

拿出了文凭,考出了“社工”,成了福利中心的服务明星

励志妈妈实现了自身的价值

记者张浩星 通讯员楼梦好报道 “全职妈妈是一份具有独特价值的职业,但我在当全职妈妈时,却找不到自身的价值,我觉得自己的世界就像一片荒原。”徐芳一边说,一边不时地瞟着老人房间的们。作为杭州市社会福利中心的一名护理员,她时刻留意着老人的情况,有一点“风吹草动”,她都能敏锐地觉察到。现在的她,说着那时候的落寞,眼神中却闪烁着光。

谁也想不到,这位曾经的“家庭主妇”,利用工作之余的碎片化时间,刻苦学习文化知识,取得了大专文凭,还一步步获得了“助理社会工作者”和“社会工作者”资格,成为福利中心护理员中的第一名“社工”。“找到那一支火把,每位女性都可以拥有属于自己的光芒,就可以照亮一片荒原。”

“寻找自我”的全职妈妈

2012年,27岁的徐芳一手拉着行李、一手拉着孩子站在福利中心大门前的时候,还只是一名来自安徽农村、迫切想要“寻找自我”的全职妈妈。入职后,与中心老人相处融洽,工作起来十分得心应手。

可是,护理员的工作不仅仅是日常的打扫卫生、买买饭、送送热水。为了更好地照顾老人,不仅要会护理技能,还要懂得他们的心理。“我开始变得有些焦虑。护理员做的时间长了,反而越来越觉得自己太差了。什么都不懂,什么都不懂。”徐芳说,这是第一次她懊恼于自己为什么没好好读书,没有更高的学历。于是她萌生了继续提高学历的想法。

因为基础学历不高,继续学习就存在一定难度,但也不能为

了学习就放松对护理工作的要求以及照顾孩子的用心,其所要承受的压力可想而知。

徐芳说,那段时间对她而言是一段不可多得的经历。她把书本上的知识,运用到日常工作中,将两者结合起来,一边学一边练。中心每年都会组织护理员技能大赛,邀请护理学专家来授课,这又成了她的“补习班”。她珍惜每一次技能培训机会,认真听、认真记,哪怕只是做模特、陪练,“只要能学到东西,我一定要挤出时间去参加。”

“敌人”永远都是自己

在一次培训课上,徐芳第一次听到了“社会工作者”这个名称。她静静地听着课,内心却翻起阵阵涟漪。

社会工作者以科学的理论和

方法为手段,用专业性、职业化的社会服务工作“扶弱济贫”,推动困难人群走向“自救、自立、自助和自强”。这个职业散发着无限魅力,让徐芳突然热血沸腾。“我就觉得这个工作很有意义,社会工作者不光是保障社会的稳定,更加能实现个人的人生价值,我特别想成为一名社会工作者。”没有一丝耽搁,培训课一结束,她就立刻起身去咨询老师考“助理社会工作者”的事,“一问才知道,我还没拿到专科的毕业证书,所以学历不够,基层工作时限也不够,就觉得有点失落。”

可是,人一旦有了目标,在内心种下了期望的种子,就没有什么能阻挡前进的步伐。徐芳一边继续着专科学历的学习,一边又买了学习资料,自学起社会工作者资格证考试的专业知识。徐芳

说,学习过程中,基础差、时间紧、事情多都不是“拦路虎”,“敌人”永远都是自己,因为“坚持”这个词很容易说,却很难时刻做到。“我看着别人刷抖音、逛淘宝,我也会没动力。又不是什么中考、高考,只是感兴趣,不去考也没事啊。”徐芳说,有这样情绪的时候并不在少数。但是等过了一会儿,身体就像有了固定记忆,又会翻开书本看几道例题,找回学习的初心,想要帮助别人,想要找到自己人生的价值与意义。

2019年考出助理社会工作者资格证,2021年考出社会工作者资格证……辛勤付出终于迎来收获,在这两本资格证书背后是徐芳在无数个寂静黑夜里的坚持与自我鼓励。书本中的每一个知识点都化作笔尖跳跃的文字,点亮了她心里的荒原。



车菲菲在工作中。 通讯员周周 摄

通讯员王椰萍报道 “Please put your luggage here(请把行李放在这边)。”已怀有7个月身孕的中国铁路上海局集团公司杭州客运段列车长车菲菲虽然在家待产,却利用休假时间,学习起列车服务英语,“9月份,亚运会就要在杭州召开了,高铁是展示杭州形象的窗口,我得利用休产假的时间好好学习英语,这样才能更好地服务亚运,展示我们西子姑娘的自信、热情、柔美、细腻的服务。”

车菲菲是杭州客运段品牌列车“西子号”的一名列车长,不仅负责一个班组的服务工作,还是“西子号”乘务组的包乘组长。杭州客运段“西子号”是一趟由浙江省人民政府命名、有着34年光荣历史的老字号品牌列车。2013年7月,“西子号”跨入高铁时代,在杭州至北京的高铁列车上落地开花。

从2008年入路到现在,车菲菲已经工作了14年。刚进路时,车菲菲在杭州到兰州的普速列车上当列车员。“那时候,开门、关门,扫地、拖地,虽然很简单,但我也总想把它做到最好。”车菲菲因工作表现好,被列车长安排在软卧车厢,虽然车厢满员也只有36个旅客,车菲菲会有意识地记录每位旅客的上车站、下车站,外貌特征、需求偏好等,为他们提供更有针对性的服务。2013年,车菲菲通过段里招聘成为一名高铁列车长。从普速列车到高铁,服务模式、管理模式、工作节奏都有很大的变化,车菲菲勤学业务、苦练基本功,很快成为了“西子号”乘务组的一员,并于2016年被推选为“西子号”乘务组中的包乘组长。

作为一趟列车的包乘组长,既要管好自己的班组,还要负责另外4个班组的统筹协调,更要做好“西子号”品牌的创建。车菲菲感受到了责任和压力,但她毫不畏惧挑战,“段里把‘西子号’这块牌子交给我,我既要摆‘西子号’的精神传承好,又要出高铁时代下‘西子号’的特色。”

“满意不是标准,标准是更满意”,这个传承了近三十年的“西子号”精神,就一直是车菲菲追求的目标。车菲菲认真总结工作中的经验,思考旅客在旅途中的需求,提出了“真情服务十到法”,总结出了“四个一工作法”,并在“西子号”成员的共同努力下,不断完善和更新。车菲菲发现,高铁上有时旅客携带的行李箱非常相似,经常会出现旅客错拿行李的情况,这样会给旅客带来一定的麻烦,甚至造成损失。如何避免这个情况发生呢?车菲菲将这个问题列入“西子号”乘务组的攻关课题。在大家多次对比、反复实验后,最终采用不同颜色的杜邦纸一次性手环贴在旅客的行李箱上,写上旅客所在的座位号,有效减少了行李箱错拿的情况,旅客也纷纷为这细心的举措点赞。

在车菲菲的带领下,“西子号”乘务组陆续推出了一项项创新举措:针对“复兴号”车型配置的WiFi,设计二维码向旅客介绍连接方式;结合儿童旅客爱好的个性,设计儿童防走失贴;按照季节变化及时充盈列车百宝箱,为旅客免费提供旅行常用物品……“只要我们的服务能温暖到旅客,就是我们工作最大的意义。”车菲菲说。

车菲菲在工作之余还发起成立了“西子公益团队”,把服务延伸到了车下,把自己有限的光和热传递给更多人。车菲菲带领团队先后资助了衢州贫困学生,其在全队招募102名西子公益志愿者,参加了海洋天堂公益活动关爱“自闭症儿童”9次,开展“宝藏小屋”关爱流动儿童15次,还与段姐妹团队“陈美芳亲情服务团队”开展“跟着安安全坐火车”和“带着安安进校园”等活动8次。

多年来,车菲菲曾先后荣获全国五一巾帼标兵、全国铁路火车头奖章、上铁最美铁路人等荣誉称号。她说:“不管获得什么荣誉,不管在列车员还是列车长岗位,我做的就是服务工作,虽然列车有终点,但我的服务没有终点。”

茶人周生德：匠心守护“碧波荡漾一抹香”

通讯员何去非报道 对中国人来说,“茶”是一个温暖的字,可以入诗,让人品出许多雅趣和情致。而作为一名茶人,从事西湖龙井茶生产加工和茶叶审评工作30余年,杭州“狮牌”茶叶联合创始人周生德的骨子里,更有一份对于西湖龙井品质传承和弘扬的坚守。

周生德,国家级评茶师,非物质文化遗产代表性项目绿茶制作技艺(西湖龙井)代表性传承人、西湖龙井核心产区制茶技艺大师、杭州市文旅行业“能工巧匠”。

茶为国饮,杭为茶都。是什么让“碧波荡漾一抹香”的龙井名茶名扬天下,而又历久弥坚?

“诚信”——这是周生德心目中关于西湖龙井茶立于“中国名茶之首”的核心竞争力。

周生德坚持茶企标准化体系建设,在茶园源头管理、茶叶品质提升、品牌塑造与宣传、产品规范销售、炒茶师技能培训、茶品体验环境等方面下功夫、花气力,全力维护着杭州西湖龙井茶的品牌形象。

为确保产品质量,周生德从源头把控,实行茶园基地建设,联合西湖龙井茶核心产区合作茶农,成立西湖龙井茶无公害基地,聘请农技专家对茶园的管理及茶树的施肥、喷施农药等实行技术指导,实行无公害化生产。

在制茶工艺上,周生德坚持传统手工艺不丢失,创新优化技艺也要精良,致力于西湖龙井茶制茶工艺的传承与拓展。

如何克服这一瓶颈?周生德心里明白,种得一亩良田、制得一手好茶,那只是茶工;身为茶人,更有着传道、授业、解惑的责任和担当。

为了保护、传承、发展西湖龙井茶的传统技艺,保证和提升产品品质,同时为培养炒茶、评茶高级技能人才,周生德成立了工作室,将技能大师和研修对师徒结对,通过“传、帮、带”的方式,使茶叶加工,尤其是手工制茶技能得到传承,把茶叶加工创新结果、绝技绝活、具有特色的生产操作法及时总结和推广。

在坚持技艺提升的基础上,周生德还把制茶技艺指导深入到了更多的农户。30年来,他在每个茶季普及收茶,每年涉及西湖龙井茶产区的村庄达10余个,农户200余户,茶叶数量6000余斤,给农民带来经济收入达7000多万元。

在周生德和他的团队成立的中国国际茶文化研究会茶文化体验馆里,慕名而来的茶爱好者络绎不绝,他们开展龙井历史文化学习、茶园管理、传统采摘及制作体验、茶艺科普、茶品鉴及茶宴文化体验。

这一背,已经十年

近日,金华市金东区曹宅镇七宝塘村公交站点,金华市交投公交集团城乡公交公司644路公交车驾驶员曹水能把70岁的庄根茶老人背下公交车。

今年70岁的庄根茶是七宝塘村村民。2011年,庄根茶突然中风,只能勉强挪动步子,家里也没有其他亲人,她的日常出行就成了个大难题。曹水能知道后,从

2012年开始,只要庄根茶老人需要乘车外出,他都负责背她上下车,一背就坚持了10年。

整条公交线路上哪个老人腿脚不方便,有谁需要帮忙,热心的曹水能一清二楚。每当遇到这些老人前来乘车,他都主动在车门前小心搀扶。现在,曹水能已成为当地百姓心目中的“活雷锋”。

通讯员胡肖飞 摄



专职服务职工生活的辅导员

张磊的一天琐碎又忙碌

记者李国峰报道 早上7点,张磊大步流星地走进康师傅控股杭州顶益食品有限公司制面工厂的办公室,她得赶紧安排一天的工作。作为公司制面一处生产线上的专职生活辅导员,年后开工的这个多月是她最忙碌的时候。

不大的工位上除了张磊自己的椅子外,还长期放着另一张凳子,虽然稍显拥挤,这是张磊特地为职工准备的,“有时候员工工作不适应或者心理出现状况了,我就经常会在这里和他们谈心谈话。”年轻的张磊虽然只入职半年,但是早已成为大家的“知心姐

姐”。日前,记者跟随这位“知心姐姐”,记录了她一天的工作。

上午是一天的开始,大家刚刚进入工作节奏,但是手持多张“员工报表”的张磊已经忙得不可开交。张磊首先要关注员工的出勤率、了解员工因何迟到,如果生产线出现异常,她还要第一时间找到开线人员了解详情……“年纪稍大的人不会不时地忘记储物柜密码,有些不熟悉操作流程的新员工也会出现工作失误。”虽然生产线上有班组长,但他们负有较大生产任务,此刻,有张磊这样一位知心的生活辅导员就能够及时了解员工状态并帮助大家。

到了下午2点,人力资源部带着几位新员工入职制面一处。“食品公司的生产车间进出流程相对复杂,对卫生要求也比较高。”新员工来的第一天,张磊对他们就有一种特别的“关照”:消完毒进入车间的时候还有个吹风的环节,出不去不要着急;如果嫌噪声大难以适应的话,及时提出来,我这里有耳塞;储物间的密码要记牢,冷暖水的位置在这里,休息室的位置在这里……“新员工来到我这里,我就有责任服务好他们,特别是多一些生产任务,此刻,有张磊这样一位知心的生活辅导员就能够及时了解员工状态并帮助大家。

他们把名字贴在水杯上,不时地找班组长了解工作状态。

记者了解到,公司的厂区专职生活辅导员岗位早在几年前就设立了,目前有三人在岗,像张磊的一天只是众多厂区生活辅导员服务员工作的一个缩影。

“有些不善沟通的员工或者是年纪稍大的员工往往不愿意给你过多的回应,但是只要不厌其烦地耐心解释,加强沟通,就会有成效。”张磊透露出了自己的工作诀窍,虽然自己要负责300多名员工的琐碎事,但是多站在员工的角度、事无巨细地为员工考虑,工作一定能做到员工的心坎里

去。“有的员工晚上在宿舍出现矛盾,也经常会打电话给我。”虽然影响自己的休息时间,但是张磊还是会认真倾听,帮助解决问题。

临近傍晚,闲不下的张磊又开始一阵小忙,“气温马上要高起来了,夏季厂服上衣衣码要统计了;很多大厂服的衣服大小和实际的合身程度相差较大,我要仔细核对异样;还有几位员工的健康证要过期了,要提醒一下他们;疫苗接种情况明天也要定期追踪一下;年后员工的留岗补贴马上也要统计了,不能出现马虎……虽然琐碎,但是能够带给员工舒心的工作体验,我也开心。”

学好用好《工会法》——体会篇

发挥劳模创新工作室微引擎作用

《工会法》是明确工会法律地位和工作职责的基本法律,是工会组织依法开展工作的重要制度保障,本次修改《工会法》是贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的必然要求,是工会组织更好履行维护职工合法权益、竭诚服务职工群众基本职责的法治支撑。作为一线职工,通过此次学习我深刻地领悟了工会是中国共产党领导的职工自愿结合的工人阶级群众组织,是中国共产党联系职工群众的桥梁和纽带,也帮助我进一步了解了我国工会的发展史,掌握了基层工会的目标和主要任务,加深了对“组织起来,切实维权”丰富内核的理解。作为一名电力人,我对电力公司的工会工作有了更深入的理解,体会到工会组织对职工的有关关爱,切实感受到工会在构建和谐公司大家庭中的重要作用。

作为嘉兴市“最美职工”、国网浙江省电力有限公司劳模模范、嘉兴公司客户服务劳模创新工作室带头人,修改后的《工会法》第六条和新增的第八条让我对自身的工作有了更全面深刻的思考。借助劳模创新工作室的平

台,可以建立联系广泛、服务职工的工会工作体系,密切联系职工,听取和反映职工的意见和要求,关心职工的生活,帮助职工解决困难。同时,依托劳模创新工作室,也能够推动产业工人队伍建设改革,提高员工队伍整体素质,发挥骨干作用,维护员工队伍整体素质,造就一支有理想守信念、懂技术会创新、敢担当讲奉献的宏大电力员工队伍。

劳模创新工作室是新时期职工群众的伟大创造,是工人阶级无穷智慧和创造活力的具体体现,是弘扬劳模精神、传承劳模技艺的重要载体,为职工搭建更广阔的成长成才平台,是基层工会大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神的重要载体。工作室应该立足于工作实际,以客户服务为主线,开展业扩报装、电费咨询、电能计量、客户服务等营销全业务,以创新和培训为抓手,秉持“暖心服务”“专业服务”和“创新服务”的理念,专注培养技术精湛、技能精益的复合型人才,助力公司工会推动基层职工建设改革,促进工会发挥劳模创新工作室的微引擎作用,为嘉兴蝶变跃升、跨越发

展奠定人才和智力基础。

从劳模先进的身份来看,我要做好表率,充分发挥示范引领作用,积极引导员工自觉向劳模先进看齐,激发工作热情,厚植工匠文化。同时,助力公司工会进一步优化劳模数字化评价培育体系,培养一批知识型、技能型、创新型新时代优秀职工,争做新时代劳模精神、劳动精神、工匠精神的积极践行者,为公司加快打造“示范窗口中的最精彩板块”,服务嘉兴市高质量发展建设共同富裕示范区的典范城市作出新的贡献。此外,要不断努力把工作室的创新工作做好,提升客户服务水平,提高客户服务的工技能,在加强交流中提升工作室建设质量和水平,在激发活力中扩大工作室的贡献率和影响力,实现劳模创新工作室价值提升。

从发挥自身专业特长的目标出发,电力营销作为电网企业的重要业务,其工作质量直接关系到电网企业的前途与命运,尤其是在电网企业改革的新形势和背景下,从新修改《工会法》角度来理解,作为从事公司重要业务的职员,应该以高素质、严要求、强

水平为个人成长的目标。要深刻认识服务是企业的根本,业务是企业的脊梁,创新是企业的动力,以创新为驱动,切实为客户提供优质服务。

通过对新修改的《工会法》的学习,我充分认识了新形势下进一步加强基层工会职工工作的重要性和必要性。在电力营销业务里与服务政府、服务客户有着密切关系的就是业扩专业。当前,以业扩专业为主的政企服务班承接着嘉兴全市35千伏及以上高压大用户工程。作为一名在基层班组的工会会员,首先要培养政治意识,自觉接受党组织的领导,坚持正确的政治方向,客户经理需要做好服务地方政府的工作,助力政府招商引资,促进地方经济发展。树立全局观念,服从和服务于党委会政府中心工作,客户经理应该对客户工程做到全局把控,围绕用户需求,主动对接客户、了解客户实际问题中遇到的问题,针对将根据客户项目进展实际,针对性地制定措施,发挥积极性和创造性,切实提高电力接入效率和服务水平,深化落实公司提质增效要求,提高用户电力获得感。

企业职工可能因为家庭等各种因素,在工作或生活中遇到不同的困难,工会要把维权帮扶作为重点来抓,做好及时知情、及时报告、及时帮扶,切实履行工会作为职工合法权益的代表者和维护者的法定职责。在各项工作中全面落实“全心全意依靠群众”的方针,做到“政治上保障、制度上落实、素质上提高、利益上维护、作用上发挥”,依托劳模创新工作室,根据不同专业,大力开展竞赛活动、技能比武活动、工人先锋号创建活动等,提高职工素质,助力职工成长。

通过对新修改的《工会法》的学习,我学到了很多实用的知识,提醒我在以后的工作中不断加强学习、充实自己,密切联系群众,提高推动科学发展、促进社会和谐、服务职工的能力和水平,努力做服务职工坚定、知识扎实、作风过硬,自觉担负起时代赋予我们的职责,进一步增强使命感和责任感,以电力职工激昂的斗志和良好的精神面貌,为电力事业的发展贡献一份力量。

(作者:国网嘉兴供电公司客户服务中心 徐圆圆)