

挥别2020 筑梦2021

平凡的人 感人的事

杨留斌:要么不做 要做就做到最好

无论寒冬酷暑,无论刮风下雨,今年38岁的杨留斌每天至少要跑80公里。杨留斌是荥阳饿了么平台的一名外卖员,每天早上7点都会准时骑车出门开始自己一天的工作。

1月15日,记者见到杨留斌时,他正在整理送餐箱,杨留斌说:“我要让送餐箱保持洁净。虽然顾客看不见,但是自己心里要对得起顾客。”

据了解,荥阳饿了么平台自10月份开始设置好评王奖项以后,杨留斌已经连续3个月拿下“好评王”,12月份好评率达53%。同事小刘说:“斌哥这个‘好评王’当之无愧,他每天站在我们面前衣服都是干净整洁的,对顾客始终保持礼貌和热情。”

2020年11月9日,杨留斌中午12点接到了一份订单,他马不停蹄地赶往取餐点。取餐后,杨留斌火速赶往送餐点。12点20分,杨留斌将餐品交到了顾客手中,拿出了自己自费购买的金丝猴奶糖作为小礼品送给顾客,并微笑地祝顾客用餐愉快。

“师傅,等一下,其中一份商品是送给你的。”刚想离开的杨留斌被顾客叫住。杨留斌拿出手机想要发红包将餐钱还给顾客,顾客拒绝了他,说:“师傅,你们快递员特别辛苦,你的服务态度真好,你肯定没吃午饭呢,快吃吧。”



这成了杨留斌2020年最难忘的一件事。“这比我被评为‘好评王’,得到单位的奖金还要开心。”杨留斌说。

“送餐提前10分钟到了,服务也很好,大冬天送外卖,送到门口(你的)手都冻得没知觉了,很让人心疼。”在杨留斌的手机中,顾客经常会给他好评留言。杨留斌对自己送单区域的地形非常熟悉,每次接到单的他都会给自己规划一条最近的路线,他的平均送单时间是23分钟。

“我觉得自己是一个被城市需要的人,每天给顾客最好的服务是我的追求,每一个好评都是顾客对我的认可,要么不做,要做就做到最好。”面对忙碌的生活,杨留斌感觉很充实。荥阳时报 邓浩浩 文/图

王晓芸:用爱服务顾客



2020年的一天,王晓芸还是像往常一样等待浴客喊自己搓澡,突然,有一个人跑过来向王晓芸寻求帮助,王晓芸赶快去看发生了什么事。原来是有一个小姑娘晕倒了,后来得知是因为这个小姑娘处于生理期,因为洗的时间长,晕堂了。她见状赶快把浴巾搭在小姑娘的身上,并把她带到了休息室,接着王晓芸给她冲了一杯红糖水,拿了热水袋,帮她穿衣,扶她出堂……她的行为让浴客们很是钦佩,纷纷对她竖起了大拇指。

1月23日中午1点30分,刚吃完饭的王晓芸就来到其供职的洗浴中心女浴室,她把头发扎得紧紧的,以防工作的时候头发掉在客人身上。王晓芸的工作是帮浴客搓澡,这份工作她已经做了10年,今年已经48岁。

她每天早上7点钟就要到洗浴中心打扫浴室卫生,中午不回家,午饭是早上从家里带的饭。有时候客人多,下午两三点钟才能吃上午饭,更忙的时候顾不上吃饭,晚上就把带来的饭又带回家。“干搓澡这一行业没有固定的休息时间,也没有节假日。”王晓芸说,人流量最多的时候是在周六日、节假日,忙的时候,她一天要给50多名浴客搓澡。“对此,我已经习以为常了,也感觉不到累。”

由于王晓芸的手艺好,浴客们争抢着让她搓澡,这就是她最高兴的事。因为在服务过程中,王晓芸本着做人诚信的原则,生人、熟人一个样,大人、小孩一个样,用她自己的话说:“我的服务对象就是搓澡对象,她们是我的衣食父母,她们就是‘上帝’。”于是王晓芸10年来尽心尽职搓澡,赢得顾客的一片赞扬声。

“搓澡就是个力气活儿,我为了把手艺锻炼得更好,就不间断询问顾客的感受,根据顾客的意见来完善自己的手法。搓澡本身就属于服务行业,这10年我碰上了不少讲究人,尊重你,和和气气的,也碰到过一些素质不高的人,故意刁难人。但当一些老顾客远道而来,喊着让我搓澡聊两句的时候,那滋味儿别提有多舒服了。”王晓芸笑着说。荥阳时报 朱培远 文/图

王英辈:文明执法获市民点赞

他穿着一身制服,迈着铿锵有力的步伐在路上定点巡查。他就是王英辈,今年54岁,从事城管这个职业已经两年了。

在大家的印象当中,城管人员是比较惹人讨厌的,他们总是“欺负”小商小贩,天天开着管理车,用大喇叭对着他们喊这喊那的,让人感觉不舒服。但是,在王英辈身上,记者发现城管也有让人感觉温暖的一面。

“各位,你们好,你们现在摆放的位置太靠路边,太危险,不仅影响交通,还对自己不安全,请停止摆摊。”去年10月26日早上,在荥阳市植物园的路边,王英辈面带微笑地对小贩们说。

小贩们一听马上情绪激动起来,说:“我们就是为了多卖点菜多赚点儿钱,现在不让摆了,我们该怎么生活?”面对小贩的抗拒,王英辈并没有与之争吵,而是耐心细致地讲道理、做工作。近20分钟后,他们终于转变了态度,承认在路边摆摊的行为确实影响了市容市貌,更重要的是不安全,同意停止摆摊。“来,我帮你们再选一个地方,就在南边的柳树底下摆吧,在这里要比在路边安全得多,也不影响交通。”看到这一幕,小贩坦言:“以前对城管执法确实存在偏见和误解,今天亲身经历了城管队员是如何有礼有节、文明执法的,也改变了对他们的看法。”



“这个城管,人是真好啊,态度温和,不仅耐心细致地劝说小贩,还给他们找了一个既安全又能卖菜的地方,这样的文明执法很是让人感动。”在现场,一些路人看到后也纷纷点赞。

自从王英辈第一天给他们安排了新的并且安全的卖菜点以后,后来的几天他们都是按照王英辈说的按规矩摆放,一直持续到现在,现在看上去是整整齐齐的一列。现在小贩看到王英辈来执法都是特别亲切,也非常感谢王英辈能为他们着想。

“我只是尽我自己的力量为这些老人们做点儿事。在我看来,我们城管不是为城市管理市民,而是为市民管理城市。”王英辈说。荥阳时报 朱培远 通讯员 任瑜清 文/图

李昊:免费口罩 传递温暖



很多路人看到桌面上的宣传页就不再上前,李昊发现了这个问题,主动向路人发放自己的口罩,并告诉他们口罩是免费的,宣传页看不看都无所谓。“发放口罩放在第一位,只要市民们接受了口罩,我就开心。”李昊说。

下午3时,走来了4个农民工,他们的口罩已经泛白,一看已经使用了多次。李昊赶紧拦下农民工,用亲切的语言给他们讲解了口罩使用的规范,告诉他们现在使用的口罩已经失去了效果,并为他们送上4包40个口罩。农民工听说他们是免费发放口罩,都感激地收下了。“你们送的口罩安全可靠,我放心。”其中一个农民工说道。

李昊在发放口罩的同时,还常遇到路人问路。李昊对这一片比较熟悉,遇到前来问路的,他细心地讲解前往的路径。有些问路的老人由于年纪大了听不清,李昊就放慢语速,再给老人讲解,直到老人们明白了才结束。

路上不戴口罩的行人很少,看见一个,李昊就会主动上前给他们发放口罩。一天结束了,李昊手中的口罩所剩无几。“发放口罩是一件让人快乐,也很有成就感的事情,明天上午9点,我还会带1000只口罩到这里发放。”李昊开心地说道。荥阳时报 邓浩浩 文/图

“你好,大爷,我这儿有免费口罩,来一个吧。”1月26日,李昊在荥阳国泰路与惠民路交叉口附近免费为市民发放口罩。这是他发放口罩的第二天,到目前为止,他已经发放了1000只口罩。

李昊告诉记者,他所在的公司每年都会开展一些惠民活动,为荥阳市民们免费发放一些实用性的物品。今年公司积极响应政府关于防疫方面的号召,采购了一大批口罩,在荥阳人流量较大的其中4个地方免费发放口罩16天。

1月25日,李昊和同事田世龙按照单位的安排,带了1000只口罩来到路口,在一个不影响人和车过往的角落里支起了一张桌子,将口罩和单位的宣传页摆放在桌面上,开始了免费发放口罩的工作。