

新时代劳动者之歌



一份责任,用点滴行动诠释

移动通信劳模的悉心服务

安徽移动合肥分公司长江西路营业厅经理胡剑慧,工作9年时间,从最初的营业员、到全球通VIP俱乐部经理、中心连锁店经理,一步步走来,她先后荣获中国移动优秀班组长、“中国移动通信集团我的绿色行动199活动”最佳个人奖等荣誉。她所带领的团队,先后获得“中国移动卓越班组”、“安徽省巾帼文明岗”、近日她又获得了“合肥劳动模范”这一殊荣。 记者 王玉文/图



为顾客示范手机操作系统

记者对话

点滴行动诠释责任

记者:刚刚看到你一直都在忙,中午饭也没有好好吃,如果遇到“刁蛮”的客户,你会生气吗?

胡剑慧:在营业窗口工作,总会或多或少地遇到一些言语激烈、出言不逊的“刁蛮”客户,经常一说话就把我们气得满脸通红,此时我和我的团队就要先做到“先处理心情,再处理事情”,教会每一位柜员如何更有效与客户沟通。

记者:据我所知,很多柜员工作几年后,就会转行,你一干就是9年,难道你没有生病、打盹的时候吗?

胡剑慧:有啊,我是个自然人,肯定也会有生病的时候,尽量坚持吧。我现在已经怀孕2个多月了,但是我觉得我的身体能行。我感觉在这个岗位上为每一位顾客服务,是件快乐的事,我相信我的宝宝也会理解。而且姐妹们也都非常照顾我,大家都有一个共同的信念:做好自己的工作,给顾客满意的服务。

“以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性”,这是中国移动员工秉持的企业责任感,而胡剑慧用自己点点滴滴的行动在诠释着一名普通移动员工的责任。

体验过程

她是指挥官也是“灭火员”

上午11:30,记者进入安徽移动合肥分公司长江西路营业厅,记者看到十来个柜台,正在为客户办理各项业务。胡剑慧虽然是营业厅的经理,却没有闲着,一边给客户查看手机,一边不断地回答每一位咨询人的提问。

10:50左右,柜台前的顾客越来越少。有两个柜台的柜员结束了最后一个顾客的服务,柜台上摆放了“暂停服务”牌。记者很是纳闷,难道才11点就下班了?胡剑慧这时送走一批顾客后,开始站在1号、2号柜台前,不时地告诉前来的顾客到相应柜台去办理。

记者上前悄悄问胡剑慧,是不是从上午11点开始,你们就开始陆续下班了?胡剑慧冲着记者笑了起来,“我们的柜台每天在中午11:30-下午2点之间是最忙的时间段,现在趁着人少,让柜员们轮流吃饭,很快就会回来的。”

果然大约一刻钟左右,原先出去的两个柜员回来了,又换了两位柜员去吃饭。而胡剑慧这时又站到3号、4号柜台前,回答前来的顾客提出每一个问题。

看到每个柜台前都有等候的顾客,胡剑慧走进柜台,一一查询是否有柜员操作慢了,影响速度。7号柜台,胡剑慧停住

了,因为她发现柜员一个不经意的错误,迅速处理完之后,胡剑慧非常婉转地指出柜员的错误,并鼓励柜员下次一定要记住。

“这个手机的QQ需要在网络上下载一个程序,就可以使用了。”“你的业务在本月申请,下月才能开始使用。”“使用电话储值卡非常方便,可以随时充值。”2个多小时,胡剑慧几乎没有闲着,像一位灭火队员,又像一位指挥官,不停地向每一位咨询的顾客介绍情况,或者推荐项目,一一都要给出明确答复。原本记者想现场采访一下,都一次次被前来的顾客打断,推迟到下午3点才开始采访。

一把扫帚,扫出两代劳模

环卫劳模的默默奉献

1987年,43岁的陈先诚因为在环卫岗位上的突出表现,被评为安徽省劳动模范;2011年,24年后,陈先诚33岁的女儿陈恩燕,同样因在环卫岗位上表现突出,被评为合肥市劳动模范。24年,这绝不是一个巧合。父女俩用自己的行动,向人们无声地诠释着:劳动没有高低贵贱,劳动者是最值得尊敬的。 周燕 王飞 记者 李皖婷/文 倪路/图



父女俩在铲“牛皮癣”

女儿:最大的心愿是摊主们能多点自觉

1999年,陈恩燕下岗了,下岗后面临多种选择,周围的亲戚朋友都劝她找一份体面而轻松的工作,她不顾家人和朋友的劝说,义无反顾地选择了当一名环卫工。她说,“我不在乎别人怎么看,环卫工凭自己的劳动吃饭,比什么都强。”

那一年,陈恩燕拿起大扫帚干起了环卫工,一干就是12年。12年间,她从北一环扫到市中心,用自己手中的大扫帚丈量了整个庐阳区。

每天早晨4点半就要开始工作的陈恩燕,最头疼的事情就是夜间街头大排档留下的油污。由于清扫的是宿州路段,步行街入口处成了每天最难啃的“硬骨头”,包括这些在内的6000至8000平方米的路段,必须在早晨7点之前清扫完毕。谈到心愿,陈恩燕说:“希望做大排档生意的摊主们能自觉一点,收摊时把大的油污简单清理一下,不然时间一长就凝在地上,很不好清扫。”

父亲:一直教育女儿要“干一行忠一行”

今年已经67岁高龄的陈先诚,站在清洁一队旁边的蔡大塘垃圾转运站门前,满腹感慨地说:“当年都没有这么先进的设备,这几年发展太快了!”

陈先诚说,女儿下岗后选择成为一名环卫工,他很尊重女儿的决定;他总是教育女儿,要“干一行、忠一行、爱一行”。“以前我还没退休的时候,我们两个还扫过同一

段马路。就在四牌楼的南面,我扫隔离带这边,她扫隔离带那边。”

女儿被评为市劳模,陈先诚很高兴,他甚至穿上了阔别六年的环卫工作服,和女儿一起铲起了墙上的“牛皮癣”,扫一扫街面。一张纸飘到了死角,扫帚够不到,陈先诚费劲地蹲下来,用手捡了起来。

记者:一把大扫帚扫出两代劳模

陈恩燕和陈先诚都不多话,接受记者采访的时候,他们的表情中明显流露出一丝羞愧。记者打趣地说他们是“劳模之家”,陈老师赶忙摆手,“劳动没有高低贵贱,我们只是做了应该做的事。”

采访还没结束,陈恩燕又要赶去交班了。陈先诚若有所思地看着女儿的背影,不知他是不是想起了当年的自己。望着夕阳下两代人的剪影,记者的眼眶莫名地有些湿润。