

“娜”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“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,提高学生的安全意识,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“娜一片阳光”,将链接印在“五心”服务卡上,摆在车上明显的位置,方便乘客索取,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省油等等。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”的记录。

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。

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后小伙方闾男也是一名“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,方闾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。记者与方闾男联系上时,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,方闾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,方闾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,合上逝者半闭的双眼、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,将遗体推入告别厅……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遗体,有时遗体已经高度腐烂、生蛆发臭,连家属都不敢接近。”方闾男说,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,方闾男接到一个任务:替一位因车祸而支离破碎的逝者缝



方闾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,方闾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,方闾男刚去时也很害怕,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,方闾男也会偷偷流泪。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。方闾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,就跟看到路边的死猫死狗一样。”“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……”

方闾男很想反驳,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,每当家属向方闾男连连感谢时,他觉得,一切的付出和牺牲都值得了,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,方闾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的职业,我毫无顾忌地告诉了他,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。”方闾男说。

2015年,方闾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到防腐剂、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,方闾男依旧坚守岗位。对他们来说,一年365天,每天都有人去去世,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,让方闾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(下面简称宁化公司)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工作。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《企业班组安全管理导则》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PCB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

努力和探索,该项目取得了突破性进展,生产出了合格的产品,相关试验数据也达到了要求标准,为后续PCB副产物的攻关奠定了扎实的基础。

去年车间新员工多,老蒋主动担负起新员工的教育培训任务。他制订了详细的周培训计划、月培训计划 and 相应的考核制度。同时通过开展PID图画面抽查等方式,考察新员工的学习情况。他还每月与新员工进行交流,总结分析学习的内容,不断

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、热情大度。蒋志威是大家公认的好员工、好伙伴、好男人。

Blue

16:45

52%

发现

工友圈

国考报名进行时,“千里挑一”你怎么看?

兰科:近日,2017年度国家公务员考试网上报名正式开始,此次报名主要采取网络报名的方式,计划招录2.7万人。据媒体报道,报名首日9小时人数已破1.3万人。其中竞争最大的一个职位来自辽宁储备物资管理局的保卫处,竞争比超过50:1。此外,作为历年国考招录大户的国税系统,今年也不例外,招录职位9455个,占总招录人数的64%。而“外交部地区业务司英语一”这个职位,计划招录44人,报名9小时后,也引来80人报考。报名第二天,热门职位持续升温,出现了不少“千里挑一”甚至“万里挑一”的岗位,但也有6000多个职位无人问津。对此,你怎么看?

3小时前

龙猫:众多就业方式的一种,和在人才市场投简历一样。**Realred:**平常心看待吧,选择职业,关键是能发挥自己所长。就算在别人眼中是很好的职业,也未必适合你。一辈子很长,多点选择和尝试比较好。**大仑子:**没有报考限制的,报考门槛低的,肯定是热门。一直以来待遇比较好的岗位,也肯定是热门。**思思:**很多父母都希望子女毕业了能考个公务员,毕竟职业稳定,报考的人里面一定有不少毕业生。**伟鑫:**是挺难考的,我看了申论,感觉比考研数学还难。**路人乙:**如果我没有工作,应该也在考公务员的大军中吧。**没头脑和很高兴:**岗位热并不一定是这个岗位有多好,很可能是因为限制少。**浪淘沙:**印象中去年最高的有7000比1,真是千军万马过独木桥啊!**酒窝妹:**每年报名的人多,但是裸考和弃考的比例也不小。**最美时光:**别说国考了,我们乡镇单位的考试,每次也都有100比1的样子,不好考。**老中医:**这才刚刚开始,后面报的人会越来越多,这也从一定程度上反映了目前的就业形势。**追寻人生:**经济下行压力大,不少企业都在转型期,员工没有安全感,能考上公务员,当然不错,起码心定下了。

圈内主持人:吴晓静
话题征集邮箱:226711377@qq.com

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融资功能。最高借款额度可达30万元,免担保,手续简便,多渠道申请,自定义贷款周期,贷款期限可达360天,为农户生产经营提供便利。

江山农商行:桌演开拓安保新蓝海

近日,江山农商银行安全桌面演练比赛在该行三楼大会议室成功举办,来自辖内的7个支行与观摩嘉宾共计200余人参加了此次演练。

本次演练共准备了持枪抢劫、爆炸、聚众滋事恶意指控、票据诈骗、火灾应急处置、ATM机劫持人质抢救六个突发事件应急演练方案,设计了歹徒、综合柜员、客户经理、大堂经理、大堂保安、网点负责人等不同角色,由各个“角色”模拟现场环境,根据各自分工,现场进行推演,合理处置应急突发事件。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。

衢江联社:扶持低收入农户奔小康

近日,衢江区云溪乡勒垅村堰头毛下坦高兴地当地信用社贷走了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的“好邻居·金融夜校”开展的基础上,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。

至此,衢江农信联社已全面展开发放扶贫小额贴息贷款的相关工作,目前已发放扶贫贷款1.513亿元,惠及低收入农户6.873万人次。此举必将切实解决衢江区各乡镇低收入农户的生产经营资金需求问题,成为落实推动普惠金融工程的一大亮点。

余诗怡 戴秀英

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 李琦婧