**乘风破浪服务人张鲲**

**乘风破浪创佳绩**

2006年5月经过层层严格考核选拔，张鲲做为高发公司首次面向社会招聘的服务区经营管理人员，满怀着对高速公路事业的憧憬和希望，加入了高速服务区的大家庭，来到洛阳服务区开始实习。

2006到2014，在这短短的八年之间，张鲲可是把豫西服务区转了个遍，从台前到幕后，各个岗位倾尽心血，在努力工作的时候更是上进学习。2006年12月被调往渑池服务区担任商品部经理，2007年5月任综合办公室主任，2008年元月任餐饮部经理，2008年7月被提拔为巩义服务区副经理，2009年3月调任郑州服务区副经理，2010年元月又调任洛阳服务区副经理，2012年十一黄金周前，他又调到汝阳服务区工作，几经折腾，终于在2014年服务区经理公开竞聘中，张鲲以第二名的成绩脱颖而出，调任灵宝服务区经理，一晃又过了六年。

在这期间，服务区的各项业务也是稳步增长，因经营收入屡创新高，并在“全国百佳示范服务区”创建等各项工作中取得佳绩，实现了经济效益和社会效益双丰收，多次得到公司领导的认可，获得的奖项更是不计其数。

作为一名管理人员，他总是说：管理人员的岗位永远就在一线，服务区的管理工作就是每天解决各种各样的问题，只有深入一线，你才能更好的了解问题的根源，才能更好更快的解决问题。

无论在何时，无论在何地，只要服务区有需要的地方都能看到他的身影。他时刻提醒自己，在工作中不要自以为是，对员工指手画脚，工作是干出来的，只有脚踏实地，不放过工作中的丝毫细微之处，才能把工作干好。大家经常能在广场看到他的身影，帮助交通疏导员疏导交通，帮助保洁清扫垃圾，帮助司乘人员指引路线是他每天必做的事情。遇到节假日，他更是一直坚持在广场上巡查，多年的服务区工作使他养成了习惯，看到地上有垃圾，就马上捡起来，从不指使员工去干。不管是不是值班经理，他每天晚上总是忙到十一点多才会回去休息。他对工作的勤恳和无私奉献的精神，员工们都看在眼里，记在心里。

在团队建设上，他在精细化管理上下功夫，多年的服务区管理经验告诉他：只有重视细节管理，才能减少出问题的几率；只有认真落实，才能真正解决好每个问题；只有带头苦干实干，才能提高团队整体管理水平。他经常亲自示范，让员工更清楚的认识到自己工作岗位的每个环节和流程。并时常提醒大家工作时一定要细心、用心、耐心，决不能犯细节上的错误，认真对待每一项工作。

**乘风破浪勇创新**

**（一）乘风破浪求生存 独辟蹊径破经营难题**

灵宝服务区占地面积130亩，经营面积在连霍高速上算不上大。服务区向东48公里，是地市级三门峡服务区，知名度大，经营收入在公司名列前茅；向西25公里，是BOT民营主体的豫陕界服务区，经营模式灵活。灵宝服务区夹在两大服务区之间，如何定位发展，挖潜增效，是张鲲经理到任后不断琢磨的课题。

“高速公路服务区服务功能较为单一，同质化现象明显”，张鲲表示，自服务区公司开展一区一特色创建以来，灵宝服务区结合实际，不断融入地方文化特色、物资特色、环境特色，将地方名吃、特产逐步引入服务区，同时利用自身区位优势，联合相关职能部门推介灵宝周边旅游文化，创新“服务区+特色餐饮+旅游休闲”发展新模式，打造地方城市名片，推动地方经济发展，在提升服务区经济效益的同时，也要展现出国企的责任与担当。

进入服务区便利店，“动漫生活馆”别具特色。过去，高速公路服务区给人的印象主要是加油、如厕、提供简餐服务，近年来，随着私家车的迅猛发展，服务区消费结构也在发生着日新月异的变化。公众出行的个性化、多样化、高品质需求很多，唯有更新升级服务才能适应市场发展需求。在公司的支持下，张鲲带领团队通过市场调研、筛选，利用近年来漫威电影深受大众喜爱的特点，自采引进各种漫威英雄手办模型，以及美国队长的盾牌、雷神的锤子、印有钢铁侠的靠枕等周边商品，打造了服务区“动漫生活馆”，同时，服务区利用电视大屏滚动播放漫威电影，不断吸引顾客眼球。

服务区超市里的灵宝寺河山SOD苹果、灵宝大枣等特产，不仅保证品质正宗，且价格实惠。据统计，灵宝服务区自采商品每年新增收入均在20万左右。

通过超市引领，带动服务区整体经营发展，灵宝服务区连续六年完成公司下达的经营目标任务。

**（二）乘风破浪创百佳，自力更生成黑马**

为不断提升高速公路服务区服务工作质量，满足社会公众出行需求，交通运输部把开展高速公路服务区示范项目建设，确定为2015年贴近民生的10件实事之一，并首次开展全国高速公路服务区服务质量等级评定工作。

服务区服务质量等级评定标准共计九大项142条，灵宝服务区要想创建“全国百佳示范服务区”，张鲲首先要解决员工对标准不熟悉的问题。为此，他为员工专门印制了应知应会“员工口袋书”，带领全体员工分部门、分岗位，层层学习等级评定细则，先把标准吃透学懂，然后再结合岗位工作将标准落到实处，对岗位流程执行不达标的员工，专门一对一安排“师傅”手把手来教。

真正到落实标准的时候，张鲲又犯难了。软件服务可以通过培训来解决，可是灵宝服务区要解决硬件设施老化严重的问题，就势必需要大量的资金投入。服务区公司40对服务区同时参与等级评定，所有服务区要保证最低达标，还要保证示范服务区、优秀服务区成绩突出，创建资金严重不足。

服务区工作会议上，张鲲望着一张张施工预算单：广场画热熔标线86000、路沿石修整73000、墙面粉刷34000、地板砖修补29000……，想想越来越近的创建评比时间，他一拍桌子说道：“同志们，示范服务区等是等不来的，要花小钱办大事，我们自己画标线！”会后，他们买来标线漆，自制标线施工模具，管理人员轮番作业，仅用了3天时间就将广场标线全部画完，所有费用仅花了不到2000元。有了良好的开端，他号召全体员工艰苦奋斗、同舟共济，他们不等不靠，越干越有经验，绿化带自己修剪、路沿石自己修整、地板砖自己修补、墙面自己粉刷……共计节约资金20余万元。

最终，灵宝服务区脱颖而出，成为一匹“黑马”，连续在2015、2017年两届被交通运输部授予“全国百佳示范服务区”的荣誉称号。

**（三）乘风破浪克难关，方显党员本色**

2020年，一场突如其来的疫情在全国爆发，正值春运期间，高速公路服务区车流、人流倍增，服务区公共区域又是疫情防控的前沿阵地，对外既要保畅通、保安全、保服务，对内又要防止员工自身感染，疫情防控形势严峻复杂。

疫情爆发后，各种防疫物资成为了市场销售的紧俏货，口罩、酒精、消毒液等员工防护用品有价无市。张鲲一盘家底，服务区只仅有6瓶84消毒液和40余个防雾霾口罩，这怎么够服务区一百多人用啊！他心急如焚，带着员工跑遍了三门峡、灵宝大大小小的药店、医院，不停打电话四处求助，总算赶在年前采购了500个医用口罩、30升消毒液和20升医用酒精，防疫物资暂时得到缓解。可是，最关键的、也是最早订货的六把红外线测温枪却因为物价飞涨，商家卖给了别人。张鲲急得坐立不安，又连着跑了好几天，托熟人找关系、求爷爷告奶奶，硬是在大年三十从三门峡医药公司仓库里找出了两只测温枪，至此，灵宝服务区总算建立了防疫工作的第一道防线！

俗话说：“高手在民间”，防护服没有怎么办？张鲲灵机一动，买来一次性雨衣；护目镜没有怎么办，他把便利店销售的游泳潜水镜发给大家使用；没有防护帽怎么办？他把客房使用的一次性浴帽发给大家。虽然不专业，可员工们穿上土制防护设备，心里压力立刻小了。

“是党员的站出来！”服务区早班会上，张鲲继续喊道：“目前，全国疫情爆发严重，服务区疫情防控一线就是党员的试金石，这里就是考试场，就是呈现共产党人为民服务本色的最前沿，现在我宣布，灵宝服务区成立共产党员突击队！”张鲲用实际行动践行着一名共产党员的誓言，在人人避讳不及的人流车流中，从服务区广场到公共卫生间，从体温检测点到加油站，到处都有他的身影。整整42天，他始终坚守在服务区疫情防控的第一线，用全部身心守护着服务区的平安，守护着服务区的每一位员工，履行着一名共产党员的担当与使命，让党旗在灵宝服务区高高飘扬！

**（四）乘风破浪冲在前，力保平安**

“经理，南区广场一辆货车突然着火了，怎么办？”

“别着急，先用灭火器组织灭火，我马上到……”

今年11月20日上午9:04，正在北区测温点检查疫情防控工作的张鲲，突然接到保洁领班的电话，他立刻召集人就往南区跑，离老远就看到浓烟滚滚，一辆货车车头起火。员工们已经按应急预案，训练有素的开始用灭火器灭火。他一边召集人赶紧用锥形标隔离现场，疏散附近停放的车辆，一边安排人员去启动消防栓。然后抄起一个灭火器就冲了上去，

由于风大，风助火势，六十多个干粉灭火器用完后，火势依然没有得到控制。幸好消防栓及时打开，他赶紧抄起消防水带，进行灭火，“嘭”的一声，烈火炙烤下，一个轮胎被烧爆了，他急忙让大家退后，只留他和另一名党员拿着两个消防水枪，集中力量对准火头猛浇。直到9：37分，整体火势才被扑灭，直到这时，他才发现，浑身已经湿透了，来不及换衣服，他一边安慰司机，一边配合赶来的消防、高速交警调查起火原因。

由于反应迅速，扑救及时，没有人员受伤，车辆仅车头损毁，车上价值一百多万的货物，完好无损。司机感动的痛哭流涕。

事后，河南交通广播电台、人民日报、今日头条等媒体纷纷进行了报道。弘扬了正能量。

**（五）乘风破浪促和谐 用心留人**

服务区工作劳动强度大，工资低，大部分员工签订的都是劳务派遣合同，一直面临着招人难、留人难的困境。刚到灵宝服务区时，员工离职人数高，每个月都有员工辞职，一年以上的老员工只占60%。怎么办，他亲自分管工会工作， 把员工问题放在第一位，本着“员工利益无小事”的理念，关心职工的生活，每周组织对职工餐食谱进行研究讨论，保证员工吃饱吃好。他始终坚持和员工面对面心贴心的交流，倾听员工心声，了解员工关切和迫切需要解决的问题，并想尽办法为员工解决困难。他坚持六必访，对有困难的家庭送去急需的生活物资和慰问品，使职工切实感受到了服务区的温暖。

 每年灵宝服务区都会在小年夜举办春节晚会，已经六年了，他把晚会的组织筹办一应事务全部下放，让员工自编自导，只管后勤保障。他说：“我们就是要办老百姓自己的春晚，提供一个员工自娱自乐的舞台，让大家尽情展示，不求高大上，就图一个乐呵！” 员工积极性很高，工作之余，排练节目，布置会场。每次晚会他都要求领导班子带头表演节目，而他每次都会演唱自己最拿手的粤语歌曲。

每年六一儿童节，他都邀请员工家属带孩子参加，玩亲子游戏、表演节目，让员工和孩子在服务区团聚。

每年春节，他都坚持在服务区值班，每年的除夕夜，都组织员工聚餐，他说：“咱们这个行业就是这样，我们坚守在服务区，就是为了让司乘人员回家过年，我和大家一起在服务区过年！”只有他的家人知道，来服务区工作十四年，他只在家过了两个除夕夜，

他说：“人都是有感情的，别讲什么大道理，只有真情付出，通过感情才能把人留下！”通过努力，目前服务区一年以上老员工占了81%。

**乘风破浪全家齐“上阵”**

刚到服务区工作时，孩子刚刚两岁，由于服务区处于高速公路远离市区的偏远地带，服务区从业人员离家较远，每个月仅有6天假期，导致大多数员工长期吃住在服务区，不能每天回家陪伴父母妻儿，这是每个服务区人对家庭深深的愧疚。

一开始，爱人常常跟他闹别扭，催着他赶紧辞职，2009年冬天，他在郑州服务区工作，有一次正在广场扫雪，爱人哭着给他打电话，求他别干了，回来吧！电话打了两个小时，他在寒风中站了两个小时，他明白爱人的苦和难，但他已经深深爱上了这个行业，只有不断求爱人谅解和支持。日复一日，爱人逐渐理解了他对服务区工作的热爱，默默背负起家庭的重担。

家家有本难念的经，说起张鲲的家庭，总是免不了心酸。张鲲家居洛阳，家中70余岁的老母亲身患尿毒症，肾功能重度衰竭，长年依靠透析维持生命；已上高中的儿子3岁时因患有先天性听力障碍导致左耳失聪。

时间如梭，一晃在服务区工作十四年了，节假日张鲲总是在服务区忙碌，就连每个月6天的调休假，他也总是因为种种原因难以休满。刚到服务区工作时，他的儿子才两岁，如今已经上高中了，家里的老人和孩子，全凭妻子一人忙前忙后。

2018年，张鲲的妻子突然摔倒，导致左腿脚踝处胫骨和腓骨粉碎性骨折，需要手术植入钢板固定，家里的顶梁柱突然坍塌了。张鲲闻讯后，立即赶往医院照顾妻子手术，短短十天时间的陪护，还没等妻子康复，他却又因为突发性工作，将妻子交给年迈的父母，匆匆踏上了前往服务区的归途，这竟是他十余年来陪伴妻子时间最长的一次。

2020年4月，正是服务区疫情防控工作的紧张阶段，张鲲突然接到母亲的电话：“鲲啊，在忙吗？你爸心脏病住院一个星期了，他不让我告诉你，怕影响你工作……你别着急，现在病情已经稳定了，不用担心，没啥事儿，你工作忙就不用回来了。你爸啊，就是想和你说说话。”听着电话中父母的嘱托，泪水一次次涌出了眼眶。为人子，止于孝，这么简单的道理，却成了张鲲的奢望。身为服务区负责人，他背负着守护100多名员工健康安全的重担；身为服务区工作者，他肩扛着为过往司乘提供满意服务保障的责任；身为一名共产党员，他高举着不忘初心，牢记使命，充分展示共产党员先锋模范作用的旗帜！

坚守是一种执著，坚守是一种信念，坚守是一种力量，坚守，是服务区人无悔的抉择，他在不断的坚守中迎难而上，乘风破浪。他的名字就叫做共产党员。