



在两尺泵岛奉献全部热情

——记全国五一劳动奖章获得者、北京石油十里河加油站站长吕锦叶

□本报记者 边磊 文/摄

在北京石油十里河加油站见到吕锦叶时，她短发、工装、胸前配戴党徽，从表面上看她与加油站其他员工并没有什么不同。她每天工作的时间都在10到12个小时，在岗时间精神高度集中，从加油站安全、服务质量到职工的情绪波动甚至吃喝拉撒，处处都要上心。

从2004年2月进入中国石化销售有限公司北京石油分公司朝英加油站成为一名记账员起，她先后任周庄加油站、日坛加油站、十里河加油站站长。无论在哪个岗位，吕锦叶始终保持初心：“我真心喜欢我所在的两尺泵岛。既然选择了这里，就要奉献出全部的热情，实现人生价值。”

大年夜的红包记忆犹新

1999年来北京之前，吕锦叶在东北的加油站做过开票员。

来到北京，她辗转做过其他几份工作，最终又回到了加油站。2004年2月，吕锦叶正式签订合同，成为朝英加油站一名记账员。当时正好赶上过年，大年三十看到周围的亲戚朋友都回家过年，她的心里有一丝丝羡慕。不过让她记忆深刻的还是大年夜公司领导慰问，当天每位在岗的员工都收到了一个50块钱的红包。50块钱不多，但拿到红包的吕锦叶很激动。企业关爱职工的行为，给了她很大激励：“总得有人值班，我不值班，就得别人值，服务行业就是这样。”

那一刻，让吕锦叶一直记到今天。也是从那时候起，她更尊重自己的岗位，也更明白作为领导关爱职工，对职工有很重要的激励作用。

因为工作，在加油站过大年三十已经是家常便饭。几乎每个春节，她都值班员工共同度过大年夜。

“大年三十很多员工回不去家，作为站长你回去了，员工心里可能会不舒服。反过来你在站上跟员工一起值班，大家会觉得



在站上过年也温暖，工作也踏实了。”吕锦叶说。

与此相对应的，是家人已经习惯了吕锦叶不回家过年。

“我爱人也是加油站站长，所以我们俩互相理解。孩子小的时候可能难点儿，现在孩子也长大了，我们也放心了。”不过吕锦叶和爱人心中感到惭愧的就是过年时不能陪伴老人。

一位没有“办公室”的站长

其实不光是过年过节，即使是平时，吕锦叶的工作也没有停留在8小时以内，义务加班更是经常的事儿。

加油站8台加油机，30条油枪，29名员工，看似不大，却五脏俱全，运营、管理、安全，每一项细节，都要关注到位。

“实际我每天干得都是重复的事儿，但是又必须做，没有一件是可以省略的。”吕锦叶说。

如无意外，每天早上7点半，吕锦叶一定已经从通州的家赶到加油站，开始了一天的工作。

先是检查站上头晚上需要

做的工作是不是到位，然后就是例行的设备检查、安全教育、便利店盘点……

安全是第一位的，吕锦叶深知，不能出了事故之后再弥补。因此平时的预案演练显得特别重要。在加油站，除了对员工有定期培训、每周做一次加油机的静电导通，吕锦叶同样看重现场工作中的细节，安全隐患一定会在第一时间发现，及时上报。能当时整改的，立马制止；不能马上整改的，一定要有防范措施。

“每天都有不同的事情发生，可能不是事事检查，但有些细节也要抽查。”作为站长，吕锦叶要随时观察现场，对她来说，最怕的也是现场的突发事件，耳朵一直竖着，一旦有什么风吹草动立刻作出职业反应。

有人问吕锦叶：“你的办公室在哪儿？”

吕锦叶回答：“我没办公室。”确实是，哪里有情况，哪里就是吕锦叶的办公室。加油站忙的时候，每名职工要负责4辆车，吕锦叶也得跟上。

加班是很正常的，而遇到北

京有什么重大活动、重要会议，站长更需要24小时值班。

“一年回不了几回家，家对我来说是‘次要’的了。”吕锦叶笑着说，她在站上的时间比家里多得多，回家只是睡个觉，反而同事就像是自己的家人一样。

每天处理鸡毛蒜皮的小事

加油站作为服务窗口，每天都有形形色色的车主经过。车辆长期排队的十里河加油站更是如此。每天都会有顾客因为一些事情提意见或建议。站长吕锦叶在现场每天管理的就是这样鸡毛蒜皮的小事儿。

“琐事处理不当就会扩大。”她说。

前两天，因为车位停放问题，一位顾客对着站里一名90后加油员破口大骂。平时接受过服务意识教育的小伙子忙着给别的车加油，就低头假装没听见，没还嘴也没做出其他反应。这可能更激怒了骂人的顾客，其语言更加粗暴难听。时间长了，小伙子有点顶不住，终于说话了：“你

凭什么骂我妈，凭什么！”

吕锦叶赶紧上前制止这场口角继续升级。她先把员工请到一边，并不断安抚顾客，直到顾客离开。

转过头，吕锦叶又把这名加油员叫到屋里，开始了严肃的谈话：“咱们干的就是服务行业，服务行业跟顾客没有理可讲，顾客永远是对的，咱是不是应该换位思考一下？”

站在吕锦叶面前的这个大小伙子，却突然掉下了眼泪：“我觉得委屈，骂我也就算了，我妈都不在了，他凭什么骂我妈！”

这是一个孩子对母亲的思念和保护。吕锦叶深知员工的委屈，但必须预防相同的事件再次发生。“下次再有顾客骂你，你就来骂我，别人骂你一句，你来骂我十句，骂到你痛快为止，咱们再谈事儿！你也干了一年多了，是个老同志了，这样的顾客咱们遇到的不是第一个，也不会是最后一个。在服务行业，有委屈就是要忍。”

经过漫长细致的谈话，小伙子的情绪平复了，自己也想通了，很快又投入到工作中去。

吕锦叶说，作为站长，处理事情的时候，无论员工对错，都要站在顾客的角度思考，不能指责顾客，要防止矛盾激化；但是作为同事，她深知大家所受的委屈，因此开导员工也是她义不容辞的责任。

针对加油站人员调整频繁的情况，吕锦叶探索出“四结合”工作法，即严格管理与教育思想工作结合、班组建设与师傅带徒弟结合、优质服务与企业形象建设结合、感情投资和集体意识结合的管理方法，稳定了员工队伍。

“我工作的范围不大，就是这两尺泵岛。但是每天接触的是这些兢兢业业的职工，面对的是来来往来的顾客，所以把安全做好、管理做好、运营做好，服务才能做好。”

而这两年，十里河站员工流失率降至1%。

■首都工会人



他跟“计算器”一样算得准

——记首发集团安畅分公司路产七大队工会分会主席来程轩

□本报记者 白莹

他是80后，1米80左右的身高，圆脸小寸头。单位里有人说他脾气好，有人说他性子急，了解他的人说他其实就是个性情中人，爱憎分明。他就是来程轩，2009年毕业于首发集团安畅分公司路产七大队，现在是工会分会主席。

2014年，来程轩在队里办起了职工课堂，组织管理人员参加职称考试，生产人员参加技能评定。起初，他没经验，四处找课件、翻资料，时间长了有了教案，他还摸索了一套学习方法。他讲的课程涉及统计、会计、经济等相关

初、中级职称知识，别人需要的他先自己考，然后帮助其他人。几年下来，参加“补习”的人也从最开始的两三个人发展到了近20人。

考虑到一线路产巡视人员工作需要和倒班作业的实际情况，来程轩不断拓展培训形式，在职工课堂讲解的基础上又办起了道路养护工技能等级自学班。每天他把精心准备的课件发到队员手中指导队员学习，三天布置一次作业。因为白天工作太忙，他都是晚上抽时间批改、讲解。每月他还安排大家集中讨论，互相答疑，加深理解。队里一共70多个

人，三年来，已经有26人在他的帮助下考取了相应职称或考取了大本以上学历，职工知识层次、技能水平得到了有效提升。

作为一名基层工会工作者，职工帮扶是每个工会的工作重点。“我们七大队老员工多，都是上有老、下有小，有些职工或子女因病致困，生活比较拮据。每年年底年初，我都会四处奔走，给这些特别困难的家庭争取困难职工补助。”

“作为基层分会主席，必须认真做好一些具体而不起眼的事，因为这些事对职工来说都是

大事。”来程轩的办公桌上老是堆着一摞摞的证件单据，这都是职工托他办理互助医疗报销、计划生育津贴申请、困难职工补贴申请、子女医药费报销等所需要的材料。

“职工自己对这些业务程序不太了解，经常丢落材料，跑腿儿实在不方便。以前我干过劳资员，就主动揽下了这活儿，而且每个人的嘱托我都会一张张审核，一项一项计算。”队里同事都开玩笑地说，“我们的单子交给他就放心了，咱们工会主席跟‘计算器’一样算得准。”