

身边的榜样

济南市第二届“责任市民”评选

主办:济南市委宣传部 市文明办 12345市民服务热线 齐鲁晚报

协办:安利(中国)日用品有限公司

把乘客当家人 笑容不掺假

长途汽车总站单笑娇:
呈现在乘客面前的永远是笑脸

- 推荐人物:单笑娇,济南长途汽车总站总服务台工作人员
- 推荐理由:在身边的俊男靓女染头发、留指甲的时候,同样年轻的单笑娇把这些当成了“浮云”,作为长途汽车总站的一名工作人员,她把乘客当家人,呈现在乘客面前的永远是笑脸。
- 推荐类别:最佳公共服务奖候选人

文/片 本报记者 王倩



单笑娇为乘客提供咨询服务。

不是内心的笑
自己心里会别扭

冬日,济南长途汽车总站大厅内,站在总服务台的单笑娇不禁裹了裹风衣。这里虽然在室内,大厅内开着空调,但总服务台处于进出站口的通风口,在总服务台一站就是6个小时,还总面带微笑,“还真不是一件容易的事情。”单笑娇说。

据统计,济南长途汽车总站平均每天发送乘客约5.3万人次,单笑娇称,在接受乘客的过程中,言行举止、语言,甚至是笑容都有明确要求,“一天这么笑下来,抛开脸部僵硬不说,如果不是发自内心的笑容,自己心里也别扭。”单笑娇和她的姐妹们把乘客当成自己的家人,她们的笑容毫不掺假。

单笑娇回忆,刚参加工作时的一个下午,正在值班的单笑娇看到两名年轻人走进了候车大厅,女孩子的眼睛上蒙着纱布,明显是刚包扎过,而男孩子在她身边有点不知所措。原来,女孩子是想要上厕所,但看不清路,男孩子没法陪着,两人正着急呢。

没有多余的话,单笑娇推着女孩向洗手间走去。“其实这种事情挺多的。”单笑娇说,陪老人、残疾人如厕的情况最多。

英语专业毕业
为外宾服务成她的强项

总服务台是车站的形象窗口。单笑娇每天上班之前都会经过仔细的“装扮”,头发要用头网扎起来,脸部要化淡妆,口红是必须要涂的。“这些必要的装扮是为了让乘客看上去更亲切。”

在大学读英语专业的单笑娇到了工作岗位之后也发挥了自己的优势,经常为外籍人士解决困难。在她刚到工作岗位时的一天晚上,她马上就要下班了,突然看到几名外籍年轻人在一起争论,有人还不断手指地图。单笑娇才了解到,这些年轻人是到济南旅游,他们想找一家涉外宾馆,价格要便宜。

“他们这些人中,没有人会说汉语,他们也不知道该怎么办了。”单笑娇说,当时已经是晚上7点钟,正好赶上她要下班,她换好衣服之后陪着这些外籍年轻人打了一辆出租车去寻找符合条件的宾馆。直到晚上9点多钟,他们才找到了一家合适的宾馆。

从参加工作到现在,单笑娇已经在服务岗位上走过了6年时光,对于未来,她心里已经规划过很多次,那就是继续为乘客服务下去。“服务时间越长,我越能积累经验和服务的技巧,就这么一直干下去。”

寒冬时节,皮肤过敏怎么办?

本周末特邀北京皮肤病专家来济,现场解答患者疑问

据调查显示,入冬以来,受近期多风干燥天气影响,不少人出现了皮炎湿疹、瘙痒、丘疹、红肿等症状,严重影响了人们日常生活。为解开大家的疑虑,特邀请首都北京皮肤病科主任葛蒙皋、北京大学医学博士刘永生来济南会诊,为读者答疑解惑,读者可拨打0531-88996666或登录百度健康网:www.jbd120.com预约专家。

冬季过敏性皮肤病患者猛增

笔者从济南北大皮肤科医院了解到,近日因皮炎湿

现丘疹、瘙痒、红肿等症状就医的患者人数明显增多。据医院专家介绍,近段时间医院的门诊量增加了4成左右,有半数患者发病与过敏有关。“每年的冬季,因为天气干燥、寒冷、尘埃、饮食等因素导致的皮炎湿疹都会增加。”医院特聘专家葛蒙皋介绍,“冬季是皮炎病的高发季节,特别是过敏性皮炎病更容易复发。”

为何冬季过敏性皮炎病患者增多?葛教授分析,这是因为冬季温度降低,腺体的活性降低,皮炎汗液、皮脂等润肤成分分泌减少,皮炎缺

乏滋润营养就会变得干燥,对外界各种因素刺激抵抗力降低,容易过敏导致发病。

皮肤过敏正规治疗要及时

皮炎是人体最大的器官,也很容易受到外界刺激,导致发病。多数人发现皮炎出现过敏症状,首先会选择自行买药治疗,对此刘永生教授表示,“一般情况下,某些局部外用药物能够缓解瘙痒、红肿等症状。但是,市面上很多治疗皮炎炎症的外用药物基本都属于激素类,如果使用不当,易致病情加

重。因此,皮炎出现过敏症状,千万不要耽搁治疗,正规治疗要及时。”

刘教授指出,过敏性皮炎病的反复发作,归根结底与患者的过敏体质有关,有过敏体质的人群,免疫功能不足,抵抗力差,对外界各种刺激非常敏感,容易导致病情反复。因此治疗过敏性皮炎病,要从根源入手,先到正规专业皮肤病医院确诊病因,然后再通过针对性的中药配方,调节患者的免疫机能,改善环境,恢复机体免疫力,改变患者的过敏体质,重建皮脂屏障,杜绝过敏性皮炎病复发。

[专家名片]



葛蒙皋 教授
主任医师
北京大学临床教授
卫生部北京皮肤病科主任
中央保健委员会会诊专家



刘永生 教授
主任医师
北京大学医学博士
原卫生部中日友好医院皮肤科主任
原北京友谊医院皮肤科专家