

工作十余年做到了“零投诉”

康伶俐：用心用情，多从客人角度去服务

□记者 何菁



“做我们这一行，其实很枯燥，每天都在车上，但又很幸福，特别是得到游客认可的时候。”作为舟山市旅游客车运输有限公司白华乘务队组长，1986年出生的康伶俐利用自己的真情服务赢得了旅客的交口好评，工作十余年做到了“零投诉”，为游客的普陀山之行留下了美好的回忆。

康伶俐曾获得2022年舟山市五一巾帼标兵称号，舟山市旅游客车运输有限公司2017年、2020年、2021年先进工作者称号等荣誉。

用心服务好每一位游客

作为普陀山的一名乘务员，每当旅游旺季，康伶俐的工作强度可想而知，经常从早上6点多上车，一直干到下午5点，除去午休时间，几乎都在车上。工作十多年下来，普陀山沿路的风景，康伶俐闭上眼睛都能回忆清楚。

“做我们这一行，其实挺枯燥的，就是每天在车上一趟趟地跑。”康伶俐说，但是每当帮助到游客，游客的每一句“谢谢”，都是让她继续前行的动力。

有一年旅游旺季，车道上有很多排队坐车的游客。康伶俐看到一位推着轮椅的老人，来回在车道上穿梭，似乎想坐车又在犹豫些什么。她上前询问，得知游客的确想乘车，又怕给大家添麻烦，康伶俐让他放心，自己来解决。

她和排队游客商量了以后，大家都同意让推轮椅的游客先上车。康伶俐特地将靠门口的两个位置空出来，与司机一起扶着行动不便的老人上了车。“其实就是举手之劳，就是工作分内的事情，没想到第二天他们特地打电话到公司感谢我，说感觉普陀山之旅特别温暖。”回忆起这些，康伶俐觉得自己也被温暖到了。

拾金不昧展现良好品质

游客们出门在外，有时候难免



在乘车的时候落下东西。康伶俐几乎每个月都会捡到客人丢失的手机或者其他物品。“现在还好，大家扫码购票，我们通过查询购买记录都能找到，但以前是手撕票，就很难了。”康伶俐说。

每次收车的时候，康伶俐都要巡车一圈，检查客人有没有什么遗漏的东西。2019年的一天，康伶俐在车子最后一排发现客人落下的一个体积不小的黑色塑料袋，最初她以为里面装的是衣服，没想到打开一看，是满满一袋的现金，都是1元、5元、10元等小面额的人民币。

康伶俐第一时间把钱交到了站场，经过清点，袋里装有现金一万多元。

“我有点印象，好像是寺庙里的一位师傅坐在那个位置。”康伶俐说，最后通过调取监控，找到了失主。“师傅说自己是帮一位客人换的零钱，如果找不到的话，自己就要承担损失，还好我们帮他及时找了回来。”

近几年，康伶俐在车厢中捡到手机十几部、现金万余元，均尽快联系失主归还，用拾金不昧的行动展现了良好品质和道德风貌。

带领团队做好服务标杆

作为一名乘务员，同时又是白华乘务队组长，康伶俐利用自身作为给16名组员传递着正能量。

“有时候难免会被游客误会，或者抱怨几句，我经验稍微多一些，就多开导开导他们。”康伶俐说。在十多年的乘务工作中，她一直将“包容团结”牢记心间。每天繁重的工作会将每一名队员心中负面的情绪放大，她就会积极疏导队员情绪，做好队员倾诉的“知心大姐姐”；针对工作中的不同声音，她能够做到求大同存小异，顾全大局，将队员紧紧团结在一起，心往一处想、劲往一处使，不断提高乘务队的服务水平和业务能力。

康伶俐还积极参加公司培训教育，认真学习服务礼仪，严格按照公司标准，做到服务行业标准，提升自己的同时把所学的知识技能分享到每一位组员身上，利用自己闲暇时间制定培训内容给组员培训礼仪，带领团队共同进步。

说起自己工作十多年，游客“零投诉”的诀窍，康伶俐笑笑说：“没什么，就是将心比心，多站在游客的角度去考虑问题，多帮他们去解决问题，用心服务就是最好的秘诀吧。”



中国好人程敏：“只要我在，家就在！”

家有八旬老奶奶瘫痪在床，她为其端茶喂饭、洗澡翻身，从不嫌弃；丈夫确诊恶性肿瘤，她在医院陪护丈夫、坚持治疗，无微不至；她咬紧牙关扛起家庭重担，照顾公婆、看护孩子，不知疲倦。她就是河南省信阳市新县特殊教育学校教师程敏。2022年第四季度，程敏入选“中国好人榜”。

2007年，程敏男友家庭遭遇重创，男友弟弟突患白血病，男友不想拖累她提出分手，善良朴实的程敏却毅然选择结婚，与丈夫一起扛起家庭重担。她照顾家中病重的小叔子和瘫痪在床的八旬老奶奶，为奶奶端茶喂饭、洗脸洗澡、清洗被褥，直到奶奶去世。

2010年，程敏丈夫的弟弟医治无效去世。同年10月，丈夫被确诊为“结肠恶性肿瘤”。程敏每天忙里忙外，照顾公婆，陪护丈夫。在经历一次大手术和六次化疗后，丈夫的病情渐渐康复，得以回家休养。随

后几年，儿女的出生让她家里多了无数欢乐。

天不遂人愿，2021年丈夫病情复发，被诊断为“结肠癌晚期”。程敏耐心抚慰濒临绝望的丈夫配合治疗，四处借钱交医药费，帮他热敷按摩，用柔弱的身躯和乐观坚强的态度守护家人，用真情与爱同死神抗争。

2022年6月，程敏的丈夫最终离开了人世，留下一双不满5岁的女儿和年近七十的双亲。公婆无法承受两次丧子之痛，终日以泪洗面，病倒住院。程敏毅然决然挑起家庭重担。她安慰婆婆：“以后我就是你们的‘儿子’，只要我在，家就在！”

公公意外摔倒导致颅内出血，她照顾公公如厕，给他擦洗翻身，直到康复出院。每天天不亮，她就起床做好早餐，叫醒熟睡的儿女，穿戴好送到幼儿园，再赶到学校上班。无论再忙，中午她都要赶回家给公婆做饭。婆婆逢人便说：“这媳

妇比亲女儿还亲！”

在家是公婆的好儿媳、儿女的好母亲，到了学校，程敏又成了16位孩子的“好妈妈”。她深知特殊教育不同于普通教育，因此投入了更多的耐心、爱心和责任心。

为了教孩子们发音，她让孩子摸自己的喉咙感受声音振动；为了提高学生绘画技能，她自费网上报名学习美术技法；为了让特教班的孩子健康成长，她主动参加食育培训，带领孩子们做蛋挞、做青团、包饺子，既改善了学生的饮食又丰富了校园生活。在她的倾心爱护下，这群特殊的孩子们逐渐变得乐观开朗、积极向上。

2021年，她辅导的听障儿童创作的绘画作品入选了全国残疾青少年冬奥、冬残奥主题绘画作品展。

历尽生活磨难，程敏依然乐观坚强，她用最无私真情，带着家人和折翼的天使，向着阳光笃定前行。（中国文明网）



助人为乐

郎荷香 女 中共党员 舟山市百货总公司退休人员

自2010年起，郎荷香成为了一名红娘，为单身青年提供咨询、登记等各类服务。至今，她的三本红娘“账本”里满满当当地记录了1000多位单身青年的详细信息，亲自核实他们的情况，根据意愿和条件针对性牵线搭桥，并在宣传健康向上的婚育观、开展心理咨询、引导正确择偶观等方面开展工作。“愿有更多男女青年有美满幸福的婚姻”是这位“红娘义工”最朴实而又最美好的心愿。

国家电网浙江电力（嵊泗泗礁）红船共产党员服务队

聚焦海岛服务“少、缺、差、慢”等典型短板，实施关爱嵊泗偏远海岛留守老人志愿服务项目，充分利用“舟电16号”海缆管理船抗风等级高、装载量大等特点，将其打造成一艘独具志愿服务特色的移动“海上志愿服务船”，并最大限度聚合各方资源，构建起“四色”海岛服务体系，实现了对偏远海岛留守老人“有约而来、有需而来、有急而来”的服务承诺。

诚实守信

李剑杰 男 群众 普陀山执法分局中山中队副中队长

今年2月8日上午，李剑杰在辖区内巡逻时发现两只女士包被遗忘在角落，包内物件价值约五万。等候认领无果的他想到致电银行查询失主信息，但银行工作人员表示必须现场审核后才能提供电话。李剑杰立刻拿上失物前往，获取失主联系方式后，连打好几个电话都无人接听，只好把包再带回执勤室，发短信给失主邵女士说明情况，请她看到信息后及时领取失物，并时刻保持手机在线。

看到短信内容后，失主邵女士立刻与李剑杰取得了联系，并拿回了丢失的包。

孝老爱亲

柳爱娥 女 群众 朱家尖街道办事处食堂工作人员

她为人乐观好学，积极进取，对老敬孝，对下爱护重教，以理服人，不争强好胜，心态平和，做到以身作则，以行动创建和睦家庭，邻居和谐。

柳爱娥的家庭是一个平凡的小家，没有什么轰轰烈烈的事迹，但全家人互敬互爱，育子有道，和睦邻里，是大家羡慕的幸福之家。他们都拥有一颗平凡的爱心，互帮互助，用自己的方式携手走过了人生的风风雨雨，用各自的爱心构建一个令人羡慕的最美家庭。

