

热情服务伸援手 传递青春正能量

国航地面服务部旅客服务中心高端服务员陈晓明被称为“善良的女雷锋”

■ 王新军

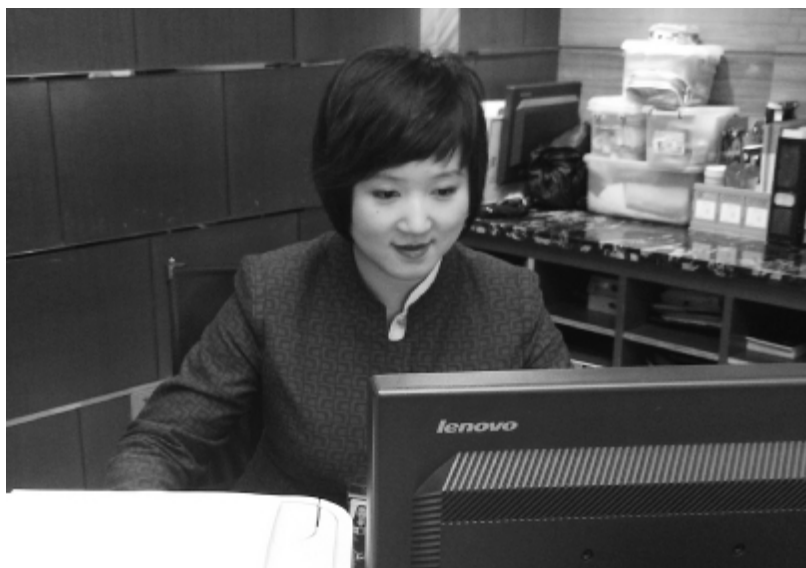
在中国国际航空公司地面服务部旅客服务中心工作的高端服务员陈晓明,是位80后的北京姑娘。她用善良、热情、细致的心,把温暖传递给了身边需要帮助的人,无论是在生活中还是在工作岗位上,她都用真诚打动着身边的每个人。

“每个人都有遇到困难的时候,这时最需要的是别人给予的帮助。如果人人都献出一点爱,将不再会看到别人得不到帮助时焦急的脸庞。”这是几年前刚刚入职培训的时候,培训教员说过的使陈晓明印象最深刻的一句话。在国航工作的这些年,只要遇到需要帮助的人,她都会毫不犹豫地伸出援助之手,尽她最大的努力帮助别人,用实际行动传递给我们一股温暖的正能量。

关键时刻伸援手 她是“仗义女汉子”

2014年1月22日,陈晓明和每天一样开着车去T3航站楼上班。车子快驶出机场高速时,突然看见路边停着一辆汽车,旁边有两位男士,并焦急地向过往的车子挥着手。然而,驶过的汽车不是闪躲着,就是毫不犹豫地开过,根本没有停车的意思。当陈晓明看到这种情况后,直觉告诉她这两个人应该是要去赶飞机的,于是,她靠近路边停下了车,按下车窗,询问他们是否需要帮助。其中一位先生告诉陈晓明,在送朋友去机场的路上,他的车子坏了,但是朋友又着急赶飞机,问陈晓明能否帮忙将那位朋友送到T3航站楼。陈晓明想到现在已经春运期间,各个航班的旅客都非常多,如果误机了,还不知道能不能改签其他航班。看到两个人像是在寒风中站了许久,再看到那位先生焦急的神情,尽管陈晓明的目的地是员工停车场,离T3航站楼的距离并不近,但她仍旧毫不犹豫地答应了,将赶飞机的先生安全地送到了T3航站楼。最终,那位先生因为及时赶到了机场,顺利地登上属于他的航班。

在平时的生活中,我们常会遇到



陈晓明

别人需要帮助的情况,当我们面对摔倒在路旁的老人、独自哭泣的婴儿,相信每个人心里都会有所动容,而人们又怕被碰瓷一类的诈骗分子欺骗就此选择了冷漠,人与人之间的信任无从谈起,使得那些真正需要关爱和帮助的人就失去了被帮助的可能。我们太需要像陈晓明这样在关键时刻选择信任,选择伸出援手的具有雷锋精神的人,而我们也更不要辜负这一份善良的信任,让整个社会大家庭的每个人都传递这种信任的力量。

设身处地为他人 她是“善良的女雷锋”

一次,陈晓明前往台湾中华航空的工作人员所在的登机口办理工作事宜,一架来自台湾的飞机已经落地,在去往登机口的路上看到很多由台湾到北京的旅客已经到达边防登记。然而走到登机口时,却发现有一位旅客并没有前往边防登记入境,而是在登机口徘徊着,看到他们神色焦急,陈晓明询问后得知,他们是从台湾给朋友带了很多特产,可是在下飞机的时候,却将礼物遗忘在飞机的座椅下面。现在登机口的门已经关上,没办法再回到飞机上取东西,也不知道该怎么办,所以十分的着急。听到这些,陈晓明请两位旅客将之前的登

机牌交给陈晓明作为凭证,自己到飞机上帮忙取回礼物。当礼物送到他们手上的时候,他们的喜悦和感激溢于言表,紧握着陈晓明的手,连声的说着感谢。帮助他们找回了物品,陈晓明也欣慰地露出了微笑。

还有一次,陈晓明在卫生间内发现一个学生书包,当时卫生间内已经没有旅客。为了找到失主,她打开书包,希望找到失主的姓名等相关信息。幸运的是书包内侧写了旅客的姓名和学校的名字。由于书包丢失在进港旅客下飞机的位置附近,一般情况大多旅客已经直接到边防登记入境了,陈晓明拿着书包一直追到边防,也没有找到书包的主人。但她并没有放弃找寻失主,她想到旅客入境后都要坐捷运到T3C楼提取行李,于是陈晓明提着重重的书包,一路跑到捷运站,向身旁的旅客打听询问终于找到了书包的主人。

陈晓明并不是失物招领处的工作人员,这些并不算她的本职工作,但热情服务的理念却牢牢刻在她的心上,类似的事情,只要她碰上,都会快速地找寻失主,她从没有想过将拾到的物品占为己有,而是想到,丢失物品的人一定很着急,她要想尽一切办法找到失主,没有人监督她做这些,而是她能由衷地站在别人的立场上,急人之所急。这些事情虽不是伟大的事业,但从细微小事上却足以看见陈

晓明身上诚实,乐于助人的宝贵品质,她就是生活在我们身边的一位平凡的女孩,却从点滴小事里诠释了她不平凡的精神,她就是我们新时代的榜样。

先人后己挑重担 她是“不称职的母亲”

陈晓明是国航地面服务部旅客服务中心的高端服务员,负责数据统计,休息室的各类数据信息量大,类别多,复杂繁琐。由于时间紧任务重,经常需要连夜加班,每当这个时候,陈晓明总是主动承担最繁重的工作任务。她常说:“我们是一个团队,互相帮助是应该的,自己多做一些,别人就能轻松一些。”虽然经常加班到很晚,她一直认为,自己代表的不仅仅是个人的形象,更代表了整个高端休息室员工的形象,自己的工作表现代表了高端员工的责任心以及严谨的工作态度,她时刻注意维护自己部门的形象,用自律的态度来规范自己。

在休息室新的办公系统上线前的几个月里,作为一个一岁半孩子的母亲,陈晓明毅然决然地地下需要母亲陪伴的孩子,勇挑重任,她几乎每天都加班到深夜,很多时候顾不上吃饭,时常胃痛,长时间在电脑前工作,她的颈椎出了问题,经常头疼,眩晕。离开了母亲的孩子常常晚上哭着找妈妈,孩子拿着玩具电话说,妈妈快回来,小宝宝时常含着眼泪喊着妈妈入睡。作为母亲,陈晓明当然希望能陪伴孩子成长,给予孩子更多的照顾,但她还是将加班留给了自己,把早回家的机会留给了别人。

熟悉陈晓明的人都知道她的网名是:快乐的陈晓明,她的快乐正是源自于帮助他人给内心带来的感受。陈晓明说,帮助他人其实是件很简单的事,有时只需要大家的举手之劳。看到别人得到帮助露出幸福、喜悦的神情时,你也能感受到他人的快乐。“锦上添花”值得肯定,但“雪中送炭”更为可贵。陈晓明说她会一直秉承着这一信念,继续向那些需要帮助的人伸出援助之手。

对话

中伦律师事务所合伙人张明杰:

国际化服务机构集聚 助上海国企走出去

■ 本报记者 蒋皓

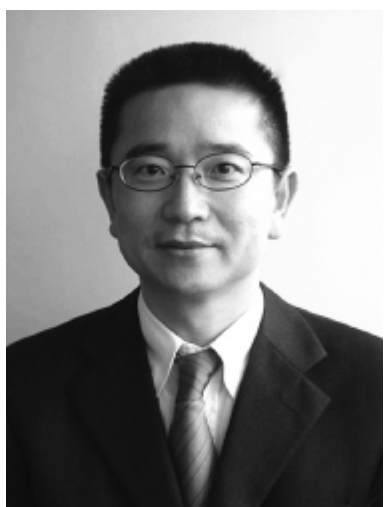
据《中国企业报》记者了解,从3月1日起,上海将正式实施《关于进一步加快培育上海国有跨国公司的实施意见》(以下简称“意见”),全面部署未来5年加快培育国有跨国公司“走出去”的重大战略。

“国有企业走出去涉及一系列的专业支持。”近日,中伦律师事务所合伙人、中国国际经济贸易仲裁委员会仲裁员张明杰对记者表示,“意见”体现了上海在为国有跨国公司创造更好的发展环境。

《中国企业报》:据了解,十八届三中全会之后,一些地方政府开始通过制定法规性的文件,为国有企业走出去进行规范和指导。比如上海市颁布的“意见”,请您具体介绍一下?

张明杰:“意见”主要有以下几条规定:加强宏观指导,引导企业积极参与全球资源配置;培育跨国经营主体,促进“走出去”企业做强做专;改善政策与服务环境,加大对企业跨国经营的支持力度。

“意见”旨在引导和鼓励上海市国有企业抓住建设中国(上海)自由贸易试验区机遇,主动参与全球经济格局变革和国际产业重组,进一步提高利用“两个市场、两种资源”的能力和水平,实施更高层次的对



张明杰

外开放战略,不断增强本市国有企业的活力和竞争力,并力争经过3—5年的努力,基本形成一批具有较强市场拓展能力、资源配置能力、技术创新能力和品牌运营能力的上海国有跨国公司。其中,5—8家达到商务部中国非金融类跨国公司100强入围标准的跨国公司(按照当年对外直接投资存量、境外企业资产总额和境外企业销售收入三个指标确定),8—10家境外资产和营业额占比较高的跨国经营企业。

《中国企业报》:“意见”中有什么亮点?将如何发挥作用?

张明杰:“意见”其中一个亮点就是要求发挥上海国际化服务机构

集聚的优势,聚合在沪有实力的国际投资咨询企业、会计师事务所、律师事务所以及金融、保险、境外安全救援等机构,成立“上海对外投资合作专业服务联盟”,加强政府部门、专业机构、国有企业及各种所有制企业之间的互动和沟通,为“走出去”企业提供专业化延伸服务。

在法律风险管控方面,“意见”要求引导企业加快形成和完善与国际接轨、适应国际市场竞争需要的企业组织架构和跨国经营管理体系,完善境外分支机构的治理和监管。按照中央和上海市企业境外投资监管相关规定,指导企业建立和完善境外投资决策、项目评估、过程监控和风险分担机制,构建境外投资风险防范体系。运用财政专项资金支持国有企业及各种所有制企业投保出口信用保险、境外投资保险等各类避险工具和措施,对国有企业中已实施风险防范措施但仍发生损失的境外投资项目,经评价等认定后予以核销。

《中国企业报》:除了政府层面的法律风险管控,上海国有企业在“走出去”时自身又该如何加强法律风险防范措施?

张明杰:“走出去”是上海城市发展的重大战略,是国有企业适应市场竞争新形势、形成竞争新优势的要求,是促进国有企业改革发展的

重要途径,是国有经济转型升级的现实需要。上海国有企业要进一步做优做强、做专做精,必须依靠“走出去”,发挥上海企业良好国际声誉的优势,着眼全球资源配置,积极开拓国际市场,努力提升自身素质。

基于我们的经验和研究,企业境外系统和全面的法律风险防范措施通常应包括以下几个方面:了解并遵守我国有关企业对外投资的规定;应按规定进行所需的审批、备案、申报等,以确保境外投资的国内合规性;对投资东道国的法律进行系统的调研并作出评价,投资环境的好坏有时比目标资产的好坏还要重要;对交易对手和目标公司或资产进行法律尽职调查;根据法律调研和尽职调查的结果设计具体的交易结构;对重大的和特别的法律风险制定具有针对性的防范措施;认真谈判签约,其中应特别关注法律选择条款和管辖权条款;落实投资保险;遵守东道国的外资审批、审查、申报、备案、信息披露制度,以确保境外投资在东道国的合规性;了解和重视我国与东道国政府之间签订的双边投资保护协定给我国企业境外投资所提供的保护;注重知识产权的尊重和保护;注重反贿赂、反垄断等调整市场秩序的法律的遵守。

资讯

葛泉矿“海尔式”上门服务暖热居民心

为给居民提供优质快捷的社区服务,葛泉矿工人村不但打造了社区“10分钟服务圈”,而且还借鉴海尔电器上门服务流程,构建了葛泉矿水电暖上门服务“五个一”模式,要求每名维修工上门服务必须携带统一的工具包、鞋套、抹布、垃圾袋,始终保持一张笑脸。与此同时,该社区完善了社区服务反馈和回访制度,规定每次服务结束后由居民填写服务反馈卡,服务站1个工作日内还会打电话进行回访,做到对每次上门服务维修质量、服务态度的精确掌握,及时了解居民对社区工作的满意度和意见建议,从而进一步保证了社区服务质量。自葛泉矿社区实行上门服务“五个一”模式以来,受到了社区居民的热烈欢迎和一致好评,2013年社区服务实现了零投诉,并且在季度满意度调查中,社区服务质量满意率4个季度全部达到98%以上。

(刘午鹏 纪利彬)

中铁四局二公司马年喜获多项殊荣

日前,中国中铁股份有限公司首次评选的“2013年度中国中铁三级施工企业20强”结果新鲜出炉,中铁四局二公司荣登榜首。据悉,2014年,该公司还先后荣膺中央企业先进集体、全国工程建设质量管理小组优秀企业、全国工程建设QC小组活动优秀企业、江苏省建筑竞争力百强企业等多项殊荣。近年来,该公司按照“综合发展、专业突出”的战略定位,以桥梁、隧道及地下工程为发展方向,本着有利于“培育专业特长、扩展地域优势、提高经济效益”的原则,主动顺应市场,抢抓发展机遇。2013年,该公司完成新签合同额91.48亿元,完成企业营业额70.25亿元,再创历史新高。全年,开发省部级工法4项,授权专利16项,荣获省部级科学技术奖3项。

(韦黎明)

中铁四局一公司紧抓企业文化建设四个关键点

2013年以来,中铁四局一公司以“铸魂、育人、塑形”为目标,抓住长效机制建设、构建企业文化载体、精神文化创建、品牌形象宣传等企业文化建设的四个关键点,实现了企业文化建设的成功落地。中铁四局一公司编制了公司企业文化建设实施方案,公司和各项目部均建立了主要领导挂帅的文化建设工作领导小组,还将企业文化建设内容纳入到项目管理交底的,做到与项目其他工作同布置、同落实,并纳入到年终绩效考核中,保证文化建设有要求、勤检查、严考核。并构建了岗岗有责、标准明晰上下各级齐抓共管的工作机制,站稳企业文化建设的立足点。

(文良诚)

邯矿集团聚隆公司党委调研信息注重实效

邯矿集团聚隆公司党委本着提高服务层次、优化服务方式的指导思想,积极在调研信息上下功夫,有效地发挥了调研信息活动在安全生产建设中的参谋、服务作用。该公司党委从完善调研信息活动制度和整顿基层调研信息网络入手,认真结合本单位实际情况,撰写调研成果和信息稿件。同时,加强对此项工作的经济责任制考核,做到月月有计划、有措施、有考核,使调研信息对全公司安全生产、经营等各项工作起到了积极的指导作用。今年以来,全公司共收集各类信息100多条,编发有价值的信息专辑2期,收集编发有价值的调研文章十多篇。除此之外,该公司内部情况反映、调查报告和安全经营分析等被采纳率达到了90%以上。

(白发水)

邯矿集团陶二社区治理环境卫生常态化

冀中能源邯矿集团陶二社区建立健全环境综合治理长效机制,通过“四个加强”确保环境卫生治理常态化、规范化。一是加强组织领导;二是加强宣传教育;三是加强督促检查;四是加强保洁管理。全面落实每周卫生大检查制度,对所辖区域进行定期或不定期卫生情况检查,检查实行现场打分、立即整改的原则,从而有效规范了大家讲文明、讲卫生、树新风的良好习惯。落实每名保洁人员的工作范围和责任区,定时间、定标准、定责任进行清扫保洁,使社区各项环境卫生治理工作落到了实处。

(赵朝现)

钱家营矿创新“四种模式”放大培训优势

今年以来,开滦钱家营矿积极探索实施了员工培训新模式。该公司尝试探索“一本通”培训,组织国家级技能大师张文市、全国技术能手崔志刚等14名行家里手,编写通俗易懂、易学易记的《事故处理手册》,整合培训资源,利用局域网平台,开辟“信息网络自助式教学平台”,让员工可根据自身培训需求,灵活、随机挑选培训课程。建立了公司安全技术培训音视频监控系统,实现了对基层单位周一安全活动、各班班前会、安全培训考试等培训情况全覆盖、多层次的音视频监控。

(田坤)

赵各庄矿开展现身说法安全教育活动

今年以来,开滦赵各庄矿在全体员工中开展了现身说法安全教育活动。他们专门整理出历年季节发生的典型事故案例,并制作成事故案例课件,组织员工在班前会、全体会上学习,揭露事故根源,查找自身不足,杜绝类似事故的发生。让“三违”人员上讲台话安全,与三班员工面对面介绍自己违章时的心理状态、经过帮教后的思想认识及家人对自己的期望等,用自己的亲身经历告诫工友们,在工作中要按章作业,规范操作,使广大员工进一步提高了安全生产意识,为实现安全生产打下了基础。

(叶超)