

党旗飘扬·上海百名基层党员谈初心 ⑥7

扎根航天15年,从年轻工程师到优秀型号总设计师,他以“两弹一星”前辈为奋斗榜样

胡海鹰:最幸福时刻,是看到卫星升空戍守太空疆域

■本报首席记者 许琦敏

用高科技为祖国戍守好太空疆域,这是在哈尔滨工业大学提交入党申请书时,胡海鹰许下的心愿。

从研究生一年级入党,到取得哈工大博士学位、入职中国科学院微小卫星创新研究院,胡海鹰扎根航天事业15年,从一名青涩的年轻工程师,成长为经验丰富的优秀型号总设计师,在卫星系统设计、空间环境探测等方面取得了多项填补国内空白的创新成果。

“而今,回想入党时立下的志愿深感自豪,我和团队正在一步步地实现目标。”十几年很少休假、常年出差的胡海鹰觉得,每次把自己负责的卫星送上天,看到它们取得实效,“那是我人生最幸福、最享受的时刻”。就在那一刻,他又习惯性地开始思考“下一步该往哪里走”——太空疆域太广阔了,身为航天人,绝不能停顿,“我们必须时刻在路上”。

用卫星戍卫太空安全,15年间他很少连续两天在家

伴随人类日益频繁的太空探索活动,发射升空的各类航天器越来越多,在太空中留下了大量空间碎片。

晴朗夜空,织女星亮度是0等,人类肉眼能够看见的最暗淡的星星亮度是6等,而这些直径一米左右的碎片,却暗淡到只有14等。它们不仅暗淡,而且漂移速度非常快,一旦以每秒十几千米的相对速度撞上正在工作的卫星、空间站,很容易导致大大小小的“太空交通事故”。

“太空中,中国的航天器不断增

多,它们的安全需要有人来戍卫。”胡海鹰说,戍卫航天器的,不是普通战士,而是拥有高技术的卫星,“这是国家的太空疆域,戍守好天上的边疆,是我们航天人的职责所在”。

2006年,刚进入微小卫星创新研究院的胡海鹰,参与了创新三号卫星的立项。这颗卫星挑战有多大?它要在3.6万千米之外,捕捉到一颗颗一闪而过的暗淡流星体的精准行踪。胡海鹰说,这些目标碎片就好像海洋里的鱼,创新三号要确保看得见,并将它们管起来。

2008年创新三号卫星研制正式启动,胡海鹰担任卫星的副总设计师。2013年,卫星顺利发射升空,得到用户好评。一年后,年仅36岁的他出任试验六号卫星总设计师,提出由三颗星组成星座系统,以实现空间环境的更佳探测,填补了我国在相关领域的空白。今年,他终于把三颗星全部送上了太空。

15年来,胡海鹰先后完成了多个极具挑战性的卫星型号研制任务。为此,他一直奔波在路上,每年出差仅飞机就要坐130多趟,如果连续两天出现在家,女儿就会觉得奇怪:“爸爸,你怎么还不出差?”15年来,他始终不求名利地坚守在科研一线。同事每每提起这些,胡海鹰总是说:“比起‘两弹一星’的前辈,我们的默默无闻真不算什么。”

不简单以权威压人,党建“法宝”凝聚团队战斗力

目前,胡海鹰同时担任三个型号的总设计师、一个型号的总指挥,带领着一支平均年龄仅32岁的年轻团

人物小传

胡海鹰,1977年出生,2001年入党。卫星总体技术专家,中科院微小卫星创新研究院研究员、遥感卫星总体研究所所长、试验六号卫星系统等型号总设计师。曾获中科院杰出科技成就奖、中国航天基金会“航天贡献奖”、中科院“优秀共产党员”、上海市“青年科技英才”等荣誉。

队,挑战一座又一座技术高峰。

收入不高、工作辛苦,作为团队负责人,怎样凝聚起这支队伍?“党建是我的重要法宝。”有着20年党龄的胡海鹰说,每每将党在实践中积累下来的宝贵经验运用到自身的工作中,问题总会迎刃而解,效果显著。

“虽然原则上是少数服从多数,但这种‘服从’不能简单粗暴,用权威和官位来硬性压制。”尽管每一个项目都面临时间紧、任务重,但胡海鹰很舍得花时间与团队成员谈心、聊天,“要把大家真正变成一条心,把力量凝聚到任务的主心骨上。”在行业里摸爬滚打多年,他深刻体会到,精气神决定了一个型号队伍的战斗力的,“有些任务失败,就是因为队伍垮了,内耗比什么都可怕”。

胡海鹰办公室里的黑色皮沙发,是同事熟悉的“谈心专座”,话题从项目进展到家长里短,时间经常在一天工作结束之后,而他自己则会加班到深夜。所以,他办公室里常备一箱泡面。

卫星研制,一旦任务立项,往往从出厂到发射的所有时间节点都已排定,团队必须按节点交付产品。因此,让胡海鹰感到最困难的,就是如何在“技术质量上精益求精”与“按时完成

进度节点”之间取得平衡。

技术攻关时常会遇到意想不到的问题,哪怕未雨绸缪,预先谋划,可实验中难免碰到困难。既要及时查出症结所在,又要保证时间节点“后墙不倒”,只能不断挤自己的时间,除了加班连轴转,别无选择。胡海鹰说,团队中近一半都是女性,有不少都身处骨干岗位,出差加班难免与照顾家庭、教育孩子相冲突,可在任务面前,她们仍会以国家需要为重,“这就是信念的力量”。

抢时间、带头拼,为年轻人传授经验更传递信念

胡海鹰觉得,此生幸福感最强烈的时刻,就是看到自己负责的卫星成功升空,成为戍守太空疆域的英勇“战士”。

“这种幸福,是吃饭、打球、谈恋爱都不能相提并论的。”虽然他喜欢打篮球,是研究院篮球俱乐部“场上最年长球员”,但内心的最大动力是为事业保持健康体魄;虽然他爱家人和孩子,可小女儿出生才三天,他抱了抱就不得不赶赴发射基地。



热爱是一时的,剩下的全是责任;喜悦是一刻的,剩下的全是投入。

投身航天事业,胡海鹰深知,“热爱是一时的,剩下的全是责任;喜悦是一刻的,剩下的全是投入”。身为团队带头人,他总是最拼的。

有一次,一个竞标项目时间非常紧迫。为了抢时间,他带领项目团队单独包了一辆大巴车,星夜兼程,历经18个小时,于深夜11点到达目的地。答辩完成后,团队又在凌晨离开,半夜抵沪。第二天上午8点半,胡海鹰依旧准时出现

在单位。这样的拼劲儿和干劲儿,无声激励着团队中的年轻人。

胡海鹰经常对青年同事说,人生的幸福时刻不多,要格外珍惜和享受这样的时刻。正如卫星研制团队必须要有老中青的搭配,确保各个岗位都可以将经验与技术一代代传承下去,胡海鹰坚信,为国防奉献的信念也会在同频共振中一代接一代地传递下去。

摄影:邢千里

党旗飘扬·上海百名基层党员谈初心 ⑥8

长期从事电信营业厅一线服务工作,她始终坚守初心把服务经验转化为有价值的成果输出

邱莉娜:“授人以渔”,信息化时代不让任何人落下



用实际行动坚守‘人民邮电为人民’的初心使命,践行岗位价值。

■本报记者 朱伟

邱莉娜的第一个工作岗位,是在崇明区下辖的横沙岛上。她一呆就是9年。

一座岛、一个厅、一个人,九年零投诉

当时横沙岛上有7000多名电信用

户,他们所有的电信业务,都必须在岛上仅有的这家电信营业厅内完成,最忙的时候,她一天要处理上百个业务,一直要忙到晚上九十点钟。因为是一个人,邱莉娜不但是营业员,还是保洁员、固定资产管理员、对外事务联络员,有时还要当顾客的“出气筒”;有人不满意电信收费项目,就把钱往地上扔;有人对账单不理解,把账单往她身上丢……工作又苦又累,收入却与正式编制职工相比差不少,做这行有没有前途?

面对邱莉娜无意中流露出的迷茫,当时的横沙分局局长朱元斌对她说了

人物小传

邱莉娜,1979年出生,2012年入党,2017年当选为党的十九大代表。2003年入职中国电信上海公司任营业厅营业员,现任中国电信上海公司崇明电信局市场党支部书记、服务品质管理、中国电信集团客户服务一级专家。她长期从事电信营业厅一线服务工作,不断把服务经验转化为有价值的成果输出,由她主导编写的《销售四步法》《营业服务手册》《门店销售内容规范“人语人”带教法》等教材在中国电信集团和上海公司被广泛应用。

一番心里话:“公司从来不把你们当外人看,培训、提拔的机会是一样的。一个人虽苦点,但独当一面,你的努力,不会白费。”朱元斌是退伍老兵、老党员,在小岛坚守了一辈子,苦活累活,总是冲在第一线。防汛防台值班,他让员工回家待命,自己睡在办公室。有一年春节前,上海下了一场大雪,“记得我来到营业厅时,门口早已干干净净,一打听,原来朱局长当天一早6点多钟就来扫雪了。要知道,那时他已是将近退休的年纪。”邱莉娜告诉记者。

在身边优秀党员的感召下,邱莉娜慢慢静下心来,全情投入日常工作。她恶补营销学、心理学知识,甚至还一遍遍在家人面前练习微笑。由于小岛进出交通不便,再加上营业厅只有一个人也跑不开,很多在崇明本岛举行的业务培训邱莉娜都“缺席”,但让人意外的是,每次培训结束,她对每一个新业务的熟悉程度,都远胜于参加过培训的人。原来,邱莉娜总是在下班后给自己“加课”,有不懂的,就打区局市场处的电话问。有的营业员私下向她吐槽,这么多的新业务培训,真正能在实操中用到的不到60%,这么较真有点犯不着。邱莉娜的回答很朴实:“谁都不知道用户会来咨询哪些业务,我总不能当着用户的面,一边查一边解答吧。”

邱莉娜还记得当年她第一次去岛上上班前,外包公司负责人对她的要

求再简单不过,“不产生投诉就可以。”九年来,邱莉娜非但做到“零投诉”,每年还不断收到表扬信。这个看起来温文尔雅的女性凭着一股倔强,收获了一批用户的心。若干年后,即便她已离开横沙岛营业厅,依然不时会有老用户问起:当年那个营业厅的小姑娘,现在去了哪里?

只要“娜姐”开口,用户就很少说“不”

2012年,邱莉娜迎来职业生涯的“转折年”,她成为中国共产党预备党员。也就在这一年,她离开工作了九年的横沙岛,来到崇明区长兴营业厅,负责长兴岛两家营业厅的业务发展和服务工作。

从“孤军奋战”到迈入管理岗位,邱莉娜遭遇更难的挑战——两家营业厅经常完不成指标,是局里挂了号的“困难户”。怎样才能唤醒团队伙伴们的斗志?邱莉娜动了不少脑筋。团队女同志多、家庭拖累重,她就设计了一张“弹性工作表”;有几位员工家住市区,每天一早来开会太辛苦,就把开会时间改到晚上。由于赶不上末班渡轮,有段时间邱莉娜自己每周只能回家一两次。有位营业员绩效垫底,邱莉娜上班时就陪在她身边,把她和用户对话中的瑕疵一一记录下来,晚上再面对

这个分析……因为烦事、难事“娜姐”总是冲在前面,小伙伴们士气大振,不到半年,垫底的“困难户”营业厅成功“摘帽”,“娜姐”让人刮目相看。

“她就是一个天生的营业员。”说起邱莉娜,身边的领导、同事说得最多的就是“亲和力”。年轻员工经常能从她身上学到很多,但最难学会的是,只要“娜姐”开口,用户就很少说“不”。“很多时候用户明明已经拒绝,但娜姐一开口,用户就会改变想法。”有人问邱莉娜身上的亲和力与生俱来,常人很难复制,却忽视了她对细节的那份一丝不苟。巡视营业厅时,她会“火眼金睛”地向营业员提出:“你今天的裤腿有褶皱,明天请熨一下?”在旁听营业员与用户的对话后,她会及时提出:“以后把‘CRM系统卡’改成‘我们正在操作,请您稍等几分钟’,用户会听得更明白”……“小到一个个垃圾桶的摆放,大到与用户的交流,她一遍遍地与营业员沟通,一直到营业员养成习惯为止。”邱莉娜的同事告诉记者。

“事非经过不知难”。从“小姑娘”到“娜姐”,邱莉娜的成长转型看似“顺风顺水”,但她的努力和付出,局外人很难体会。这几年来,邱莉娜先后考出了营业员高级、业务员高级、业务员二级技师以及PMP项目管理资格证书,也拿到了国家二级企业培训师、国家中级经济师证书。“邱莉娜工作室”成立后,她和团队伙伴又汇编了《邱莉娜销售四步法》《营业服务手册》《门店销售内容规范“人语人”带教法》几本小册子。在她的带领下,崇明局这几年先后走出了“中国电信集团技术能手”“上海电信微笑服务大使”等10多名优秀员工。

品质服务让城市更有“温度”

从当年的2G功能手机,到领跑上海速度的5G,邱莉娜亲历了上海通

信行业日新月异的变化,但她的初心始终未变——让更多用户享受5G带来的美好生活,让服务民生的“软实力”与网络建设的“硬实力”相匹配,让城市在数字化转型进程中更有温度。

崇明区“空巢”老人多,安装微信、打视频电话,不少老年用户想学却苦于没人教。邱莉娜说:“要用智能化陪伴老龄化,让所有用户尽情享受智能信息的新生活,在信息化时代不让任何人落下!”在她的推动下,市场联合党支部组建了“信息化微课堂”。每次开讲前,邱莉娜都会搜集老人们想了解的问题,并结合当下实际需要确定授课主题,通俗易懂的讲解扫除了老人们在享受智能信息新生活中的障碍。

如今,“信息化微课堂”不仅在崇明岛落地开花,也走向上海市区。不久前,邱莉娜来到位于长宁区的江苏路营业厅,面对附近社区及进厅办理业务的老年人,开出了一堂传授健康码使用方法的公益课。

自去年疫情发生以来,随申码和健康码成为市民必备的“通行证”,却是很多银发族的出行痛点。“先打开微信,点击‘发现’,最下面有个小程序,找到‘随申办’后,就能在首页上打开随申码……”邱莉娜告诉记者,“对老年人进行讲解,一要放慢语速,二要有耐心,千万不能有急躁情绪。为了能真正‘授人以渔’,让长者们记住操作方法。我们还根据老年人特点,特地编写了浅显易懂的口语和教材,以保证学习效果。”

为了增加讲解的趣味性,她还结合手机猜灯谜游戏与老人们进行互动交流,为老人们展示了几种打开“健康码”的不同方式。为了让老年人放心使用智能手机,邱莉娜还当场和大家一起建了一个微信群。“大家有什么不懂的,可以随时在群里发问,我们的爱心志愿者会尽快回复你们。”邱莉娜的一席话,彻底打消了在场老年用户们的焦虑。