

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,在接待乘客的过程中,言行举止、语言,甚至是怎么笑都有明确要求,“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,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,她们的笑丝毫不掺假。

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。”

“玫瑰村官” 带领村民种花致富

南石砭村书记刘芹: 组织40名农家妇女组成巾帼服务队

- 推荐人物:刘芹,女,玫瑰镇南石砭村书记
- 推荐理由:带领村民种玫瑰,人均增收1万元,举办各类培训20多次,并完成投资130余万元,包括中央投资55万元,自筹75万元的村庄综合整治。
- 推荐类别:责任市民

文/片 本报记者 陈伟



刘芹(右)在指导加工玫瑰。

帮扶困难家庭 成立乡村志愿者服务队

无论是担任村妇代会主任、村主任,还是担任村支书,刘芹在平阴县南石砭村干得踏踏实实,这一干就是30多年。

在南石砭村,妇女平时除了种地、照顾家人,空闲时间一大把,没有别的事可干,为此,刘芹利用村里的文化大院、人口学校、妇女培训学校等,建立了妇女之家,每天吸引不少女村民前来。

刘芹告诉记者,为了帮扶村里的困难家庭,整治村子环境,2013年,村里成立了由40名农家妇女组成的巾帼志愿者服务队,每天走进村民家里,解决村民遇到的问题,“尽管在农村,但是村里多次举办各类培训班,帮助农村妇女学习各种劳动技能,累积办班20余次,受益群众达6000多人次,很多外村村民都来听课。”刘芹说。

带领村民 孕育玫瑰苗木400万株

平阴县南石砭村村民原来一直以种庄稼为生,付出的汗水不少,但收获稀松。经过多方考察,并征求村民意见,刘芹在村子的闲置土地上,种上了玫瑰,并成立了果业协会。

经过这些年的发展,果业协会的会员发展到300余人,村子里栽植了丰花一号玫瑰500亩,格拉斯玫瑰50亩,种植玫瑰的规模越来越大,南石砭村的村民也成了“香饽饽”,多次为外村花农提供嫁接技术,刘芹更是被人称为“玫瑰书记”。

刘芹介绍,如今玫瑰产业已成为村里的主导产业,截至目前,村里自发繁育的玫瑰苗木达400万株,全村收入达800多万元,人均增收近10000元。

投入130万元 整治村容村貌

由于是农村,南石砭村里“污水乱泼、垃圾乱倒、粪土乱堆、柴草乱垛、畜禽乱跑”的现象非常普遍,为此刘芹带头向上级争取政策扶持,使得南石砭村成为平阴县唯一一个获得中央农村环保专项资金扶持的项目。

刘芹告诉记者,村子的综合整治以治理生活污水、生活垃圾为主,总投资130余万元,其中中央投资55万元,自筹资金75万元。

为了把生活的村子建好,南石砭村的村民们自发劳动,男村民负责施工,女村民则做好后勤和原材料供应,为村子节省了数万元的工本。经过一段时间的整治,南石砭村成为平阴县首个村庄环境综合整治的示范。

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

调查显示,入冬以来,受近期多风干燥天气影响,不少人出现了皮肤紧绷、瘙痒、丘疹、红肿等症状,严重影响人们的生活。为解开大家的疑问,在为患者能够及时正规治疗,特邀卫生部北京医院皮肤科主任高要聚、北京大学医学博士刘永生来济南义诊,为患者答疑解惑,患者可拨打0531-88996666或登录皮肤科健康网:www.jbdl120.com预约挂号。

冬季过敏性皮肤病患猛增
笔者从济南北大医院皮肤科了解到,近日因皮肤出

现丘疹、瘙痒、红肿等症状到皮肤科就诊的患者人数明显增多。据皮肤科专家介绍,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、饮食等因素而导致的皮肤病患者都会增加。”皮肤科专家高要聚介绍,“冬季是皮肤病的高发季节,特别是过敏性皮肤病更易复发。”

为何冬季过敏性皮肤病患者猛增?高教授分析,这是因为冬季湿度降低,皮肤的活性降低,皮肤汗液、皮脂等分泌成分分泌减少,皮肤缺

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

皮肤是人体最大的器官,很容易受到外界刺激,导致发病。多数人发现皮肤出现过敏症状,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,市面上许多治疗皮肤炎症的外用药物基本上都属于激素类,如果使用不当,易导致病情加

重。因此,皮肤出现过敏疾病,千万不要硬抗,正规治疗要及时。”

刘教授指出,过敏性皮肤病的反复发作,与患者的过敏体质有关,有过敏体质的人,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。因此治疗过敏性皮肤病,要从根源入手,先到正规医院皮肤科医院接受系统诊治,然后再通过针对性的中药药方,调节患者的生理机能,改善微环境,恢复机体免疫力,改变患者的过敏体质,真正做到根治,杜绝过敏性皮肤病复发。

[专家名片]



高要聚 教授
主任医师
北京大学医学部教授
卫生部北京医院皮肤科主任
中华医学会皮肤分会
专家



刘永生 教授
主任医师
北京大学医学部博士
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