



78名汽修蓝领比拼“软实力”

——直击市职工技能大赛汽车维修材料工、维修服务接待决赛

□本报记者 闵丹/文 于佳/摄

随着汽车的普及，汽车维修成为了大众普遍关注的焦点行业。其实，除了大家熟知的维修工以外，在汽修领域，材料工和维修服务接待也是维修服务过程中保证维修质量的两个重要岗位。2014年北京市“职工技协杯”职工技能大赛也首次将这两个工种纳入到了比赛工种中。那么，这两个工种的技能比拼主要在哪些方面？又是从哪些细节考核该岗位职工对技能的把握呢？11月24日，在位于北京祥龙博瑞集团的决赛现场，记者探访了78名汽修蓝领现场比拼“软实力”的全过程。

评委当客户 体验全套服务流程

“您好，有什么能为您服务的？”“最近这车开起来不太顺，噪音也比较大，想检修一下看看是哪出了毛病？”“好的，那我先给您的爱车进行一个初步的检查。”在维修服务接待工种的决赛现场，停放着包括大众、现代、本田等在内的五种车型，模拟客户需要维修车辆之前的接待环境，一位评委体验客户，一位评委负责打分，参赛的人员需要在15-30分钟的时间内完成对客户车辆的环车检查、维修合同签订和结算交车三个程序。

整个比赛过程中，参赛人员的服务流程是否标准，服务用语是否规范、检查过程是否细致都是考核的内容。“在这个工种比赛的过程中，首个程序环车检查是至关重要的，因为每辆车都设置了一点小毛病，包括车灯不亮、喇叭不响等小问题需要在第一个环节中检查出来。”本次大赛汽车维修工种的裁判介绍，虽然每个车型对服务人员的要求有不同，但参赛人员对基础的服务标准掌握情况和对基础故障的诊断技能水平都可以在这一环节体现出来。

对车辆的外观进行检查后，维修服务接待人员还需要进入车内对内饰进行检查。记者在现场看到，在进入驾驶位之前，每位选手需要提前给驾驶座椅套上保护套，并在每个检查步骤前，都征询客



户的意见。“您好，除了更换零件和正常保养，内饰部分有一些灰尘，是否需要帮您清洗？”除了维修的过程外，C5号选手细致地观察出了车厢里的清洁程度，并很礼貌地做出了提醒，这点会让顾客觉得很贴心。体验客户的评委告诉记者，其实在维修接待服务的过程当中，每个细节都很重要，一个不经意的环节就能体现出接待人员的服务素养来。在本次技能大赛中，这个比赛也是取证工种，按照参赛选手的成绩，将分别获得1-5级的资格证书。

上万件材料 材料工做到心中有数

“大到油品的摆放位置，小到零件的出厂合格证书，材料工都要做到心中有数！”在当天的决赛现场，主办方模拟了维修库房的现场实景，对维修材料工进行了业务能力的全面考核。比赛现场，高达三层，长约三米的货架上摆满了120多种各式的维修零件，在30分钟的比赛时间内，材料工需要对货品情况进行快速地熟悉和了解，并对其性能进行基本的检查和维护。润滑油出库了多少，哪些材料需要补充，通过现场布置的任务，选手们需要快速做出核对、清算和处理。

在整个维修服务的流程中，除了前期的维修服务接待和主要负责维修过程的维修工，维修材料工这个“幕后”的岗位往往会被忽视。北京祥龙博瑞汽车服务

公司技术部的一名负责人介绍，在实际工作中，维修材料工要承担很大的责任，近万件材料，材料工都要做到心中有数，而且只有保障了维修材料的安全可靠，才能保障整个维修过程的质量。其中，油品类、橡胶类、零件类都有不同的摆放位置和程序，这些都是作为一名维修工的基本技能素养。

在本次材料工的比赛中，不少女选手杀入了决赛。大赛工作人员介绍，随着汽修行业的快速发展，行业分工越来越细，对各岗位人员的服务质量和技能素养的要求也越来越高，女性职工细致、耐心的特点其实很适合维修材料工这个岗位，而且这个岗位的从业人员也呈现出年轻化趋势。

主办方介绍，本次2014年北京市“职工技协杯”职工技能大赛汽车维修材料工、维修服务接待比赛共有来自汽修行业48个单位的600余名职工参加，最终汽车材料工33人、维修服务接待25人入围了决赛。按照大赛规则，获得本次大赛的各工种决赛冠军选手，可推荐申报“首都劳动奖章”，年龄在35岁以下的，授予“北京市青年岗位能手”称号。各职业(工种)决赛前三名，由北京市职工技术协会颁发“北京市职工高级职业技能能手”证书；各职业(工种)决赛前十名选手直接纳入北京市职工技术协会技能人才库，优先推荐免费进入北京市总工会职工大学学习深造，免费参加市职工技协举办的相应职业(工种)的技能培训活动。

新闻快报



苹果园摄影比赛职工拍街道变化

本报讯(记者 屈斌)由苹果园街道总工会主办的街道职工摄影比赛近日落下帷幕。这项摄影比赛历时三个月，以“建设苹果园 我参与 我快乐”为主题，得到社区联合会、地区建会企业、机关职工的热情参与。

本次摄影大赛共收到179名职工的摄影作品748幅，最终评出一等奖3名，二等奖6名，三等奖10名，优秀奖30名，三个基层工会获得了优秀组织奖。本次比赛的参赛者涵盖了街道各行业基层单位不同年龄段的职工，不少作品的主题反映了苹果园地区的发展变化，抒发了职工对美好生活的热爱。

在比赛的颁奖仪式现场，100余人参加了大会。参赛职工的获奖作品被展览在展板上，他们相互交流各自的作品及创作经验，现场气氛十分热烈。石景山区总工会主席李桂珍、街道党工委书记王春艳、办事处主任杨旭东等为获奖者颁发了荣誉证书。

苹果园街道总工会负责人表示，本次比赛体现了工会利用社会资源举办职工的文化活动，活动满足了职工的需求，受到了地区职工和基层工会的广泛好评。

海淀民政局组织见义勇为者休养

本报讯(通讯员 程鑫)2014年11月20日和21日，海淀区民政局组织全区部分见义勇为人员到北京实创西山科技培训中心进行了为期两天的休养活动。休养活动期间，组织游览了北京凤凰岭自然风景区和观赏了位于北京市海淀区阳台山麓的西山八大处银杏节，并安排了多种文体活动。

通过休养活动，促进了见义勇为人员之间的相互了解和交流。同时组织召开了见义勇为人员座谈会，会上区民政局优抚科科长张政伟就区政府加大见义勇为保护力度、严格落实政策、维护见义勇为人员权益等方面发表了讲话，很多同志也表达了对党和政府给予他们的众多关怀的感谢，并表示今后一定要珍惜荣誉，为实现中国梦再立新功。

海淀区政府对见义勇为人员的权益保护工作十分重视，根据2014年《关于见义勇为人员奖励、褒扬和抚恤有关问题的通知》有关规定，将确认的一次性奖励标准提高为不低于行为发生时上一年度本市城镇居民人均可支配收入。特别是对全区的见义勇为人员的伤、病、残及生活困难的人员，采取多种形式进行帮扶，积极为他们排忧解难。组织开展群众性普法教育活动，利用电视、报纸等媒体宣传见义勇为人员先进事迹，不断加强全区见义勇为人员的权益保护工作。

通过休养活动，促进了见义勇为人员之间的相互了解和交流。同时组织召开了见义勇为人员座谈会，会上区民政局优抚科科长张政伟就区政府加大见义勇为保护力度、严格落实政策、维护见义勇为人员权益等方面发表了讲话，很多同志也表达了对党和政府给予他们的众多关怀的感谢，并表示今后一定要珍惜荣誉，为实现中国梦再立新功。

志愿者进社区为老人免费拍照

本报讯 11月20日下午，朝阳区南磨房街道南新园社区活动室内热闹非凡，得知地区社区服务中心的志愿者到社区免费为辖区60岁以上老人照相的消息后，居民们穿上自己平时喜欢的衣服，把自己装扮一新，早早地来到社区等待拍照。

“大娘，笑一笑，不要紧张，对，头再稍微向左转一点。”摄影师仔细地为每位老人拍摄。有些老人好久没有拍过照片，站在镜头前还稍显紧张，摄像师就耐心教大家放松不要紧张，以及如何摆姿势。“咔嚓”一下，老人

面带微笑的画面瞬间定格。等在一旁的老人们则不断交流拍照经验。

此次活动的开展，既弘扬了中华民族尊老、敬老的传统美德，又切实关心老年人生活，办了一件实实在在的好事，受到老年人的一致好评。

长途0.3元(国内) 固话拨打
96346099
 可多方通话 公用户加收10元/月功能使用费