希森:规范站点建设以来,对职工的提升是多方面的。首先,规范员工值岗形象。站区以《服务规范》为标准,对站、立、行走、服务语言进行细致的规范,做到岗前规范,岗中检查,岗后讲评。其次,定期开展员工技能培训。现在站区50%的员工都是入职1年以内的员工,服务经验缺乏,为使员工处理好日常的服务内容,站区编写了《100个怎么办》,将工作中经常遇到的服务、票务方面的问题汇集册,作为员工的培训教材在站区内进行推广。再有,定期开展票务规章制度、路网知识的学习。站区将《服务规范》、《票务规范制度》、路网知识,退卡网点相关知识整理成题库,下发各站,通过每月考试、随岗问答等形式检验学习效果,督促员工加强学习。

点评:站区规范建设中,职工自然是不可忽视的重要内容,可以看出,地铁10号线国贸站区把职工业务水平的提升做到实处。不仅规范员工值岗形象,还注重员工技能培训,在提升站区服务时,也提升了职工的业务水平,可谓双丰收。

赵永鹤: 电车客运分公司第二车队驾驶员
于朝晖: 电车客运分公司第二车队炊事员
王洪涛: 电车客运分公司第二车队车管员
西义平: 电车客运分公司第二车队工会主席
周凤娟: 电车客运分公司第二车队业务队长

公交职工聊 如何在日常工作中提高技能

我们的日常出行离不开公共交通工具,为了将乘客安全、顺利地送达目的地,公交司售人员付出了很多辛苦,并且坚持学习,不断提升技能。下面就让我们听电车客运分公司第二车队的队长、工会主席、驾驶员及后勤人员谈谈,学习对工作的重要性。

借助技能大赛 与同事切磋车技

赵永鹤:我是2008年来到第二车队的,在这儿上班虽然比较累,但是心情很好,因为感觉自己每年都在进步,很充实。就拿我们车队现在正在开展的“2014年职工技协杯职业技能大赛”来说吧,我觉得类似这样的技能比赛特别好,前几天,我刚参加完无轨电车驾驶员比赛的初赛,自我感觉不错,进复赛问题应该不大。

这次比赛最大的特点就是35岁以下的职工全都能参加,在备赛的过程中,大伙儿聚在一起学习理论知识,切磋开车技巧,气氛特别好,不仅提升了技能,还增进了感情,希望车队以后年年都能搞一些类似的比赛,因为我们平时很少有机会拿出专门的时间用于学习,而比赛是一个很好的督促我们学习、进步的机会。

西义平:技能竞赛是工会今年主抓的一项工作,我们希望通过比赛的形式,调动起职工学技能、比技能的积极性,在全车队掀起一股切磋、学习的热潮,同时,帮助更多职工获得更高的技术等级,使他们的职业之路走得更加顺畅。

为提高服务质量 售票员苦练多种语言

周凤娟:本次技能大赛首次

设置了售票员比赛环节,售票员的参赛积极性很高。也许很多人会问,售票员能比什么,但干过这一行的人都明白,当售票员不难,但是想要把这一行干好却没那么容易。首先得有耐心,面对形形色色乘客的询问,要能认真解答,同时业务知识也得强,对途经路线、换乘车站信息等要熟悉,而且还得能吃苦,上早班4点多钟就得起床,下夜班12点多才能到家,是很不容易的。

具体到这次技能大赛,我们在比赛内容的设置方面也颇费了一番心思,包括哑语、英语以及沿线地理知识等,这些项目都是和售票员日常工作关系十分密切的,我们希望通过这次比赛,动员职工多学习新知识,并能将所学运用到实际工作中,更好地为乘客提供服务。

□本报记者 张晶/文 万玉藻/摄

食堂大厨 变着花样做美食

于朝晖:车队司售人员天天起早摸黑,工作很辛苦,我们不能帮他们开车,但是我们可以每天变着花样的做些好吃的犒劳他们,让他们时刻保持充沛的精力,更好地服务乘客。

可能很多人觉得做饭不需要动脑子,其实,我们也会经常琢磨,怎么做更好吃,怎么搭配更营养,每天也都在不断钻研菜谱,探索新菜式,以提高自己的厨艺。

王洪涛:我的工作是为车队提供整体服务,保障运营工作的正常进行。我在这个岗位上工作三年了,总结了一些经验,我觉得主要有两点:一是严格执行车队的规章制度,二是帮助驾驶员提高业务水平,使安全事故的发生率降到最低。

■有问必答

提问:装饰装修公司职工 胡振兴

回答:丰台区总工会劳动争议调解中心调解员 刘仁午

油漆工 属于有毒有害工种吗?

□本报记者 王香阁



提问者 胡振兴

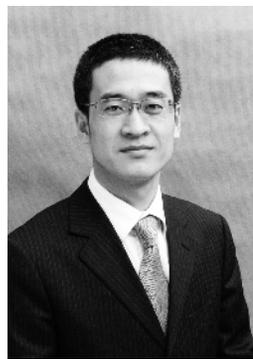
胡振兴:上个月,我去一家装饰装修公司应聘,经过几天的试用,我被该公司聘为油漆工,负责装修工程中的油漆粉刷工作。因每个项目使用的材料不同,有的油漆有强烈的刺鼻味道,在我强烈要求下,老板才发了几个防护口罩。我听工友说,我们这种工作属于有毒有害工种,请问是这样吗?

刘仁午:依据化工部的化学工业有毒有害作业工种范围补充表,油漆工属于有毒有害工种,单位应该为您提供安全防护措

施。同时,《劳动法》第54条规定,用人单位必须为劳动者提供符合国家规定的劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品,对从事有职业危害作业的劳动者应当定期进行健康检查。本条中的“国家规定”,主要指《工厂安全卫生规程》、《建筑安装工程安全技术规程》、《工业企业设计卫生标准》及一些国家标准,如《工业企业厂内运输安全规程》、《生产过程安全卫生要求总则》等。这些规定要求企业提供的劳

动安全卫生条件,主要包括工作场所和生产设备,工作场所的光线应当充足,噪声、有毒有害气体和粉尘浓度不得超过国家规定的标准,建筑施工、易燃易爆和有毒有害等危险作业场所应当设置相应的防护设施、报警装置、通讯装置、安全标志等。企业提供的劳动防护用品,必须是经过政府劳动部门安全认证合格的劳动防护用品。

《劳动法》同时规定,用人单位必须建立、健全劳动安全卫生制度,严格执行国家劳动安全



回答者 刘仁午

卫生规程和标准,对劳动者进行劳动安全卫生教育,防止劳动过程中的事故,减少职业危害。如果用人单位提供的劳动安全设施和劳动卫生条件,不符合国家规定或者未向劳动者提供必要的劳动防护用品和劳动保护设施的,由劳动行政部门或者有关部门责令改正,可以处以罚款;情节严重的,提请县级以上人民政府决定责令停产整顿。

由此来看,装饰装修公司应为您提供必要的防护措施,否则您可向当地劳动部门举报。