

以奋斗之姿，铸非凡之路

——记全国劳动模范钱小玲

在时代的奋斗浪潮中，总有一些身影熠熠生辉，他们用汗水与智慧谱写着动人的篇章，无锡市科虹标牌有限公司党支部书记、技术总监钱小玲便是其中一位杰出的代表。今年，钱小玲获评“全国劳动模范”称号，这不仅是对她个人卓越贡献的高度认可，更是激励着无数人奋勇前行的榜样力量。

科技创新 与企业发展的引领者

钱小玲聚焦技术创新，磨砺匠心匠艺，主导研发国家发明专利7项、实用新型专利35项。在北京市印刷技术研究所主办的全国刊物《丝网印刷》专刊上发表3篇论文，参与国标《印刷技术术语 第6部分：孔版印刷术语》的编制。

此外，她还设立“合理化建议”奖，每年拿出100万元资金，专项用于奖励科技创新、节能降耗、工

艺优化等方面建言献策并被采纳的员工，以此激励员工加入创新队伍中来，助推企业高质量发展。

人才培养 与员工赋能的践行者

钱小玲重视技术人才的培养，她携手职业院校开展企业新型学徒制培训，开设江苏省首个中级印刷操作员学徒制培训班。目前，中级班已顺利结班，184名员工取得了中级职业技能资格证书。2024年7月，她主导开设企业新型学徒制印刷操作员高级班，作为导师运用AI技术编写生动形象的印刷课程，助力经推荐选拔出的50名优秀员工在职业技能等级提升的道路上阔步迈进。

为调动员工学习积极性，钱小玲主导设立了无锡工匠学院梁溪分院科虹学院、劳模创新工作室、职工“三创”工作室，组织特色产品交流会、工艺革新探讨会、前沿技术分析会等，促进科技工作者思维碰撞，为企业发展蓄势赋能。

社会责任 与公益事业的担当者

在钱小玲心中，员工的幸福与企业的成长需要同频共振。她主导成立科虹家庭医生工作室，关注员工身心健康；为有突出贡献的技术人才申请企业无息借款；为节假日坚守岗位的员工家属申请探亲套房；为员工子女培育提出设立阳光教育基金和“四点半辅导站”；成立“星创园”科虹残疾人驿站，解决157名残疾员工就业问题，践行新时代科技工作者使命担当。

回顾往昔，钱小玲感慨万千；展望未来，她豪情满怀。她表示：“站在新的起点上，我将不忘初心，继续前行，用劳模工匠精神擦亮新时代奋斗者底色，以信念照亮奋进之路，以创新点燃发展引擎，以实干彰显担当作为，在与时俱进中激发新质生产力，在精益求精中推进高质量发展。”

(山北街道总工会 无锡科虹)



无锡市劳动模范杨玲： 用温暖坚守编织新时代站务员服务图谱

晨光中，她用双手传递城市温度；暮色里，她用微笑温暖万千归途。

无锡汽车客运站站内，旅客人头攒动，步履匆匆。人群中，一个佩戴“文明引导员”红飘带的身影格外醒目，她时而为外地旅客指路引导，时而在自助售票机前协助购票，转身又出现在候车大厅内巡视检查……这位扎根车站十余年的服务尖兵，将“七心”服务标准化作4000多个日夜的坚守，用温暖编织着属于新时代站务员的服务图谱。她，就是无锡汽车客运站候车服务组组长杨玲。

匠心深耕传佳绩，奋楫争先立潮头！日前，客运集团无锡汽车客运站候车服务组组长杨玲获评“无锡市劳动模范”。

“七弦”谱新章 车站方寸间 匠心十余载

她身着整齐的制服，面露和煦的微笑，是旅客眼中的服务“明星”，是孩子们眼中的“知心姐姐”，更是同事们眼中的“全能管家”，先后荣获江苏省“暖冬行动”先进个人、无锡市三八红旗手、无锡市优秀共青团干部等荣誉。把小事做“细”、把常事做“新”、把难事做“巧”，是杨玲给自己制定的工作标准。作为候车服务组组长，她是最能近距离了解旅客诉求的人，在每天的观察、思考、揣摩过程中，她提出的许多举措都得到了落实。

在服务台放置“为您指路”指路条并实时更新，方便来锡游玩的旅客更加轻松地到达目的地；聚焦老年旅客和“脱网人群”，形成“一处受助，处处联动”的服务模式，在服务台配备老花

镜、轮椅、拐杖等，在自助取票机、进站口等智能设备附近做好引导工作，重点助力老年和“脱网”旅客便捷出行，有效解决了部分旅客不会使用手机支付购票的问题；关爱儿童旅客，在原有“邮寄儿童”服务的基础上，再次升级完善，于特殊旅客候车室，增设母婴恒温热水机，还为“小候鸟们”精心准备图书和小零食，陪伴儿童玩游戏、讲故事，打消儿童独自乘车的紧张感。以实际行动为近千名旅客提供线上信息查询服务，帮助旅客寻找失物七百余起，奏好“热心、耐心、细心、贴心、诚心、暖心、匠心”服务七重奏。

多语圆舞曲 十指连心处 沟通无国界

2025年央视春晚的璀璨舞台，让无锡这座江南名城成为全球瞩目的焦点，也吸引了大批国内外游客到无锡旅游。

近日，一位前往无锡春晚分会场南长街的外国游客因语言障碍和复杂的站内环境，在汽车站迷失了方向。在候车室内巡查的杨玲发现其焦急神情后，立即上前用流利的英语沟通，边安抚边迅速了解其要乘公交至打卡地的需求。考虑到外国乘客对车站布局陌生，她现场手绘双语导览图，不仅标注当前乘车路线，还将后续游览节点详细图解。游客接过清晰明了的地图后如释重负，竖起大拇指连声道谢。

除了会简单的英语，杨玲还掌握简单的手语，可以与听力障碍乘客进行出行相关的交流。日常工作中，杨

玲也经常利用休息时间反复练习，强化记忆，“我还年轻，能多学些技能就学一些，让广大旅客乘车时可以全程无碍更有爱。”

云端交响乐 直播新声代 服务零距离

“大家好，这里是无锡汽车客运站，前往盐城师范学院的同学可以在这里乘车……”这不是普通的站内广播，而是杨玲的“新人直播”开场白。从传统车站服务到直播镜头前的“交通向导”，这位“90后”站务员创新思维，采取室内、室外直播相结合的方式，带领广大网友“云体验”无忧乘车流程，为广大旅客出行提供各类咨询服务，用最贴近旅客心声的语言，拉近彼此距离。

暑运期间，咨询了解“邮寄儿童”服务措施的旅客越来越多，“如果有视频能将‘邮寄儿童’的流程和注意事项介绍清楚就好了！”说干就干，杨玲立即组织同事们一起策划拍摄制作了短视频《收好这份服务小贴士！邮寄儿童助力萌娃出行无忧！》，使“邮寄儿童”业务受到了媒体的广泛关注，其中，《百灵·竖丨无锡客运暑期推出“邮寄儿童”服务》更是登上学习强国。

从车站的一片天地到互联网的广阔舞台，从“候”车的物理空间到“厚”爱的情感维度，在杨玲身上，我们看到了新时代劳动者的风采：既扎根一线踏实苦干，又勇于创新开拓进取，用真情服务谱写了劳动赞歌的美妙乐章。

(无锡客运集团)

