



/ 永 / 远 / 跟 / 党 / 走 /



“百”姓起源 (76)

魏(wèi)姓起源于西周初年周成王分封的姬姓伯爵诸侯国魏国,册封地于今山西芮城县北。



魏焯娟： 做旅客出行路上坚强的后盾



个人档案

魏焯娟

37岁
无锡火车站客运值班员

我想对党说

党是我成长道路上启明的星光,让我在前进中紧握方向;我是旅客们出行路上坚强的后盾,让雷锋精神温暖人心。

在火车站候车室360度环形服务台上,前来咨询的旅客络绎不绝,有询问车次信息的,也有寻求帮助。客运值班员魏焯娟正有条不紊地解答旅客的疑问。作为无锡对外展示文明礼仪的窗口,火车站太湖明珠雷锋服务台的工作忙而杂,除了日常的问询解答,还承担车票改签、遗失物品保管和老、弱、病、残、孕等重点旅客的护送。在这个专为旅客解决“烦心事”的方寸之地,魏焯娟成了有口皆碑的“服务明星”。

18年前,魏焯娟从南京铁道职业技术学院毕业,来到无锡火车站成为一名售票员。起初,12306网络购票平台还未上线,车站售票窗口总是排着长长的队。“每天从坐上工作台椅子的一刻起就像上了发条,每分每秒都很宝贵。”魏焯娟说,业务越熟练,旅客排队的时间就会减少,买到车票的可能性就会增加。为了减少旅客排队时间,她尽可能不喝水、少上厕所,面对反复咨询的旅客,她百问不厌、百查不厌。因为业务熟练、服务态度好,魏焯娟创造了“零投诉、零差错”的完美纪录。2020年,这位“温柔快手”被委以重任,来到火车站最繁忙的太湖明珠雷锋服务站,带领团队当好旅客出行的“智囊团”和“大管家”。

熙熙攘攘、南来北往的旅客,免不了会遇到意外的状况,对于服务站的工作人员来说,接送重点旅客是每天的重要任务。让大伙儿想不到的是,个子娇小的魏焯娟在工作中“秒变”狂野女汉子,她小小的身体充满大大的能量。前不久,魏焯娟接到求助电话,一名旅客因着急赶车在火车站遗失了行李包。经过半小时的寻找,魏焯娟在南广场一楼找到了旅客遗失的背

包。“当时我惊呆了,这个包放在我面前就到了这儿了”,魏焯娟用手比划了下肩膀的位置,面对这个“巨无霸”,身高不到一米六的她没求助任何人,把这个又大又重的行李包一鼓作气背到了服务站。

还有一次,魏焯娟在安检口看到一个小伙一瘸一拐地走进站,经了解,这名旅客腿脚受伤,要坐火车回东北老家。魏焯娟二话不说接过小伙的背包挎在自己身上,用轮椅推着这个体重200多斤的小伙子到车厢,身边的旅客看到这一幕都惊叹不已。临走前,小伙子对她说:“真没想到,车站对旅客服务这么周到,你们是温情无锡的流动风景”。

每年春运,在外务工人员归心似箭,然而,总有旅客因为各种原因赶不上车,魏焯娟看在眼里急在心里。由于有着售票员的工作经验,她在服务站发挥专长,常常帮没赶上火车需要改签的旅客快速推荐最优方案,降低损失。面对形形色色的旅客,难免会遇到少数无理取闹的人,最常见的就是有些旅客因迟到赶不上火车朝工作人员撒气,也有旅客因为列车晚点发脾气,魏焯娟总是微笑服务化解旅客焦躁情绪。“很多事情的成败就在于细节,多学习多琢磨,处理事情才能更流畅,服务旅客才能更贴心。”她调侃说,“就算旅客虐我千百遍,我也要待旅客如初恋!”

作为一名共产党员,魏焯娟还发挥着“传帮带”作用,开展车站服务质量标准礼仪培训,共培训一线客运员220余人,带领班组职工形成了“多想、多问、多思考”,设身处地为旅客着想、为旅客服务的和谐氛围。魏焯娟个人先后获得无锡市“十佳”窗口服务明星、技术能手和优秀共产党员等荣誉称号。

(晚报记者 蔡佳/文、摄)

老旧小区首推 红色物业“积分制”

本报讯 参与社区活动就能获得积分,凭积分又能兑换生活用品。昨天,五里北新村红色物业“积分制”管理正式上线,居民们纷纷前来咨询尝“甜头”。据悉,这是国企物业进驻老旧小区后的又一创新举措,也是全市首个红色物业“积分制”管理试点,将形成居民和物业共建共享的新格局。

来到五里北新村,只见门卫附近设有“便民服务中心”,货架上摆满了油盐酱醋、大米、牛奶、牙膏、洗洁精等日常生活物品。和普通商店不同,这里所有的物品不需花钱购买,而是通过积分兑换。现场看到,每件商品都“明码标价”,比如食盐10积分、牙膏30积分、洗洁精40积分等。如何获取积分?无锡地铁科技服务公司总经理助理秦岱介绍,居民参与社区活动、文明共治,为小区管理建言献策,或缴纳物业费都可获得相应的积分,凭积分可兑换生活用品、家政、餐饮等服务。

据介绍,五里北新村占地6万平方米,住着1100户居民。原先小区没有专业物业,停车乱、环境脏乱差。去年11月,无锡地铁科技公司进驻小区,先后划设车位、清理垃圾、粉刷楼道墙面,让小区“脱胎换骨”,居民们连连称赞。在小区安保、保洁、绿化等基础服务提升的基础上,物业又引入增值服务,在小区内增设“便民服务中心”,为居民提供上门家政、维修维保、报刊阅读、早午餐供应等便民服务。如今,红色物业“积分制”将这些增值服务最大化,既给居民带来实惠,也调动大家参与社区共治的积极性,让居民真正成为小区主人,共建美好的生活家园。

目前,无锡地铁科技公司已进驻53个小区,服务面积覆盖170万平方米,本月将联合市住建部门面向老旧小区开发智慧社区物业服务平台,未来红色物业“积分制”管理将从线下搬到线上,和智慧社区物业服务平台打通,在全市范围推广。(蔡佳)

人物线索征集启动

个个故事……

不限身份,不限职业,不限年龄,全城大动员!虽然每一个姓氏只选一位代表,但我们相信,真人真事,真物真情,有您的参与,这份献给党的百岁生日礼物一定饱满浓情!砥砺前行新征程的合力一定激昂磅礴!

线索征集联系方式

- 拨打江南晚报新闻热线88300000
- 给江南晚报官方微博发私信@江南晚报
- 关注江南晚报微信公众号留言给小编
- 关注江南晚报抖音号评论区留言

“百”姓心向党 融媒实录访谈栏目访谈人物线索征集即日开始,如果您或您的长辈、亲友是百年重要历史阶段的亲历者,请速与我们联系;如果您心念念党组织对自己成长成才、安家立业的关心,请一诉心底肺腑之言;如果您珍藏着党组织的书文、函件、纪念物,请不吝共享