

他爱岗敬业,16年如一日坚守港口装卸第一线 张陈慧:扎根港区 青春无悔

本报记者 周元



5月9日,张陈慧在港口接受本报记者采访。 本报记者 林萌 摄

5月9日,星期天,秀英港一如以往的繁忙。下午5时,阳光稍减,热度未退,一个戴着黄色安全帽的男子穿过熙熙攘攘的人群,一边走一边向我们伸出右手:“不好意思,让你们久等了。我是张陈慧。”张陈慧是海南港航控股有限公司海口港秀英客轮渡作业区主任,这次利用星期五和周末时间,马不停蹄到乐东、东方、文昌转了一圈,今天下午才刚回到海口。“现在是瓜菜生产旺季,我们到乐东的冲坡、佛罗,东方的八所,文昌的昌洒、龙楼等几个瓜菜基地转了一下,给瓜菜运输司机发便民服务卡,听听他们对港口服务还有什么问题和意见。”他说。一句简单的话,将这位2010年全国劳动模范的可贵品质悄然勾勒。

扎根一线栉风沐雨不言苦

张陈慧1971年出生于乐东佛罗镇一个普通农民家庭,1994年从天津科技大学毕业后,他被分配到海口港集团第二作业区工作。16年来,他相继担任过装卸指导员、调度室主任、装卸作业区主任、客轮渡作业区主任等职务,一直坚守在港口装卸作业的第一线。“我在单位的第一个岗位是装卸指导员。在此之前还干过两、三个月的装卸工,和工人一起扛包。我一直非常感谢这些经历,因为只有到最基层体验,对这份工作才会有最直接和深刻的认识。”张陈慧说。装卸作业是港口生产的主业,装卸人员常年露天作业,一到夏天酷热难耐。这两天正值海南高温,记者下午随张陈慧在港口作业区转了一下,不一会儿衣服全部汗湿了。就是在这样的工作环境下,张陈慧坚持了16年。尽管他早已当上了作业区主任,依然不习惯坐在办公室吹空调。“对港口来说,作业区就是一线,在一线工作不去现场怎么行?”张陈慧说。2008年国庆期间海南刮台风,秀英港

口处于半停产状态,很多车辆滞留。当时下着大雨,张陈慧穿着雨衣从早上8点一直工作到晚上10点多。“我回家把衣服一脱,身上长了湿疹,打了三天针。”张陈慧回忆说。为了让同事能与家人过个好年,张陈慧主动坚守岗位,已连续5年春节没有回老家与父母吃年夜饭了。他的妻子是一名护士,平时工作也很辛苦。2004年结婚时,他们打算出岛度蜜月,但当时工作繁忙,结婚第二天张陈慧就返回工作岗位。

勇于创新解决工艺难题

在新时期,扎根一线不仅需要甘于吃苦的勇气,更需要勇于创新的意识和智慧。2005年,张陈慧调任港口第二作业区主任,当时该作业区装卸卷钢设备比较陈旧落后。海南海宇锡板工业有限公司是海

口的老客户,由于港口无专用设备,采用以往的工艺装卸卷钢,货物损伤将难以避免。“要购买卷钢装卸专用铲车就得花250万元。为了给单位节省开支,我们决定开动脑筋自己解决问题的办法。”张陈慧说。张陈慧组织大家到海宇公司取经,与厂家共同研究解决问题的办法。同时,他和同事下到货船20多米深的船舱底部研究货物情况,在40多度的舱内一待就是2个多小时。经过反复研究,最后他们用一根直径25公分、长125公分的圆木穿过重15吨的卷钢,然后用普通叉车平移出舱口中央,再用吊机上岸,避免用吊机直接拉卷钢既危险又易造成碰撞损坏。张陈慧和同事通过创新这项装卸工艺使老难题迎刃而解,不仅为港口节省250万元,3年来还创

收了1500万元。在装卸玉米作业中,由于船和岸间有段缝隙,经常有玉米洒入大海。张陈慧和大伙经过反复观察和研究,最后在船和岸的缝隙之间安装防漏网,并安排工人及时清扫,回收撒落地上的玉米,玉米装卸损耗得到最大程度的减少,得到了货主交口称赞。2007年,张陈慧调任客轮渡作业区主任后,针对轮渡码头装车速度慢导致过海车辆堵塞的实际情况,他组织工作人员改进车辆进港作业工艺流程,如:地磅改造,由坡面上磅改为平面上磅,扩大车辆通过能力;采取捆绑式售票,改变以往车票与客票分开销售的弊端,简化司机办单购票手续,使自驾车过海高峰期由过去进港到登船手续需要30分钟缩短到10分钟;对旅客过海乘船作业工艺流程,则采用电脑验票、计票工艺,改变了人工验票速度慢、统计数据不准确的种种弊端,为过海旅客节省时间,也为港口客运创造了日出口旅客3.3万人次的历史记录。张陈慧说,为了更好地保障海南瓜菜出岛,从2008年开始,秀英港在全省瓜菜基地设了44个服务点,在瓜菜旺季,上门为瓜菜车司机服务。碰上台风天气港口封航时,还给司机手机群发短信,提醒司机暂时不要装货。“多为司机争取一个小时,海南的瓜菜就提前一个小时进到内地菜场、超市,最大程度保持新鲜。”张陈慧说。

挑战自我多次刷新装卸纪录

为了适应工作需要,张陈慧还不断地挑战自我,超越自我。海口港除了国内的货轮,也常有国外的货轮靠泊,虽然外轮一般都有外轮代理公司协调,但外轮代理公司的人安排好一般都会离开装卸现场。张陈慧说,刚开始他和同事都不会说英语,在装卸货物过程中遇上突发情况需要双方沟通协调时,

只好请外轮代理公司的人回来帮忙,但是这样必然会耽误作业时间,严重影响装卸效率。为了解决这一难题,张陈慧开始自学英语。功夫不负有心人,张陈慧的英语对话能力有了很大的提高,基本上能用英语与外籍人士交流沟通。每逢有外轮装卸任务或外国游客过海,他都亲自到现场协调指挥和沟通,不仅方便了外国游客过海,也使装卸效率大大提高。一分耕耘一分收获。在工作期间,张陈慧和同事们多次刷新纪录:2006年4月,载重3万吨的“山姆”号轮装卸木麻黄切片时,张陈慧积极组织人力、物力,仅用7天时间就完成了原计划10天完成的装卸任务,该轮成为至今前海港口单船单船装木片最多的一艘外轮;2008年4月29日,顺利完成瓜菜车辆运出岛2648辆次,创下历史新高;2010年2月19日大年初六正值自驾车返程高峰,他坚持在生产第一线,组织指挥自驾车装船作业,创出自驾车日出口达4718辆次的最高纪录。2007年任客轮渡作业区主任至今,张陈慧和作业区全体职工克服重重困难,大胆创新,狠抓安全生产和服务质量,3年来,作业区共创收入2.5亿元,利润1.1亿元,进出口旅客1130万人次,进出口车辆242万辆次,没有发生工伤、重大车、船交通、火灾等事故。一连串数字的背后流了多少汗水,错过了多少家人团聚的时间,张陈慧自己也记不清了。唯一清晰不变的是,他对港口工作的热爱。“港口是海南‘蓝色通道’的首要关口,我的职责就是要让保障这条‘蓝色通道’更畅通,让海南的瓜菜及时运送到全国各地,让各地游客从这里舒心而来尽兴而返。为建设国际旅游岛服务,就是坚守自己的岗位。”张陈慧说。(本报海口5月9日讯)

记者手记 选择一线才有作为

周元
在我采访过的几位劳模中,“70后”的张陈慧是最年轻的一位。他的经历,他对工作的态度,或许比更多的“70后”、“80后”、“90后”们有深刻和直接的示范意义。张陈慧1994年大学毕业,当时全国的大学毕业生还是比较少的,找一份轻松悠闲的工作并不难。然而,张陈慧从最基层的港口装卸指导员做起,栉风沐雨16年,无怨无悔。这对现在的大学生来说似乎很难想象,因为,进外企和党政机关工作如今已成为许多大学生设定的首要甚至唯一一选项。采访的当天天气很热,张陈慧身上的衣服全汗湿了,顶着酷暑他依然高兴地带着我们在作业区里这里转一转,那里看一看。显然,他对自己的这份工作发自内心的热爱。“现在你已经当上主任了,可以坐办公室,为什么还是这么辛苦在外面跑?”“我喜欢在一线,喜欢在在现场工作。我觉得这个选择是正确的。”面对我的提问,他直率地说。“这些工作流程的改进和创新,都是因为长时间在一线磨练积累下来的。要是一开始就坐在办公室里是想不出来的,而且只有在一线,才能直接、及时了解司机、旅客们的心声和意见,及时改进。”“不在一线工作,就不会那么辛苦。但是,没有辛苦,也就没有后来的成绩。”张陈慧说得很直白。对于现在大学生的就业观,张陈慧用自己的亲身经历提出建议,“劳动没有贵贱之分,只要肯付出努力,任何岗位都能有一番作为。而且,我希望大学生们都从基层做起,在磨练意志的同时,一点点积累经验,为今后的工作打下基础。”在交谈中,我还得知,张陈慧把2007年获得“全国五一劳动奖章”的5000元奖金,和今年获得全国劳动模范的1万元奖金全部捐给了他的母校——天津科技大学。“我的母校开办了‘海南少数民族学生招班’,我非常希望这些学弟、学妹们在大学好好读书,将来回报社会,建设好我们的家乡——海南。”张陈慧说。

海南日报 60周年 广安堂药品超市 热烈祝贺海南日报创刊60周年

广安堂:在精耕细作中彰显品质

虽然海南只有860多万人口,消费市场并不大,但广安堂通过深耕细作,在药品服务市场突出一个“精”字,用短短7年时间打造了一个让老百姓认可、放心的区域性品牌,企业发展势头迅猛。

做市场永远要有特色

“做市场永远要有特色,要先人一步,否则就无法在市场竞争中取胜。”海南广安堂药品超市连锁经营有限公司董事长刘成才说,只要经营有特色,符合社会发展的趋势,“酒香”就不怕“巷子深”。今天,遍布了大街小巷的平价药品超市,已成为主流的药品销售模式,但在2003年4月18日,广安堂的第一家店——海秀路药品超市开业时,市场对这个新事物反应不一:有叫好的,也有反对的,更多的是来自消费者的质疑。当时,海南的药店普遍采用柜台销售模式,面积小,品种少,价格高。刘成才才要一家1000平方米平价大药房的想法,像一条突然跳进来的鲶鱼,搅动了习惯于赚取药品高额利润的市场。刘成才曾从事过多年药品批发生意,对药品流通各个环节十分熟悉。“药品销售有两个终端,一是医院,一是零售。批发怎么做,都只是做物流,而且很多药品公司为了挤进医院,不正当的市场竞争愈演愈烈,我也很看不惯。如果面向零售这个终端,采取‘二高一低’:提高药品品质,提高服务质量,降低药价,让老百姓实惠的治病,则是在为社会做好事,体现了企业的社会责任。”

“要做药店,但不能再做普通的药店。我借鉴了新兴百货业的超市销售模式,开架销售,面积大,品种多,选择范围广,可以一站式购齐。我卖的不仅是药品,还有美容品、卫生用品、保健品等,沿海地区人们的保健意识都比较高,这些健康类产品一定会受欢迎,还可以带动药品的销售。”刘成才这样描绘着他的构想,“海秀店的地理位置较冷僻,刚开张时,同行都不看好,甚至有的供货商只提供了10盒药。但是,我坚信只要经营有特色,符合社会发展的趋势,‘酒香不怕巷子深!’”一段时间以后,海秀店以优惠的价格、丰富的品种,特别是新颖的经营模式吸引了消费者的目光,且人气越来越旺。药品超市在为企业赢得市场的同时,也大大降低了消费者买药的费用,让老百姓也得到了实惠。从2004年开始,广安堂在海南省内快速扩张,用7个月时间在海南省建立了51家连锁超市,销售品种达20000多个,涉及中药材、中药饮片、中成药、西药制剂、生物制品、医疗器械、营养食品、卫生用品等20

广安堂药品超市是海南省第一家平价药品连锁超市,也是当地规模最大、品种最多、平均价格最低、质量管理最规范的企业之一。企业目前拥有连锁和加盟店近60家,年销售额占据海南医药市场的三分之一。公司现有员工1500余人。公司成立至今已安排“4050”下岗职工300多人,解决了50多名残疾人就业。给一大批大、中专(技校)生提供了就业岗位。



▲ 公司董事长刘成才获全国道德模范称号
▶ 平价大药堂温暖百姓的心



大类品种和服务项目品种。“店少的时候,我们追着药厂,人家都不理;现在实力增强了,药厂反过来都追着让我们做代理。广安堂经销的药品中,有三分之一是自己做总代理,没有中间环节,这样在售价、退换货等方面更有优势。”海南广安堂药品超市连锁经营有限公司副总经理李天际说。连锁店规模的扩张,必须在保证质量的前提下进行。广安堂连锁药品超市实行严格的“六统一”管理,即统一采购,统一配送,统一管理,统一标识,统一价格,统一服务。其中最关键的一环,是统一配送!“我们建立了4400平方米的配送中心,由公司质量管理部统一审查厂家经营许可证、GMP证书、资质、生产手续等,统一验货,检查入库后再用专车配送各店,并建立了质量追踪制度,一旦发现药品问题,可以追溯到责任人。各分店没有自主进货的权利,这就从源头上牢牢把住了药品的质量关。”质量管理部经理白翠萍说。“后来,我们又在‘六统一’的基础上,增加了统一人员、统一财务,成为‘八统

一’。广安堂各分店内的销售人员没有厂家的,全部是公司员工,保证公平客观地为顾客推荐药品。各分店的财务也由公司统一入账,使管理更加规范。”李天际说。质量管理一刻不能放松。医药行业人命关天。除了要保证药品的质量,更重要的是保证人的质量,也就是人的职业道德和素质。从从业人员的职业道德素质的一点偏差,都会造成非常严重的后果。“除了把住进货关,我们还对3个月近有效期的药全部回收,到期的药品封存造册报给海口市食品药品监督管理局,进行销毁。”海南广安堂药品超市连锁经营有限公司总经理刘权生说,“全国价格信用AA单位”,这个金字招牌在赢得广大老百姓信任的同时,更推动企业管理上了一个新水平。“我们把企业定位为微利经营,必须靠规模经营赚取合理的利润。”广安堂运营部经理王睿说,为适应不同经济能力的消

费群体,普通药品、常用药按进价销售,或采用平价销售,这主要是对老百姓实行优惠让利销售;通过保健品等非药品获得合理利润,满足中高层次人才的需求。为了保证实惠的价格,广安堂专门成立了由总经理直接负责、各部门经理参加的价格领导小组,成立了价格管理部,在每个分店设一名物价员,将物价信息反馈到公司业务部和采购部,安排4个价格信息员实时调查价格、收集信息和顾客反馈,并聘请300名离退休老干部担任物价监督员,随时对物价和服务进行监督。“药品超市,除了要保证药品的质量,更重要的是保证人的质量,也就是人的职业道德和素质。”刘成才反复强调这一观点,“医药行业人命关天,从从业人员道德素质有一点偏差,都会造成非常严重的后果。”2009年,公司开始组织员工集体学习,采用视频讲座和业余读书相结合的方式,让他们树立正确的人生观,比如对人要真诚善良,尊敬老人、换位思考替对方着想等。公司高层相信,有了这样的思想做底子,员工与顾客沟通时就会有高素质

的表现。为了提高员工的医药知识水平,2008年下半年广安堂还与海南省农业(科技)学校合办200人规模的中专药学班。公司现有员工1500多人,约80%是卫校等医药学校毕业,具备中专以上文化。但是也有部分员工不是医药专业的,学历也比较低,公司希望通过药学班2年的学习,保证每一个员工都能提供专业化的服务。在广安堂,专业医药知识的培训已十分日常化。“有些是公司组织的,有些是药品厂家来讲课,有时店里还自己组织员工讲课,比如轮到我讲呼吸疾病和用药,我就会准备好材料,给全店的员工讲课。因为店里没有销售区域的分工,每个人都要精通全部药品。”海秀店员工金晖说。在广安堂,除了销售药品,还聘请了离退休专家担任坐堂医师,从周一到周五分别有12位中西医师在药店里为顾客诊疗。在海口12家具有执业资格的药店中,广安堂就有9家。广安堂还与中医科学院合作推出专家义诊,顾客可以在各门店报名预约看病。

承担起相应的社会责任

企业单纯赚取利润只是经营的初级阶段,一个好的企业应该取之于社会、用之于社会。药品连锁公司居然有自己的歌舞团!这事确实挺新鲜。“有人问我企业规模有多大,我就告诉他,我们这个几十人的歌舞团成立至今,已累计演出300多场!”刘成才笑着说,新店开业、送药下乡、日常的营销活动,都是歌舞团露风采的时候。特别是广安堂的“文化下乡”活动,每次都会吸引四里八乡的乡亲们来参与。洋溢着欢声笑语的歌舞表演,无疑成了广安堂最生动的品牌推广方式,提高了企业的知名度。“广安堂从一成立就注册了商标,就作为一个品牌在经营,2006年就成为海南省著名商标。”刘成才说,品牌建设,除了利用促销让利等传统手段之外,广安堂更加注重企业文化的建设。公益活动是广安堂企业文化建设中一个鲜明的元素。2004年,为希望工程捐赠青少年知识读本10万册;2006年,组织“广安堂爱心之旅”文明生态村巡迴活动,大力宣传文明生态建设,赠送250万元医药给文明生态村和困难群体;2007年向中国健康扶贫工程捐赠2000万元;2008年为四川汶川地震捐款捐物100万元。“通过公益活动,我们大大增进了与消费者的沟通。企业单纯赚取利润只是经营的初级阶段,一个好的企业要取之于社会、用之于社会。做企业要承担起相应的社会责任,我们的宗旨是‘以人为本、诚信经营’。”刘成才说。47岁的琼梅是2006年广安堂招聘的第一批下岗职工。“我是2003年下岗,之前在五指山大厦做客房服务员,每月也就几千块。现在,我通过培训,在广安堂公司的企划部做文员,每月1000多元,还上了5项保险。原来我根本不懂电脑,现在会打五笔字,能做表格,这在以前想都不敢想!”“广安堂已经为社会解决了1500多人的就业,累计安置了300多名下岗职工。在国际金融危机的影响下,我们去年还与海南省就业局联合,独家向社会招聘300名下岗职工、大中专毕业生。同时,我们郑重承诺不裁员、不减薪。”刘成才说。