

职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbty@126.com

■做维修常半蹲到腿发麻
■讲安全知识千遍不嫌烦

郝建军

门外汉四年变身燃气服务之星

□本报记者 付少玮 通讯员 王朝文/摄

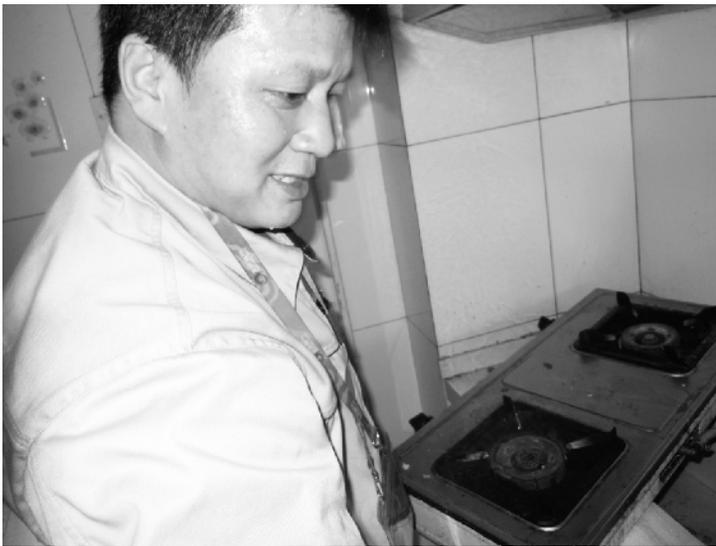
“他帮用户修燃气，总是随叫随到，技术一流，态度更没得说。”说起对郝建军，北京市燃气集团有限责任公司第二分公司的职工无一不为他伸出大拇指。从2010年燃气集团开展“燃气服务卓越之星”评选以来，他连续三年斩获冠军，还获得了燃气集团特别贡献人物和全国住房城乡建设系统先进工作者称号。这与他用户对的热忱之心，对工作的兢兢业业，勤勤恳恳是密不可分的。

在狭小空间维修管线 双腿半跪一直到发麻

作为一名户内检修工，郝建军对工作有着极大的责任心。2013年4月的一天，北京像素小区一居民用户报修称家里有燃气味儿，郝建军接到指令到用户家上门维修，嗅敏仪在管道和灶前阀门的接口处“滴滴滴”地响个不停，为了找到漏气点，郝建军运用自己的燃气知识，用随身所带的小毛刷将洗涤剂涂在接口处，发现接口鼓起了小泡泡。

找到了“病灶”后，郝建军一边和用户讲述漏气的危害性，一边观察管道周围的情况。灶前阀门几乎顶在厨柜的隔板上，它的前面是一根穿越两个厨柜连接胶管的镀锌管，更糟的是阀门旁边有一台净水器紧贴着隔板，厨柜的另一扇门还无法打开，这样使操作空间更加狭小了。郝建军毫不犹豫，关闭表前阀门，半跪在地上开始操作起来。业主看到郝建军这个样子，忍不住心疼起来：“师傅，这么干活多难受啊，我找净水器厂家的人把它拆下来，那半扇门也拆掉，过几天您再来维修吧。”

“这几天难道您不用火了吗？”原本可以等用户将作业空间预留好之后再来的郝建军，却毫不犹豫地干起活儿来，“这活能干，就是费些时间。”他和用户讲完大概的操作办法后，又开始半跪在地上，小心地操作起来，生怕碰坏业主的净水器，腿跪麻了，工作服也浸透了，但是他始终没有起来休息一下。终



于维修完毕，打开阀门，用仪器检查无异，又刷了一遍洗涤剂水没有异常后，郝建军才放心地离开用户家。像这样的情况多到不计其数。

此外，在日常的维修工作中，有的因为家中厨房精装修，作业空间狭小，郝建军经常是工作一小会儿，就已经满身大汗了；而有的老旧小区，由于是低

位表，厨房杂物多，转身空间更是狭小，经常修完漏气点，已是满身泥污。

10分钟完成一项检修 技术赢得居民好口碑

为居民维修过程中，工作环境恶劣的情况屡见不鲜，但郝建军都会为用户提供最好的服务。在涉及拆除装修设施的问题时，始终站在用户的立场，在确保安全的前提下，尽量减少用户的损失。

有一次十里堡东里的用户报修漏气，当时的郝建军正在外面干活，接到站内转来的任务后，赶紧前往用户家，由于用户家的厨房又黑又暗，检查十分不便，用户家中两位80多岁的老人看到郝建军满头大汗的样子，很是心疼，不仅拿水让他喝，还拿毛巾让他擦，但都被他一一拒绝。经过好一阵检查，终于找到问题的根源，发现是灶具问题，他便告知两位老人要及时更换灶具，并把自己的手机号留给老人，让他们买好灶具再通知他前去进行更换，老人和他们的子女对此非常感动，提出要送锦旗到燃气公司，但被郝建军婉言谢绝。

郝建军曾经是焦化厂小有名气的物理分析工，在企业重组时来到了新的岗位。新的环境对于郝建军来说十分陌生，很多人质疑当年的“岗位之星”很难在新岗位上再攀巅峰。然而他从检修的“门外汉”到成长为“北京燃气卓越服务之星”第一名，却只用了短短4年时间。现在，他一般能在10分钟左右完成一项检修，这其中所付出的辛勤汗水是不言自明的。正是由于在日常的上门维修中，郝建军仔细查找漏点，凭借过硬的技术，提供高质量的检修服务，解决用户的燃眉之急，保证了用气安全，在

96777的回访中获得了一致的良好口碑。

宣传安全用燃气知识 告知用户千遍不嫌烦

郝建军不仅注重自己的业务素质，也非常重视自己的行为举止和外在外在形象，他认为这既是对用户的尊重，同时更能展现出自己企业职工良好的精神风貌。他上门维修时敲门音量控制得恰到好处，用户厨房里的物品更是轻拿轻放，比对待自己家的东西还要爱惜。更值得一提的是，每次维修结束后，郝建军不是掉头就走，而是耐心地为用户讲解燃气安全知识，或者回答用户提出的燃气相关问题。

不管手头工作多忙，他都会耐心与用户说明，减少用户对使用燃气的恐惧，增强用户的日常安全用气常识，从容易漏气的部位到简易自测漏气点方法，从提醒用户切忌用明火测漏到告知保持厨房内勤通风，养成出行及时关闭开关的好习惯等。尽管像这样的告知，他每年都要重复近千次，但每次他都做得严谨认真，他总说“对我而言说再多都无所谓，只要用户能记住一句，也就达到目的了，我就是要努力做到服务一户，宣传一户，检修一户，保障一户。”

随着燃气事业的发展，管道天然气用户不断增多，用户维修任务也随之增高。遇到工作繁忙的时候，郝建军每月要上门服务六七十户，现在他每年的维修量都高居集团公司前列，但数量的增加并没有使维修质量有丝毫的下降。在郝建军全年近千户的维修工作中，至今无一例返修记录。用户对郝建军的良好口碑，不仅仅是对他个人工作业绩的肯定，更是对北京燃气人的赞誉。

2015北京榜样6月第一周人物



赵红程

女，1969年2月生，北京市西城区地方税务局干部。1993年，赵红程从资助一名男孩上学作为结婚纪念，开始了她的爱心助学之路。二十多年来，连续资助了北京和边远地区六名贫困孩子读书学习。其中一母亲残疾、父亲重病的女孩，在她鼓励关爱下已经考取到首都师范大学深造。



王立峰

男，1976年1月生，北京地杰机扫保洁服务中心车队司机。王立峰发现机扫车辆修理费用昂贵，2003年就开始研究发动机原理和维修保养技术，带领班组尝试对发动机自行保养；仅此一项每年就节约经费约7万元。2008年他又成功研制了新型垃圾箱翻起装置，提高工效近一倍。



唐子人

男，1971年7月生，朝阳医院急诊室主任。2015年2月22日，唐子人到圣地亚哥海洋世界游玩偶遇呼救，见患者已没有颈动脉搏动，呼吸停止，他双膝跪在地面上做了大约十分钟心外按压，之后又配合赶到的急救人员系统抢救，挽救了这位美国老人生命。被誉为“最美中国医生”。



王来凤

女，1953年10月生，延庆县曹官营村村民。王来凤曾与婆婆在照顾精神病丈夫问题上矛盾突出，导致离婚，其夫1998年去世。2003年她得知孤身的前婆婆患病，便不计前怨将婆婆送到医院，此后又将已瘫痪的婆婆接到自己再婚的家，12年尽心呵护，赢得了当地村民的敬重。



安改芝

女，1957年3月生，东城区前门东大街社区居民。身患癌症的安改芝退休后即参加社区志愿服务已13年，担任楼长5年多，她熟悉楼内104户人家每一户的情况。清理小广告，粉刷墙面，修筑楼前坡道，与施工方协调噪音费，参加社区安保，照顾外来租户……她的真心带动了一大批志愿者。