

劳动光荣 奖章背后的故事

全力保障电网安全运行20年

——记昌平供电公司运检部副主任杨鑫

□本报记者 周美玉 通讯员 张亮文/摄

从懵懂小伙成长为保障一方电网安全运行的骨干力量，杨鑫苦练技术，获得北京市第三届职业技能大赛的冠军。凭着扎实的基本功和勇于奉献的精神，他还获得了首都劳动奖章。

转变观念钻研业务成骨干

1998年，18岁的杨鑫毕业走出校门，来到昌平供电公司线路检修班从事配电网线路检修工作。

刚到公司没多久杨鑫就参与到一项“艰巨”的工作任务中——输电线路清扫工作。

每天凌晨4点，杨鑫不得不克服困倦从被窝艰难地爬起来，扛着十多斤重的设备艰难爬山。他只记得山很高、草很茂、路很长，仿佛永远走不到头。每天上山之前，杨鑫总是能吃多少吃多少，因为山上除了点野果子几乎没什么吃的，大热天也没办法自带食物，等下山收工回来吃第二顿饭时，已经是半夜了。接连的一段时间，杨鑫和班里的师傅们在巡视线路的过程中都没有发现问题，杨鑫只觉得这是白爬了，苦是白吃了，他看不到自己辛劳的成果，曾经一度迷茫，觉得与心中所想的工作完全不一样，甚至觉得所做事情没有意义。

直到有一天，与杨鑫同届毕业的校友当上了他的班长。班长告诉他，每项看似不起眼的工作、每个看似微乎其微的岗位都有其存在的意义。这句话触动了他，这之后，他把精力投入到钻研业务和技术上，仅仅一年，他就成为班长最坚实的左膀右臂。

使配电线路永久故障率下降70%

2010年，褪去青涩的杨鑫已经是可以独当一面的配电运维班班长了。他向班组成员坦诚自己当初的迷茫和不确定，他相信，



班组虽小，但是只要大家心在一起，同样可以有所作为。

昌平地区用电负荷大，10千伏配电线路分布广、健康水平较差，配电线路永久性故障考核指标是北京市电力公司一项重要考核指标，当时昌平公司的指标排名垫底。上任不久，杨鑫就组织班组成员，用近一个月详细摸排了全区配电线路。经过多次分析后，根据线路特点，制定了昌平供电公司降低事故率一年规划，为每项工作画上时间节点，并严格执行。这期间，他带领班组起早贪黑，虽然工作强度大，但是班里团结和谐，没人请假、没人喊苦、没人抱怨，班组成员都信任他。一年后，昌平供电公司所辖地区配电线路永久性故障率下降了70%。

苦练技术终摘技能大赛冠军

2006年，杨鑫代表北京公司参加全国电力行业技能大赛，赛

前，他的期望很高，想要做到最好。然而命运似乎与他开了个玩笑，因为训练强度过大，杨鑫手部受了伤，没能参加最后的决赛。当队友们在领奖台上高兴地欢呼时，他躲在厕所里大哭，这也成了他心中多年过不去的坎。

于是当2012年北京市第三届职业技能大赛拉开帷幕时，32岁的杨鑫果断报了名，这很可能是他最后一次参加技能大赛，他为自己定下目标——第一名。

这次比赛是北京市最高级别赛事，参赛人员多达千人，其中有理论扎实的大学生，有技术娴熟的业务精英……此时的杨鑫已不再是当年的毛躁小子，面对挑战，他给自己拟定了详细的训练计划，并给自己规定了每个动作完成的时间，甚至精确到了秒，比赛要求20分钟完成规定动作，他就要求自己15分钟完成。决赛前几天，杨鑫几乎是“挂”在电线杆上度过的。

当杨鑫如愿获得第一名，手

捧奖杯的他再度落泪，了却了多年的遗憾，他用实力证明了自己。2013年，因技能出众、工作出色，他获得首都劳动奖章。

入党后艰难任务冲在前

2009年，杨鑫光荣地加入了中国共产党。转正大会上，党支部书记语重心长地对他讲了很多，让杨鑫印象最深的一句是：党员要做好表率，艰难困苦冲在前。

2012年的北京，遭受了1960年以来最强降雪，延庆山区线路受损，杨鑫接到紧急支援抢修任务，而当时他刚刚完成昌平的电力恢复工作，足有两天一夜没有合眼。二话没说，杨鑫带上设备带上人火速出发了。

延庆的重灾区在千家店镇，是延庆乃至全市最边远的山区镇，距离延庆县城70公里。到了千家店镇花盆村，眼见之处白雪茫茫，路上积雪有700多毫米厚，路边是被雪埋住一半的汽车。

开车上山是不可能了，杨鑫决定和当地村民合力打通一条窄路，背着工具，徒步进山。断水断电期间，村民无法跟外界沟通，夜晚没有灯火更是让他们万分无助。顶着风雪进驻山区的抢修队，终于让村民在黑暗中看到了希望。白天抢修，晚上累了就在供电所的椅子上坐着休息，大雪封路，物资短缺，渴了只能喝雪水。供电恢复后，杨鑫在村民们眼中看到自己和同事的倒影，他觉得一切都值了。

保障电网运行流尽汗水

2016年，杨鑫被昌平供电公司任命为运检部副主任，负责地区配网改造、“煤改电”等重要工程任务。对于交办的工作，杨鑫总是回以一句话：“这项工作既然给了我，再难我也会完成。”

2017年，昌平供电公司共涉及87个村3.9万余户的“煤改电”工程，与2016年相比工作量提升了300%。为保证工程顺利完工，杨鑫带领团队抓紧一切时间赶工，有时候遇上恶劣天气被迫停工，等天气好了再想办法把工期赶回来，连夜施工是家常便饭。工程前后持续数月，终于在采暖季前如期完成。

2018年夏天，北京用电负荷四创历史新高，给电网安全运行带来巨大挑战。昌平地区的一些乡村，电压低到连灯泡都点不亮。杨鑫带领团队顶着40多摄氏度的高温，紧急分装变压器，工作服干了湿，湿了干。热浪下，个别队员中了暑，杨鑫一边安顿好身体不适的人员，一边给自己灌着十滴水，73台老旧小区变压器分装工作，他一次不曾缺席。

从事电网运检工作的20年里，杨鑫流过泪、流过汗，干过最苦最累的活，体验过人生百般滋味。对于未来，杨鑫说：“我只想踏踏实实把自己分内的事情做好，不留遗憾。”

劳动光荣 职工故事

把疗养院当“家” 以微笑面对客人

——记北京市工人北戴河疗养院餐饮科副主管周惠君

□本报记者 白莹文/摄

【线索征集邮箱：ldwbgh@126.com】

甜美的笑容，优雅的礼仪，活泼的性格，或是恭候在接待台前，或是穿梭餐厅里，总是可以听见她和休养人员交谈时发出的甜美声音：“您好”“有什么可以帮您的”“请慢走”……这就是来自北京市工人北戴河疗养院的餐饮科副主管周惠君。

每天早上，她都会提前到岗，检查电脑、收银等设备是否正常运行，零钱是否足够，餐厅的桌椅、餐具等是否摆放整齐。等一切安排就绪后，站在接待台前，迎接客人来用餐。

早餐后，在晨会上的她，会引领同事们跳跳健康操，做做小游戏，分享一下趣闻乐事，把开心传递给大家，同事们亲切地称呼她是餐厅的“开心果”。



镜子通常是人们用来观察美的一种工具。然而，周惠君却巧妙地借助镜子的“魔力”，把她在服务中的内在美传递给客人。

“不要以为这面小镜子只是我打扮的用具，这可是我‘别有用心’的创意。”周惠君说，因为是服务窗口，与客人面对面交流，用愉悦还是郁闷的心情去与客人交流，他们一眼就能感觉出来。如何能够把服务员内在的美传递给客人，是需要细心琢磨的学问。

事实证明，她的这一小创意还真发挥了作用。“一看到你甜美的微笑，我还想吃两碗饭。”这句话看似玩笑，却是客人表达的真实感受。秉承着开心工作、细心接待的阳光工作态度和想法对待每一位客人，同时，周惠君用行动感染着每一位同事。

18岁的戴友怡是周惠君的徒弟。有一次，她不舒服，脸上没有笑容，周惠君看到后让徒弟到收款台盯岗，并顶替了徒弟的工作。哪怕她早已不用在前面接待客人了，看到徒弟的状态，她不仅没问原因，更没有批评。“后来她跟我说，谁都有状态不好的时候，但我们是窗口行业，就要把最好的一面展示给客人，不要把坏情绪带给别人，这对他们是不公平的。”戴友怡说。

周惠君的这些“大道理”其实是疗养院“耐心、真诚、协作、创新”服务理念内化于心、外化于行的具体体现。“我早已把疗养院当家，把客人当家人，这样的贴心服务，毋庸置疑应该是自然流露的。”

问及为什么愿意把疗养院当

家时，周惠君的回答很简单：“因为疗养院把我当成一家人。对我们这些打工的人来说，根本没有区别对待，让‘家’在员工的心中生根发芽。以微笑面对客人，以热情、温馨的态度、迅速准确的操作为客人提供服务，想客人之所想，急客人之所急。只有用贴心的服务，才能赢得客人的心。”

对于几年的服务工作，周惠君感慨道：“这几年的服务工作让我收获颇多，锻炼和提高了我各方面的能力。我经常服务劳模，从他们身上我会感受到劳模精神，让我学会感恩，让我成长，也在这里慢慢成熟与自信。我也深刻地领悟到：微笑服务、用心服务最能感动客人、也最能修炼自己，是忘记苦累、提升服务质量、创造自我价值的法宝。”