

## “师德楷模”范群



范群(右二)带学生们秋游。

**记者冯伟祥报道** 身正为范,卓尔不群。在28年的教育生涯中,她谢绝了大城市许多学校的邀请,坚守在艰苦的偏远海岛,不忘初心,潜心育人,踏踏实实工作,勤勤恳恳做人,对学生如子女,视事业如生命,成为渔家子弟最信赖的好老师。

她叫范群,嵊泗县初级中学语文老师,党的十九大代表,全国劳动模范。

今年50岁的范群执教28年,始终用春风化雨般的爱滋润每一位学生的心田。她经常放弃

自己的休息时间,去宿舍看望那些远离父母的外岛学生,指导他们洗衣服、叠被子,学会自理。节假日,她把她们带到自己的家中,给他们做好吃的东西,让他们享受到家的温馨。

对于“问题学生”,范群总是怀着极大的耐心,不放弃、不抛弃,持之以恒,以自己的言行感化他们,促使不良观念和行为的转变。小孙是一个个性极强、自私霸道、不爱学习的男生。范群多次上门家访,在小孙生日时送上生日蛋糕,主动去他家中为他补习……在她的关心帮助下,小孙像变了一个人似的,成绩进入了年级前列。

这样的事例不胜枚举。范群多年的德育工作经验形成了“雁行小队的管理模式”课题,成为我省第二轮农远工程“转换育人模式”十大项目之一。

2010年,她被评为舟山市首位德育特级教师。

作为舟山市初中语文学科带头人,范群善于将学科和德育工

作结合起来,在新课程语文教学中渗透生命教育并贯穿于教育的全过程,积极探索课堂教学艺术,成绩斐然,有二十多篇论文发表或者获得市一等奖以上奖项。

范群不遗余力发挥专业人才的引领作用。无论是培训骨干班主任还是新教师,她总是毫无保留地传授教育理念、育人观,分享优秀的教育经验。她的班主任管理经验被选入了省教育厅主编的班主任培训教材中。

范群就是这样,勤勉努力,把每项工作做到极致。努力的付出换来了丰硕的成果。她先后获得“省中小学师德楷模”、“省三八红旗手”、“省十佳心育导师”、“全国优秀教师”、“全国中小学优秀班主任”、“省特级教师”、“省功勋教师”、“省五一劳动奖章”、“省首届十大最美教师”等荣誉。

范群表示,荣誉是压力更是动力,自己要为海岛教育事业做出更大的贡献。

“我的生命因为学生才变得精彩。”范群如是说。



陈美芳为旅客热情服务。

**记者洪茵婷报道** “身着乘务员制服为旅客服务,是我从小就憧憬的事情。”带着标准微笑、头发盘得一丝不苟,全国劳模、铁路上海局集团公司杭州客运段列车长陈美芳对身上整洁得体的制服充满敬意。



金静芬(左一)在工作中。

**记者洪茵婷报道** 一周都顾不上在家吃一顿饭,办公室里时刻备着一只行李箱。在家里她是“保持通话”的待命者,在急诊室里她是永不停歇的“女超人”。她是金静芬,浙江大学医学院附属第二医院护理部主任、主任护师,获得全国先



周明娟坚信只要服务创新,实体店也有春天。

**记者周金友 摄**

**记者周金友报道** 党的十九大代表、省财贸工会兼职副

## “列车天使”陈美芳

1997年,18岁的她带着对乘务工作的向往来到杭州,成为杭州客运段的一名乘务员。这一路上,她靠着自己的努力,收获了众多的荣誉和掌声:上海铁路局十佳青年、省劳动模范、全国劳动模范、全国五一劳动奖章、全国铁路火车头奖章……去年还当选为党的十九大代表。

有同事计算过,20年来这趟列车陈美芳乘了1200余趟,服务旅客超过150万人次,往返行程则超过了380万公里。陈美芳把最美好的青春献给了铁路,她也把最温馨的服务送给了旅客。她独创了“四水服务法”、总结的“十二个一点”工作法,让南

来北往的旅客亲切地称呼她为“列车天使”。2010年初,甬广车队以陈美芳的名字命名成立“陈美芳亲情服务团队”,将陈美芳的服务法在全队推广。在陈美芳的带领下,39名团队成员从旅客需求出发,开创了多个充满温情的特色服务项目。如:开设列车气象广播、列车长服务热线,开展“亲情接力”服务,建立“老乘客”信息库等。

陈美芳的贴心和温暖不仅体现在工作中,作为段女职工委员会委员,她用自己的细腻关怀着身边的同事。2014年,车队一名女职工成了单亲妈妈。陈美芳主动找她谈心,对生活和工作方面可能存在的困难一一询问,

并提供帮助。从那以后,每当车班组织活动,陈美芳都会邀请单亲妈妈带着孩子一起来参加,并不断鼓励她要自强。在陈美芳多次开导下,这位单亲妈妈重拾对生活的信心。最终在2017年和丈夫重修旧好,重新拥有了美满家庭。

“去年我很荣幸当选为党的十九大代表,这是一份至高无上的荣誉,更是沉甸甸的责任。”从全国劳模到党的十九大代表,陈美芳意识到自己肩上的责任重大。“我要用个人微小的力量,带动周围党员苦干实干,每个人都在本职岗位上恪尽职守,就是推动社会进步的强大力量。”陈美芳表示。

## “仁心医者”金静芬

进工作者、优秀共产党员等多项荣誉。

2014年7月5日,看似一个平常的周六。金静芬本该享受着难得的闲暇时光,悠然地陪着女儿和丈夫在太湖边度假、喝茶。傍晚时分,一通急电彻底搅乱了既定行程,也揪住了金静芬的心。“金主任,有几位烧伤病人要送过来。”了解到是公交纵火事件,她掏出车钥匙就往医院赶,第一时间投入到护理工作中。

事件中重度烧伤病人16名,中度烧伤3名,工作难度很大。金静芬身体力行,连续2周日夜蹲点在烧伤科病房。每天早上7点,参加病情交接班和查房的人

群里一定有她的身影。每一位患者的每一寸皮肤、每一项生命体征变化她都会仔细检查、详细记录。

由于高强度的工作,再加上在病房内工作时须整天身穿隔离衣,不能及时上洗手间,几天下来,金静芬得了尿路感染。同事们建议她好好休息,但她仍然和大家一起坚守救治第一线,直到最后一个伤员出院,创造了“群体重度烧伤患者超五个月零死亡”的伟大医学奇迹,向公众交上了一份满意的答卷。

“白衣天使,治病救命,很神圣。”出于这样的向往,金静芬选择了护士这份职业。此后36年,她用专注与敬业承担起这份神圣

的使命。

“非典”时期,工人们都“跑”了,没人护送标本,金静芬主动担起这事儿,在夜间护送标本,硬是在医院里连住13天没回家。

2004年云娜台风来袭,狂风骤雨,晚上10点多,急诊室一通电话打来,金静芬不顾大树随时倒下、广告牌随时砸下的可能,一路狂奔回急诊室,救治伤员。

H7N9流感病毒爆发期间,金静芬在半夜2点赶到医院,只为一句:“到了现场好像心里踏实一点”。

地震、车祸、火灾、塌方……哪里有伤病员的地方,哪里就是金静芬奔跑的方向。

## “服务明星”周明娟

主席、杭州市妇联兼职副主席、杭州解百集团营运部助理……如今身兼数职的周明娟更忙碌了。唯一不变的是她依然扎根在一线,全心全意地为顾客服务。

又是一个明媚的春天到来了。周明娟想得最多的是如何实现“服务+延伸”。周明娟说,2018年要通过会员中心模块的打造,联合线下工作室平台,提升对顾客的服务能力,强化VIP消费黏性,提高圈层营销的有效性,同时,融合营销平台的包装推广,打造服务品牌,最终为销售服务。

会员中心重点要以“周明娟工作室”为依托,线下服务升级搭建专业服务团队,强化大客户管理和专业化服务水平,在

维护老客稳定消费的基础上,积极拓展新客实现圈层营销。涵盖所有营业部门的服务质量和专业服务度,并通过服务团队的搭建,实现点对点的专业化服务,增加会员服务内容的多元化。

增强“周明娟工作室”的互动体验。对周明娟现有“朋友圈”实施精准化营销。在提供好导购的同时,一年不少于两次的品类互动专场,增加粉丝及提升黏性。并加强对营业部门的培训。大力推广“二四六全程服务操作法”。通过对经营品类划分、熟悉、培训,安排专人负责开展具体服务工作,对金银卡客户初步了解、沟通、梳理,分门别类建立客户档案,

对VIP客户提供售前、售中、售后的一对一服务,打造顾客专属服务,强化顾客的消费黏合度,在“微信好友”互粉后开展各项工作。

周明娟说,只有扎根基层、聆听员工心声,才能做到联系群众、服务群众,在日常工作中,关注身边的热点、难点问题,积极调研视察,将党的各项方针政策传达到群众中去,把基层社会动态和基层所思所想反映上来。为党委政府工作建言献策,促进党委政府工作的顺利开展,并结合自身工作岗位,向企业领导提出工作建议。面对新零售时代的到来,努力打破实体店销售瓶颈,让百年老店走出一个灿烂的春天来。

## “第一花旦”张建敏

学校校长张建敏身上再贴切不过。作为婺剧演员,她收获了中国戏剧最高奖——“梅花奖”;作为校长,她传承、培养出了许多婺剧“小梅花”。

张建敏,是著名婺剧表演艺术家,国家一级演员,国家非物质文化遗产传承人,金华市政协常委。先后获得金华市中青年拔尖人才、金华市十大杰出女性、全国五一劳动奖章等多项荣誉。

张建敏对婺剧表演艺术进行了多年不懈地追求,她博采众长,兼收并蓄,形成了自己独特的表演风格和鲜明的艺术特色,文武兼备,唱做俱佳,被誉为“浙江婺剧界第一花旦”。

2001年,张建敏在她艺术人生的巅峰时期,离开了充满掌声和鲜花的绚丽舞台,来到了曾经培养她的母校——金华艺术学校,先后任副校长、校长。从昔日绚烂的舞台到今日安静的校园,张建敏实现了她人生的第二次价值。

“精心育新苗,无私天地宽”,这是张建敏的座右铭。谈到艺校的办学情况和婺剧专业近几年所取得的教学成果时,张建敏颇有感触地说:“我校校园面积由以前占地只有三亩发展到现在三十余亩;从接任校长时面临发不出工资的窘境到现在不再为学校办学资金发愁;从全校只有30名学生、招生艰难的局

面到现在新生报名场面火爆。几年来,学校婺剧专业先后培养了戏曲‘小梅花’47朵,这些成绩的取得离不开大家辛勤的耕耘和付出。”

今年1月,省传统文化促进会会长薛年勤一行三人到金华艺术学校进行了专题调研。薛会长对学校传统文化的传承给予了充分肯定,对学生的表演技能、情感表现大加赞赏,并鼓励学校要提高艺术定位,放眼全国、走向世界。

“落红不是无情物,化作春泥更护花”。张建敏说:“自己尽管少了舞台表演时的鲜花和掌声,但培养出了许多婺剧‘小梅花’,我感到很自豪,也很欣慰。”

## “微笑使者”陈晓燕



陈晓燕微笑服务每位乘客。

**记者羊荣江报道** 陈晓燕,2006年12月进入龙丽丽龙高速公路有限公司,先后担任收费员、收费班长、所务、稽查、支部宣传委员等职,现任浙江龙丽丽龙高速公路有限公司龙丽管理处营运科稽查,挂职遂昌中心所所长助理。

无论从事哪个岗位、哪项工作,陈晓燕处处严格要求自己,始终奉行“敬业做事,踏实做人”的原则,坚持“做就要做得最好”的工作理念,全身心地投入到高

速公路事业中。她用微笑服务为南来北往的乘客送去一份温暖。

“每一件事,我都要尽自己的能力去做好。”陈晓燕总是这样说,也是这样做的。她在平凡的工作中做出了不平凡的成绩,收获了“省五一巾帼标兵”、“2010~2011年度全国交通运输行业文明职工标兵”、省五一劳动奖章等多项荣誉。

在担任收费班长期间,陈晓燕带领班组,以目标管理为准绳,以业务建设为基础,以团队建设为动力,以形象建设为抓手,以安全建设为保障,数年如一日扎实做好列队讲评、文明服务、班组总结、监督指导、班组建设等工作。

从事收费管理工作期间,陈晓燕从自身班组管理经验出发,发现大站带小站的中心所管理模式,小站与小站之间存在距离远、沟通少、团队意识较薄弱的弊端,车流量、收费额、地域等

差异也较大,劳动强度不同,较大程度上制约了中心所的统一管理。为了使中心所形成一个有机的整体,有效地开展科学化、规范化、一体化管理,陈晓燕积极探索,建议中心所建立大班组管理模式,将各小站横向的同一班组组成大班,把12个小班组整合成4个大班,采取竞聘的方式选出综合管理能力较强者担任大班长,横向管理3个班组,推动三个小站班组之间形成合力,提高管理效率,同时引入考核机制推动大班组管理深入开展。

建议被采纳后,中心所实施大班组管理以来效果明显,该创新管理模式被公司列为了管理创新项目,并在全公司范围内推广。

面对荣誉和成绩,陈晓燕没有满足,更没有止步。作为一名党员和交通事业中的一员,陈晓燕深深意识到必须再接再厉,即下包袱,勇挑重担,加倍努力,以争取更大的作为和成绩。

## “致富模范”许丽珍



许丽珍在山头劳动。

**记者孟万成报道** 许丽珍是下岗再创业的巾帼英雄,13年来,她情系荒山,带领妇女闯出了一条致富路,将废弃荒山开发成为我省最大的杨梅种植基地之一,被誉为“三门最美森林人”。

1998年8月,许丽珍因企业转制下岗后,当了一名保险业务员。2001年,她听了一场农业开发的讲座后,就大胆承包了三门县亭旁镇格木邵村50亩的杨梅

低产园,走上开发效益农业之路。结果当年就产生了效益,初尝甜头后的她毅然拿出了全部的积蓄,承包了邵下、梅坑胡等村1000多亩的低山缓坡地和竹林,发展杨梅、蜜柚、香美李等名优水果种植,培育笋竹两用林,迈开了农业产业化步伐。目前,许丽珍已开发自有农业产业基地3200亩,基地水果、花木长势良好,年产值逐年翻番增长。

致富之后的许丽珍没有忘记带动当地农民共同富裕,2002年6月,她投资17万元,联合办供销社及16位种植大户,创办三门县漱水花果专业合作社,走规模化经营、标准化生产、品牌化营销的道路。次年,她注册了“漱水山”牌果品商标,并制定了果品质量标准,大力推广科技栽培技术,开展优质高产栽培技术;研究。如今,漱水花果专业合作社已有社员158位,资产总额587.55万元,联结农户1500户,

种植面积达到1.59万亩。

“单一合作社创业,虽然比农户强很多,但实际上资源无法实现互补,抗风险能力仍然很弱。如果能联合专业合作社、种植大户,抱团闯市场,成功的概率就会大很多,也能惠及更多的农户。”经过许丽珍的精心筹划,2015年10月,三门县漱水专业合作社联合社正式成立,她成了联合社的“掌门人”。

这些年,许丽珍先后获得省劳动模范、省巾帼创业带头人、全国农村妇女“双学双比”活动女能手、全国劳动模范等荣誉称号,并当选省第十二届人大代表。其合作社2012年被确定为首批“全国农民专业合作社示范社”,2013年“全省供销社百强农民专业合作社”,全国供销合作总社“农民专业合作社示范社”;“2013年浙江省AAA级农民专业合作社”。2014年“漱水山”商标获省著名商标。

### 东风好作阳和使 “东电”“渔晚”首相牵

东风好作阳和使,“东电”“渔晚”首相牵。3月7日下午,东阳市供电公司积极响应东阳市委市政府开展“百局联百村”活动的号召,由执行董事、党委书记詹卫军,副总经理张勇征带队,率工作人员来到联系村——江北街道渔晚新村调研,标志着本次电力助推美丽乡村建设的帷幕正式拉开。江北街道党委副书记王开开、驻村干部和渔晚新村两委成员陪同调研。

“有供电公司的支持,我们有信心、有决心,让渔晚变得更加美丽!”渔晚新村支书虞宝良带着詹卫军一行实地查看了该村的基础设施建设、村容村貌整治、空地绿化改造等情况,重点商讨乡村整体规划。詹卫军一行对该村的电网结构、低压互联线等设施也进行大致

了解。同时,双方就如何争创“十美村”进行座谈,对照“十美村”的要求梳理出当前存在的主要问题,明确工作方向,探讨工作节点,后期还将带领村两委、村民代表外出考察取经,确保美丽乡村建设稳步推进。

“支持美丽乡村建设是我们的责任,也是义务,更是追求。”据悉,本次东阳供电“牵手”渔晚新村是该公司党委全面推进“红船精神·电力传承”的具体实践之一。下阶段,该公司将进一步优化该村电网结构,提高电网供电能力和供电质量,基本消除安全隐患,完善电力基础设施,美化该村环境,在这场“百局联百村”行动中干在实处,走在前列,扮演好电力“先锋”角色。

马飞向

### 龙游公路:为民工返程保驾护航



公路管理局组织人员对辖区内公路指示指路标志牌进行查漏补缺,重点对歪、斜等影响行车导向的标志牌进行整改,并在222省道沐尘、上圩头路段增设两个服务站,为返工民工保驾护航。

图为近日在315省道柳村路段,公路养护人员对被车辆刮擦倾斜的指路牌进行校正。

胡跃文 刘建宏 摄

### 龙游农商行:跑好春耕支农服务“第一棒”

为保障县域春耕生产的顺利进行,龙游农商银行早动员、早安排、早行动,以大数据服务小农户积极打响春耕备耕主动战。截至2月末,已发放春耕备耕贷款1.84亿元,支持农户经营主体2126户,走访农户8000余户,极大满足了广大农户的信贷需求。

该行“广”调查掌握资金缺口。主动与各乡镇(街道)有关部门联系,做好春耕生产资料、购买农业机械、支持返乡农民创业就业、农田水利建设、土地流转、规模种植等重点领域信贷项目的衔接和储

备。组织信贷人员开展春耕备耕生产资金需求调查,对有需求客户及早进行资料收集整理,逐户建立客户档案,准确了解春耕备耕资金需求。

“小”农户满足春耕所需。推出农户小额信用贷款、幸福农场贷、粮农贷、幸福银桔贷等多个信贷品种,在贷款额度、担保方面加大优惠和倾斜力度。对农户春耕生产贷款需求,做到早授信、早审批、早发放,实现“随用随贷”。在贷款投向,优化供应农户所需化肥、种子、农机具等生产资料资金,优先安排农田水利

基本建设资金,优先发放科技兴农项目资金,优先满足对农业产业化资金。

“优”服务不误春耕农时。该行以党的十九大“振兴乡村战略”计划为契机,开通服务春耕生产贷款“绿色通道”,延长营业时间,增设营业窗口,提高工作效率,确保春耕生产所需资金及时足额发放。在此基础上,还依托普惠快车、小微专车、金融服务车、丰收驿站等多种便民措施,结合整村授信工作,为春耕生产提供准确、快捷的金融结算服务,让金融服务“最多跑一次”。

杨梦怡