



从「钢铁人」到「冬奥人」

首钢转型职工故事集

□ 本报记者 赵恩远 文 摄

十里钢城的炉火已经熄灭，京西新地标的冬奥圣火即将点燃。以北京2022年冬奥会、冬残奥会为契机，首钢正从传统钢铁企业向综合服务型企业转型发展，首钢职工也走出抡锹挥锤的厂房车间，以冬奥服务者的新形象改头换面。无论是基层管理者还是一线职工，他们靠着敢为天下先的首钢精神和精益求精的工匠精神，在新岗位、新领域、新起点上书写着属于自己的新传奇……

首钢园服公司冬奥物业事业部党支部书记

李刚

让首钢转型职工 有信心、有归属、有奔头儿

培养转型职工骨干、组建高端服务团队、探索专业高效的管理机制……2016年，首钢园服公司冬奥物业事业部成立，成为了首钢职工转型的前线“孵化器”。作为带头人、大家长，党支部书记李刚在作为管理者实现自身岗位转型的同时，也见证了无数一线转型职工的成长、奋斗和蜕变。

李刚是名副其实的“钢二代”，生在首钢，长在首钢，工作在首钢，如今也服务在首钢。刚入厂时，李刚负责设备采购和工程管理。那时候，他的工作只是管设备。“可如今不一样了。”李刚说，“现在管的对象从物变成了人，设备是死的，人是活的，要时常考虑到他们的诉求。同时，我们成了服务者，要常与客户打交道，精准收集他们的需求。”

李刚坦言，转型之初，即便是作为管理者，自己也难免有些许“失落感”。“以前没干过‘伺候人’的活儿，有点放不下架子，拉不下身段。”他和广大首钢转型职工一样要在有限的时间内面对两样转变，一是心态的转变，二是意识的转变。

2018年在首钢举办的国际奥委会平昌冬奥会冬残奥会总结会，是李刚从心里有“失落感”到心里有“自豪感”的转折点。这是李刚和他的团队第一次承接如此重要的国际活动，活动的规格高、强度大、周期长，李刚带领冬奥事业部近200人，光是前期准备就忙了20天左右。“每场会的形式内容都不一样，有很多个性化的论坛，还要根据客户需求制定不同的服务保障方案，彩排演练的次数更是多得记不清。”这场总结会举办得很成功，也让李刚体会到“服务”不是“伺候人”

刘博强

首钢冬训中心制冰师

让中国人进入 世界顶级制冰师行列

在过去的二十多年里，首钢老厂区变成了京西新地标首钢园，热火朝天的厂房车间变成了国家队的冬奥训练场馆，曾经做过轧钢工、维检工、焊工的首钢工人刘博强自己也没想到，自己居然会和“制冰工”这个很冷僻的工作结了缘。

1996年便进入首钢的刘博强，先后经历了初轧厂、炼钢厂的停产。2013年7月，首钢园服公司成立，刘博强来到了空调班，那是他第一次与制冷系统面对面。跟空调打交道，最难熬的莫过于夏天。夏天空调需要维修的几率大，刘博强常常需要趴在机箱上拧螺丝，金属制的机箱在阳光照射下热得发烫，每次修完都会让他像被烤熟了一样。这样的工作状态，刘博强一干就是4年多，也全面掌握了空调制冷系统的相关知识。

2017年3月，刘博强参加了公司组织的制冰工作培训。与制冷系统打过交道的他，凭借刻苦努力学习，在首钢冰场投入使用时，成了上手最快的那个人。制冰，对水温、洁净度、PH值都有严格的要求。不同的比赛项目对冰的软硬、薄厚和温度的要求也不一样。湿度大了房顶会滴水，温度高了冰面会有水，要想制成合格的冰场，不下一番功夫是不行的。三个月里，没有周末，每天干十几个小时。不管室外多少度，刘博强穿上羽绒服和棉护腿，一遍又一遍地在体育馆练习。凭借优秀表现，刘博强被安排到维护难度更高的冰壶场馆学习。

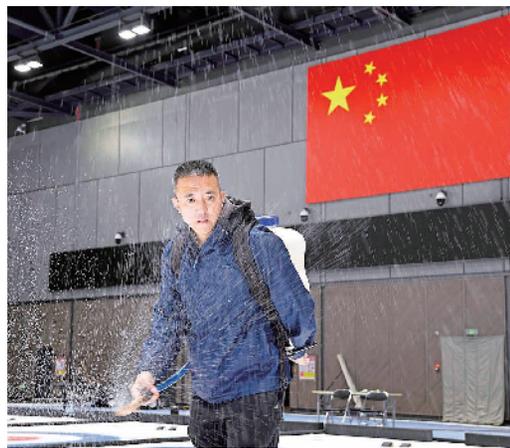
冰壶赛道在电视机中看似光洁无瑕，近看实则打上了密密麻麻、分布均匀的点位，小点用凉水，大点用热水，使用专门的打点壶，手拿大小孔喷头，通过平衡匀速地横向摆动，加之节奏稳



的脏累活儿，也可以高端、大气、上档次，首钢转型职工也有能力做好高规格、高水平的冬奥物业服务工作。

中芬冬季运动年、“冰雪”世界杯、2021年中国国际服务贸易交易会……李刚带领他的转型职工队伍五年来经历了大大小小活动，服务了一个又一个赛事，积累了丰富的经验，更带出了一批“精兵强将”。物业服务是首钢园对外的形象窗口，李刚和团队为了高标准、高质量、高水平、精准服务客户，结合日常工作总结出了“5341”快速服务机制：“5”是接到客户电话后5分钟反应到位；“3”是一般问题30分钟内解决；“4”是30分钟无法解决的，须向客户口头解释，并在4小时内最终解决；“1”即需协调外部单位解决的，应于1日内向客户做出书面答复。

当前，越来越多的新项目正向广大首钢转型职工敞开。“愿所有的首钢转型职工都能在我们这个服务大家庭里有信心、有归属、有奔头儿。”李刚说，目前，冬奥会的冲锋号已经吹响，冬奥物业事业部正在以“一流的服务标准、一流的服务质量、一流的服务效率”决战决胜冬奥会服务保障任务，全力以赴把冬奥服务团队做成响当当的品牌，让更多转型职工看到希望、重燃梦想，进而擦亮“首钢服务”名片。



定地倒退行走，让水点均匀地洒在冰面上，小点需时40-45秒，大点需时30-35秒。国际顶级制冰师Jimmy的专业程度，让刘博强叹为观止。

刘博强开始只能从事扫雪推边等打下手工作，这让他十分着急。于是，他借来打点壶，在晚上8点到10点，到场馆外的水泥马路上进行洒水练习。开始时，没多久刘博强就会手腕发酸，打的点也没有半点规矩。随后两个月里，刘博强背着四十多斤重的打点壶，重复着大约150公里长的打点路线，成了夜里的独行侠，最后终于找到了感觉。有一天，冰厂该浇水了，临时上阵的刘博强点打得不错，让Jimmy和同事们感到很吃惊，Jimmy当时便决定让刘博强正式“上冰”。

2020年，新冠肺炎疫情突如其来，首钢坚持疫情防控和复工复产“两手抓、两手硬”，扛起国企责任，彰显硬核担当。刘博强作为为国家队提供服务保障的工作人员，也跟国家队一起进入封闭状态。“为避免发生交叉感染，我们工作时需穿上防护服，行走路线和进出场馆的时间也要和运动员错开。每天两点一线，两个多月不能回家，说实话，真的很难熬。但我们明白，这些付出都是值得的。”刘博强说，“全世界的顶级制冰师不超过20人，里面还没有咱中国人。我的梦想，便是以中国工匠的身份挤进去。”