

巾帼心向党 建功新如东

真情敬老 与爱同行

如东公安巾帼“关爱老人”志愿服务队关爱老人纪事



“管阿姨，您有什么需要随时给我们打电话，我们随时会来看您。”城中街道碧霞社区的孤寡老人管惟川虽然与巾帼“关爱老人”志愿服务队的姑娘们初次相见，却感觉她们坚定的眼神、热情的话语如同自己的孩子般，欣然接受了姑娘们提出的结对帮扶意愿。

在如东，和孤寡老人管惟川一样，与如东公安巾帼志愿服务队结下“情缘”的还有120人。这些老人大多为孤寡、独居或者空巢老人。由于老年人自我防范意识淡薄等客观因素，老年人非正常死亡和被侵害事件、案件时有发生。经过深入调研，2010年3月，县委局党委决定在全县组织实施“关爱老人行动计划”，

并充分发挥女警所特有的柔情、热心、细心，组织女警成立巾帼“关爱老人”志愿服务队，截止到目前，已有队员81名，她们与社区121名孤寡、空巢、独居老人结对帮扶，通过开展送安全、送温暖、送亲情以及协调解困等关爱措施，帮助改善老人生活质量。

组建一个“爱心团队”，建立一套“爱心机制”。巾帼志愿服务队联合派出所社区民警、村组干部，每年对全县新增“三类”老人逐一进行摸排走访，掌握老人年龄、健康、居住以及自理能力、生活来源等情况，结合老人实际需求，制订适用的帮扶措施，确保了帮扶工作的实效性和针对性。对每一位需要帮扶的老人，女警

们会同辖区派出所一位社区民警、一名村组干部、一户亲友邻居，“四位一体”组成一个关爱团体，每周至少电话联系一次，每月至少实地走访一次，主动关心老人的物质生活和精神状态。在调查摸底、梳理分类的基础上，不断完善以定期走访、协调解困、关爱接力等为主要内容的九项制度和工作机制，在少数女警工作调动或岗位变换时及时变更帮扶责任人，做到关爱的要求不变、关爱的标准不降、关爱的措施不减。2010年5月，掘港派出所摸排梳理中了解到掘西村王秀凤老人无儿无女，生活非常艰辛，女警严卫华当天就走进老人家中，送去粮食和衣物，陪老人说话聊天、帮助老人做家务，为老人建立了帮扶档案。在之后的几年里，派出所的女警们换了好几拨，但对老人的爱心帮扶和经常照顾从未间断过，直至老人去世。

加强安全防范，及时化解矛盾。结合农村小技防工程建设，巾帼志愿服务队免费为结对关爱的老人安装了报警器，在每月走访过程中和社区民警仔细为帮扶老人检查报警器是否能正常使用；主动为罹患精神疾病、容易走失老人的换季衣物上新缝制上老人的姓名、住址及责任人的联系方式，在其口袋里放上警民联系卡、应急救助卡，确保老人一旦走失，能够及时得到社会帮助，最大限度防止走失和发生其他意外事件；发放以图解义、通俗易懂的宣传单，对不识字的老人进行详细讲解，提高老

人的自我防范和自我保护能力。对涉及关爱老人的邻里纠纷，联合社区民警上门调解和钝化，消除积怨，帮助老人和邻居建立和谐的邻里关系；选派法制经验丰富的巾帼志愿者主动为合法权益被侵犯的老人主张权利，对侵权违法人员进行警告震慑或者依法采取法律措施，维护老人尊严。

帮助解决实际困难，彰显人文关怀。巾帼志愿服务队联合社区民警们立足实际，及时帮助老人解决实际困难，对条件简陋的住房进行用水用电安全检查，并落实水电费用；根据老人身体状况，为行动不便的老人提供家政服务；会同镇区医疗机构，为老人体检，对患有疾病老人落实治疗费用；大忙季节，主动为承包有土地的老人收种农作物。活动实施以来，全局女警和社区民警共帮助收种农作物390余亩，组织体检1000余人次，赢得了社会各界的广泛认可。每季度，巾帼志愿服务队和社区民警走进敬老院、孤寡老人家中当一天“儿女”、做一天“护工”，帮助打扫卫生、协调邻里关系，陪老人拉家常，或与老人共同开展一些有益的文体活动；五一节、中秋节、重阳节，为老人表演喜闻乐见的文艺节目，丰富老人的精神文化生活。巾帼关爱老人志愿服务项目被县文明委评为如东首届十佳志愿服务品牌；巾帼志愿服务队被南通市妇联评为南通市十佳巾帼志愿服务组织，被江苏省妇联评为“我最喜爱的巾帼志愿服务团队”优胜团队。

秦亚飞：将阳光和希望洒向需要的角落

秦亚飞，县实验中学副校长、县心理协会理事长。她热心社会公益事业，凝聚社会力量，以项目为抓手，发挥心理协会专业专长优势，关爱社会弱势群体，实行积极的心理帮扶，帮助他们过有质量的生活。



关爱留守儿童项目在秦亚飞的带领下已经开展多年，从市妇联公益项目《撑起一把心灵的保护伞——关爱留守儿童促进健康成长》《蒲公英助力留守儿童成长公益项目》，到现在的《留守儿童心成长》，她将关爱的视角集中到留守儿童身上，带领他们走出校园，看看外面世界的精彩，带领他们了解家乡如东，去如东规划馆、外农园、洋口港、抹香鲸馆等，还带他们走出如东参观南通绿博园，在外面的世界里开阔眼界，感知家乡的变化，带他们去南通社会实践基地、到河口镇荷园农庄进行素质拓展、厨艺大比拼，让他们感受团队合作的力量。针对留守儿童的自身特点，还组织开展系列心理团辅活动和个体心理咨询。每一次活动的开展都有计划、有落实、有总结，取得了非常好的效果。其中《蒲公英助力留守儿童成长》公益项目荣获2014年“江苏省最佳社工服务项目”称号。

空巢老人是孤独的，秦亚飞将他们和留守儿童对接起来，组建了一个个新家，在新家里享受“祖孙情”“祖孙乐”。她和项目里的老师们组织留守儿童和空巢老人们一起迎新年，开展新家庭比赛，合作“画人脸”、泼墨画梅花；孩子们与老人一起庆重阳，一起唱节日歌、吃蛋糕，组织留守儿童一起走进老人的家，为老人打扫卫生、表演节目，跟着老人学做包饺子、学包饺子……还建立了微信群，在微信群里开展系列联欢活动，一起庆春节、庆元宵……一个个走心活动的开展，慰藉了老人们的心，让他们享受了亲情的温暖。

丈夫外出打工，家庭的重担便留给了留守在家的妻子，留守妇女们照顾着老人、照顾着孩子，家里的农活、家务、家畜还需要她们管理。秦亚飞和她的心理团队志愿者们通过江苏省妇女儿童公益社工服务项目《“心”守和谐富足——农村留守妇女心理健康服务项目》给新店镇月池村的留守妇女们送去了温暖，给她们进行专业的心理咨询服务，送去家庭教育的专家讲座，定期在微信群里放送劳动技术方面的微信文章，接下来还准备开展丰富多彩娱乐活动。

此外，秦亚飞还与检察院对接，利用心理咨询师志愿者的专业知识正常为未成年犯罪嫌疑人开展心理咨询服务，帮助他们克服自卑，让阳光照进心田，过正常人的生活。

陈瑞康家庭：让书香和快乐滋润“孤心”



1月20日，大豫镇大同村26组村民陈瑞康家中，一群孩子在这里看书、唱歌、打球，度过快乐健康的周末时光，这里就是大同村的“留守儿童乐园”，创办人是原丁店乡文化站站长、75岁的退休老人陈瑞康。

退休后，陈瑞康发现村里有许多留守儿童，由于亲情缺失了本该有的快乐童年，于是他自行设计建成410平方米的家庭文化楼和校外辅导站，有图书室、读报室、乒乓球室，另有羽毛球场，三楼还预留为多功能室。他自费订阅各类报纸，藏书万余册，藏报三万余份，购买乐器、棋类和活动器材多件，创办了大豫镇大同村留守儿童乐园。

为了让书香和快乐滋润这些“孤独的心”，陈瑞康召集他所认识的退休教师，在双休日把留守儿童集中起来，进行读书、学习的辅导。大同村留守儿童乐园自开办9年来，先后邀请了国家一级演员宋卫香、打破吉尼斯纪录的天下第一顶季维康、南通市少年杂技团演员王晓莹等优秀人物为孩子们表演节目。除此之外，每周陈瑞康还组织儿童开展课外阅读、教唱革命歌曲、讲革命故事、祭扫烈士陵园，进行感恩、法制、安全教育，注重提高学生全面素质，多次组织作文、书法、绘画比赛，脑筋急转弯、答题和传递活动；开展乒乓球、羽毛球、跳绳、踢毽子、拔河等比赛；还组织乐器培训、棋赛、才艺比拼和登高望远等，寓教于乐，既调动了学生的积极性，增强了学生的吸引力，也得到了家长的好评。乐园多次组织“牵手南通西藏民族中学结对帮扶和社区演出”活动，观看演出的留守儿童和家长及乡邻达2万多人。他多年配合镇区教育中心多次开展全民终身学习周活动，组织了数场针对广大农村基层群众的阅读活动，起到了很好的阅读推广效果。目前留守儿童乐园已有在册儿童近百名，文化、音乐、器乐、杂技、魔术业余辅导老师44名。陈瑞康被评为市第二十八届“科普宣传先进个人”、“县十佳普法志愿者”。2017年4月被评为“县阅读推广使者”；2017年10月陈瑞康家庭获评“江苏最美家庭”。

“把孩子交给陈瑞康，我们家长一万个放心！”远在北京打工的郁华平在电话里说：“中秋节回去，我去留守儿童乐园，从欢声笑语里看到了孩子们的真心喜欢。”村民刘进达对乐园也是赞不绝口，“我孙子不仅学习用功了，懂得孝敬长辈，花钱节俭起来了，也不溜到网吧打游戏了。”外出务工人员家长称赞留守儿童乐园是他们外出致富创业的“放心园”、孩子心中名副其实的“快乐园”。

韦保双：让更多妇女通过就业致富



位于大豫镇的如东致新手套厂是一家专业生产、加工、销售手套的巾帼来料加工基地。基地内有120台手套针织机、10台拷边机，工人300多名，企业负责人韦保双介绍，在她们厂集中厂内上班的工人有150多人，而领料回家加工的从业人员达到200多人，其中女性员工占95%以上。她们加工的手套产品不仅畅销全国各地，同时还远销美国、新加坡、缅甸、越南等国家。凭借着良好的信誉和过硬的质量，如东致新手套厂受到合作企业的一致好评。

韦保双出生于1973年，壮族，嫁到如东之初，家中条件并不好，但面对生活的困难，她没有退缩，而是用自己的勤劳逐渐改变着生活。日子渐渐好起来之后，热爱生活、不断进取的韦保双决定通过创业来进一步改善提升自己。通过市场调研，韦保双觉得手套是生产生活不可或缺的防护用品和消费品，国内外市场需求量在不断增加，手套产业是可持续发展产业，前景好。于是，凭着对创业的热情，她开始尝试从事手套来料加工，当时的她不仅拿出了自己家所有的积蓄，还向亲戚朋友借了一部分钱，办起了小企业。

创业是艰辛的，不懂技术，她谦虚学习，向老师傅学实践技术，向年轻人学科学技术。凭着她的勤劳质朴，凭着她的认真严谨，企业渐渐红火起来。企业通过订单生产，订单量足，有专业的销售团队、接单员，有稳定的技术工人和生产一线工人队伍。现在，企业年生产、销售成品手套超1000万，其中以环保碳纤维手套、防切割手套、消防手套为主。

在创业成功后，韦保双不忘周边的群众，积极带领大家一起致富，基地每年免费培训失业人员100多名。出于对少数民族人员的特殊感情，基地对少数民族人员给予补贴培训。对于行动不便和因为家庭原因无法到工厂上班的农村妇女，韦保双还同意将产品原料让其带回家加工，计件取酬。据了解，目前企业普通女工年收入超2万元。韦保双的基地于2017年被评为省级巾帼来料加工示范基地，韦保双本人当选县第十五届政协委员。

师雪：金牌“老舅妈”

29岁的师雪是河口镇妇联主席、河口镇司法所所长、河口镇镇婚姻家庭纠纷调解员。

作为一名基层工作人员，师雪每天接触最多的就是群众，尤其是妇女，有来咨询赡养问题的，也有申请调解离婚纠纷的，有来维护合法权益的，也有反映不合理诉求的。面对各种复杂的婚姻家庭纠纷，师雪深感工作的重要性，她热爱这份工作，不断学习调解技能，调处一起又一起婚姻家庭纠纷。

农村婚姻家庭纠纷具有多样性、复杂性，纠纷数量不断增多，形式多样，调处难度加大，对调解员的工作提出了更高的要求。师雪不断学习法律、心理学等方面的知识，认真学习《婚姻家庭法》《反家庭暴力法》等一系列法律法规，不断增加自身的知识储备，开阔调解婚姻家庭纠纷的工作思路，积累业务能力，在较短的时间内掌握调解婚姻家庭纠纷的能力和水平。

家庭是社会的细胞，社会的和谐离不开家庭的和谐。在师雪看来，婚姻家庭关系中，每个人的性格、年龄、学历、素质、思维方式都大有不同，同一个事情发生在不同的人身上会产生不同的化学反应，因此每一个婚姻家庭纠纷都值得被认真对待，被具体分析。面对一起婚姻家庭纠纷时，师雪每次与当事人交谈，通过背靠背等形式，了解纠纷概况以及当事人的诉求，通过当事人耐心沟通交流，分析当事人性格特征、脾气特点，了解问题发生的原因、经过，发现问题的症结，从而对症下药，化解纠纷。

婚姻家庭纠纷无小事，只要群众需要，师雪都会到村入户，参与纠纷的调解。遇到突发事件和紧急情况，更是不分昼夜倾心调解。在调解婚姻家庭纠纷时，师雪始终坚持自愿、合法的原则，坚持公平调解，不偏不倚，充分尊重双方当事人。面对纠纷当事人，她热情接待，细心沟通，耐心疏导，稳控当事人的情绪，注意说话的方式、语气、态度，用最亲切和力的语言促进双方谅解，引导当事人换位思考，调解了一场又一场矛盾，平息了一场又一场纠纷。她获评南通市金牌调解员。



师雪始终坚持以人为本，坚持公平调解，不偏不倚，充分尊重双方当事人。面对纠纷当事人，她热情接待，细心沟通，耐心疏导，稳控当事人的情绪，注意说话的方式、语气、态度，用最亲切和力的语言促进双方谅解，引导当事人换位思考，调解了一场又一场矛盾，平息了一场又一场纠纷。她获评南通市金牌调解员。

赵燕：用微笑迎接每一个新的生命

1998年10月参加工作，既普通，又平凡，但却十分重要。作为护士长，赵燕用真心、用汗水去履行职责。2017年国庆长假，正是全县孕产妇重症急救中心成立之初，医院计划用10天时间完成产房全面改造工作。时间紧、任务重，加之许多工作流程的改变，室内布局的重新规划，存在各种安全隐患。赵燕毅然放弃了难得与家人相聚的节日，每天坚守在施工现场和临床一线，沟通、协调、组织、安抚，不厌其烦，加班加点，保证产房改造期间所有的医疗护理工作有序开展，未发生一例因施工而引起的不良后果。



随着二胎政策的全面开放，高龄孕产妇及妊娠、分娩并发症患者的日益增多，作为护士长的赵燕意识到产科危重症风险程度的升高，她积极学习专业知识，并组织全科护理人员学习产科危重症理论知识和技术操作的培训、演练，强化产科风险意识，加强护理队伍建设。带领的护理团队多次发现患者病情变化的先机，及时配合医生处理，并取得了满意的治疗效果，为患者赢得最佳治疗时机。

产科的工作风险高，节奏快，健康宣教任务重，赵燕主动担起了孕妇学校的宣教工作，为每一位有需求的准妈妈做好孕早期保健指导，解决她们的疑虑。还经常深入病房了解孕产妇的需求，对年轻父母提出的问题一一作答，经常在床前母乳喂养指导后，使得本来就有腰椎间盘突出不起腰来，此时的她不但毫无怨言，还不忘给成功哺乳的妈妈连连点赞鼓励，面对产妇及家属的声声感谢，只是会心地微笑着回答“没事，应该做的！”

想患者所想，急患者所急，在赵燕心中，患者是第一位的。一个周末晚上，她难得有空回老家与家人团聚，接到一个电话，一位外地产妇由于丈夫临时接到通知，第二天一早出差，必须带走身份证，如果她没有父亲的身份证明，宝宝就办不了出生证明，请求晚上办一下宝宝出生证明。赵燕二话没说，从几十公里外的老家赶回医院办理，等办完出生证明已经晚上九点多钟了。这样为患者解难的事例还有很多，赵燕就是用这样的实际行动，给了护士“白衣天使”这光荣称号最好的诠释。

春风在这里永驻 ——江苏银行如东文峰支行巾帼服务纪事

江苏银行如东文峰支行连续多年被南通分行评为五星级服务明星网点，荣获南通市五一巾帼标兵岗、市“巾帼文明岗”、省“巾帼文明岗”等荣誉称号。

全员参与，树立巾帼文明新形象。完善服务设施。进一步完善硬件设施，注重网点内部和外部环境的布置，在大厅设置了叫号机、便民椅、休息椅、饮水机、老花镜等便民设施，以及电子设备等等，在休息区摆放宣传资料与休闲杂志，方便客户随手翻阅。

规范服务形象。支行邀请专业礼仪培训师，从员工的仪容仪表、着装服饰到一举一止、一言一行全方位地进行专业培训，以“三声两站一双手”，来有迎声，问有答声，走有送声，引导员工在日常工作中，做到规范化服务。

提升服务效率。利用每周例会时间，集中组织员工学习业务知识，训练业务技能，力争做到服务规范，不超时。在县金融同业职业技能竞赛中取得优异成绩，在南通分行2014年技能竞赛中取得第三名，2015年、2016年取得了团体第二名的好成绩。

“三零”引领，全面提高服务质量。柜台服务零距离。以柜面“零距离服务”为主要内容，推行大堂经理制度。营业期间，大堂经理走出柜台，站立大

厅，进行窗口指导，了解客户需求。“零距离服务”制度推出后，转变了员工的工作作风，使大堂服务贴近了客户，提高了服务效率。

精品服务零差错。积极开展“三心三满意”活动，即：业务咨询要耐心；业务交易要细心；服务态度要诚心。每位柜员都能按照限时服务要求操作业务，实现服务零差错。

诚心服务零投诉。始终把“零投诉”服务作为对员工的重要考核内容，确立了服务“零投诉”目标，柜员们主动学习和掌握对待客户的服务技巧，化解与客户之间的误解和矛盾。利用休息日走进社区，为小区内的居民讲解金融知识；针对老年群体容易上当受骗的特性，组织老年客户走进银行，为他们进行防电信诈骗的讲座等。诚心服务，赢得了广大客户的信任，开业以来无一例投诉。

暖心服务，打造江苏银行服务品牌。

春风在这里永驻



率先实行“一杯水”的服务标准，为进门客户及时递送一杯水，让客户享受回家的温馨。始终保持营业室内外环境整洁亮丽的同时，加强服务配套设施的配备和维护，通过延伸服务措施，为残障人士和特殊群体上门和接送服务。近年来，支行巾帼志愿者们致力于公益事业，对贫困学生的资助，从未间断，利用节假日慰问孤寡老人，举办多场各类养生讲座等。