

# 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门。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,还一步一步获得了“助理社会工作师”和“社会工作师”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口的时候,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、买饭菜、送送热水。为了更好地照顾老人,不仅需要护理技能,还要懂得他们的心。“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。什么都不会,什么都不懂。”徐芳说,这是第一次她懊恼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,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“社会工作师”这个名称。她静静地听着课,内心却翻起阵阵涟漪。

社会工作师以科学的理论和

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,社会工作者不光光是保障社会的稳定,更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“助理社会工作师”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,自学起社会工作师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”这个词语很容易说,却很难时刻做到。“我看别人刷抖音、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师资格证,2021年考出社会工作师资格证……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。

# 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车公司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一个大难题。曹水能知道后,从

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,年后开工的这一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,我就经常会在和他们谈心谈话。”年轻的张磊虽然只入职大半年,但是早已成为大家的“知心姐”。

## 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。作为一名一线职工,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关心关爱,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动模范,嘉兴公司客户服务劳模创新工作室领头人,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理解。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,为职工搭建更宽阔的成长成才平台,是基层工会的创新工作做好,提升客户服务水平,提高客户服务的工作技能,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

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,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。

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。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,服从和服务于党委政府的中心工作,客户经理应该对用户工程做到全局把控,围绕用户需求,主动对接客户、了解客户实际工作中遇到的问题,同时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。

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,闲不下来的张磊又开始一阵小忙,“气温马上要高起来了,夏季厂服上午衣码要统计了;很多人厂服的衣码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,可不能出现马虎……虽然琐碎,但是能够带给员工舒心的工作体验,我也开心。”

企业职工可能因为家庭等因素,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。在各项工作巾全面落实“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,努力做到立场坚定、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部 徐圆圆)

杭京高铁列车长车菲菲

# “西子精神” 在车厢也在车外



车菲菲在工作中。 通讯员周围 摄

通讯员王柳萍报道

“Please put your luggage here(请把行李放在这里)。”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,展现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,我既要把‘西子号’的精神传承好,又要创出高铁时代的特色。”

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,有一份对于西湖龙井品质传承和弘扬的坚守。

周生德,国家高级评茶师,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,实行茶园基地化建设,联合西湖龙井核心产区合作茶农,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技艺不丢失,创新优化技艺也要精良,致力于西湖龙井茶工艺的传承与拓展。

“西湖龙井茶制作技艺”已于2008年被列入国家非物质文化遗产名录。随着西湖龙井茶机制化的普及,手工炒制技艺的传承人越来越少,而且主要集中在40岁至60岁的年龄段,缺乏进行技术创新和向中高级技能人才发展的平台和空间。

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象师徒结对,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700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,慕名前来的茶爱好者络绎不绝,他们开展龙井历史文化体验、茶知识科普、茶品鉴及茶宴茶制茶工艺的传承与拓展。