

展示巾帼风采 致敬魅力工匠

我省“全国五一巾帼标兵”风采录(下)

村民致富的“领头羊”姚招娣



记者胡舸报道 今年55岁的杭州丁桥大塘股份经济合作社党支部书记姚招娣,日前荣获全国五一巾帼标兵荣誉称号。对于这份沉甸甸的荣誉,她说首先要感谢两个人:一是婆婆,二是丈夫;其次要感谢青春,人生最好的三十年她用来磨砺自己,使自己不断进步。姚招娣在大塘,是一个邻家大姐式的人物,东家西家无论谁有什么事,总爱和她聊几句,用现在的话说,叫群众基础好。然而,姚招娣顾住了集体这个大家,自然顾不了自

己的这个小家。“我记得2002年选上村党支部书记时,婆婆对我讲了一句话,‘你坚持3年,我也苦3年’。谁知道3年之后又3年,3年之后又是3年。”姚招娣笑着告诉记者,现在她在村里工作,前前后后已经过去了5个3年,从前的大塘村也变成了现在的大塘股份经济合作社,而她也从村党支部书记,变成了如今的董事长。

除了婆婆,姚招娣特别要感谢的是自己的丈夫。2002年被推选为村支书的她,正在经营着自己的一家企业,日子可以说过得挺红火的。然而当上村支书后,面临的是全村1700多人和800多万元的负债。企业,自己肯定是顾不过来了。

“我当时就把企业交给老公打理了,自己就全心投入村里的工作。”姚招娣说,“他干到2008年就不做了,专心做我的后勤保障。现在最幸福的事情,就是能够回家吃一顿热饭,老公不管烧什么,我都吃得特别香。”

姚招娣说,现在自己的女儿也已经成为了二孩妈妈,当初生大外孙女的时候,自己还帮着带过孩子,而现在小外孙出生,自己连一片尿布都没有帮着换过,家人帮她分担了绝大部分的家务活,这也使得她

可以全身心投入到工作中。

如果说在生活中,姚招娣扮演的妻子、媳妇和妈妈的角色都不那么完美,那么在工作中,她呈现的完全是另一种状态:成稳、干练、眼光独到。

面对当时800多万的负债以及连年入不敷出的村级经济,姚招娣硬是凭借自己多年企业工作的经验积累和永不服输的闯劲,大刀阔斧地进行债务清理,通过开源节流果断合并38亩“拆复建”指标,一改当时通行的包给私人开发的做法,大胆实施资本运作,进行集体自主开发,建造了2.7万平方米标准厂房,仅用不到3年时间,为村集体创造了1.5亿元资产,一举实现了村级经济的扭亏为盈。

姚招娣敢于如此操作,一方面是因为自己有着会计和经营的经验,另一方面也是因为善于学习,吃透政策精神。在进入村委之前,姚招娣从1983年起在当时的杭州丁桥炼染厂干了整整10年的会计和经营副厂长;1994年,学习了实际经验的姚招娣,自己下海创办企业,又花了差不多10年时间在市场上摸爬滚打;2002年进入村委之后,用自己的所学和对市场的把握,硬是扛着大塘走出了一条致富的道路。

节能减排的“先行者”王秋艳



王秋艳和她的儿子。

记者孟万成报道 采访浙江达峰汽车技术有限公司研发中心主任王秋艳时,她正在出席湖州市第八次党代会。记者想知道:这位两个孩子的“博士妈妈”,先生又常年在国外,是如何取得长兴县“十佳创新人才”、“十佳科技工作者”称号和湖州市优秀发明人、“最美工人”、五一劳动奖章等诸多荣誉的?她说:“我现在做的工作能让汽车实现绿色出行,让

我们的环境变得更好。我也有孩子,我希望他能够喝更干净的水,呼吸更新鲜的空气,这也是我工作的动力所在。”

博士毕业后,王秋艳通过人才引进进入达峰汽车公司工作。她不以学历自居,从生产一线的基础作业学起,以达峰汽车公司为载体,积极投身理论研究的产业化应用过程,通过不断地观察、试验,掌握实验室理论知识与生产实践的有机结合点,将基础理论研究成果具化为机动车尾气净化催化剂产品。天道酬勤,她先后开发出30余项低成本、高性能的满足国四、国五阶段排放标准机动车尾气净化催化剂,其中省级新产品5项,《高稳定金金属纳米催化转化器》荣获浙江省2016年技术发明奖三等奖。

作为科研主要负责人,王秋艳带领企业创新团队完成国家火炬计划项目1项,国家稀土专项1项、省级国际科技合作专项1项,承担湖州市南太湖精英计划领军型创新团队项目1项。近三年间,她带领企业研发团队共申请各类专利近50项,授权发明专利14项,授权实用新型专利14项,其中本人作为第一发明人,授权发明专利7项,实用新型专利7项。她注重科研能力和科研精神

的传帮带,将自己所学无私地与同事分享,为企业创新人才队伍培养及企业创新团队能力整体提升出谋划策。

2015年上半年研发出来的、符合国五排放标准的汽车尾气净化器,是将汽车尾气中的一氧化碳、氮氢等有毒气体净化成无毒气体的关键零件。据王秋艳介绍,因为这种汽车尾气净化器属于全新工艺,批量生产比较困难。为了攻破这个问题,她带领研发团队加班加点进行调试,从设计到最终批量生产共花了4个月时间。而这些研究成果可以转化尾气中90%以上的有毒有害物质,甚至有一些项目已经超越了国外水平。从工艺设计到批量生产,从实验室研究每一个材料分子,到生产车间检测每一批产品,她都发挥着工匠精神,去钻研、去打磨,积极地感染和带动周围的人,以满满的正能量形成一股奋发向上的精神。“她对我们要求很严格,但在生活中却很亲切。”一位同事这样描述自己眼中的王秋艳。

工作的繁忙让王秋艳常常难以顾家,无法时刻陪伴孩子,见证其每一步成长,这也是她心里的小小遗憾。可让环境变好的“绿色情怀”,为环境可持续发展的责任让她义无反顾,继续前行。

人民满意的“好法官”刘晓翠



记者吴晓静报道 刘晓翠,1984年出生,泰顺县人民法院民一庭庭长。2007年进入泰顺县人民法院工作以来,她一直坚持司法为民,热心为涉诉人民群众服务。工作作风踏实、工作态度进取、工作成绩突出,是领导和同事们对她的一致评价。

一直从事民事审判工作的刘晓翠,在工作中尤为注重发挥调解功能。将“调解优先”理念贯穿于诉讼全过程,始终坚持做到庭前调解重摸底、庭上调解重说理、庭后调解重疏导。与此同时,通过诉讼代理人“侧面”调解、近亲属“曲线”调解、司法联络员“幕后”调解、基层组织“迂回”调解,从多角度化解纷争,实现案结事了,努力使调解工作成为实现案结事了、化解民忧的有效方式。

她所办结的案件里,调撤率为78%,到庭调撤率达到87%。

在经办的案件中,有一起令刘晓翠印象深刻:徐某等127人诉某房开公司商品房预售合同纠纷案件,双方当事人对于开发商的逾期交房是否属于合同约定的免责情形各执一词,争执不下,同时因为诉前双方的沟通出现问题,矛盾加深。

考虑案件实际情况,且涉及的当事人多,社会影响大,刘晓翠坚持通过调解的方式进行解决,先逐个打电话,了解当事人所想,再分批次召集当事人及委托代理人进行座谈,认真听取各方意见,耐心分析案情,针对各业主的具体情况分别制定不同调解方案。通过不懈努力,最终房开公司同意按照业主起诉标的额的30%支付违约金,同时协同物业公司在物业费上予以一定的优

惠,使得事情圆满解决。

民事案件关系着人民群众最关心、最现实的利益问题,公正、快速是维护群众利益最好的方式。尤其以刘晓翠所在的民一庭受理的案件最为明显。她积极推行简易程序审理制度,尽量缩短办案周期,提高办案效率,对事实清楚、证据充分的案件做到当庭宣判。

泰顺地处山区,因以务农为主的特殊性,在正常工作时间内,受送达人都非常难找,给送达工作造成很大阻力。为此,刘晓翠通常改变送达时间,利用中饭、晚饭时间进行送达,并积极争取当地村委会及基层调解组织的支持与配合。

在刘晓翠办结的1090件案件中,适用简易程序审理的有933件,简易程序适用率达到85%,平均审理天数只有38天,且无超审限案件,无申诉缠诉案件,取得了良好的社会效果。

考虑到民事纠纷贴近百姓生活、极富教育意义,刘晓翠经常挑选典型案例对外介绍情况,并积极参加法律宣传活动,通过大众媒体介绍案情、学习法律知识、吸取教育经验,通过个案宣讲,使群众获知法律的存在,增强法制观念,用法律武器来维护自身合法权益。

“群众利益无小事,百姓冷暖系心间”,刘晓翠正用自己的实际行动实现着人民法官司法为民的人生信条。

保路畅通的“护航人”姚丽蓉



记者王海霞 实习生李芝青报道 “家里来上班方便吗?”“工作习惯吗?”每天中午12点,食堂里的一道身影与周围的同事们亲切地交流,她便是宁波交投绕城高速东段北仑收费中心所长姚丽蓉。

45岁的姚丽蓉,在公路收费行业走过20年华。从收费员到收费班长,再到5年前上任新建北仑收费中心所长,姚丽蓉一直坚持用心做事。“我年纪轻的时候,每次领导叫我去办公室谈话,我都非常紧张,生怕自己说错了话。”姚丽蓉说,平时工作中她喜欢和同事们聊天谈心。在交流中,姚丽蓉了解同事们遇到的生活工作

难题,并想方设法为他们排忧解难;了解自己日常管理中的不足,创新管理理念与工作方法。看似不起眼与交流方式,还是姚丽蓉发掘人才的重要途径。随着互联网的发展步伐,收费管理中心也推出了网站和微信公众平台。“这个建设网站的人才,就是我通过聊天发现的。”

姚丽蓉的用心在管理中体现得淋漓尽致。2015年7月10日,特大台风“灿鸿”来袭甬城,姚丽蓉第一时间出现在防洪抗灾工作的最前线,坚持进行现场查看、疏导和指挥工作。当天夜里,在来到小港收费所检查抗台工作的时候,细心的她发现了5车道的信号

灯“摇摇欲坠”,当机立断地让收费员撤离和更换岗亭,并再一次仔细排查了其他安全隐患。第二天,信号灯果然“粉身碎骨”地躺在地上。

收费工作一直是收费站的中心工作,对于姚丽蓉来说,收好费、管好费两者并重。收费站“绿色通道”的免收费政策,让很多司机动起了歪脑筋。“冲卡”现象,“遮牌假牌”行驶现象也时常发生,有的司机甚至去贿赂收费员。姚丽蓉再三提醒和教育收费员注意人身安全,仔细检查货箱,做好拍照记录工作。她自己也频频翻看监控记录,加强了不定时巡查。

姚丽蓉还组织团队开展了“展最美微笑,创最美窗口”主题活动,并将服务延伸到了窗外,发放免费地图,夏日送清凉,应急修车等,带领团队用热情、柔情、真情,带给大众最温馨的服务,赢得了司乘人员的一致好评。

短短5年时间里,姚丽蓉把一个新建的收费中心打造成一支纪律严明,服务优质,朝气蓬勃,凝心聚力收费营运团队,相继荣获了省级巾帼文明岗、市级“工人先锋号”、“巾帼文明号”等称号。她本人于日前被授予“全国五一巾帼标兵”荣誉称号。“这些荣誉是我进步的动力。”姚丽蓉说。

尽心服务的“娘家人”陈海燕



记者羊荣江报道 每月26日下午,不管再忙,陈海燕都会提早来到温岭市牧屿镇的“新温岭人代表委员工作站”,倾听外来人员的心声,了解他们关心的热点、难点。陈海燕是浙江西菱股份有限公司办公室主任兼工会主席。她从一名外来务工者成长为公司高管,2011年,被选为台州市政协委员。

难能可贵的是,不管身上有多少荣誉,陈海燕却始终不忘自己曾是一名外来务工人员,一直关心着

外来务工人员在台州的生活、学习和工作情况,并尽心做好服务。

做外来工的“贴心人”

2013年7月23日,“新温岭人代表委员工作站”在牧屿正式挂牌成立,工作站的宗旨是:让代表委员当外来人员的“贴心人”,有“心事”可以找代表委员面对面交流谈心。工作部的成员是由两代表(人大代表、党代表)、一委员(政协委员)组成。作为外来务工人员代表的陈海燕和另外4位组成了这个小团队,做起了外来人员的“娘家人”。

为更好地开展这项工作,陈海燕还加强自身各方面的学习,特别是学习法律法规知识,工作中做到八个心:有信心服务好,有耐心坚持住,有爱心帮到底,用心学习,留心民情,热心接待,真心沟通,倾心解决。

去年7月26日,工作室来了一批外来务工人员,他们就子女就近上学难的问题向陈海燕反映。在仔细听取诉求后,陈海燕和工作站站长前往泽国镇政府了解新生入学招生工作情况,了解了当地的招生政策和入学条件。

原来,因牧屿外来务工人员较多,小学入学压力很大,但也能保证每位新生都能入学,符合条件的可上公办学校,那些没户口、没固定职业、不符合计划生育要求的外

来人口的子女,可以就近到民工子弟学校就读。

回来后,陈海燕把了解到的情况和解决方案向来访外来务工者作了明确答复,让大家满意而归。

去年暑假前期,陈海燕还和工作室的成员专门到飞星小学(民工子弟学校)给学生们进行暑期安全教育宣传。

工作严谨细致 10年零差错

陈海燕曾获得省五一劳动奖章等荣誉称号。她的主要工作是,负责公司800多名职工的费用审核、工资核算和供应商结算、资料整理等,面对繁琐的财务工作,她以严谨细致的工作态度,在10年的工作中实现了零差错率。

作为西菱公司的工会主席,她重视工会职能的发挥,建立健全平等协商机制和签订集体合同制度,切实维护广大职工群众的利益。在她的提议下,公司设立了职工俱乐部,开辟了阅览室、乒乓球室、台球室、茶室、健身房、电教室等活动场所。职工俱乐部被台州市总工会评为“五星级文化俱乐部”。

作为一名外来务工人员的政协委员。陈海燕相继提交了《关注外来工,留住人才》、《外来务工人员养老保险缴纳问题》等多份提案,并得到了上级领导的高度重视。

电信客服的“排头兵”马莉



马莉(中)开展驻点服务。

记者羊荣江报道 马莉是中国电信股份有限公司金华分公司大单维系经理。自2008年进入金华电信,她先后担任10000号客服代表和大单维系经理。在工作中,马莉能够始终如一地保持着高标准、严要求的工作态度,具有高度的责任心和很强的团队协作能力。

去年10月17日,马莉代表浙江电信在海口举行的中国电信客户服务职业技能竞赛全国总决赛中荣获星级专业唯一金奖,获得“中国电信集团技术能手”荣誉称号,今年被全国总工会授予“全国

五一巾帼标兵”荣誉称号。

巾帼展英姿 凌云亮剑锋

“宝剑锋从磨砺出,梅花香自苦寒来”。去年7月底,马莉主动报名参加了2016年金华电信VIP客户经理技能大赛,在笔试、实操、现场答题、团队综合比武等环节中脱颖而出,荣获个人及团队一等奖,最佳个人风采奖。最终,马莉代表金华电信参加了省里的总决赛,因此也被推选至省里参加为期三个月的集训,备战集团大赛。

集训期的每一阶段都是场没有硝烟的战争。业务提升期、应赛备战期、冲刺迎战期,在淘汰赛制的比拼下每一场离别画面都让马莉记忆犹新。实力不相上下的竞争,越到最后心理素质显得尤为重要,更不敢有丝毫怠慢。

去年10月,马莉和小伙伴组队“巾帼凌云”,代表浙江电信参加在海口举行的集团大赛,与31个省、自治区、直辖市分公司的124位参赛选手激烈角逐。最终,马莉不负众望,荣获星级专业个人金奖、团队铜奖的佳绩。

深耕责任田 维系促发展

金华作为全省大单维系试点单位,在多次与市政企和分支局领导沟通、明确各项协同规范下,

维系团队日渐成熟。

作为大单维系经理,马莉皆能出色完成各项维系指标。

2014年,马莉率先在中国农业银行金华市分行推广使用智能通讯录,通过免费开通功能、收集单位原始通讯录上传平台协助后期更新和维护、开通后系统短信温馨提示、及时跟进并激活开通用户、利用平台消息推送与客户进行互动五个环节,结合现场宣讲、点对点辅导等方式,提升客户服务感知,有效增强客户粘性,当年该单位完成客户保有率92.58%,收入保有率94.15%,带动新增C496户。

马莉总结提炼的“智能通讯录渗透五步法”被评选为第一批选树的标杆,在全省范围内推广。

注重客户维系方法,以情感为纽带,渗入电信产品营销,凡事从客户的角度去考虑问题,注重细节。每次营销活动,马莉都积极主动参与,善于沟通,富有亲和力,营销业绩突出,在做好维系的同时,也以良好的客情带动发展。

2016年以来,协同政企客户经理开展“易服务小栈”活动20余场,累计现场客户维系共1000余户,协助发展C700余户。通过微信、QQ等多种互联网形式,马莉与用户形成了线上线下的服务模式,并建立了良好的信任关系。