



# 京港高铁上的亮丽风景

## ——记“全国工人先锋号”、中国铁路广州局集团长沙客运段高铁动车一队

湖南日报记者 邓晶斌 邹靖方

5月27日7时许,高铁长沙南站。一支英姿飒爽的女子“军团”走进了站台,准备值乘7时38分发往香港西九龙的G6113次列车。

1个多小时后,另一支同样全由女乘务员组成的精干队伍,也将从长沙南站出发,值乘9时发往北京西的G84次列车。

一南一北的这两支女队,来自中国铁路广州局集团长沙客运段高铁动车一队。这个有着400余名员工、100多个车班的大“部队”,自2016年9月组建以来便连立“战功”,先后荣获广州局集团先进车间、全国工人先锋号等荣誉。

这其中,由列车长李欣悦带领的“高铁姊妹花”班组、列车长陈沂带领的“和为贵”班组,全部由女乘务员组成。她们以良好的形象和优质的服务屡获旅客称赞,成为车队最亮丽的风景线。

### “高铁姊妹花”:微笑服务是“看家本领”

“欢迎各位旅客乘坐由长沙南开往北京西的G84次列车……”27日9时,列车长李欣悦的温馨话语萦绕于G84次车厢的每个角落。

80后的李欣悦已在列车长岗位工作10年,多次被集团和客运段授予十佳列车长、先进工作者、劳动模范等荣誉称号。

她的“武器”很简单:微笑。

“先生,行李架上的行李还可以放里面一点,小心别掉下来了。”在车厢中巡查时,她发现一件行李箱露出了一截在行李架外,于是微笑着向旅客提醒。

原本坐着不想伸手的旅客,主动重新调整了行李位置。

“一个拳头打在墙上和打在棉花上,效果分别是怎样?”李欣悦说,一个微笑就如一团柔软的棉花,在无形之间化解了矛盾。

微笑,既是“高铁姊妹花”班组的看家本领,也是她们送给旅客的最好服务。

班组“新兵”冯亿琳回忆,自己在一次值乘时,发现有旅客把脚放在小桌子上。如何及时劝阻这种不文明行为,又能顾及旅客面子?经列车长“支招”,她悄悄地走近这位旅客,蹲下身子,在旅客耳旁轻声提醒:“您好,麻烦收一下脚。”在轻言浅笑间,那位旅客马上收起了脚。

“如果遇到列车晚点,我们更需要以微笑面对旅客。”“高铁姊妹花”班组2组列车长刘怡辰介绍,4月21日,京广高铁因赤壁北站设备故障,造成列车大面积晚点。当时,刘怡辰值乘北京西返回长沙南的G505次列车,在途中临时停运了。



5月28日晚,长沙南站,列车长陈沂(右一)在开下班前的总结会。湖南日报记者 傅聪 摄

为什么停车?什么时候可以恢复通行?旅客焦躁的心情化成了一个一个问题,抛向乘务组。

“当面对无数个同样的问题,我们尽力微笑回答,希望用最好的服务安抚旅客情绪。”刘怡辰说。

巡视车厢、检查车票,从清晨到深夜完成一个班,这群“姊妹花”这一天在车厢里往返走近2万步,随“复兴号”奔驰3000多公里。

从早上9时值乘G84长沙南站开往北京西站,到晚上值乘G505次返回长沙南站的时间是22点30分,她们一天在列车上连续工作13小时30分。

近年来,“高铁姊妹花”班组先后荣获集团公司巾帼标兵岗、全国铁路先进女职工集体、全国铁路系统“火车头奖杯”等荣誉称号。

### “和为贵”:“跨境之师”树高铁新形象

2018年9月23日,广深港高铁香港段开通,长沙首次开通了直达香港的高铁。

值乘长沙南-香港西九龙高铁列车的乘务组,从开通第一天亮相,就凭“高颜值”“高素质”刷屏了各大媒体和朋友圈。

车队为西九龙线提出了“家和万事兴——好”的服务理念,并给这支“跨境之师”的6个班组分别取名为:家乡美、和为贵、万户孝、事业顺、兴良善、好愉悦,寄望一路和谐、人和业兴。

“他们经过严格选拔,是优中选优的高素质人才。”长沙客运段高铁动车一队党总支副书记兼工会主席杨振宇介绍,值乘西九龙线列车的乘务员除了具备高素质服务水平外,

还能流利地说英语、粤语。

在“和为贵”班组,乘务员朱倩可谓一位“外语达人”。她在大学就读英语专业,通过了专业八级考试,毕业后考取了长沙客运段的客运岗位。她以流利的英语、精湛的业务和热情的态度,为境外旅客提供了温暖而专业的服务。

“我们服务西九龙线8个多月,有近两成的旅客是外籍旅客,没有发生过一起投诉事件。”“和为贵”班组列车长陈沂说,班组乘务员的英语水平普遍较高,既方便服务旅客,也为中国高铁树立了新形象。

陈沂是一名退伍军人,部队磨砺出来的英勇作风,让陈沂在工作之中多了一份雷厉风行。“无论是时间节点的把握,还是服务礼仪,车长都非常严格。”乘务员朱倩自信地说,“我们值乘的列车,是一趟连接香港与内地的文明之车,我们在各个细节上都不能松懈。”

今年1月28日,北方小年夜。香港西九龙开往长沙南的G6114次列车上,“和为贵”班组与外籍友人、香港同胞旅客一起剪窗花、贴春联,共享中国年味。

6月7日,将迎来另一个中国传统节日端午节。这些“湘妹子”乘务员,正准备和旅客来一场传统中国文化的交流。

“传播中国文化,展现高铁魅力,这也是我们‘和为贵’班组的责任。”陈沂坚定地说。

### 工匠感言

开好主席家乡车,无愧雷锋故乡人。努力打造“设施好、服务好、体验好”的优质服务。

——中国铁路广州局集团长沙客运段高铁动车一队队长彭俊峰

调度负责人和技术骨干,省内主要水力发电公司相关负责人参加了培训。培训班组织学习了水库调度规程,解读了《水利工程调度运用监督检查办法(试行)》,并对水库调度原则、调度方式、调度程序、调度管理、调度纪律进行了强调要求。培训班还对水府庙、柘溪、五强溪、江垭等重要防洪水库遭遇历史典型洪水和超标准洪水时的防洪调度进行了推演,对预测预报、方案拟订、调度命令执行、预警发布、突发事件应对等重要环节进行了演练。

联席受让的其他股东所持有的山河智能股份,广州万力将持有山河智能28.43%的表决权,成为公司第一大股东,何清华退居为第二大股东。

新晋成为山河智能总经理和法定代表人的付向东表示,广州万力控股山河智能,会保持山河智能的主业不变、团队不变、注册地不变,管理经营的着力点在于国有资产的保值增值。

广州万力实际控制人为广州市人民政府,山河智能创始人、董事长何清华认为,引入广州国资为战略投资者,山河智能的基础将更加牢靠,发展空间将更广阔。

## 湖南天然气发展利用空间大 消费增速和消费占比均低于全国平均水平, 2020年前我省天然气供需持续偏紧

湖南日报5月29日讯(记者 孟姣燕 通讯员 任孟)记者今天从省天然气去冬今春保供总结会上获悉,2018年全省天然气消费总量35.9亿方,同比增长15.1%,天然气在消费增速和消费占比方面均低于全国平均水平,湖南天然气利用发展空间较大。

2018年,全省天然气消费增速继续走高,达15.1%,仍低于全国增速2.7个百分点;全省天然气在一次能源总消费量中占比2.9%,低于全国平均水平5个百分点。

目前,全省用气主要以城市燃气为主,其中冬季居民生活、采暖、商业公服等用气比例合计高达65.7%;工业用气和发电用

气比例低,用户气量调节弹性小,采暖季用气调峰压力较大。

中国石油业内专家分析,鉴于天然气需求稳步回升、消费结构有待优化、管输能力有待提升等原因,2020年前湖南天然气供需持续偏紧。

据悉,我省已建、在建天然气管道26条,合计2907公里,中国石油的樟湘支线、潜湘支线为主要气源管道,管网建设有较大发展空间。根据规划,到2025年,湖南省国家干线、省内主干线、省内支线管道将形成“多气源、四千、三环、多支”的安全供气格局,实现管道“全覆盖、县县通”。

## 主营业务突出,竞争力强,成长性好,专注细分市场 今年我省再培育300家左右“小巨人”企业

湖南日报5月29日讯(记者 曹娟 通讯员 张泽鹏)今天,湖南中小企业专精特新发展论坛暨第二届“中国造·隐形冠军”长青峰会在长沙举办。国内外隐形冠军企业、长青企业研究者以及来自全国各地的400余家中小企业负责人,共同探讨中小企业未来“专精特新”发展之道。

日本长寿企业研究专家后藤俊夫在演讲中介绍,日本有2.5万余家百年企业,这些企业长寿的秘诀有6点:拥有长远观点、长期管理;不追求短期的快速增长;强化核心能力;重视利益相关者长期的关系;风险管理;强烈的家族传承意志。蒂森克虏伯(中国)投资有限公司CEO高岩认为,创新是一种理念,是工匠精神的延伸,而不应该是门槛。

我省大力实施“小巨人”企业培育计划,已培育480家主营业务突出、竞争力强、成长性好、专注细分市场的省级“小巨

人”企业和10家国家级专精特新“小巨人”企业。如,湖南艾华科技集团34年专注做电容器,去年实现营业收入21.66亿,产品全球市场占有率达70%。

“今年再培育300家左右‘小巨人’企业,到2020年全省‘小巨人’企业将超过1000家,示范引领全省中小企业专精特新发展。”省工信厅副厅长李志坚认为,广大中小企业和企业要通过不断提高专业化能力,聚焦主业,加强质量品牌建设,实现高质量发展。

大会现场,由《中外管理》杂志社和中外管理商学院主办的第二届“中国造·隐形冠军”评选揭晓,9家企业获此殊荣。其中湖南企业4家:湖南艾华集团、湖南飞沃新能源科技股份有限公司、中联重科环境产业有限公司、衡阳市金则利特种合金股份有限公司。

## 投保人=付款人=车主 湖南启动车险投保实名制试点

湖南日报5月29日讯(记者 刘永涛)继广东、江苏等地实施车险投保人实名制试点后,湖南也加入这一行列。湖南银保监局最新发布《关于开展车险投保人缴费实名认证试点工作的通知》要求,各公司原则上应于2019年6月15日前完成“车险缴费实名认证”系统上线。

车险实名认证制,指消费者购买车险时,保险公司将核对缴费账户信息的真实性,确保缴费账户信息与投保人身份一致,即“投保人=付款人=车主”。

长期以来,在车险行业内,保险公司、保险中介机构以及其他第三方机构、个人等,以种种形式为消费者垫付保费的现象突出。不仅如此,个别经办人员未经消费者同意,擅自出单承保的情况时有发生。

湖南银保监局规定,全省车险投保人

缴费实名认证,在投保人为自然人、车辆所有人为个人,投保人为非自然人、车辆所有人为个人的范围内先行试点。

各财产保险公司、保险中介机构在销售、承保机动车辆保险过程中,应要求投保人为自然人的客户使用本人实名账户一次性全额支付保险费(包括批增保费)。严禁财产保险公司、保险中介机构及工作人员以各种形式垫付或代付应由投保人缴纳的保费。确需使用现金缴纳保费的,应对销售环节录音录像。

为维护保险消费者合法权益,湖南银保监局要求,当投保人与机动车辆所有人不一致时,财产保险公司、保险中介机构应当要求投保人提供与车主的关系证明或委托证明,审慎评估投保人与机动车辆所有人的关系,并向双方提示可能存在的矛盾纠纷及风险隐患。

## 党建与生产经营融合 新天地保安公司启动“党员先锋车组”活动

湖南日报5月29日讯(记者 胡信松 通讯员 钟毓)充分发挥党员先锋模范作用,加强国企党建促发展。今天,湖南新天地保安公司启动“国企党员先锋行——党员先锋车组”活动,首批20台党员先锋车整装出发,成为公司党建与生产经营融合的品牌示范车组。

今年4月,省国资委党委印发《“国企千名书记联项目”和“国企党员先锋行”活动实施方案》,落实“党建工作融合推进年”要求,在全系统全面推进“国企千名书记联项目”和“国企党员先锋行”活动,着力把党建工作成效转化为企业的发展活力和竞争实力。

作为新天地保安公司首批党员先锋车

组,严格按照“政治过硬、安全正点、服务优质、操作规范、文明礼貌”的岗位标准进行评审,被授予“党员先锋车组”标识,接受全体员工监督,并形成了严格考核奖励机制,建立长效机制,确保活动落到实处。新天地保安公司还将在衡阳、岳阳、常德、湘西等市州公司全面推行。

新天地保安公司党委书记、总经理肖文介绍,开展创建“国企党员先锋行——党员先锋车组”活动,是公司加强基层党员队伍建设的需要,引导广大党员“立足岗位作贡献,争创优秀当模范”,切实发挥好基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用,使党建工作成为推动公司发展的澎湃动力。

## 我省有1万多座水库,数量居全国第一 全省水库调度培训班在长开班

湖南日报5月29日讯(记者 刘勇 通讯员 尹卓)今天,省水利厅在长沙开办全省水库调度培训班,进一步提升水库调度工作的规范性和科学性。

我省有大大小小1万多座水库,数量位居全

国第一。水库防洪保安历来是我省防汛工作的重点和难点。规范、科学实施洪水调度,对确保水库安全、减轻洪灾损失和防洪压力至关重要。

各市州水利局水旱灾害防御事务机构负责人和水工程调度人员,11座省调大型水库防汛

## 广州万力控股山河智能

### 将保持山河智能的主业不变、团队不变、注册地不变

湖南日报5月29日讯(记者 黄利飞)5月28日下午,山河智能召开临时股东大会选举产生了公司新一届董事会,在6个非独立董事席位中,广州万力投资控股有限公司(以下简称“广州万力”)一方获得了4席;且在随后召开的董事会第一次会议中,董事会决定聘任广州万力派驻董事付向东为总经理、熊道广

为财务总监。这意味着广州万力一方正式“进驻”山河智能管理层。

2018年底,何清华与广州万力签署《股份转让框架协议》,何清华拟向广州万力转让其所持有的6544万股山河智能普通股股份,并将其持有的山河智能8%股份所涉及的表决权、提案权委托给广州万力。加之广州万力及其关

