

# 民生支点的

西安民生百货大楼这几年着实红火，经济效益一个劲往上窜。当人们向总经理詹军道取经时，他说：“靠人，人是企业的支点，民生2600名员工就是2600个支点，这些支点把象航空母舰一样的民生大楼轻轻地支了起来。”

总经理的话是谦逊的，但也是实在的。民生人从商场经理到普通的营业员，这些一线的员工，不知为民生的繁荣倾注了多少心血！

对于服务行业来说，服务态度是至关重要的一环。然而，这个喊了多年，却也存在了多年的老大难问题，不知让多少号称“上帝”的消费者饱受白眼乃至刁难之苦。即使在市场经济日趋建立和完善的今天，那些“上帝”们，也还常要“虚怀若谷”，随时承受一些莫名其妙争吵和闹气。而在民生就不同了，顾客处处受到上帝的礼遇。

——仅有热情是不够的，民生人讲究为顾客提供深层次的服务。也许有人会说，商业工作不过是“一手钱，一手货”的简单劳动，不需要什么高深的文化和技术，何“深”之有？而民生人不这样看。他们说，这是融美学、心理学、人际交往艺术、商品性能等各种知识为一体的创造性工作，是一种既深邃、精细又饶有情趣的艺术活！为了掌握这门“艺术”，他们付出了很多很多。

李颖是针织商场的一名营业员，在接待工作中，她不断钻研和总结，掌握了一定的接待技巧和语言艺术，尤其给一些体型有缺陷的顾客介绍面料时，她仍能“出语惊人”。不仅如此，为了跨越与聋哑人交流的鸿沟，李颖还四处求教，终于学会了基本的手语会话。搪瓷柜的孔令凯，为了回答清楚顾客对脸盆底部三个小黑点的疑问，专门到西安搪瓷厂去学习搪瓷制品的制造过程。还有陈立志、民生大家电的营业员，他背诵和熟记了几乎所有销售商品的说明书近40份，还买回《家用电器》、《消费心理学》等书潜心学习，成了销售能手，他和柜组的伙伴们创出了日销售电冰箱77台、电风扇150多台、洗衣机96台的好成绩。

在民生象这样敬业的员工，真难以说出到底有多少，正是他们一个个为企业热诚的

奉献，才成就了民生今天的辉煌。

民生人不是只知埋头工作的机器，他们有热情、有思想、更有一颗和企业命脉一起跳动的心。在民生采访，记者看到了一叠叠普通员工给公司领导的建议书，那种心系企业的精神，那些充满对企业炽热情感的话语着实令人赞叹和感动。

民生小家电普通营业员史嘉3月26日以工整的笔迹，给公司领导写了4张稿纸的建议书。诚恳地提出利用联营厂家代表，为民生充当眼睛和耳朵，了解市场，取人之长；定期召开民生荣誉顾客茶话会等建设性意见，并饱含深情地说：“作为公司的一员，我时刻关心公司的发展，希望自己的公司有更好的成绩，更高的社会效益，能为公司多做贡献是我最大的心愿！”

民生的普通营业员、柜长、经理、许多人都为公司领导提过建议，也有许多被公司采纳。其实，不论建议的可行性如何，单是直书面陈这一行动，就足以表明民生人可贵的敬业精神和崇高的主人翁责任感。

“给我一个支点，我能撬起整个地球。”民生有这样一批对企业充满高度热情的员工，有这样一个个强有力的支点，它能不红火么？（张西凤）

## 走进你的班组 走进你的生活

今年全国第四次“安全生产周”活动中，曾于去年获全省公路系统安全生产先进单位的西安公路管理总段，于近日在全段职工中开展了“公路杯”安全知识竞赛，突出“勿忘安全，珍惜生命”这个主题，以增强全体职工的安全意识和自我保护意识，控制工伤事故的发生。

图为：段机关职工在商讨安全知识竞赛试题的解答。

张小科 李中威 摄



## 班组生活

BAN ZU SHENG HUO

第39期

### 别让搞宣传的头儿，难堪

搞宣传工作10多年，出于职业的使命感，总想把所在单位的先进人物、有趣事写上报刊；更想把头儿们的经营良方和为职工群众服务的业绩变成新闻。但万万没有想到因5年前一篇事实实在在的上报稿件，使我至今难堪不已。

1988年下半年，厂职工食堂办得确实太糟，群众反映十分强烈。1989年初，厂领导更换，刚上任的新厂长第一把火烧到食堂，亲自夹碗同职工排队吃饭，不出半月，食堂面貌焕然一新，群众无不称赞。厂头儿集体研究决定，轮流上大灶，以示监督。我以此为题材，写了篇稿件，不几天就被一报纸采用，登于头版二条位置。头儿们看了报，心里甜丝丝的，脸上笑咪咪的。我也高兴了一阵子。但没想到事隔半年，头儿们迷上招待所小灶，轮流体验生活的制度成了一纸空文，大灶又慢慢地无人过问了，走了下坡。上灶职工多次向头儿们建议。可直到职代会上食堂科长被职工代表联名提议，被迫辞了职，也未能引起头儿们的真正重视。

上灶职工这时议论纷纷，就因那篇上报的稿件，我也成被戏谑的对象。有说我爱抬轿的，有说拍马屁的……。最尴尬的是有80多名职工联名请我这个“笔杆子”代言，向头儿们写请愿书，要求头儿们要象上报时那样抓好食堂，关心职工吃饭问题。弄得我欲写不能，不写又不能，哭笑不得。

事虽已过5年，那时的厂长已不在位，但这篇稿件留在不少职工的脑海中，又时儿挂在嘴上，使我心里不是个滋味儿。头儿们，请你们一定要好事实做到底，善始善终，再莫沾名钓誉，使宣传人被戏弄，手中的笔受辱难堪。

□ 春雪

□ 王安晨

## 老黑

说起“老黑”他可是略阳钢厂无人不知无人不晓的主儿，他的真名叫张文斌，可因为他长得太黑，背地里就连他的徒弟也说他糟蹋了如此斯文的大号和大家一起叫他“黑师傅”。

早先“老黑”也不算黑，可自打民国三十二年从家堡跑出来干起重工活后便在阳光的哺育下渐渐地黑了起来并一发而不可收拾。按常情，人黑了就少出点门，在家捂捂白，省得出去让人看了吃不下饭睡不宁，觉半夜净做恶梦，可“老黑”偏不理这碴，哪儿人多往哪儿钻，你说让人寒碜不寒碜。“老黑”人黑往的地方也黑，时不时心里也泛点“黑”，退休快十五年了就是不呆在他那间小黑屋里享受“黑”福，偏偏跑出来当什么每月只拿两张半不到的“黑”顾问，你说图个什么？前两年人家外单位出高薪聘请他，每月给四百块还管吃管住管酒喝，可他一点不领情，就是不去。还跟人家说是“挑拨他家庭关系”，你说这不是“智障”是什么？这年头不干活给钱还嫌少，临了提醒你个包工头还嫌少？可“老黑”就是笨得出奇，你怎么教他也不会，一天到晚在单位死缠硬磨专抢些别人干不了不愿担风险的活干，还时不时露出点“绝活”让人看了心里直流酸，临了空来白走还不知深浅地黑手一挥唱上句河北梆子，你说这何苦？这种事有多

少次谁也记不住，反正那年厂里修高炉，“老黑”病了连酒也喝不下去一摇三晃地来到工地，一呆就是三天三夜，谁也劝不走他。领导劝他回家休息，他反振振有辞曰“单位乃吾家也”，你忍心将他从家中逐出么？俗话说“三岁见老”，他“老黑”今年七十有五皮黑肉硬你说他能干么？没见下班时间已过了他才火燎屁股似地爬上那辆黑乎乎的车往家赶，说是昨晚打了半斤老白干倒在碗里，回去晚了酒一凉就不好喝了。

### 省交通厅直属单位积极学习市场经济知识

省交通厅直属各单位班职工按照省总工会和交通工会的有关精神，掀起了努力学习市场经济基本知识，积极参加竞赛答题的热潮。经过学习，弄清了什么是社会主义市场经济，增强了市场意识和对改革的理解。（文工）

### 三五—三厂组织班组参加知识竞赛

为贯彻落实全国总工会关于“开展班组社会主义市场经济知识竞赛”的部署，总后西安三五—三厂立即成立由西安、教育处参加的竞赛领导小组。各车间分会也相应成立竞赛领导小组，认真组织班组职工学习，认真答卷，目前发出的试卷都已收回，评选出优胜答卷28份，优秀答卷3个。

厂工会还规定此次获得组织优秀奖的车间班组，将做为年终评比先进班组的依据。（苏平）

### 西安机务段建立班组长月考核制度

西安机务段运用车间建立《班组长工作考核月报表》制度，增强了班组长管理意识，强化了安全生产基础工作。

西安机务段运用车间针对班组长数量多、流动性强、管理易失控等现状，于5月1日起实行了《班组长工作考核月报表》制度。该制度要求班组长在安全生产、机车质量、设备状态、劳动纪律、及下月工作重点等方面，以自我评定的方式对班组的各项工作逐一填写上报，以便于车间及时掌握班组长管理的各项信息，加强对班组长管理的科学指导和正确决策，促使班组长建设工作在有效监督下顺利进行。（张建国）

● 班组动态

15年前，你，黄宝珍师傅，带着微笑、带着自信、带着爱心、带着希望，走进了802班，从此，你便把自己的整个身心融注到这片天地里。

15年后的今天，你，带领802班步入了荣誉的殿堂。被评为厂级各种先进23次，连续获得“三·八红旗集体”、“优秀质量管理小组”和“省级先进班组”等11项省局级先进称号，4次创兵器工业部、总公司“质量管理”和“安全生产”等方面先进集体。1991年，802班又荣获“全国先进班组”并获“五一劳动奖状”。这些成绩的取得，无疑离不开你多年来的苦心经营。

802班担负着东方厂多种军产品的压药和装配任务。由于经常同火工品打交道，有毒有害、爆炸性、危险性随时存在，你虽然没有降龙伏虎的本领，可是你凭着严格细致的管理制度，带领全班闯过了一道道的难关，年年提前超额完成了生产任务。

多年来，你根据班组的实际生产，把原来厂里统一执行的“一表、两卡、七种管理制度”进行了再创造，形成了新的“一表、两卡、五本帐、十三种管理制度”，其内容，大到产品装配过程的宏观控制，小到零件摆放的位置，细化到了每个零件掉地后的处理办法。这不，在802班的《产品质量分析记录本》上，都详细记载着每次班组质量分析会的主要内容，出现的质量问题、严重程度、分析意见、处理措施等，使人一目了然。特别是你对每个职工的岗位责任制的细化措施，更令人叫绝，无论是从生产线上到生活间，还是从每个产品的装配到每日清扫垃圾，都是分工明确，各负其责，就像是挂牌上岗的“营业员”，干好干坏一看便知。你始终对自己的要求很高，制度面前人人平等。一次，身为班长的你，由于组织生产忙得不可开交，所以，称药时不慎出了点差错，一时间，几十双眼睛投向了你看，有的同情、有的观望。在班委会上，你主动要求按制度扣除了自己的奖金。你这一带头，职工们服了，从此，遵守各项规章制度成了职工的自觉行动。

西电公司西安电缆厂食堂为改善职工伙食专门成立了花样班。这个班龄仅一年的班组，蒸烤炸样样有绝活。馒头酥饼糯米糕无不令人垂涎。他们除负责早中晚晚的供应外，每天早晨和中午都将自制的食品推到厂门口为职工服务。他们还根据季节的变化和就餐职工口味的不同，供应手工擀面、凉皮、沙锅、饺子、羊肉泡等，每天供应花样近20个品种，受到就餐职工及家属的欢迎。

瞧，这就是花样班的师傅们。 罗荣心 修亚莉 摄

你作为一班之长，总是想在前干在前。去年，厂里停产多年的某产品又有定货，在压药生产线上，你又抽风除尘设施的情况下，你接受任务后，几乎是一个个逐台调整压药机床，合理布置生产流程。在干这个产品时，你又和全班同志每天加班加点达16小时，最难的工序、最累的程序你顶着干，一天下来，胳膊都疼得难以抬起，浑身上下被药粉弥了一层，就这样，你和你的组员们凭着苦干实干的精神把班产由过去的2000件增至3500件，终于在短时间内完成了规定的作业计划。

你不仅是个实干家，也是一个勇于创新者。某军产品曾一度因产品精度难以达到要求，为了彻底解决这一难题，在技术人员的指导下，你带领大家反复试验，应用正交试验法，终于摸清了温度、湿度、压力及药量之间的关系，从而使该产品首创创优，还节约资金9.5万多元。紧接着，你又和大家应用价值工程原理，解决了压力操作工艺问题，节约资金9.7万多元，良品率也由过去的88%提高到95%。难怪总厂、分厂的领导常说：“凡是压药的难题，就找黄宝珍，她有办法。”

你在工作中充满了自信，在生活中也播撒着片片爱心。某产品电子头生产十分紧张，十一个星期天都未能休息，整天加班加点，那天，车间共有100多人加班，你看到大家如此的辛苦劳累，先一天就悄悄地准备好了面、菜，亲自动手，为大家包了一顿可口的饺子，当人们吃到热乎乎香喷喷的饺子时，感动地说：“黄师傅，你真是太好了。”

人们不会忘记，一位刚刚入厂的身单大学生，由于没有交通工具，每天要走40多分钟步行上班，经常迟到，你就主动把自家的一辆自行车修好送给大学生骑，一时间被传为佳话。

人们更不会忘记，802班的一位女工生孩子，自己又不会做针线活，急得不知怎么办，又是你悄悄地做了一大包小孩的衣服送给她。

黄师傅，你这人就是让人佩服，你不是不愧是802班的带头人。

前阵子，某车间青工小王因违反安全操作规程，造成右手手指被拉伤的事故。事后，车间罚款小王20元钱，以教育本人。同时，对小王所在班组的组长也做出了扣除当日奖金30元的决定。但是，到后来小王的工资却被组长从中扣掉30元。问其原因，组长说：“事故是你不小心造成的，凭啥让别人跟着受损失？今后再有因难的事情扣了我的钱，上面扣我多少，我就扣谁多少。”小王很是委屈。

笔者很为小王叫冤。诚然，工人因违反安全规程而发生事故，车间给予一定的经济处罚是为了教育本人，以引起重视，达到不再重犯的目的。而车间对组长的处罚则是因为他负有完全责任。对小组安全工作的监督、检查和防范责任。小王发生事故就是例子。试想，如果组长平时能够做到经常检查，及时纠正各种安全事故隐患。小王会因违章操作而发生安全事故吗？因此，对组长的罚款实际上是对他在自己的职责范围内没有尽到责任的一种处罚。决不是工人出了事故，组长无故受牵连。

因此，象那位组长所说的因难的事和组长的，组长就扣谁，其实是一种推卸责任，逃避处罚的表现。道理很简单，只要组长们好好想想上面为啥要罚自己就会明白。否则，只能算是让工人代交罚款。再者，如果我们的班组长还认为工人出了安全或者质量事故与自己无关的话，那么，当工人做出成绩时，是否自己就一点功劳也没有呢？

作为一名普通党员的铁二十局二处三段三队党风监督小组长毛加礼，明知自己的官位够不上品级，却把它看得很重，干得认真。

1992年7月，三队从上海沪杭铁路复线工地转场南昆铁路工地时，有一批废旧物资，用不着，带不走，准备就地处理。为避免出现帐外帐，或造成低价处理少数人从中捞好处，毛加礼找到队里领导，建议由职工代表，队纪检组成员和有关业务人员组成废旧物资

### 班组里的故事

## 铁面无私毛加礼

处理小组。队里同意了他的意见，让他负责组内5人小组开展这项工作。他们及时将收取向职工公布、入帐使全队职工十分满意。后来，此举受到上级纪委的表彰。

一名党员职工因竞争上岗落聘，思想上结下了疙瘩，工作闹情绪，破罐子破摔，以至发展到酗酒酒后损坏公物。此事让毛加礼知道后，他对这名党员进行了严厉批评、并使其在全体党员大会上承认错误，直至按价赔偿公物。使这名党员受到了深刻的教育。

今年3月，群众反映有名党员偷偷地将工程上用的钢筋锯成几截，准备带回老家盖房做窗子用。闻知此事，毛加礼立即进行调查核实。谁知这名党员竟是与同年参加工作，而且又是一个县的老乡。有人劝他手下留情，也有人放出风声：“他毛加礼对别人严格，这下他老乡有错就看他如何处

理了。”毛加礼找到这位同志，强行要他将公物送回，并建议支部召开会议，研究给予罚款处理。为此老乡同他翻了脸，但他仍然不放过，硬逼着这位老乡在党员大会上公开亮相。

毛加礼坚持原则，秉公办事，刚正不阿。尤其在党风党纪监督上，常常是一副“铁面孔”，难免得罪一些人。有人对他冷嘲热讽，说他一个小工人管那么多事干啥，无非是想当官，想出风头而已。也有人说不上是讽刺还是赞扬，称呼他为“毛委员”。对于这些，毛加礼充耳不闻，不管有多大压力，照样对歪风邪气勇于抵制，同有损于党的形象或集体利益的行为作斗争。有位队领导将1000多元的废旧物资处理款悄悄地纳入小金库，职工意见很大。有人找到毛加礼说：“工人有错你敢管，现在领导有错你敢不敢管？”毛加礼理

□ 孙厚鸣 黄超权

## 西安市长征玻璃钢厂

本厂是西北地区专业生产玻璃钢防腐产品的专业企业。冷却塔5—1000吨、离心风机、轴流风机、屋顶风机、通风管道、环氧瓷塔地面、酸碱罐、更换冷却塔填料等异型产品。

地址：乘101、103路电车未央路下车向北冶金厂斜对门。

联系人：张新祺、李朝晖、王顺成

电话：4261154、4261155转2646

汉字传呼：7291818—1663

邮编：710077

## 妙方治愈癫痫病

——记癫痫病专科大夫范杰

位于西安西关正街175号的西京专科门诊部，有位专治人称“羊羔疯”（即癫痫病）的大夫——范杰。近年来，在治疗癫痫病方面成绩显著。

范大夫出身于中医世家，在继承父辈医业的基础上，又随名师求学。多年来苦心钻研，融古典与现代医学为一体，总结出一套独特的从根本上治疗癫痫病的新方法：采用熏灸穴位注射、埋线、中药外贴内服等综合手法，为一个个慕名而来的患者解除了痛苦。

眉县患者李彤，由惊厥而致癫痫病15年，四处求医问药，耗资上万元，效果不佳，使她痛不欲生。后经人介绍找到范大夫，经二个疗程的治疗，患者已停药两年，一次也未复发，来信向范大夫一再表示感谢。

西北药厂患者张利明，由脑炎而致癫痫病6年，月发作四五次，家人带着他几乎跑遍大半个中国，但终得不到很好的控制，后慕名求治于范大夫，经3个疗程的精心治疗，现停药一年多，此病未曾复发。

目前，还有许多患者打听范大夫的医疗地址，该院的同志告诉说：来我们门诊部很方便，从火车站乘101路电车南小站下车路北即到。

## 强磁系列磁水器

（原名磁王三神器）

一、锅炉、管道防垢型，用于生活锅炉、热循环管道、可使新锅炉保证5年不结垢，旧锅炉原有水垢可在3个月内脱落，并不再结新垢，可延长锅炉使用寿命2年，可节煤30%，且锅炉用水有保健功能。

二、家用磁化水龙头，可使您的全家喝到优质纯净的磁化水，并对您的结石病、慢性胃炎、高血压、泌尿系统疾病有明显的疗效，长期外用，可治疗皮肤病、牙结石、牙周炎、口腔糜烂。

三、水源杀菌型，当您的家属区、住宅楼饮水超标时，当您饮用的井水受到细菌的污染时，该产品可大显身手，将细菌一举歼。

专利产品，省级鉴定，独家经营，侵权必究

陕西省高新技术应用研究所荣誉出品

地址：西安翠华南路7号付6号，邮编710061

电话：(029) 5265486 传呼 7279808 呼769、818

## 致读者

因原办公大楼装修，本报专题部现临时迁至西安市陵园路陕西省设备安装公司南楼412房办公。在此，我们对省设备安装公司表示衷心的感谢！为便于与读者联系，我们将临时联络电话公布如下：

7213162 7218961—65 转陕工报专题部

本报专题部 代领

## 三八妇乐 汇奇乳康罩