



【边聊边论】

怎样把传统的培训搞出新花样？

被访人：杨继红 记者：盛丽



对于公交职工来说，规范服务是日常工作中时刻都应该遵守和做到的内容。为了提高职工的服务水平，车队在管理上也做足了功夫。不久前，北京公交集团第二客运分公司第十九车队，举办了一场规范服务知识竞猜。这个方法不仅受到职工的欢迎，也将车队的规范服务宣传做出新花样。对此，车队工会主席杨继红进行了介绍。

记者：在第十九车队中，职工们平日要做到的规范服务具体包括哪些内容？

杨继红：关于职工规范服务，在公交车队，可以说涉及内容很广泛，具体到不同岗位的职工，又有着不同的要求和达标指数。总的来说，规范服务包括6项内容：行为规范、语言规范、着装规范、仪容仪表规范、运营规范、车容车质规范。其中每项内容我们都会打分。

此外，我们车队还设有专业队长，包括安全、服务、技术这三方面的队长进行巡查，不仅如此，分公司也会有稽查员进行检查，发现问题我们会及时督促职工整改，以此来不断提高车队的服务质量。

点评：要想将服务做好，首先要有内容丰富、要求严格的规范章程，这是高质量服务的一个重要前提。在这一点上，公交职工做的很到位。

记者：第十九车队职工在规范服务宣传上，都用过什么方式？今年有没有新方法？

杨继红：往年，车队在提高职工服务规范上，常常采用知识答卷的方式。具体说就是，将规范服务的相关内容，设置选择题、填空题、简答题的方式，让职工们参与答卷，以此来宣传服务规范。

今年，考虑到多方面因素，我们采取了新的方式，举办了一场规范服务知识竞猜。一共准备了110道题，都打印在彩色的纸上，然后一道一道挂起来，以猜灯谜的方式答题。这样的方式，颇受职工欢迎。大家不仅参与的积极性很高，而且效果也不错。对于提高服务质量起到很好的辅助作用。

点评：丰富多彩的方式，让枯燥的规范服务内容，变得更生动，这也显示出了工会的用心。

朱艳霞：国网北京海淀供电公司工会工作人员
李媛：国网北京海淀供电公司工会工作人员
许保全：国网北京海淀供电公司职工
李成威：国网北京海淀供电公司职工
丁燕鹏：国网北京海淀供电公司职工

备战技能大赛 企业能为职工做些什么？

□本报记者 刘欣欣 文/摄

2014北京市“职工技协杯”技能大赛农网配电营业工比赛正在激烈进行，国网北京海淀公司16名参赛选手顺利完成了装表接电和线路安装的比赛项目，最终11人进入了决赛，占此项大赛决赛总人数的1/4。之所以有这样优异的成绩，与企业工会为选手们组织的封闭式培训分不开。

封闭式培训 邀老师为选手授课

朱艳霞：虽然我们的职工干起活来没问题，可是大赛跟平时工作还是有一定区别的，比如比赛时的检查项目都要求选手要一一说明，漏项是要扣分的，然而在实际工作当中是不必这样边干边说。另外，比赛的每一个项目都是有时间规定的，这在某种程度上又增加了选手的参赛难度与压力。如果没经过系统的培训，到比赛时肯定会影响成绩。

之所以组织培训，当然也还有别的原因，有些一线职工理论基础比较薄弱，他们具体的会操作，都是师傅手把手教的，但在实际每一步操作的依据与背后的内在含义他们却不一定能理解。公司也是想借助大赛这个平台，加强员工专业理论知识与实际技能

的培训，从而达到以赛促培，以培促训的良好效果，为企业发展储备人才力量。

封闭式培训过程中，我们邀请了专业老师为选手们授课，从基础抓起，让职工更好地理解电力的相关概念，也积极的向选手们大力宣传大赛对选手的助推作用。在我们单位就有这样的例子，获得技能大赛冠军的同时也获得了首都劳动奖章的称号。让员工参加比赛，对企业也非常有好处，能够通过比赛，培养出一批技术过硬的人才，他们将来就是“小教员”，可以以点带面培训更多新员工，对企业的发展是非常有力的。可以说，大赛是企业与员工双赢的好事，是员工展现自我、发挥才能、实现个人梦想的绿色通道。

工会协调相关部门 为选手配备全套工具

李媛：是的，我们从2010年就开始组织封闭式培训，全部选手不能回家，最长的一次是两个月的时间。我们为选手提供全面的服务，从网上报名开始我们就接手了，还要负责找培训老师、找住宿，为相应的比赛项目配备工器具，大到千元一台的仪器仪

表、小到十几块钱的试电笔、手套都给选手配齐了。可以说是为大家做好服务工作吧。今年公司有11名职工进入了决赛，我们这些后勤人员也特别为他们感到高兴，觉得之前的辛苦没有白费。

丁燕鹏：公司给我们创造了良好的学习环境和学习的氛围，还专门有人组织我们学习，公司工会还协调相关部门为我们配备了全套的工器具，我们大家都从心里觉得温暖。没有公司这样的大力支持，我们可能拿不了这么好的成绩。有了后勤保障，大家伙儿才能一门心思的专心备战。对我来说，参加比赛是一个学习的过程，在这个过程中能够把系统化的东西细化了，不仅我自己的技术能力得到了很大的提升，今后回到我自己的岗位，还能够引导、带动其他同事，提高整体的技术水平。

为职工搭建 相互交流的平台

许保全：我是7月20日来到培训中心封闭训练、备战复赛的。比赛和平时工作还是挺不一样的，平时把活安全的干完了就挺好，而比赛要求的比较细化，也比较严格。我最大的收获就是

■有问必答

提问：本报读者 张女士
回答：石景山检察院检察官 王晨

招用未满16周岁人员违法

□本报记者 王香澜

最近看你们报纸，说单位招用不满16周岁的人属于违法，请问是这样吗？

王晨：任何单位招用不满16周岁的未成年人都是不允许的。《中华人民共和国未成年人保护法》第68条规定，非法招用不满16周岁的未成年人，或者招用已满16周岁的未成年人从事过重、有毒、有害等危

害未成年人身心健康的劳动或者危险作业的，由劳动保障部门责令改正，处以罚款；情节严重的，由工商行政管理部门吊销营业执照。

由此来看，餐馆招用您表姐的小儿子，不符合法律规定。而且让仅14岁的孩子去学烤羊肉串，也会损害他的身体健康，建议家长赶快纠正。

通过这次培训，把工作中为了图快的“习惯性小违章”都克服掉了。培训老师会给我们指点，同事之间在一块也会互相交流，发挥各自的特长，我感觉这次培训特别有收获，也非常感谢公司为我们提供的这样好的培训机会。

李成威：在复赛中我取得了全北京第二名的成绩，可以说跟平时工作的积累，加上比赛放松的状态分不开。我之前参加过一次这样的比赛，心态好，可能算有点小优势吧。而且，我是一名基层员工，很多实际操作的内容都是我的工作内容。平时工作中我就对自己要求非常严格，不能出一点问题，这样在比赛中我就比较熟练了。

我的作息比较规律，一般10点多就睡了，因为第二天6点多就要起床。这次比赛，公司为我们提供了良好的培训环境，我每天晚上吃完饭就去自习室，一直看到夜里12点，因为考察的面非常广，需要复习的内容也非常多，我自己把题目抄写在一个小本子上，自己默写那些简答、论述题目，因为一些专业术语必须要背下来，比赛时才能有把握。通过这次大赛，我感觉以后的路很长，我会在工作上更加严格要求自己，争取决赛取得好的成绩。



提问者 张女士

张女士：我是从四川来到北京的打工者，目前在一个家庭做保姆。今年春节后，我老家的一个远房表姐带着两个儿子来到北京找我，想让我给他们介绍工作。几天后，表姐也到一户人家做了保姆。她18周岁的大儿子、14周岁的小儿子都被一家餐馆招用，让他们跟着学烤羊肉串。可



回答者 王晨

另外，对于企业非法招用未满十六周岁未成年人的现象，劳动部门也会对其进行查处。比如石景山区区人保局最近处理的一起饭店非法使用童工案件，他们将按每雇佣一名童工一个月罚款5000元，向用人单位进行行政处罚。所以，建议广大用人单位要以法为戒，不要招用未满16周岁的未成年人。