

“爱心飞扬的小燕子”

——记国网淮北供电公司南黎路营业厅副班长孙燕飞



■记者 傅天一 通讯员 李伟

支持下，她成立了燕飞志愿者服务队，带领更多的人奉献爱心，如今，十年的志愿服务时光，她和队员们已经将温暖传遍了相城的每个角落。

用心服务

1998年，全国发生了特大洪涝灾害，当时还在部队的孙燕飞和战友一同参加了抗洪抢险，当她看到身边的战友用生命守护着长江大堤，听到战友们竭力喊出“人在堤在”的口号时，一种“家国情怀”的思想在孙燕飞内心深处涌动。从此，她学会了奉献和坚守。

1999年，孙燕飞告别军营，成为淮北供电公司营销战线上的员，开始了新的人生航程。在担任电费核算员期间，她不断地学习、摸索，通过参加各类继续教育、岗位练兵、业务考核的机会，提高自身的业务素质和综合能力。短短几年，她就总结出了许多很有实用价值的工作方法，获得了省电力公司的高度评价。

2012年，孙燕飞调整到营业大厅，为了尽快适应角色的变化，

她连续多个晚上失眠，脑子里不停地琢磨：“如何使窗口服务更具有人性化和便捷化……”没有经验的孙燕飞只有硬着头皮摸着石头过河，从零学起。于是，她从每一个仪容仪表、每一个规范用语学起，把岗位当课堂，把实践作教材，把每一次业务办理都当做对自己能力的检验与挑战。

“你试着把客户当成家人一样对待，用心服务”，在老班长的叮嘱下，孙燕飞和几名同事利用工作之余，走进社区和居民家中，和客户“零距离”沟通，变被动服务为主动上门服务。她先后与黎苑、民生、新华巷、百年香樟等数十个小区建立常态定点联系，向社区群众宣传用电政策，发放印有“安全用电小常识”的扑克牌，针对社区居民用电方面存在的疑难问题，开展细致解答，现场办理电费代扣业务，赢得了广大居民客户的欢迎。孙燕飞终于完成了从“门外汉”到业务行家的蜕变。

发扬大爱

一滴水只有投身于大海才不



孙燕飞爱心团队志愿者看望敬老院的老人。（资料照片）

会泯灭，一只雁只有排列于雁队才能飞得更高更远。随着服务范围的不断扩大，孙燕飞意识到，仅靠她一个人的力量十分有限，社会上需要帮助的人还很多，她便萌生了组建志愿服务队伍、将雷锋精神发扬光大的念头。

2009年4月，“燕飞便民流动服务队”正式成立，孙燕飞将单一的供电服务延伸到定期陪空巢老人聊天、打扫卫生，帮助残疾人解

决生活困难，为留守儿童送一份关爱以及爱心送考、捐资助学、环保宣传等。把供电业务与志愿服务相结合的“燕飞便民流动服务队”也很快“升级”为“燕飞志愿者服务队”，孙燕飞带领队员们进企业、进军营、进学校、进社区，把爱心洒向淮北的各个角落，成为一个流动的“爱心窗口”。

二十年来，孙燕飞共受理用电业务36000余份，接待客户咨

询90000余次，开展用电宣传700多场，累计参加志愿服务时间长达3000余小时。燕飞志愿者服务队从刚开始的6人，成长为拥有326名固定成员的专业志愿服务组织。她和队员们走遍了淮北市所有居民社区，开展各类志愿活动3000余人次，先后救助了周海燕、张雨婷、刘紫薇、丁心连等24名贫困、残疾儿童，建立143户重点监护空巢老人档案；

爱心捐助资金10万余元，图书2000余册，轮椅10辆，便携式小推车20辆，人均志愿服务时间从最初的50小时增加到如今160小时。培育、孵化了“光明驿站—关爱留守儿童志愿服务”、“阳光伙伴—助残行动”、“燕飞来—关注留守儿童用电安全宣传教育”与空巢老人结对“认亲”等多项志愿服务项目。

一分耕耘一分收获，孙燕飞发起的“燕飞来”关注留守儿童用电安全项目，荣获第三届中国青年志愿者服务项目大赛金奖、第十一届中国青年志愿者优秀项目奖，她走上了全国志愿服务的最高领奖台。孙燕飞还先后被评为

“中国好人”“全国巾帼标兵”“全国青年志愿者优秀个人”“全国学雷锋志愿服务‘四个一百’先进典型——最美志愿者”“安徽省劳动模范”等荣誉称号，被市民们誉为“爱心飞扬的小燕子”。

家住黎苑社区的空巢老人燕大爷逢人便夸奖道：“供电公司孙燕飞经常来看望我们老两口，来了就问我们生活上有什么需要帮忙的，帮我打扫卫生，烧水倒茶，忙前忙后的，就是我亲闺女也做不到。”

对于从事多年志愿服务的孙燕飞来说，每个节假日前后，都是她最为忙碌的日子，无论是“元旦”“春节”，亦或是“五一”“重阳”。这些时间节点，她不是在敬老院，就是在校园，或者在农村。以至于十年来，作为女儿、作为妻子、作为母亲，她自己却错过了家庭的相聚。孙燕飞说：“往往越是热闹的日子，孤寡老人、留守儿童、困难家庭等弱势群体，就越需要社会的关爱。这些关爱虽然微不足道，但对于他们来说，却是一种强大的力量。”

■记者 徐志勤 通讯员 李继峰

“80”后王传义，是皖北煤电集团公司“专业技术人员标兵”、钱营孜矿劳动模范。作为矿瓦斯办主任，他从事瓦斯管理工作已经17年。

时光沉淀了岁月，也更坚定了他内心的责任和承担。凭着爱学习、肯思考、敢创新的劲头，王传义先后参与主持技术课题20余项，从通风系统优化、抽采工艺、综合防灭火、综合防尘等方面进行技术攻关，用自己的智慧为矿工兄弟筑起一道道“安全堡垒”。

练就过硬本领

今年35岁的王传义，出生于临涣镇，家境贫寒。

1997年中考后，王传义同时接到省重点高中濉溪一中和安徽省煤炭工业学校录取通知书。为了能减轻父母的负担，他流泪选择了读中专。三年后，他从中专

基础，及时把各种隐患消灭在萌芽状态。他还探索出一些行之有效的管理手段和管理办法，总结出“准、真、严、快”四字工作法。

学校毕业，他的几位初中好友均考上了重点大学。王传义再一次默默流下了眼泪。他立誓：要用勤奋学习，将学识方面的短板补回来。

瓦斯之害猛于虎。王传义走出校门便要与瓦斯这只“老虎”打交道，家人和亲戚都建议他改行。

“只要有真本事，就能降伏瓦斯这只‘害人虎’，矿井不出事故，就是给社会带来和谐，给矿工带来幸福。”心性坚韧的王传义以“零”为起点，从一个个专业术语开始学习。平时他身上装着一个笔记本，对于班队长强调的注意事项、师傅以及工友所讲的瓦斯管理要领和注意事项，他都认真记录下来，悉心学习领会。为了方便学习、请教，他和矿上专业技术人员，建立了一个QQ交流群，

遇到难题一起研究破解。长期积累、认真打磨，使他掌握了丰富的瓦斯治理知识。

渐渐地，王传义在瓦斯管理上有了自己的一套方法：治理瓦斯通风是基础，抽采是关键。他设计出一套《矿井通风系统调整路线图》，每个系统他自己把关，在具体实施时，他会到现场把控关键环节，确保万无一失。

功夫不负有心人，他不仅完成了大学本科的学习，还通过了职业资格认证，成为皖北矿区“专家级”技术标兵，他也由一名技术员，成长为独当一面的通风区区长，负责矿井全面的“一通三防”管理。

培养精兵强将

瓦斯管理不能从书本上学，

要一切从实践中来。

王传义通过事故案例分析出：瓦斯管理装备固然重要，员工素质更重要。过去，从事通风工作的员工，都是从一线岗位“转业”，有些员工“带病上岗”，工作责任心纪律意识不强。特别有些员工，甚至不会操作测量仪器。这些员工上岗，本身就是安全隐患，怎么能从事安全管理呢？王传义提出要提高从事通风管理工作的人员的入门门槛，必须要高中以上的文化程度，才能从事这项“技术活”，瓦检员要有“过硬功夫”。

为把通风员工培育成“专家型”员工，王传义把自己的专业知识和经验，写成通俗易懂的材料，为大家授课。引导员工利用网络技术，借鉴其他矿井瓦斯

管理经验。开展“六个一”活动，即“每日一题、每日一问、每周一学习、每周一案例、每月一考核、每月一分析”活动，增强员工学习能力，在五个队形成“培训工作化、工作培训化”常态学习机制。

员工的月度考试成绩，由最初的60分上升到目前的91分。员工业务提升了，矿井瓦斯管理就更精准科学，安全更有保障。

作为一名矿井管理人员，王传义没有“官架子”，一心扑在生产现场，与员工吃苦在一起，跟班跟到点、带班带到位，像员工一样做到脑勤、腿勤、手勤、嘴勤。“勤学习、勤沟通、才能取长补短。”王传义说，作为一名带兵的人，只有扑下身子抓管理，带出的员工队伍才能个个是精兵强将。

创新管理方法

随着开采程度的增加，钱营孜矿的煤炭自燃发火隐患威胁逐步显现。

为从根本上防治自然发火，王传义大胆提出超前预防方案，向总工程师建议，采取新技术防煤炭自燃发火。他从设计、施工入手，打造出“预防”为主的综合防灭火系统工程。具体做法：预防性灌浆、罗克休泡沫灭火技术、氮气防灭火措施和建立自燃监测体系的技术手段结合通风、地质、产量等因素对煤层自燃的影响，采取针对性预防措施，保证矿井安全。

王传义走上瓦斯办主任岗位后，在全矿推进规范周例会、规范日分析、规范隐患排查、规范工程验收，夯实矿井瓦斯管控

基础，及时把各种隐患消灭在萌芽状态。他还探索出一些行之有效的管理手段和管理办法，总结出“准、真、严、快”四字工作法。

瓦斯管理年轻人多、思想活跃，王传义就成为年轻人的引领者。他经常深入员工工作现场，与年轻员工聊天，谈心，释疑解惑。针对个别员工思想包袱重、工作积极性差等问题，他主动为其排忧解难。通风区小吕的爱人车祸致残，长期卧床不起，需要有人照顾。王传义主动给他调整班次，方便其照顾爱人。

比技术、比进步、比安全。王传义真诚的付出换来了瓦斯管理队伍的精诚团结，携手作战，共同进步。

“从事瓦斯管理工作17年来，我工作过的祁东、卧龙湖和钱营孜矿，都没有发生瓦斯事故。”王传义笑容明朗又透着自豪。守护矿山安全，是他追逐的梦想。

完善水利基础设施网络 增强水安全保障能力

中国电信 CHINA TELECOM

天翼智惠年 放心用乐团圆

放心用 半价购 直降800元 升级智能宽带

更多优惠尽在天翼乐享生活节

天翼乐享生活节

淮北医保、新农合定点医院
徐州市中心医院(四院)

国家三级甲等综合性医院、全国改革创新医院、全国百姓放心示范医院

医院地址：江苏省徐州市解放南路199号
淮北急重症转诊联系人电话：
葛主任：15351687878
李主任：18012018511
更多就医信息请拨打0516-96120
或登录www.xzch.cn

徐州市中心医院(四院)

安徽皖北康复医院（淮北市职防院）
——安徽省首家三级康复医院

专业康复治疗 提高生活品质
相正健康

安徽皖北康复医院
淮北市现代健康养老服务有限公司

医院地址：淮北市相山北路3号（相山公园旁）
南区地址：淮北市淮海中路（老市政府）
康复热线：0561-5252066 13966131626 (方院长)
0561-5252126 13705618026 (田院长)