

徐辉精神：把小事做到底，把服务做到家

讲述合肥燃气集团模范人物背后的故事

一个企业模范频繁涌现,这绝不是偶然;一种精神数十年被传承,这源于厚重的企业文化底蕴。

在合肥,提起徐辉大家都亲切地称他“徐劳模”。他是全国劳动模范、全国道德模范、全国技术能手;他是合肥燃气集团的一面旗帜。

二十几年如一日,徐辉始终把“把小事做到底,把服务做到家”的工作精神带到千家万户,感染着身边和集团的每一个人。

拨亮一盏灯,照亮一大片。继徐辉之后,合肥燃气集团又先后涌现了游传琴、吴雄飞等一批全国先进典型。那么,在这些先进典型背后又有着怎样的故事呢?今天,就让我们一起去走近他们。

章祝 陈和斌 李尚辉



燃气职工在徐辉精神感召下快乐奉献着



徐辉、游传琴向用户宣传燃气表安全常识



徐辉、吴雄飞上门向孤老用户讲解安全用气知识



徐辉假日服务小分队活动



徐辉：

全国劳动模范、全国首届道德模范、全国技术能手、党的十八大代表
全国创先争优优秀共产党员、合肥燃气集团蜀山区服务所所长

“把小事做到底,把服务做到家”,这是二十几年来,徐辉一直坚持,这一精神,被合肥燃气集团提炼为“徐辉精神”。

4月26日,合肥燃气集团召开了动员会,号召全体员工学习“徐辉精神”。在会上,公司代表踊跃发言,谈体会,表决心。会后,合肥燃气集团迅速掀起了学习徐辉精神、真情为民服务的热潮。

把小事做到底

把每一件平凡的小事认真干好,就是不平凡;把无数小事干出成效,就是大事业!

徐辉同志尽管工作在平凡的维修岗位上,但是他以满腔执着的热情和无私奉献的情怀,认真践行着“对用户负责”的企业责任信念,二十年如一日,从每一件维修服务做起,最终把维修服务的平凡工作做成了提升用户满意度和幸福感的大事业。

燃气连着灶台,关系千家万户,是小事,也是大事。说它小,是因为我们在具体操作中也就是平平凡凡地日常维修和护理;说它大,是因为它关系到千家万户的吃饭大事,解决的是用户的“燃眉之急”。

一个夜晚,时针已指向十一点了,徐辉突然接到一个电话,是西园新村一位80多岁的空巢老人,睡到半夜,突然感到肚子饿了,准备起来下点面条吃,可一打火,才发现灶具怎么打也打不着,于是就想到了经常上门看望她的徐辉,便拨打了电话。

虽然这时已是深夜,而且又是大雪纷飞、天寒地冻,可是徐辉二话没说,立刻钻出温暖的被窝,拿起工具包快速赶到用户家,经过检查修理,终于排除了故障。看到老人满意的笑容,徐辉也觉得心里暖暖的。

做一件好事不难,难的是一辈子做好事。干一件工作不难,难的是一辈子始终如一干好一项工作。徐辉做到了,从迈入这个行业到如今已经二十多年了。

二十年来,他凭着一股共产党员的韧劲和不放弃的精神,坚持着最优质的服务,并将这种坚持发扬光大,让更多的人加入其中。

把服务做到家

“不管有多难,只要你肯说!”这既是徐辉

的座右铭,又是“徐辉假日小分队”的作业理念。用户的满意始终是徐辉的不懈追求。

徐辉在做好本职工作、成为优质服务和解决服务难题的行家里手以外,还不断创新总结和拓展延伸,长期坚持开展“徐辉假日服务小分队”、“为孤老用户献爱心”等特色活动,把合肥燃气的温馨服务送到千家万户,真正成为一名用户信赖的服务“大家”。

从2000年4月开始,合肥燃气集团以西园维修站为主体,开展了利用节假日、双休日义务为用户服务的“假日服务小分队”活动,为那些双职工、工作繁忙的燃气用户排忧解难!后来,合肥燃气集团又将假日小分队冠名为“徐辉假日服务小分队”。

“徐辉假日服务小分队”从刚成立时的不定期开展义务服务到如今的双休日、节假日都开展活动,从最初依托西园维修站,到如今拓展到各个服务站所,小分队成员们牺牲了自己的个人休息时间,为燃气用户提供了更加快捷、方便的服务。

“敬老之意风尚高,热情服务品德好;文明之窗开红花,‘徐虎’精神到我家”,这是信息产业部第38研究所离休老人王殿文,在得到徐辉的多次上门服务后,感动得心里久久不能平静,欣然赋诗一首。

十多年来,维修人员从当初的7个维修站51人发展到如今的8个服务所310人,徐辉假日小分队已累计开展志愿服务1339次,参加活动的人员达9561人次,发放燃气安全宣传材料125524份,为122233户解决了燃眉之急,实现了用户满意率100%。

真诚,为民,坚持,进取,徐辉在这个岗位上越走越远。他一如既往地用真情服务践行着作为一名共产党员对用户的庄严承诺:“不管有多难,只要你肯说!”



游传琴：

全国“五一”劳动奖章获得者、中国好人
安徽省首届道德模范、合肥燃气集团抄表女工

每天背着近10斤的工作包,出入近20个楼梯口、上下楼梯约5000阶、全年往返5000多里路。

25年的抄表生涯中实现了见表率、无差错率、无事故率三个100%的骄人业绩,在平凡的抄表工作中实现了真诚为用户服务的人生价值和社会价值。

25年行程 约绕地球赤道走3圈

抄表工作,可谓枯燥单调,上楼、下楼,敲门、抄表、重复地抄记“1、2、3……”等单调的阿拉伯数字,看似简单却容不得任何差错和遗漏。

25年来,无论是三伏盛夏,还是数九寒冬,游传琴总是风里来、雨里去,走千家、进万户,奔波在居民生活小区之内、跋涉在高楼大厦之间,每天上下楼梯约5000阶,全年往返5000多里路程,细细计算下来,25年她的行程大约可以绕着地球赤道走3圈!

就这样,年复一年、日复一日,她没有星期天,没有休息日,日日年年为用户送去温馨服务。

25年来,为了多抄几方气,游传琴难得与家人好好地吃上一顿团圆饭;也无暇过多地照顾自己年幼的女儿和身患帕金森症的70多岁的老父亲;更无暇顾及装扮自己。

因抄表是流动作业,抄表时如厕一直是一大难题。为了减少方便次数,长期以来,游传琴在抄表前只能少喝水甚至不喝水,即使在夏季高温季节也不得如此。冬天,由于内外温差较大,抄表的游传琴进出出、忽冷忽热,长此以往患上了严重的鼻炎……

将委屈留在心底 将微笑献给用户

抄表工作通常要在中午、晚上和双休节假日进行,而这个时候正是用户就餐、休息的时间,有的用户见了抄表人员上门“打扰”就没好气。每当碰到这些情况,游传琴首先报明身份说明来意,坚持使用敬

语、文明服务用语,耐心地做解释工作,每次都能以真诚打动用户,取得用户的支持和理解,从未发生与用户争吵、被投诉的现象。

抄表工作中,经常还会遇到被狗咬的突发事件。游传琴就亲身经历了三次,其中记忆最深的是,有一天晚上,当游传琴到一小区某用户家抄表时,刚一进门,用户家豢养的狗就猛然扑向毫不知情的游传琴,并死死咬住她的左膝盖。顿时,瞬间的剧痛令游传琴惨叫一声,痛苦的眼泪夺眶而出。而面对疼痛难忍的抄表女工,该户主人不仅拒不认理,还轻描淡写地说:“没事的,我家的狗打过狂犬疫苗,回家简单包扎一下就行了”。

这就是游传琴,面对抄表过程中的诸多骚扰和责难,她总是将委屈留在心底、将微笑献给用户,始终如一地感动着用户,将合肥燃气普通抄表女工的高尚情操和温馨服务送到了千家万户。

与105位孤老用户 结对帮扶

在长期的抄表工作中,她对待用户如亲人,尤其是年届古稀身边无子女或行动不便的用户,将他们一一登记造册,建立特殊档案,常年坚持义务为他们服务。

合肥市八中一蔡姓老人患病多年,长年卧床不起,其老伴心情烦躁。每次抄完表后,游传琴总是抽点时间坐下来,陪老太太拉家常,在精神上安慰老人。时间久了,老人便不禁计算着游传琴再次登门的日子。

游传琴还将家中的电话留给老人,再三叮嘱老人如有什么事,随时给自己打电话。感动得老人逢人便说:“我又多了一位好闺女”。就这样,25年来游传琴先后与105位老人结成对子进行定期帮扶……



吴雄飞：

全国五一劳动奖章获得者、全国用户满意服务明星
“吴雄飞爱心班”领头人、合肥市“爱绿使者”、合肥燃气集团蜀山所维修班长

“做到是一种义务,做好是一种责任。每项工作不仅要做到,并且要尽力尽心做好。”这是吴雄飞的座右铭,也是对用户信守的承诺。

吴雄飞,是全国首届道德模范徐辉的徒弟,合肥燃气集团蜀山所维修班班长,“吴雄飞爱心班”的领头人。

服务用户一诺千金

自吴雄飞参加工作以来,“责任”两字始终在这个憨直的小伙子心中牢牢扎下根。只要答应过用户的事,哪怕再有困难他都会坚决履行承诺,绝不推诿。

有一次,一位用户打来电话说家中好像有燃气泄漏的味道。考虑到燃气的危险性,吴雄飞没有任何犹豫,急匆匆地赶到了用户家。可是用户却因为“问题可能不大”出门了。

“安全第一,责任第一”,电话里他明确告诉用户再晚也一定等他们回来检查。寒冬腊月,空洞洞的楼道里就他一个人,吴雄飞只能不停地跺着脚来驱走寒冷和打发时间。一个半小时漫长的等待后,用户终于风尘仆仆地赶了回来。面对用户的惭愧和感谢,吴雄飞憨憨一笑:“这是我的责任,即使自己牺牲一点时间,但是您安全了,我晚上睡觉都觉得踏实了!”

志愿服务一马当先

为了履行对用户的承诺,他隐瞒了岳父去世的消息,坚守在志愿服务一线;为了给用户提供更贴心的服务,他又主动给辖区里的孤老用户送上“空巢老人爱心服务卡”,经常登门义务服务。

目前,合肥燃气集团蜀山所维修班共有19人,承担着辖区内11万多用户的安全用气、点火、维修等一系列艰巨繁杂的任务。

自担任维修班班长以来,吴雄飞始终以一种共产党员的标准严格要求自己。日常维修工作量大、事多,他就每天最后一个下班,认真梳理工作思路,对第二天的工作进行科学合理的安排。在工作中他既是指挥员也是战斗员,脏活累活抢着干,冲锋在前,处处起着模范带头作用。

结对帮扶一片真心

孤老用户作为社会的弱势群体,合肥燃气集团早在十多年前就开展了结对帮扶活动。吴雄飞参加工作后,也积极主动地投身其中。

2012年8月,在得知合肥市“仁义奶奶”李佳鸾的感人事迹后,吴雄飞专程前往李奶奶家,送上了“爱心服务卡”,主动与李奶奶结对帮扶,并为她家的燃气进行了细心安检。并表示,今后除了家里的燃气问题,其他力所能及的小事,只要拨打爱心卡上的联系电话,他都会随叫随到。

目前,他正式结对帮扶的用户已经达到了近20名。每逢春节、端午、重阳等传统节日,他都会主动上门服务。

绿化环保一腔热情

“保护生态环境,共建美好家园。”在吴雄飞看来,每个人都是社会的一分子,不仅要干好自己的本职工作,更要主动关爱自然,自觉践行环保,保护人类赖以生存的环境。

2012年10月,合肥市启动了“护绿使者”志愿服务活动,吴雄飞积极报名参加。在今年3月合肥市举行的“护绿使者”志愿服务启动仪式上,吴雄飞还作为全市首批2200名“护绿使者”代表上台发言,表示将不负众望、敢于担当,用实际行动履行好自己的光荣职责。

今年植树节前夕,合肥燃气集团又成立了以吴雄飞为领头、以燃气青年骨干为主要力量的“吴雄飞爱心班”,将常年坚持开展以“三关爱”(关爱他人、关爱社会、关爱自然)、爱绿护绿、践行环保等为主题的各项活动。

在吴雄飞今年的公益行动中,除了义务植树外,他还将带领志愿者们走进留守儿童之家开展爱心活动;组织志愿者骑车环大蜀山,倡导绿色出行、保护环境;走进学校、社区、菜场等,宣传环保理念、普及安全知识、发放环保材料等;将走进空巢老人或敬老院开展爱心活动等,以实际行动积极投身到各项关爱活动中去。

“我奉献,我快乐。除了为用户奉献我的专业外,我还能为社会、为他人、为自然奉献我的青春,这是我的荣耀,更是我的责任和承诺!”他将用自己真诚的服务、无私的奉献和爱心的行动争做“三关爱”的楷模。