

兰州石化检维修中心：“我为群众办实事”活动见实效

在“我为群众办实事”实践活动中，中国石油兰州石化公司检维修中心坚持立足实际，着眼于为群众办实事、为中心发展开新局，扎实开展调查研究工作，积极解决基层的困难事、员工的烦心事，把“全心全意为员工服务”落实到检维修生产经营的主战场、最前沿，切实将党史学习教育成果转化为“我为群众办实事”的实际行动。

突出问题导向定课题。中心领导班子成员聚焦员工急难愁盼问题，聚焦落实年度重点工作，聚焦破解制约中心检维修生产经营及改革发展难题，聚焦协调解决历史遗留问题，聚焦高质量落实职代会确定的各项年度任务，精心确定调研课题。主要领导以推动基层党建高质量发展为课题，明确了调研主题，重点围绕提高炼油与化工设备检维修生产经营与党建工作融入融合带头开展调研。其他领导班子成员也把发现问题、研究问题、推动解决问题作为调研首要任务，带着问题和课题，先后深入基层围绕加快推进设备保作业全流程标准化建设、如何落实好机动设备系统“高严细实”，快速行动和提高应急管理实效性等方面开展专题调研，虚心听取各方面意见和建议，着力增强调研工作的实效性。

改变方式方法查病症。在形式上，改变以往以座谈统一听汇报集中调研的方式，以党建联系点为主阵地，扑下身子，深入基层车间和班组，以日常走访的方法、随时随地、面对面开展走访调研，认真倾听一线员工呼声，了解员工所需，切实掌握第一手资料。同时，统筹协调处理调查研究与日常工作关系，中心党委还通过党委成员讲授专题党课、参与主题党日等形式，加强与基层联系点的联系。通过广泛的调查研究，各级干部与基层员工共同找准找实存在的问题及症结，及时梳理调研问题，形成调研报告初稿后，采取“上下联动”的方法，对调研报告的真实性、指导性与可行性广泛征求基层车间、专业科室意见建议，反复修改后召开了调研报告讨论会，中心领导与各科室长、党支部书记进行头脑风暴、激烈研讨，最终形成高质量调研报告，为今后开展工作提供有力的借鉴。

注重成果转化办实事。中心坚持把学习党史同总结经验、观照现实、推动工作结合起来，在广泛调研和征求意见的基础上，形成了“我为群众办实事”清单，及时推进，对能立即办理的事项马上办理，一时不能办理的列入计划，明确牵头单位、责任人，限时办理，建立了首问负责制和限时办结制，突出解决实际问题这个精准导向。领导班子成员、机关科室负责人和基层车间班组成员，结合调研掌握情况，主动认领问题，认真分析研究，积极采取有效措施，疏通工作中“症结”。各基层车间党支部紧盯“眼前事、身边事”推行“小事快办”方式，能在基层解决的小问题，第一时间采取行动解决，务求实效办好实事。

(张志平)

让诚信之光温暖你我他

薛凯

邮储银行江苏省泰兴新区支行门面虽然不大，不气派，但我作为其中的一员又感到很骄傲。就是在这样一个小舞台上，三年来，我们10多名同事唱出了一出又一出大戏，创造了一个又一个奇迹：2019年和2020年支行业务收入分别比上年增长14%和30.6%；拆迁资金项目被评为2019年度泰兴支行优秀营销项目；支行荣获2020年度泰兴支行先进集体荣誉称号。

其实，骄傲的背后，我心中常常生出无限感慨，发自内心的欢喜我们的支行长周霞。作为她10多年来的同事和助手，我为这位获评2020年度江苏省分行先进个人的支行长感到自豪。当不少领导和同行探寻我们支行发生的变化，当许多人向我们投来敬佩眼光的同时，追问奇迹是怎样创造的？我总想起周霞平时对我们反复说过的三句话。

“诚信是一面镜子，你对它笑，它就对你笑。”

周霞刚参加工作时在泰兴邮政局江平路支局工作，她的师傅就是大名鼎鼎的支局长何健忠。他诚信为民、忠于职守、勤于工作、甘于奉献，曾先后获得全国劳动模范、全国优秀志愿者和全国道德模范提名奖获得者等称号，连续当选为第十一届、第十二届、十三届全国人大代表。

正是从师傅那里，周霞懂得了“诚信如天”的道理，并不断践行着。从2008年开始，她到邮储银行泰兴支行做柜员，到担任客户经理、黄桥镇南支行副支行长、新区支行支行长。时光流逝，岗位变化，但她诚信为客户服务的热情却一直不减。

“只要您给我打电话、发微信，余下的事我来办。”成了她一直遵守的承诺。

从2012年开始，家住古溪镇野芹村的何某与我行了业务往来。多年来，他成了我行的“铁杆子客户”。用他的话说，是周行长最朴实的诚信服务感动了他，也因为他的诚信多年来得到我行的支持。

10多年前，刚刚新办猪场的老何，遇到了资金困难，是周霞和我第一时间上门对接，帮助他办理了贷款手续。2017年，为了降低饲养成本，增加效益，他与南京可莱威饲料有限公司洽谈合作成立联合运营中心，分别与设备、原料供应商，以及兽药、疫苗供应厂家合作，努力带动全市养殖行业再上一个新台阶。当时，老何从南京发来微信请周行长协调贷款之事。因为数额较大，当天，周行长就向领导作了汇报。同时，她又通过朋友关系找到镇、村负责人，动员社会各界支持老何的这一项目。

如今，老何的合作联社成员单位达到13家，注册资本800万元，被评为省级示范社。每年养猪2500头，上市肥猪16万头，总产

值近1.5亿元，利润1500万元。多年来，他从我行的贷款从10万元累计达到1800万元，在我行的存款也成几十倍增长。

为了让服务进入“佳境”，周行长在“主动”上下功夫，每到一处工作总是将支行“诚信服务承诺书”发放到居民手上、发送到客户的微信中。她整理建立了客户档案，并录入计算机，档案中有名有地址的客户数就有600多户，档案中还详细标注了客户的爱好、生日、工作情况等。这样她就能够根据客户档案及时主动地上门服务。

我看到客户和她之间如鱼似水的融洽关系，也深受感染。去年10月份，附近张桥镇的一位70多岁张大爷由于急需用钱，到我行说要提前退出已购买的3000元保险产品。我冒雨打车陪同老人去保险公司。由于保险时间未到，保险公司扣除了100多元。老人很不理解，我耐心讲解，并且自己掏钱补上。

“诚信是一杆秤，你对它公平，它会公平回报你。”

诚信源于细节的积累。工作中，周霞以真诚和一丝不苟认真负责的态度，开拓市场，赢得市场。

为了为客户提供最优的金融服务，在每个金融新产品发行时，她都会深入学习和研究每个产品的功能与特点。这样，在给客户讲解和推荐时，就能够讲解得更清晰、更透彻、更让人信赖。同时，她会本着对客户负责的态度，根据客户的承受能力，坦诚地将可能会有的风险告诉客户，绝不会隐瞒客户。

为了减轻柜台压力，腾出时间和人手对外营销业务、拓展客户，并方便客户，让他们节省辛苦排队的时间，她积极宣传、推介网银业务。她和支行团队凭着一股巧劲和满腔热忱，耐心地指导客户，如何开机、如何进入网页、如何操作转账业务等。现在，我们支行个人网上银行日交易额达到1000余万元，用户120多户。

人们常说“功到自然成”，周霞对这句话有着深切的体会。每年相关地段拆迁前，她总是提前梳理好拆迁户信息，对客户进行筛选分类，并根据分类，她与同事们利用晚上时间登门拜访，对拆迁户开展个性化金融服务，并利用其个人资源推出帮拆迁户搬家的延伸服务。

就这样，客户的贡献度不断提高。有的客户办了业务还不想走，总想与她聊上几句。有的客户心理上依赖她，办业务非找她不行，她不在宁可等一天。

来自安徽的木工负责人封某等10多个人曾经说过，他们这辈子忘不了周行长。今年1月底，他们准备到支行柜台上取钱一起回老家团圆，并到老家一起出资办个拆迁公司。

由于外面天气很冷，他们进入支行大厅。望着穿着不讲究、操作大嗓门的他们，周行长走过去，把他们请到支行行长办公室，并为每个

人倒上一杯茶。他们争论了半天，对投资形式没有形成统一的意见。最后，周行长提出自己的建议，帮助他们理财，并答应今后在理财上有不清楚的地方，她可以帮他们参考。10多个人口服心服。第二天，他们又将工资收入全部存进我们支行。

“诚信是一团火，你对它添多少柴，它就给你多少温暖。”

在平时工作、生活中，周霞不仅满足于岗位上的为用户服务，还始终注意处处留意关心群众的生活，尽其所能帮助解决。只要群众找她帮忙，无论是代缴水电费、电话费，还是找医生看病，接送小孩等，做到有求必应。

我们客户们经常讲，周行长是支行的金字招牌。她的笑容那么灿烂，仿佛心中没有烦恼；她的言语那么热情，仿佛从来没有疲倦的时候；她的办法那么多，让每一个客户的困惑和疑问都能得到圆满的解决。

居住在我们支行附近的富豪华庭小区的2000多个居民中，许多人并不知道她的名字，但提到新区支行的周行长、周大姐、周阿姨，无论男女老少认识她的人很多，并且谈到她为客服务的事，都能娓娓道来。

城区一位到我行办理贷款的大药房的老板永远忘不了，2018年12月的一天，在南京

的他提前约好周行长帮其到南京办理房产抵押。那天天下大雪，他委托朋友开车去接家住泰州市区的周行长，由于走错了路，让周行长在路口的寒风中白等了1个多小时。为了争取时间，她叫接她的车子不要来回折腾，以免耽误当天的办理，自己回去驾车去了南京。这位老板深受感动，事后除了将60多个员工的工资放在支行代发外，还发动大家担当起我们支行的业务宣传员，说服他们的家人、亲戚朋友将钱存到新区支行。

但是，周霞对家庭、对丈夫、对女儿有着太多的歉意。她不能给丈夫多少体贴，反而增添了不少麻烦。她担任柜员时，为了提高点钞等业务技能，丈夫总是陪她练习。去年女儿在泰州中学上高三，她接送的次数加起来不超过10次。有时，她总是请泰州的朋友帮忙照顾女儿。

然而，周霞从来没有后悔过，反而感到相当快乐：当她看到同事们团结一心忙事业，工作业绩年年攀升；当她生日那天，许多客户和同事们给她送来鲜花、蛋糕，送来祝福，有的出差在外还委托他人送来。

“心无界，路无限”，面对荣誉和成绩，周霞认为诚实守信、乐于助人，就像鸟往高处飞、水往低处流一样是自然道理。是啊，选择诚信、坚守诚信，让更多的人享受到诚信的温暖，社会这片大森林，就会始终充满生机，欣欣向荣。



企业为毕业生“庆生”

8月6日，安徽淮北矿业集团临涣选煤厂为2021届高校毕业生举办入企集体生日会，为新入企的毕业生精心安排衣食住行，让毕业生感受如家温暖。近年来，企业始终把高校毕业生培养管理放在人才战略首要位置，对毕业生在业务上给予指导，在生活上给予引导，帮助他们快速成长成才，构筑人才储备与管理的“储水池”，营造“人尽其才，才尽其用，人事相宜”的良好局面。

石启元 摄影报道

企业家自述(长篇连载之一百二十三)

王建明：动力大王的传奇故事

关键之二是信息的足量和准确，康明斯是一个武装到牙齿的公司，其财政并不一定很好，但他是美国上市老牌公司，其技术、装备、实验室、条件、人才等很多东西都在我们之上，要赶超他们的东西，信息量一定要足够，我们要对对手的状况、动态发展、过去的教训、成功地方等所有这些方面有足够的信息了解，对于他的标准要尽可能细地掌握，还有其产品在中國的使用情况也应尽量足够去掌握，那么在赶超之中，动态情况也需及时掌握。

关键之三是目标的类别细分阶段细分。企划部应该在三个赶超的初期做好总经理的助手。我们一定会产生各种各样的目标，类别细分与阶段细分工作要做好，类别细分是为赶超提供系统性的、可靠性的相互关联的保证条件，阶段细分是保证目标的可以实现。把三个阶段可以实现的目标作为一个阶段提出来，必然是失败的。

关键之四是标准修订、贯彻和及时跟进。赶超B和C肯定要动大量的管理标准，大量的管理与技术标准标准的修订、贯彻和及时跟进是第四个关键。

关键之五是有效激励有效监督。有效激励的办法与有效监督的办法要及时制定与实施。我们1999年玉柴产销与利税目标如果完全等同于1998年，我看我们职工人均收都应该上10%，这是减员增效的效果，这是最低的增长，如果我们1999年产销利税对比1998年再增长，那应该也就是人均收入在增长了10%以后的再增长，再增长的这一块一定要跟三个赶超挂钩。另外今后公司大的、重的奖惩都要跟“三个赶超”挂钩，犯了错误、翻了跟头，但在“三个赶超”中有重大立功表现，可以考虑赦免，我来帮你提意见，建议职代会可以赦免你。

关键之六是我们六项基本功的第六句话。“三个赶超”绝不是一个循环可以完成的，一定要循环完善、多次滚动、不断提高。请大家把我的话看作是一个号角。谢谢大家。



在北海服务会议上的讲话 (1999.3.15)

各位代表：

很高兴跟大家在北海见面，玉柴的服务工作会议是玉柴经营工作当中的第一重要会议，玉柴自己的销售人员大会可以列为第二重要会议，这是玉柴经营工作中最重要的两个会议。

去年玉柴服务中心编了一本书，叫做《根系篇》，今年又编了一本，叫做《进取篇》，一共有22个事迹报告。我昨天翻阅了一下，一口气看完，感触很深，我觉得这薄薄的一个册子，它是一个注释，是一个注解，又是一种非常好的展示，同时还是一种震撼，一定会有很大的震撼效应。

首先说它是一个注解，看了这本册子，可

以使玉柴自己的员工和玉柴的朋友都能进一步了解玉柴股司为什么在1998年当中在中卡减销2%的情况下，发动机的销售却增长了25%，可以使很多人得到更清楚的了解和回答。

说它是一种展示，我觉得，看了这本书，合起书来想一想，在中国，在90年代的现在，确实是有拜金主义，万事钱为上，但是也确实更有舍己为人的无私奉献；有享乐至上，但是也更更有可歌可泣的创业精神。今天我想再引一段叶城站非常典型的材料，其中有一段话：“新藏公路海拔最高，在6800米，高山缺氧，道路险恶，称为生命禁区，号称死人沟。司机有个顺口溜：天不怕地不怕，就怕甜水海到多玛。可玉柴机在这里坏的最多，也许是车的高山反应吧，可我们的维修人员为了玉柴的信誉，勇闯生命禁区到死人沟去救急，头疼得要爆炸就用布带

子勒住头，毛细血管破裂流血鼻就用卫生纸塞住，血流到嘴里吐掉继续干。站长给每个人每天差费100元，工人说：‘站长，我们是为了整个玉柴事业，如果是为了钱，一天一千元，我们也不来玩命。’员工有这样精神的主要是在站长精神的感染下，站长患有眼病，眼底血管渗漏，右眼视力只有0.1，左眼只有0.3，而且还在下降，但他拖着有病的身子拼命工作。”

刚才也听了雅安服务站的介绍，雅安站的故事也是催人泪下的。西藏西大喇嘛山上环一台玉柴机，一个小分队进去，首先是有匪情，那个地方路过一个小松林，那个地方匪帮出入，当场就碰到一个司机肩膀上就留有匪徒开枪的枪伤，之后又有有路险，有匪险有路险，路险还不止一处，路险是几处。第一次出现路险是车掉进地沟里，怎么也出不来，最后是靠别人把它拉上去。第二次是到了目的地以后，要把发动机送下山，这时候车的事情就千奇百怪，先是左下角一、二条钢板全部都断裂，断掉之后，居然是找了一根木头绑住后桥和大梁，每小时十公里的速度，就这样慢慢地熬呀熬，就熬下去。开了一段又碰到了坑，半轴断了，怎么办？又把半轴拆掉，用前加力档往下慢慢地蹭。两个人守在车边上，准备随时跳车，不断地用棉衣裹住木头来填车前轮，就这样子运下山把发动机修好，再把发动机送上山。这是什么？我觉得就是玉柴发展史上的爬雪山过草地嘛！就是长征嘛！这些活生生的“爬雪山过草地”，这22篇经验资料我要推荐，向国家机械局推荐，向机电报推荐，向我所认识的所有有关的人员部门推荐，这是留在玉柴发展史上光辉的一页，光辉的记录，我觉得还是中国汽车工业乃至机械工业发展史上的一个不可磨灭的记录。在日本、美国、德国早期资本快速积累的时候，特别是18世纪末19世纪初，这种阶段是经历过的，都是非常的条件，不是正常的条件，但是一定要把它该做的事情要把它做上去，这种经历都是发生过，但是在那个年代在那些国家，驱

动力可能跟我们今天不同，那个时候的驱动力，我看多数都还是奴隶主式的压迫，或者是饥饿的济补，而我们现在的驱动力是什么？现在的驱动力用叶城服务站同志的话来说，是玉柴事业的需要。这话是再质朴不过，再直接了当不过，我觉得再把它升华一下，应该说，这是一种在振兴中华民族的伟大事业中必不可少的一种团队精神。销售公司要把这22篇经验材料连同去年的《根系篇》，要投稿，要见报，要出书。这个叫做展示。

还有一个是一定有震荡效应。震是震撼人心，催人奋进，荡是一种回荡，一种激励。在座各位，你们是围墙外的大玉柴，玉柴的职工是围墙内的小玉柴，这个震荡在大玉柴和小玉柴之间一定会有回响，一定会有一种激励震荡。荡还包括荡涤缺陷，用大玉柴的优良的事迹来荡涤小玉柴里面的一些缺陷和不足。这22篇进取篇的事迹，这次会后我们回去会印发到玉柴公司所有的员工，这是一场围墙外的大玉柴对围墙内的小玉柴的一种教育，是根系对树干的教育，是团队英雄主义教育，也是一场活的质量教育和反对本土主义反对官僚主义的教育。要发动制造系统所有的生产人员和管理人员，发动零配件计划和采购人员，发动财务工作者和销售公司全体员工，围绕这22篇教材要想好两个问题：第一个就是我为根系做什么？第二个就是我还能够为根系做什么？希望通过这次教育大大地改善围墙内的小玉柴对围墙外的大玉柴的周密服务。玉柴要实现用户对用户的主动服务，是靠大玉柴对用户来实现的，那么小玉柴就必须先有对大玉柴的周密服务。周密服务包括的内容就有制造质量、配件供应、财务服务，还有销售的培训服务、标准化服务、考核服务。像雅安站这样工作，它得到的评价跟在这个事情上得到的待遇，从待遇上一定要体现它的工作质量，它的价值。这是我看完《进取篇》的一些感想。

(此文系本报整理，待续)