

“严师”的言传身教

在江西中烟工业有限责任公司南昌卷烟厂卷包车间里,我的师傅严晖可是个能人。他的操作技术过硬、工作态度严谨,是车间里公认的楷模,年轻职工都称他“严师”。

师傅高高大大的个子,工作中不苟言笑、严肃认真,私底下和蔼可亲、幽默风趣。他负责的20号机台平均日产持续保持150箱左右,在所有班组中总是名列前茅。每次问师傅他是如何做得这么好?师傅总是笑眯眯地说:“平时比别人多做一点点,积少成多,工作就会越干越顺手。”

每次交接班,师傅都会提前几分钟上机台,跟前一个班的同事交流机台当天的具体情况,以减少机台出故障的概率。

师傅视机器为珍宝,非常注重对机器的保养。他常告诉我,机器三分用七分养,维护保养直接关系到机器能否良好运行。多年积累的工作经验,让师傅有了一套独特的机器保养心得,比如ZJ19卷烟机型主要清理吸纸轮、吸风眼以及各处胶渍;普陀卷烟机型主要清理剪切刀、搓烟轮等等。他形象地跟我说:“对待咱们的机器要像对待孩子一样,孩子照顾好了,自然就少生病了。”

每次交接班前,师傅都会做足功课:先找之前开过此机台的师傅询问机器的大致情况,然后自己动手慢慢调试,直到把机台调到最佳的状态。磨刀不误砍柴工,等到开工的时候,自然缩短了与机器的磨合时间,从而保证了产量和质量。

平日里,师傅是个很好学的人。我经常看到他跟在车间机修身后学习调试机台,对于一些小问题、小细节,师傅都会再三追问,直到问明白为止。“三人行,必有我师。工作中要多学习,只有这样才能多学艺。”师傅一直奉行着这种“学而不倦”的信条。

卷包车间的工作很辛苦,师傅不仅能十多年如一日一丝不苟、兢兢业业工作,而且总能抽出时间学习、充电。他说,现如今他已经把工作当成了爱好,只要守在机器旁,心里就觉得踏实。
(黄嘉莉)

烟田里的“马教授”

“厢宽两米,垄高20~25公分,像这样垄面略向中央浅沟倾斜,垄体自然就成了凹形。”4月30日早上七点钟,在贵州省威宁县黑石镇河坝村烟农朱宝忠的烟田里,一个身材瘦小、面庞黝黑的男子一边讲解双行凹垄烤烟栽培技术,一边挥舞着锄头做技术示范。“‘马教授’,休息一下吧!”朱宝忠说道。“稍等一会儿。”这位被称为“马教授”的男子说。

“马教授”名叫马建光,是威宁县烟草专卖局(分公司)的一名烟叶技术员。

“‘马教授’就是烤烟的‘120’”

马建光说自己与烟叶有缘——1988年刚参加工作,马建光便去一线做了一名烟技员,后来调到烟叶技术推广站工作,再到扎根河坝村的烟叶试验田,27年来他一直围着烟田转。

为了提升自己,马建光数十年如一日在河坝烟叶基地埋头搞科研。在他那,不分寒冬酷暑,不管刮风下雨,也没有节假日之说,做调查、搞实验、写记录是每天的必修课。夏季,火辣辣的太阳常晒得他脱几层皮;雨后,打着赤脚的他裤腿上从不缺泥浆;采收季,蹲守烘烤工场的他一直忙到深夜……这样一年下来,马建光光鞋子就穿破了三四双。如此的拼搏让他获得了一个又一个有价值的第一手数据,积累了丰富的烟叶生产经验。

这些带着“泥土芬芳”的数据和经验正是当地烟农最迫切的需求。烟农在烟叶生产上遇到困难,第一时间想到的总是他,打个电话

一生有你

■ 邱菊

很喜欢水木年华的《一生有你》,每一次总被那舒缓温情的吟唱,不经意间拨动心弦。就要说离别了,重庆市涪陵区乌江路17号,我6年的青春在这里匆匆过去,也没能留下什么,但我会牢牢记住你的容颜,6年的日子在我心中永远都不会抹去,当哪天我再看到这些文字可能会触动我对你的思念之情,一生都有你。

回忆昨天,记得刚参加工作第一天,第一次来到一个陌生的城市,陌生的环境,我从汽车站出来坐上了的士车,师傅问我去哪儿?我说到烟厂,于是我从烟厂后门坐车到了烟厂前门,现在想想都好笑;第一次来到制丝车间,看着那些陌生的设备,心想怎么这么大,

问题往往就迎刃而解,遇到难题,他会上门指导,直到烟农弄明白。所以,很多人都叫他“马教授”。

2014年7月,黑石镇河坝村九组烟农王荣刚拨通了马建光的电话,说第一炉烟烤坏了。马建光赶过去一看,满眼都是黑色烟叶,经仔细检查后他发现不是烤房问题。“带我去地里看看。”来到烟田的马建光瞥了一眼青黑色的烟叶便明白了问题所在:“是黑爆烟!”他让王荣刚在每株烟上留样一两个烟杈,并推迟半个月采摘。第二批烟叶采摘后,他生怕再出什么问题加重王荣刚的损失,便天天到烤房现场查看指导。等第二批烟出炉后,看着金灿灿的烟叶,俩人脸上才露出了笑容。

在威宁烟区,经马建光诊治过的类似“急诊”还有很多。当地烟农都说:“‘马教授’就是烤烟的‘120’,甭管遇到啥毛病,到他手里都不是问题。”

“烟田是我家,烟叶就是我的孩子”

“马教授懂烟叶,更爱烟叶,他侍弄烟叶就跟养育自己的孩子一样。”在黑石镇烟区走一走,熟悉马建光的人都会这么说。

“养育儿女”的过程辛苦而漫长,可马建光总能从中享受“苦后的甘甜”。

从播种、育苗,到移栽、田管,再到采收、烘烤,马建光对每个环节都了如指掌,哪个环节都曾洒下过他的汗水,哪块试验田都曾被他踩过。

他领着一帮种烟好手给烟苗浇水、追肥,如同喂养自己的孩子,双手盛满温柔,用专业

这么复杂啊,在车间走一圈,差点把自己转晕了。渐渐的,这些高大的设备和变得我熟悉起来,身边的每一个人也逐渐从陌生到熟悉,再到相知。不记得,真的不记得从什么时候开始,自己已经这么的熟悉乌江路17号了,这座厂房似乎已经变成我生活中的不可分割的一部分。通往车间大楼的石板台阶上你我走过的地方,门前那片粉色的杜鹃花像彩霞,台阶两旁艳丽的三角梅恣意怒放,不知以后他们都会去哪儿。

时间就像一面镜子,清晰地记录了那些我们在老厂区奋斗的多少个岁月,也折射了我们对未来的瞩望。曾经,我们抱怨工厂到处是阶梯,爬上爬下累人,现在,早已习惯的我似乎享受这种感觉;曾经我们抱怨设备陈旧落后,现在面临分离,我们却有一种难以割舍

与细致浇灌出一片烟海碧涛。待到烟叶落黄采收,他又像对待自己的女儿出嫁一样,左叮咛右嘱咐周围人“轻拿轻放”。别人笑他痴,他也不反驳,那张乐呵呵的脸庞总能感染周围的烟农跟着一起笑。

从每年四月的烟叶移栽开始,都会有烟草专业的大学生来河坝基地实习。一年又一年,马建光带着一茬又一茬的学生忙进忙出,把积累多年的经验和知识传授给他们。

虽然马建光对烟田、烟叶都极其熟悉,但他从不自满,依旧在不断汲取新知识。他的车上、办公桌上、枕头边都放着一摞科技杂志、报纸书籍。他说,这样有点零碎时间随手抓起一本就能学点,方便自己充电。凭着不断努力,他在2006年取得烟叶分级三级证书,2012年取得助理农艺师资格证书。

27年来,爱烟叶、爱学习、爱钻研的马建光始终在烟田里耕耘。在推进烟叶生产技术革新、为烟农排忧解难的同时,他先后参与《西南部分地区烤烟生产综合技术开发研究》《贵州烟草平衡施肥研究与推广应用》《烤烟新品种韭菜坪2号选育与应用》《贵州省烤烟品种试验》等上百项课题,先后荣获“省科技进步三等奖”“‘十一五’先进科技工作者”“市科技工作先进个人”“市两烟工作先进个人”等荣誉称号。

转眼,当年意气风发的“小马”已成如今鬓发斑白的“马教授”,不变的是,马建光依旧喜欢每天往烟田里钻。他说:“烟田是我家,烟叶就是我的孩子,努力搞懂烟叶、侍弄好‘孩子们’我就觉得很欣慰。”

(刘琼)

的情绪;曾经我们抱怨工作的环境太差,现在回想起来,那就像我们孩提时代自己不喜欢的玩具,一旦失去却若有所失的感觉,因为那里记录着我们青葱岁月的拼搏和汗水。未来的新工厂有着宽阔凭着的道路,那里将会是我们策马扬鞭,加快脚步的起点;那里有着先进的设备和智能化的控制,那将是我们继续战斗和重新拼搏的开始;那里环境优美、和谐,那将是我们挥洒激情、奋力争先的延续。

挥别旧厂,我们有太多的不舍和依恋,乌江路17号的一切早已深深根植于我们的脑海里,是抹不去、擦不掉、将伴随我们一生的记忆。展望新厂,那是我们梦的延续,是我们破茧重生之后,重踏征程的起点。我们将会默念着旧厂房上“创新、攀高、争先、超越”八个字迈入新厂的大门,并用行动将之一兑现。

重庆南川烟草以行动践行“三诚慈善献大爱”

5月20日,重庆南川分公司以实际行动践行“三诚慈善献大爱”,向南川区特殊教育学校捐赠善款1.8万元,帮助10名身残志坚且品学兼优的孩子解决生活困难。

“在第25次全国助残日过后,国际‘六一’儿童节即将到来,我们不仅得到一次物质上的赞助,更重要的是经历了一次精神上的历练。从烟草公司乐善好施的义举中,我们从中学到了一种无穷的进取精神。这样的精神激励着我们广大教职员不断进取、爱岗敬业,不断提高教育教学质量,努力让折翼天使接受最好的教育和康复!”南川区特殊教育学校负责人对南川分公司的善举表达了由衷的感谢。

捐赠活动现场,南川分公司相关负责人勉励特困学生要励志立人、自强不息、积极进取,在困难与挫折面前更加宽容、更加顽强,在老师的辛勤带领下进一步提高各自的职业技能。在特校老师及学生家长帮助下,南川分公司10余名志愿者与受助学生进行了简短的互动交流,不仅了解孩子们的学习生活近况,而且为孩子们送上了真诚的问候和祝福。

据了解,整个定向捐资助学活动将持续3年,2015年是第2个年头。目前,1.8万元助学款已经成功划拨到学校对公账号,接下来将由学校统一组织兑现发放。
郭飞 摄影报道



心的服务,争当服务品牌的践行者

作为连接烟草公司和零售客户的桥梁,客户经理在零售客户的日常经营中扮演着重要的角色。而作为现代卷烟营销中的经理人,我一直认为客户经理要跳出一味追求卷烟销售的牢笼,用细心服务客户,用诚心赢得客户,用爱心感化客户,实现情感化营销,共建和谐烟草。

留心客户,关注生活细节

“您好,王阿姨,我是烟草公司客户经理小张,您今天的订单还没有提交吗?”每当销售日的下午4点后,我都会及时跟踪查看客户的订烟情况,提醒客户及时订购卷烟,确保客户订烟成功有充足的货源来供应销售。“哦哦,不好意思,小张,我忘记订烟了,我现在身边没有电脑又走不开,怎么办呢?”电话那边传来零售客户王帮秀焦急而又疲惫的声音。“王阿姨,您先别着急,今晚晚上12点之前提交订单都可以。”“可是我今天回不去,要不你帮我订一下,行吗?”“不好意思,王阿姨,公司有规定不允许我们客户经理帮客户订烟的,您看,您请有电脑的家人或朋友帮您订,可以吗?”“好的,我请我弟弟帮我订,谢谢人啊,小张。”客户感激地说。“不客气,这些是我们应该做得。”放下电话,想起王阿姨刚才说

话的语气,心中不免猜想是不是王阿姨的病情又加重了。但想着还有许多事情要处理,于是我甩甩头继续工作。

一周过后,我像往常一样查看当天的网订情况,发现零售客户王帮秀又没有及时提交订单,于是我拨通了电话。“您好,王阿姨吗,您今天的订单还没有提交哦?”王阿姨带着沙哑的嗓音低声说:“小张,我家里有点事,今天可不可以不订烟?”我听出王阿姨声音中带着哭腔,心里充满着担心:“王阿姨,您连续两周都没有及时订烟了,是不是因为您的病情?”沉默了良久,王阿姨终于忍不住哭了出来。“小张,我老公去世了。”听到这个消息的我犹如晴天霹雳,之前在市场走访中,了解到王阿姨身患尿毒症,每周要靠透析来缓解痛苦,长期以来都是他的丈夫在照顾她鼓励她,现今她的支柱“走了”了她前面,对她来说是多大的打击呀。于是,我马上向市场经理汇报了这个事情,市场经理听到后马上向分公司领导请示,当天下午马边分公司以烟草协会的名义为客户王帮秀送去慰问金。

诚心服务,解决实际难题

在随后的市场走访中,我多次与客户王帮秀沟通交流,了解到她的一双儿女在外地

打工,不能陪在身边照顾她,自己身体状况又不好,需要长时间在乐山进行“透析”,她又因身患疾病不能搬抬重物,丈夫去世后,自己更不能像以前一样提供送货上门的服务,所以杂货店生意少了许多,卷烟的订购量也大大下滑。于是我把客户王帮秀纳入重点帮扶对象,并开展一系列的帮扶工作。

市场走访中,帮助她整理店面,打扫卫生,帮助她摆放货物,传授卷烟陈列技巧,利用色彩的合理搭配和价格由上而下的方法来提高卷烟陈列效果,并维护明码标价签,助其营造诚信经营的良好形象;由于王阿姨不会使用电脑,又时常在外就医,影响卷烟订购,于是我和王阿姨商量后,帮她联系了附近一家经营户每周帮助她订烟,她只需电话告知该经营户她需要什么烟就行了;并及时告知新的货源信息和公司方针政策,与她共同分析经营,分析周边市场环境,一起算账,提供合理化订单建议,并向上级申请紧俏货源对其进行投放,提升其盈利水平。

用心服务,拉近客我距离

客我距离的增进除了关注客户卷烟销售、提升盈利水平外,人性化关怀也同为重要。“诚至诚”服务品牌的提出,明确地为我们

营销服务工作指明了方向,就是要通过价值取向的引导、优质服务的体验,提升服务对象的认同度、满意度、忠诚度,从而实现“至诚同心,携手同行”的良好局面。

王阿姨一个人在家,自己身体又不好,又没有几个人能够说说话,时间一长心理难免郁郁结结。这时她更多的是需要的是关心。有时和她通电话时,多聊上几句,询问一下她近来的情况;走访市场,路过她家店铺时,我都会走进去陪她聊聊天,拉拉家常,了解其需求,力所能及地提供帮助,遇到自己解决不了的,也及时向公司领导反映其情况寻求上级支持。去年,马边分公司积极向市公司申请到了两千元的慰问资金,并由分公司领导带队上门进行了亲切慰问。今年,马边烟草协会又为王阿姨送去关爱,我们大家围坐在火炉旁,拉着家常,唠着笑话,王阿姨面对来自乐山烟草的关心与问候当场流下了感动的眼泪,客我之间的距离又拉近不少。

服务要学会站在客户的角度思考问题,想客户所想,做客户所需,用心去感化客户,至诚同心实现从服务需求的满足到服务期望的超越,完成“携手客户,共建和谐并进的利益共同体”的企业使命。

(张帆 马边县烟草专卖局(分公司))

潮汕功夫茶

潮汕人常说,吃“黑米”比白米还多。“黑米”,就是茶叶。这句话多少有夸张的成分,但是,却能看出潮汕人对茶无比钟爱。

潮汕人喝茶,与很多地方不同。在北方很多地方,喝的是大碗茶。盛夏,抓一把茶叶,投进水壶里,而后冲泡出来,既能解渴又能解暑,一举两得。这种喝法,大致与北方人的豪爽性格相关。在江南,喝的更多是绿茶。静夜灯下,捏一撮龙井,用85℃左右的水冲淋而下,让茶叶随水翻滚,而后静止,透明的玻璃杯中,茶芽根根直立,浮沉上下。这种喝绿茶的方式,似乎更婉约一些。

潮汕虽属南方,但与江南一带的喝茶方式迥然。潮汕人喝茶,讲究一个“功夫”。

所谓“功夫”,就是花时间,就是把冲茶、喝茶,当成精益求精的事来做。花时间,意味着“慢”。在潮汕,你若想做喝茶的方式来迅速解渴,一定会失望。因为,潮汕人冲茶的过程,有太多的讲究。

首先,要学会等待。所用之水,必须现煮。现在煮水相对简单,倒入泉水,插上电源,稍等片刻,水就能沸腾。这种工序相比古代,已然节省太多。古人烧水,讲究甚多。单以炭火而言,最好的炭火要用乌榄炭。以之烧水,蓝汪汪的小火匀而不紧不慢,透过紫砂壶,能对壶中的泉水产生别样的作用。当今已无法如古代一般,但在“听水”方面,仍是相同。所谓“听水”,就是听水的声响,来判断水是否沸腾。潮汕俗话说:“滚水不响,响水不滚。”“滚”,指的就是“沸腾”。但如果没经验,可以通过看水来实现。冲茶的水必须沸腾,但是又不能沸腾太久,它的标准是“蟹眼初过,鱼眼初生”,即小泡泡成串冒过以后,开始出现鱼眼睛大小的水泡陆续上升,就是最佳时候。

水沸之后,并不能马上冲茶。接下来的工序是冲洗,茶壶必须从内到外用沸水浇淋。这种方式,能使茶壶内外温度一致。茶叶放入壶中,是第一遍闻香,也就是闻干茶叶在受热之后散发的焦香。茶叶装毕,就可以浇淋沸水。浇淋是很讲究的。潮汕人冲茶,讲究“高冲低滴”。“高冲”,意味着水壶要拿得高,沸水从壶嘴中形成一线,从高处注入茶壶。这个过程叫“醒茶”。把冲茶叫做醒茶,说明冲茶的人,要把茶当人,用一种极尽尊重的方式来对待。小时候,老人曾告诫我,每一泡茶的正中央叫“茶心”。茶是有心的,不能直接对着茶心注水,要从边缘圈圈中间浇淋。

第一遍茶是不能喝的。这遍茶,是用于洗茶与洗茶杯。在第二遍茶冲出来之前,杯子仍需用沸水冲淋。在潮汕,对多年喝茶的人来说,洗杯子是一种艺术。拇指尖搭在杯沿,中指尖搭在杯底,食指指尖稍作辅助,将杯子倾斜着立起,放在另一个贮满沸水的杯子中,就势一旋,杯子就如水车一样,在水中旋转起来。终于,第二道水冲进茶壶,可以冲第二遍茶了。这时,你会发现,冲茶与浇淋方式完全不同,原来是“高冲”,现在,变成了“低滴”。“低滴”,要求壶嘴要尽量靠近下方的茶杯,运用手腕,使其顺着杯子,顺时针冲下去。这个过程,出水多时叫“关公巡城”,出水少时叫“韩信点兵”。潮汕人对茶水冲出的品相要求甚严,比如,杯中茶水不能起沫。

到这里,有人或许会想,接下来总该喝上茶了吧。然而,在潮汕,仍需看情况。如果你是冲茶者,而喝茶人数又多于三人,那么不好意思——冲茶者是不能喝第一道茶的,这是对客人的一种尊敬。如果你不是冲茶者,也得视情况而定——不管多少人一起喝茶,只能使用三个小杯。有人也许要笑话潮汕人的迂,添几个杯子,不就皆大欢喜了么?这种说法,只能说明他对潮汕文化实在外行。因为,对潮汕人而言,茶中有敬与让。人数多了,冲茶者让与品茶者先,小辈们让与长辈先,主人让与客人先。这种让,既体现了“礼”,也体现了“和”。这种喝茶的方式,根植在潮汕人的骨髓里。所以,潮汕人往往谦和内敛、自信沉稳。

礼让过后,终于可以品茶了。既是“品”,就不能牛饮。首先,杯中茶水,就一小口,不够大口吞咽。其次,茶水因其少,反而多了品味的空间。端起杯,可以观茶色、闻茶香,不同的品种、不同的道次,都有自己的特色。第一口必须小,小口,体会的是唇齿之间的感受;第二口稍多一点,重点在于牙龈、颊颊、舌头、上颚的感受;第三口可一饮而尽,而后稍等片刻,感受胃感以及茶香从深处隐隐回味的喉感。

朋友曾说,喝茶也是在悟道。做茶的过程中,某个条件发生变化,例如采青时的风雨阴晴,例如尾凋的程度,例如焙火的火候,例如存放的时间等,都可能使茶最后的味道产生变化。他说,一泡好茶的出现,是综合了许多要素之后形成的和谐。而在在我看来,潮汕人喝茶的过程又何尝不是如此呢?繁复的工序,使人在等待中产生足够的期待,这种期待,为茶香找到了适合发挥的空间。茶与人相呼应,茶开始说话,人学会聆听。聆听让人宁静,在某一刻里,让人产生无我无求的意境。

“寒夜客来茶当酒”,这是功夫茶具上常写的一句,与诸君共赏。

(黄函 广东潮州市局)