

炉火淬炼，从青工到“两长”的蜕变之旅

中南钢铁鄂城钢铁炼铁厂高炉车间1号高炉值班室 蒋 安

“两长”养成记

作业长、班组长是宝武一线生产战线的核心力量，维系着企业基层管理的各个方面。长期以来，一大批果敢担当、善于管理的作业长、班组长在助力企业高质量发展中发挥着不可或缺的中流砥柱作用。

管理版推出“两长”养成记栏目，让作业长、班组长谈谈各自的成长历程，分享从普通员工晋升为班组长或作业长的蜕变经验和感受，以及管理实践心得，激发更多宝武人干事创业激情，投身助力宝武建设世界一流企业的价值创造中。



2020年盛夏，怀揣着对未来的憧憬与志忑，大学毕业的我踏入了鄂城钢铁1号高炉车间的大门。那火红的铁水在炉内翻涌，闪烁的操控屏如同繁星点点，构成了一幅令我既新奇又敬畏的画面。从毕业到入职，面对这钢铁巨兽，内心充满了忐忑，担心自己能否驾驭这份充满挑战的工作。

在高炉炉前作业，安全是首要的准则。入职第一天，便接受了严格的安全培训，学习如何在灼烫、火灾、爆炸、中毒、触电、物体打击和机械伤害等潜在风险中保护自己，将安全意识深深扎根于心。通过在上料、配管、热风炉、炉外等各个岗位的轮换学习，我逐渐了解了高炉的工艺流程，熟悉了各种设备及其

工作原理，学会了事故处理的方法，明确了各个岗位的责任范围。

2021年10月，我通过自己的努力，正式成为了一名高炉值班工长。第一次独立处理悬料时，监控屏上热风压力、压差曲线急剧上翘，探尺停止工作，我内心慌张不已，汗水瞬间浸透了工作服。然而，我强迫自己冷静下来，依据操作规程，有条不紊地进行处理，联系相关岗位，停煤、停氧、减风，直至炉料逐步恢复至正常状态。通过对比历史数据曲线，我发现了问题的根源——原料质量变化，焦炭负荷偏重且操作过程压差控制过高。这次经历让我深刻认识到，优秀值班工长必须从源头了解高炉，通过高炉的运行情况变化，精准调整操作参数，确保高炉的稳定顺行。值班工长要学会如何妥善处理突发情况，在挑战中不断成长。

2022年4月，鄂州疫情期间，我作为第一批驻厂人员，投身于抗疫保生产的行动中。4月10日，我像往常一样上夜班，早上八点交接班后，正准备下班休息，却接到车间通知“夜班人员禁止出厂，全部留厂待命”，接到通知的那一刻，我倦意全无，立刻按照上级指令，迅速将

信息传达给夜班人员，并协助车间安排疫情防控工作，发放疫情期间的生活物资，安排人员的休息场地。高炉车间人手紧缺，同时还要保证每日的质量和产量达标，任务繁重。我主动承担起驻厂人员的后勤保障工作，搬运防疫物资，对各区域进行消毒，落实相关防疫措施。驻厂期间，我发现我已经充分融入高炉这个大家庭中，与同事们并肩作战，共同守护着生产的顺利进行。

2023年年初，通过组员的推选，我肩负起了值班室班组长的重任。我时刻铭记师傅的教诲：“炼铁先炼人。”从紧盯操作参数到关注班组内成员的情况，从处理事故到构建预防体系，这段旅程让我深刻体会到，值班室班长不仅是生产指挥官，更是基层组织的引擎。要像高炉维持炉况稳定顺行那样，持续调和和制度刚性与人本关怀的动态平衡。

公司的生产经营，不仅需要智能升级的设备，更需要一批懂技术、善管理、有情怀的“两长”队伍。我会将个人成长融入钢铁报国的洪流，用每一条精准的指令、每一次耐心的带教、每一项创新的实践，为公司的高质量发展注入最炽热的力量。

用精益管理擦亮企业品牌

作为一名马钢交材营销中心的客服人员，“江南一枝花”精神中“协作共进、文明生产”的核心内涵，始终贯穿于我的日常工作。通过参与“三清五不漏”活动，我深刻体会到，现场整治不仅是生产环境的优化，更是管理理念的升华，而客服工作同样需要以“现场思维”提升服务效能，用精益管理擦亮企业品牌。

“现场”就是客户与我们接触的每一个环节。从电话接听问到问题分析处理，从质异处置到闭环反馈，我们借鉴“三清”（清理、清扫、清洁）标准，对服务流程进行系统性梳理。清理冗余环节，简化客户投诉上报流程，将重复性咨询问题整理成标准化应答模板，减少沟通成本；清扫信息盲区，建立客户需求动态台账，每日更新客户反馈的共性问题 and 个性需求，确保信息传递“不漏项”；清洁服务形象，规范服务用语，统一分析报告填写格式，做到“一条线”标准化，让客户感受到专业与高效。在客户集中反映的产品异议问题中，我们通过跨部门协作，将生产、物流、客服数据联动，形成“问题溯源—进度跟踪—主动告知”的闭环机制。

从“被动响应”到“主动服务”。现场整治的难点在于习惯养成，而客服工作的痛点在于如何从“救火式应对”转向“预防性服务”。按照“首问负责制”要求常态化联系及现场回访，了解产品的使用状况，根据产品的具体情况归纳整理，及时将产品的状态建立档案资料，并在第一时间内认真、细致地解决客户投诉；形成长效协同机制，与生产、技术部门共建“客户之声”平台，以CRM系统智慧管理为例，为客户提供全面、高效的服务，实现业务全流程跟踪，实现了包含客户走访、来访、客户诉求在内的服务活动的高效管理，提升业务处理及信息维护的效率，并提供多维度的信息展示。

传承精神，做服务一线的“文明使者”。“江南一枝花”精神中的“爱国爱厂”于客服岗位而言，是始终以客户满意为宗旨，以企业形象为重。一次，某客户因全程跟踪产品直到夜间，我们连夜协调各部门协同陪护，并解决现场疑惑。遇到晚饭无法解决，我们立刻去厂外购买，夜间下暴雨特意买了一把伞供顾客使用，最终到凌晨送客户离厂上车后我们才离开。这种“敢为人先”的担当，正是对“江南一枝花”精神的生动诠释。

“千淘万漉虽辛苦，吹尽黄沙始到金”。现场整治的终极目标是提升企业整体管理水平，而客服作为企业与客户的桥梁，同样需要以“现场”为阵地，用精益思维打磨细节，用协作精神打破壁垒。未来，我将继续以“江南一枝花”精神为指引，践行“服务于心，专业于行”工作理念，让每一次客户接触都成为马钢交材品牌价值的传递窗口，将客户满意度和用户感知作为量化评价指标，提升品牌形象，为马钢交材高质量发展提供有力保障。

（采有飞）

查安鸿：从一线工人到创新尖兵

在中南钢铁中南股份轧材厂，提起职工创新，查安鸿的名字无人不知、无人不晓。这位从一线工人成长起来的创新尖兵，用二十余载的勤奋钻研和务实创新，破解一个又一个的生产难题，将平凡的岗位打磨成创新的沃土。从手握扳手的学徒到勇立潮头的蓝领创新达人，他以永不熄灭的匠心之火，书写自己的奋斗篇章。

扎根一线 厚积薄发练硬功

2004年，查安鸿从技校毕业来到中南股份，成为了一名普通设备维护工。初入职场，学历不高、专业知识匮乏的他，清楚地知道自己与他人的差距。但他没有丝毫退缩，相反，他每天随时携带笔记本，记录设备运行数据与操作细节；下班后，主动留下向老师傅请教，反复拆解、组装零件，直至摸清设备的“脾气”；夜晚挑灯研读机械原理书籍，将理论知识与实践反复对照。就这样，在日复一日的摸爬滚打中，扎实的基本功让他练就了“听声辨故障”的绝活，从一名普通设备维护工成长为一名优秀的班长，带领团队多次出色完成急难险重任务，收获同事和领导的一致认可。

敢为人先 创新路上勇突破

轧机辊缝调整曾是制约生产效率的“老大难”问题，每次换规格检修后，轧机需要在生产线上用40分钟以上的作业时间进行轧制线辊缝调整，这段时间设备持续运转，设备维护人员无法对其进行保养维护，造成大量生产时间浪费。“如果能把这40分钟抢回来，一个月就能为企业增效49万元，一年就是600万元！”查安鸿在班组讨论会上发言，点燃了团队的创新热情。为了节约备件资金，查安鸿带领团队就地取材，利用废弃传动设备开展改造。从绘制图纸到设备制作，从远程控制到精度调整，历时一个月的日夜攻坚，一台大型线下调整辊缝装置成功投用，通过提前线下完成辊缝校准，不仅将调整时间压缩至零，还大幅降低了人工操作风险。这个装置同时推广至其他棒材生产线，并获得国家实用新型专利授权。

尝到创新“甜头”后，查安鸿及他的团队愈发敢想敢干。2019年，他牵头成立轧材厂首个班组长级蓝领创新工作室，围绕效率提升、节能降耗、提质增效开展技术攻关。历时4年持续攻关，集成18项专利技术全面释放棒材冷床区域设备能力，满足高频率、高安全系数生产需求，释放轧机潜能，实现降本增效4000

在纷繁复杂的成功学著作中，吴军博士的《态度》如同一泓清泉——它没有浮夸的技巧，只有一位父亲写给女儿的40封真挚家书。当工程师的理性思维遇上为人父的深沉情感，便淬炼出这部超越教育范畴的人生指南。翻开书页，扑面而来的硅谷精英的睿智与东方传统的温润交融，字里行间流淌着关于人生态度、理性思考与格局塑造的永恒智慧。

阅读此书，它提供的是思维的升维训练。当吴军写道“态度决定一切”，他拆解的是人生底层的操作系统；当强调“做决策时格局要大”，他传授的是突破认知边界的思维方法；当断言“成功是成功之母”，他颠覆



余万元；通过2年提前设计布局与3年现场攻关，研发棒线材小方坯热装热送低碳生产技术与装备，实现降本增效1248万元。研发棒材上钢系统智能传输技术，突破行业冷床利用率70%的技术瓶颈，提升上钢系统精度与稳定性；研发棒材高作业率设备系统，有效解决高节奏生产线堆钢难题。攻克国际著名厂商ABB集团无法解决的耐高温碳刷技术，实现国产化，采购成本从进口的2000/个降低至193元，且使用寿命同比进口碳刷由1.5个月提高至6个月。他还带领团队开展一系列的现场难题攻关，把三条棒线设备误产时间由2015年平均每月2000分钟的误产降低到现在平均每月120分钟内，使棒一、棒三线的有效作业率达到92.5%，跃居行业第一。查安鸿的创新精神和务实作风为企业带来了实实在在的经济效益，也为同事树立了榜样，在他的影响下，创新工作室形成了浓厚的创新氛围和团队协作精神。

仅用6年时间，查安鸿创新工作室完成241项专利，27项技术秘密；领衔的创新成果获得5项国家级、2项省级、2项市级、1项企业级荣誉称号，工作室也升级为韶关市工匠创新工作室。

薪火相传 匠心筑梦共成长

“一个人的力量有限，团队的智慧无穷。”查安鸿深知，创新的火种需要更多人传递。他将自己的经验转化成为一套“传帮带”体

系：每月组织“头脑风暴”，鼓励班组成员开拓创新思维；设立“金点子”奖励机制，激发全员创新热情；结对帮扶指导，上门送教，助力基层班组长快速成长。在他带领下，棒材机械班从“普通班组”蜕变为“标杆示范班组”，班组成员累计获得12项市级以上创新奖项，8人成长为技术骨干，而结对辅导的16个基层班组中，有6个班组也跻身“标杆班组”行列。

载誉前行 续写奋斗篇章

多年来，查安鸿凭借着卓越的表现，赢得了众多荣誉：韶关市劳动模范、宝武工匠、中南工匠、宝武金牛奖获得者、中央企业青年岗位能手、广东省劳动模范……这些荣誉，是对他过去工作的高度认可，更是对他未来发展的激励和鞭策。

面对荣誉，查安鸿始终保持着清醒的头脑和谦虚的态度。他说：“这些荣誉不仅仅属于我个人，更属于我们整个团队。在创新的道路上，我们还有很长的路要走。”在他看来，每一次的创新都是一个新的起点，每一次的改进都是一次新的突破，创新永远在路上。

（李丽莹）



《态度》——点亮人生与职场智慧的工程师家书

太钢尖山铁矿磨选作业区选矿技术高级主任师 李龙龙

了传统挫折教育的逻辑。书中金句如“上帝喜欢主动的人”并非鸡汤，而是基于概率论的生存策略——在硅谷的竞争生态中，吴军亲眼见证主动者如何被机遇垂青。这些凝结工程师思维的人生算法，让抽象哲理变得可执行、可验证。

推荐此书，更因它是职场进阶的隐形教科书。在“理性思考”章节，吴军详解如何区分事实、观点与立场，这正是职场沟通的黄金法则。如近期新试验设备停机的处理中，我们运用吴军强调的“区分事实、观点与立场”法则：不再争论“谁该负责”，而是聚焦“轴承温度异常”的事实，最终发现设计缺陷，着手

寻求解决方案。这种工程师式的理性思维，正是工作中的核心方法论。书中“成功是成功之母”的论断，促成我在班组推行“微胜利记录法”——每天交班时记录一项小改进：也许是某员工优化了皮带巡检路线，或是团队协作避免了一次堵矿事故。当吴军向女儿解释“经历不等于经验”，我醍醐灌顶——矿山最不缺经历，缺的是转化经验的能力。现在我们更需要系统总结：故障后写下“我学到什么-下次怎么做-需要什么支持”。

阅读此书收获的不仅是感动，更有可即刻迁移的职场智慧：1. 化被动为主动的“出击哲学”：将“等待指令”转为“创造解法”，如书

中提醒“主动做事的收益长期将拉开差距”；2. 建立理性决策框架：面对复杂问题时，像工程师拆解机器般分离问题与事实，用“5Why分析法”追溯问题本源；3. 培育反脆弱性思维：把“人在运气不好时需要耐心”的忠告转化为职场韧性，在项目受挫时启动“慢思考-快迭代”。

若你期待在喧嚣世界筑一座理性与温情并存的精神灯塔，渴望将飘渺的人生哲理转化为可执行的职场策略，那么这部融合东西方智慧的“工程师家书”，值得成为你案头常伴的思维磨刀石。当翻过最后一页，你终将懂得：改变态度，即是改变命运的支点。

业主从发火到眉头舒展，经历了什么？



在钢铁行业长周期调整结构、市场形势复杂的背景下，宝武各产业单元面临稳定用户、市场拓展、提升市占等方面的更大挑战。“以市场为导向，以用户为中心”，深入挖掘交付、品种、服务价值创造点，对宝武做强做优做大显得尤为重要。

我们推出“市场攻坚记”栏目，请一线营销人员和团队讲述在市场前沿开疆拓土、服务客户方面遇到的困难挑战，以及通过艰苦卓绝努力取得不俗战绩的动人故事，以典型事例激发更多宝武人勇担使命、奋力开拓，为宝武高质量发展贡献力量。



这天，重钢院市场部里，一阵急促的电话铃声响起。营销经理杨眉刚接起电话，便听到电话另一头某项目业主大发雷霆：“项目目前推进进度严重滞后，你们也不派遣专业人员来现场进行指导，如果项目没有按照既定计划完工，设计费一分都别想拿到，我还要追究你们的责任！”

这时，得知电话内容的设计负责人刘永吉在一旁忍不住插话：“合同上明确约定‘不提供设计人员驻场服务’……”他本想据理力争，却没想到这番话如同火上浇油，彻底惹恼了业主，只听“砰”的一声，电话被那头狠狠挂断。

对此，杨眉不敢有丝毫耽搁，立刻将情况汇报给市场部部长刘凌鸥。刘凌鸥心里十分清楚，在这场信任危机面前，争执谁对谁错毫无意义，唯有切实解决问题才是关键所在。于是，他迅速组织相关人员，带着杨眉、刘永吉和建筑总设计师杨展，连夜驱车奔赴项目现场。

第二天一早，他们出现在业主办公室。刘凌鸥率先打破沉默，语气诚恳地说道：“我们此次专程前来，一是向您道歉，二是解决问题。项目上有需要我们技术人员支持的地方，请尽管提出来，我们一定全力满足。”这番话，让业主原本抵触的情绪得到缓和。

随后，他们认真听取了业主关于项目推进过程中遇到的技术难题情况。刘凌鸥边听边思考应对之策，在听取意见后，当机立断与后方各专业所连线沟通。在他的高效调度下，重钢院迅速抽调了两名技术骨干火速赶往项目现场。

看到重钢院展现出的十足诚意和雷厉风行的高效作风，业主紧锁的眉头终于渐渐舒展开来，脸上也露出了久违的笑容。在双方的共同努力下，项目遇到的问题得到了妥善解决。

此后，该项目得以顺利推进。重钢院参与项目的每一位成员，也在这场风波中经历了一次深刻且难忘的成长蜕变：“底线”需要智慧的坚守，真诚的服务与沟通，更是赢得信任、稳定客户的坚实基础。

（杨 眉）