E-mail:tgrb@tisco.com.cn 星期五

刘明砺

热情面对用户 勇于担当责任

不平凡的2017年, 战果辉煌,群情激昂,每 一位太钢人都为之自豪 的同时,我们也在深思, 在2018年市场竞争依 然严峻的形势下,如何

尽一己之力,为太钢的每一步前行注入自己的 能量。尤其作为一名奋战在客户服务最前沿的 员工,工作中更应践行"用户至上",对用户充满 热情,牢记责任,不辱使命

热情面对用户是做好客服工作的基础。有 时投诉频频光临,态度消极就会埋怨用户没事 找事、小题大做,从而冷漠用户、敷衍拖沓,让用 户心生抱怨,对太钢抵触不满。而热情的态度 就会使得我们把每一次投诉都当做一次与用户 紧密接触的机会,倍加珍惜,就会把用户的事当 成自己的事,殷勤备至,让用户感受到太钢的服 务就像缕缕春风,服务人员就是太钢派出的春 天使者

热情面对用户,客服工作才会充满活力。 随着太钢的规模不断扩大,品种日益丰繁,市场 竞争也越来越激烈,用户也越来越挑剔,客服工 作愈加艰难,得过且过的心态会让人不思进取, 虚与委蛇,畏缩不前。而热情乐观的心态就会 让人干劲昂扬,把压力转化为动力,就会主动聆 听用户的诉求,热情为用户分忧解愁,提供高质 量的技术服务,为太钢和用户的互动创造更大

迎难而上,千方百计,热忱尽心尽力,热情 面对用户,才能勇敢担当"一心为了太钢,视用 户为上帝"的重大责任。

炼铁厂周密部署春节元宵节期间安全工作

本报讯 (通讯员 安瑞珍)为确 保春节、元宵节期间安全生产,近 日, 炼铁厂再次召集骨干讲行了紧 急再动员,就煤气设施管控、有限空 间作业及设备检维修三项工作进行 了重点安排与防范。

该厂针对目前行业整体安全状 态,结合铁厂的生产实际,特别是就 高炉生产、制粉作业、氨站、煤气设 施等,剖析安全管控重要性的同时, 做好安全重点管控。

他们首先规范了领导干部值 班工作制,要求上岗领导既要保

证值班时间与值班状态,又要保 证其对重点岗位现场巡视与巡查 的效果:要求所有研组充分利用 班前会,认真做好上岗人员状态 的确认,杜绝班前饮酒现象,一旦 发现班前饮酒人员,第一时间劝 离岗位的同时,调换合适人员上 岗;强化手机管理,做好定置管 理,避免因收发祝福信息或抢红 包等影响正常工作;进一步做好 安全责任制的落实,强化专业安 全管理,将旁站、巡查人员安全责 任落到实处;谨慎安排设备检修,

在原有基础上将设备检修防范与 预防措施提高一个等级,确保设 备正常运行:再次进行设备隐患 排查,提前做好事前预防,确保设 备使用状态良好。

为了防患于未然,该厂提前对 所有煤气脱水器进行检查,确 认其排水正常与否,对煤气、氮所、 氧气等动力介质进行专业检查,对 所有外协人员进行再强调,严格杜 绝酒后上岗。并要求所有领导干部 与骨干手机24小时保持通联顺畅, 为安全生产做好准备。

> 东山矿气力输送 作业区在安全保供的 基础上,强化管理标 准化,坚持预防为主、 全过程控制、持续改 进的思路,通过建立 文件化的管理体系, 制定规范化的流程来 实现;对于已明确的 流程,通过作业指导 书和各种工作表单将 其固化,使得每项工 作的结果都具有可追 溯性,增强职工执行 标准的意识和贯彻标 准的自觉性,持续推 进工作精细化。图为 高压室停电标准化操 柳太莉 摄







为了确保复 合生产线生产顺 利进行,近日,复 合材料厂组织设 备材料科、加工精 整作业区和维修 作业区设备管理 专业人员深入现 场,从多方面入手 加强复合生产线 设备管理,提升设 备运行效率。图 为厂领导与加工 精整作业区、维修 作业区主管在压 力机厂房共同探 讨压力机压头主 缸加油改善问



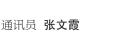
尖山铁矿扎实做好"两节"期间安全工作

本报讯 (通讯员 郭旭壮 王君山) 为切实做好"两节"期间的安全工作, 防范事故的发生,尖山铁矿结合矿内 实际,多方协同,扎实推进各项措施 的执行。

严格贯彻落实矿部下发的《关于 切实做好岁末年初安全生产工作的 通知》的相关要求,全面做好安全风 险识别和隐患排查治理,并确保应急 处置到位。落实好各级领导干部带 队检查和值班带班制度;做好防冻、 防滑、防火、防爆、防中毒的"冬季五 防"专项检查和措施落实工作;完善 各岗位安全生产责任制并逐级签署 安全生产责任书,严格督促和考评逐

级安全生产责任的有效落实情况,严 肃安全问责;根据管理人员变化情 况,重点做好管理空缺和薄弱环节的 持续关注,做好防控措施。对涉及检 修作业、爆破作业、高空作业、电气作 业、运输作业、有限空间作业、起重吊 运作业等高危作业,要全程跟踪管 控,严格检查作业前危险辨识的开展 情况,严格审查作业方案的可行性, 严格落实安全措施的执行情况。做 好人员关注工作,做好职工上岗前身 体状态、精神面貌的关注,严肃查处 酒后上岗行为。

目前,各项工作正按计划有条不 ₹进行当中。



在设备故障排除现场、在"职工技能 培训"讲台、在患病职工病床前、在操作岗 位、巡检路线……处处可见刘江华班长瘦 小忙碌的身影,他把脚印留在袁矿热电辅 机现场的每一个角落,把职工的事当做最 重要的事去做,时刻履行着一名"兵头"、 '将尾"的神圣使命

辅机区域设备的"大管家"

虽已立秋,但天气还是有些燥热,那 晚夜班,水处理职工小丽接班后像往常一 样,去现场巡检,当走到高密池旁边时发 现套筒阀已堵,排泥池水已抽干,她连忙 停了排泥泵和回流泵,并将此情况汇报班 长刘江华。

因为她深知,没有两三个人无法捅开 套筒阀,于她而言,难度较大,此时又是黑 夜灯光暗淡,正在她一筹莫展之时,刘班 长已急匆匆走进主控室,二话没说拿上工 具和当班小张上了高密,小丽拿上手电筒 紧随其后,此时已是晚上九点,高密池水 深、又脏、蚊子较多,但刘班长全然不顾地 跪在地上,手拿竹竿和消防水带对准套筒 口一次又一次地往下捅,汗珠流在脸颊上 也顾不上擦,蚊子在身边飞来飞去,就这 样跪在那儿一个多小时,终于捅开了,刘 班长脸上露出了微笑,满身的泥浆全然不 知,耐心地交待清楚后,才拖着疲惫的身 子往宿舍走去。

瞬间,消失在黑夜中的瘦小身影,在 小丽眼中变得那么的高大。不只是水处 理区域,燃料、后部区域也是如此,只要手 机一响,哪里设备出现问题,刘班长就会 立马奔赴现场进行处理。他认为辅机的 事就是他自己的事。

作为班长让团队从亮"点"到亮"片"

是他最大的心愿

针对一线职工素质参差不齐的现状 刘班长将练兵舞台"搬到"现场,自己领 悟、提高之后,就给大家现场讲解,坚持不 懈地对转岗职工、绩效考评落后的职工进 行培训,使辅机区域职工技能水平显著

"以前我认为,只要保证生产正常运 行就行了,其它事与我无关。自从开展星 级班组建设后,才发现要学的东西特别 多,比如:燃料质量管控、设备故障分析。 班组文化建设、班组自主管理等方面,多 亏刘班长常常提醒、讲解、指导,示范,并 提供资料让大家共同学习。现在我对班 组提升很有信心。"燃料班长白文虎高兴 地说

传递惠民之音的"大喇叭"

作为上情下达、下情上传的重要桥 每次开会刘班长都会把要学的材料提 前收集,不论时间多晚、工作多忙,他都会 将会议精神以及OA、微信里的通知、文件 等认真仔细地学习、了解,特别是公司的政 策、文件、讲话进行反复研究,就怕把政策 内容没讲透,就怕自己理解有偏差,就怕因 为自己的疏忽产生误解,给职工的切身利 益带来损失。他们班的一位女职工生孩 子,他提前把计生文件打印出来让女职丁 认真学习,生了孩子又督促其按政策办理 相关手续,享受相应的优惠政策;每年职工 疗养,他都会不厌其烦地询问每位职工的 需求,并按批次排列的妥妥当当。

练好"接地气"的基本功,才能岗位建 上任三年来,刘班长与班组成员拧成 一股绳,保质保量保安全地完成了各项工 作任务,受到领导与职工的一致好评