

“那一片阳光”暖人心

宁波“五星级”公交女司机陈霞娜
真情服务乘客20载

记者王海霞 通讯员许嘉琛 报道 陈霞娜是宁波市公交总公司36路五星级驾驶员。她总结出了“五心”工作服务法,即:对待老年乘客要热情细心,对待外地乘客要真诚耐心,对待儿童乘客要爱护关心,对待特殊乘客要周到爱心,对待公司同事要互助热心,在市公交行业得以推广,成为宁波市一张流动的“金名片”。

陈霞娜所开的线路老年乘客居多。在开车的时候,陈霞娜把他们当做自己的长辈,热情细心地为他们服务,做到“多看一眼、多说一句、多走一步、多帮一把、多一点体贴”,在服务细节上下功夫。为了让老人们乘车更舒服些,陈霞娜买来了凉席座垫和棉座垫,根据季节的变化在照顾座椅上使用。

对待儿童乘客,陈霞娜爱护备至。她注意到,经过江北实验小学、惠贞书院时,每到学生放学时间,一些卖烧烤的小贩就聚集在学校门口,很多学生会拿着一些烧烤食品乘车,烧烤上的竹签很容易伤到他们。因此,陈霞娜提醒上车的学生不要吃东西,还在休息的时候,和单位的同事一起到学校上安全课,教孩子们如何安全乘车,碰到突发事件该怎么正确处理,提高他们的安全意识,受到了老师和小朋友们的欢迎。

陈霞娜的车上,有一个便民箱,里面装有针线包、风油精、餐巾纸、一次性雨披等。“别看这些东西不起眼,有时候能派上大用场。”陈霞娜说。一天晚上,下起

了大雨,乘客借了伞,随口留下一句话“还要到车站来还伞,挺麻烦的”,从那以后,陈霞娜就在便民箱里增加了一次性雨披。

为了进一步提升服务,陈霞娜向乘客征集意见和建议,她在新浪上开了服务博客“那一片阳光”,将链接印在“五心”服务卡上,摆在车上明显的位置,方便乘客拿取,在网上和她互动。

陈霞娜的热心和爱心不仅在10米车厢里演绎,还在向社会辐射延伸。她与一位素不相识的老年乘客结对,像女儿一样为他养老送终;认养了一名单亲家庭的小女孩,像母亲一样关爱她的成长,帮助她完成学业。

陈霞娜不仅服务热情,还有过硬的技术。一有时间,她就去熟悉线路;一下班,就埋头钻研技术。她深知,身为一名公交驾驶员必须掌握熟练的驾驶技能和车辆日常维修技术。比如,车辆进站时,如何踩刹车才能让乘客乘坐得更稳;车辆转弯时,方向盘打到什么程度,车子才能尽可能减少离心率,乘客才不会有倾斜感;车辆行驶中,如何保持匀速,避免急刹车;车辆在什么状态下最节油等等。至今,陈霞娜连续十多年保持着安全“零事故”,车辆“零抛锚”、服务“零投诉”的纪录。

20年来,陈霞娜在平凡的工作岗位上,潜心钻研服务技能,用真情服务各方乘客,践行了“满意没有终点站”的服务承诺,被誉为“宁波最美女司机”。2015年,陈霞娜被授予全国劳模荣誉称号。陈霞娜说。一天晚上,下起

记者何悦 通讯员堵晓芸摄影报道 化妆可以让人变得美丽,拥有“化妆师”的手艺也许让不少人羡慕。来自福建南平的90后小伙方闽男也是一名“化妆师”,然而每当被问及自己的职业时,他却没那么“坦然”……

特别之处在于,方闽男是杭州殡仪馆业务科内勤组的化妆防腐师,因机缘巧合,他当年报考了现代殡仪技术与管理专业,2012年进入杭州殡仪馆工作。记者与方闽男联系上时,他刚忙完一阵,“按杭州的传统,农历单号送来的人会比较多。”电话那头不时传来哀乐,方闽男已经听了不知多少遍了。

化好最后一次妆:让逝者体面离开

与其他同事一样,方闽男每天的工作就是根据逝者家属的要求认真地完成打防腐、整容、化妆等一系列重复单调的操作:用沾有酒精的棉花,轻轻擦拭逝者面部,合上逝者的双眼,填充好凹陷的两颊、合上略开的嘴唇,然后再为其打上粉底、腮红,画好眉线、眼线和口红。最后请家属确认满意后,将逝者推入告别厅……他们总竭尽所能使每位逝者的遗容都如同沉睡般安详,让每位逝者以最佳的妆容与亲友做最后的告别。

“做这一行,同事或多或少都有腰部或者呼吸方面的职业病。还要面对因车祸、凶杀、意外等非正常死亡的逝者,有时逝者已经高度腐烂、生蛆发臭,连家属都不敢接近。”方闽男说,即使这样,每个殡葬职工都要坦然面对,让逝者走得体面,让其家属不留遗憾。

前不久,正值杭州最热的时候,方闽男接到一个任务:替一位因车祸而支离破碎的逝者缝



方闽男正在整理化妆用具。

合整形遗体。

缝合整形遗体并非易事,缝合工作本身具有一定操作难度,必须戴着笨拙的手套操作,既考验整容师的体力又考验缝合技术。整形室里即便是开着空调,方闽男的工作服也常常被汗水浸湿。额头的汗珠滴落到他的眼镜上,模糊了视线,缝针还会不小心刺破手套扎到手指,他不得不忍着痛,摘下眼镜,擦拭干净,继续工作。

在殡仪馆值夜班对一般人而言可能会恐惧万分,方闽男刚去时也很害怕,但他告诉自己,既然选择了殡葬行业,就必须战胜心中的恐惧,完成本职工作。

夜班的任务就是将每具运达馆内的遗体按流程接收好,并根据逝者家属要求进行防腐、整容处理,最后将遗体放入相应的冷藏冰柜保存。夜里的化妆整容间

和冰箱间尤为阴森,还能闻到一些遗体散发出的异味。“身上整天都有一股福尔马林和遗体的味道,根本洗不掉,只有到了卫生间,才能被暂时‘掩盖’一下。”他说。

家属的认可和感谢是坚持的最大动力

刚入行时,看到逝者家属恸哭,方闽男也会偷偷流泪。但在殡仪馆工作的5年里,他能明显感觉到社会上很多人对殡葬人还存在着偏见和误解。方闽男常常在为遗体化妆过程中,听见一旁的家属议论:“殡仪馆的人,看到死人都看麻木了,就跟看到路边的死狗死猪一样。”“殡仪馆的活儿只有冷血动物才能干”……每当听到这些话,他心里总不是个滋味。

“我们也是有血有肉有感情的人,我们给每一位逝者化妆,就像对待自己的亲人一样,用心去化好每一笔;听到家属的痛哭声,我们心里也会感同身受地难过……”

方闽男很想反驳,但每次都忍住了。因为任何言语的解释都是苍白无力的,只有认真服务好每位逝者,让逝者家属满意和认同,就是对这份职业最好的尊重,也是对偏见和误解最好的反击。

所以,每当让逝者妆容整洁地面对亲人时,每当家属向方闽男连连感谢时,他觉得,一切的付出和牺牲都值了,这也是他坚持这份职业最大的动力。

更加懂得珍惜生命,守护亲情

当初从报考这个专业、被录取,到进馆工作,方闽男的家人都极力反对。“说我学什么不好,非要学这个。”但他觉得,没有尝试

过怎么知道自己做不好,后来家人拗不过,看他这么坚持,才慢慢接受现实。

“交际圈几乎为零,婚礼、聚会什么的几乎没人叫我。刚开始一个朋友问我我的职业,我毫不顾忌地告诉了他,之后感觉认识的人都渐渐疏远我了……后来我只敢告诉别人自己在民政单位上班。”方闽男说。

2015年,方闽男与相恋多年的女友喜结连理。女方不是同行,但开明的女方父母并未阻止他们在一起。婚后,他更加爱护和尊重自己父母和妻子了。因为作为殡葬职工的亲属,不仅要忍受节假日无法陪伴左右的痛苦,还要每天担心他的身体是否遭受防腐剂、细菌、病毒的不良影响。如果没有家人在背后默默的关心和支持,他也无法安心工作。

今年国庆期间,方闽男依旧坚守岗位。对他们来说,一年365天,每天都会有人去世,有人去世就需要提供殡葬服务,所以殡葬人永远没有“长假”。

夜深人静时,独自走过每天运送遗体的长廊,他忽然想起自己第一天实习时害怕的样子,想起了带他的师傅细致地为遗体化妆的瞬间,想起了自己第一次为遗体化妆、打防腐、抽腹水、整容的笨拙模样,想起了自己第一次被家属连声道谢的满足感……而如今他已经成为了第一名操作规范、技术纯熟的化妆防腐师。虽然工作中有艰辛、有委屈,但更多的是收获和历练。

一个个坚守的日子,让方闽男更加明白了生命的尊严,更加体会到亲情的可贵,也更加坚定了自己对殡葬事业执着追求的决心。

公认的好员工好伙伴好男人

宁化工艺员蒋志威专注工作热爱生活

记者羊荣江 通讯员黄明桥报道 宁波巨化化工科技有限公司(以下简称宁化公司)二车间工艺员蒋志威,自2009年参加工作以来,先后担任过操作员、副班长等。曾连续三年荣获集团公司先进生产者,多次荣获大修先进个人。蒋志威为人热情,待人真诚,同事关系融洽,大家都亲切地称呼他“老蒋”。

老蒋在担任副班长期间,主要负责宁化公司3PCE装置稳定运行和班组安全管理。他每

天都要制订精确的生产计划,责任到人,并严格按照质量标准组织生产,通过一系列精细化管理措施,两年来,3PCE装置实现长周期、高负荷的稳定运行,圆满地完成了公司的达标任务。

在安全方面,老蒋组织班组成员学习《企业班组安全管理规则》等规章制度,建立了安全督查、班组自查、缺陷管理三级检查系统,全面做好班组的安全管理工作,该班组连续多年实现了零事故、零伤害、零污

染的目标。

2014年,老蒋凭借丰富的班组管理经验和扎实的专业技能,以优异成绩竞选为车间工艺管理员。在新的岗位上,老蒋全身心地投入到生产工艺优化工作中,认真研究工艺操作规程,不断丰富自己的专业知识。

由于出色的表现,他被车间任命为PCE副产物攻关项目中一个子项目的主要负责人。熟悉设备知识、工艺流程梳理、指标摸索、性能参数调整……经过3个多月的

促进新员工成长。

在工作之余,老蒋还喜欢烹饪,烧得一手好菜,品尝过老蒋手艺的同事都拍手叫好。“老蒋就是这样一个人,无论是烹饪,还是对待工作,都是如此专注,讲求精益求精、尽善尽美。”他的同事如是说。

对待生活自信乐观、积极向上,对待工作兢兢业业、一丝不苟,对待他人真诚友善、热情大方。蒋志威是大家公认的好员工、好伙伴、好男人。

他义务看管冯雪峰故居34年,尽心传递治安防火正能量……

63岁专职讲解员的消防情缘

通讯员邹宁浩 记者吴晓静报道 他叫冯潮忠,出生于1953年,是现代著名诗人、文艺理论家冯雪峰的亲侄子,也是义乌市赤岸镇神坛村冯雪峰故居的义务管理员、讲解员。他从1983年开始义务看管冯雪峰故居,34年间,恪尽职守、无私奉献,确保了冯雪峰故居不发生任何火灾事故。他还志愿宣传消防知识、传递消防正能量,并将自己的儿子送到了消防部队,激励儿子考上军校成了一名消防军官。

与消防结缘30余年

从上个世纪80年代末,在村民们的推荐下,冯潮忠当上了村里的调解员与民兵连连长,并负责村里的治安与防火工作,从此,他义无反顾地开始了30多年的义务消防员生涯。

为了学好各类救火本领,冯潮忠特意跑到镇里、市里学习各类灭火技能,并努力学习

各类消防理论知识。回村后,他组织村内的义务消防员开展培训,将所学习到的消防技能传授给他们。

“消防技能要经常练习,达到学有所用,能成功将火灾扑灭才是关键!”1996年,神坛村隔壁的大树下村一间民房发生火灾,冯潮忠立即带领村内的义务消防队赶赴现场救火,由于房屋附近的消防栓损坏,众人只能将水带连接至村内的水塘内才能灭火,当时很多村民都是第一次面对这么大的火灾,拿着水枪不敢近距离灭火,冯潮忠见状,立即拿起水枪,冲到了火场前面,利用所学的灭火知识进行扑救,在他的带领下,渐渐地,其他队员也纷纷拿起水枪进行灭火,在镇里的消防队及现役消防队赶到现场前,成功将火灾控制在了有效范围内。

保护故居不忘宣传消防

除了灭火,冯潮忠还积极做

好防火工作,并乐衷于宣传消防知识。

冯雪峰故居是省文物保护单位,而故居又恰恰是一幢两层的老式实木结构建筑,耐火等级非常低,一旦发生火灾事故,将造成难以弥补的损失。

为了保护好故居,让更多的人了解雪峰精神,冯潮忠将故居的消防安全放在了第一位。每天早上打开故居大门后,冯潮忠都要对故居内的电线及放在各方位的灭火器进行认真、仔细地检查。闲暇时间,冯潮忠还会将灭火器一个个拿出来用抹布擦拭,检查是否有损坏情况。

此外,冯潮忠还热心关注消防公益事业,并经常为村民讲解、普及用火、用电等各类消防知识,受到了村民们的认可和好评。他还将各类印制着各类灭火知识的宣传资料特意放在了他集中讲课的文化礼堂内,以便所有学员学习,特别是在学生集中参观的时

候,冯潮忠还会特意在讲座中加入一节消防安全教育的内容。

“消防安全很重要,如果我讲的消防知识能够使大家记住,哪怕只是其中的一点对它们有用,能够帮助他们在火场中迅速平安地逃生,那么让我讲千遍万遍都愿意。”冯潮忠说道。

激励儿子成为消防官兵

“消防员是神圣而又光荣的职业!不仅为人民服务,更保卫国家财产和人民的生命安全!希望你能够传承雪峰精神,成为一名消防军人。”在冯潮忠的鼓励与支持下,儿子冯建斌在中专毕业后毅然投身消防部队,当兵入伍在上海成为了一名消防员。“在部队里好好努力,练好本领,争取考上军校。”冯建斌牢牢记住了临行前父亲的叮嘱,第二年就考入了昆明消防指挥学校。

如今,冯建斌已是消防部队的一名营长。平时,父子两人经

常通过电话相互探讨农村火灾的扑救以及防火经验,冯建斌甚至还会定期整理全国各地发生的农村火灾案例,供父亲在宣讲消防时参考。每年冯建斌回家探亲休假时,冯潮忠都会拉上他一起为神坛村村民们的房屋进行消防安全“体检”,切实提高村里抵御火灾的能力。

冯潮忠60周岁生日时,儿子希望将他接到上海享受天伦之乐,可是,冯潮忠却坚定地回绝了。“如果我们都在你身边,肯定会因为我们而分心分神,这样如何成为一名优秀的消防员?希望你在上海努力工作,遇到灾情时,及时救出被困火场的群众,我们在家一定都会好好照顾自己的!”

“父亲的消防情怀是我在部队里最大的动力,我会努力当一名优秀的消防员!用自己的行动诠释什么是真正的雪峰精神!”冯建斌说道。

柯城农商行:福农卡强势登陆衢州

近日,柯城农商银行“福农卡”在衢州强势登陆。该卡是浙江农信首发的具有借贷合一的个人人民币信用卡,具有存款计息、消费、取现、大额分

期以及按日计费,随借随还等小额信贷功能。最高借款额度可达30万元,免担保,手续简便,多渠道申请,自由约定贷款周期,贷款期限可达360天。

柯城农商行该卡片的发行,使浙

江农信借记卡产品又添新兵,得到了

市场的认可。

徐芬

状况。在比赛中,各支代表队成员语言简练,各尽其责,沉着冷静,快速反应,密切配合,按要求及时有序完成了报警报告、物品(现金)转移、人员疏散等方面工作,圆满完成演练任务,达到了预期效果。

王伶俐

衢江联社:扶持低收入农户奔小康

近日,衢江区云溪乡勃勒村堰头毛下坦高兴地从当地信用社贷走了3万元钱扶贫小额贷款,用于养牛。近年来,衢江农信联社以扶持低收入农户脱贫奔小康为己任,针对低收入农户无担保、收入低,难以申请到贷款用于发展

生产的难点,为帮助低收入农户增收致富淘到创业“第一桶金”,该联社联合衢江区财政局、市扶贫办出台扶持政策,积极推出扶贫小额贴息贷款,使低收入农户发展生产、扩大规模、增加收益成为现实。

常山农信:“1234工作法”推进“好邻居·金融夜校”扎根

为进一步推进社区银行转型建设,巩固村级阵地,常山农信联社在前期“好邻居·金融夜校”开课的基础上,推行“1234工作法”,推进“好邻居·金融夜校”扎根。自2015年开课以来,该社

共在188个社区和行政村开课269场,参与员工2350余人次,受益群众5.6万余人次。

常山农信联社“1234工作法”具体是建好“一个团队”,制好“两个方案”,

做好“三个模板”,搞好“四个结合”。通过开展“好邻居·金融夜校”,将“邻居银行”品牌文化传导给农民群众和客户群体,让他们感受到邻居银行的温度和热度。

胡金红 李婧婧