

“青年文明号”专列 驶进春天里

本报记者 黄合
通讯员 张旦旦 何翔

编者按：

就像扣好人生的第一粒纽扣，青年时期的价值观往往会给整个人生定下了主基调。

在信息爆炸、价值多元的当下，“早上起不来”会作为网上流行的辞职信，“朝九晚五+双休”也会成为不少年轻求职者的附加条件。那么，爱岗敬业、创造一流的青年职业价值，是不是已经被时代的洪流远远地甩在后头了？

答案显然是否定的。在宁波，经过20多年“青年文明号”创建培育，在生产、经营、管理、服务之中形成了一批优秀的青年代表，他们身上昂扬着青春的激情和活力，他们身上彰显着专注和敬业，为甬城的文明城市创建添砖加瓦。

青春，在岗位上闪光。今天，就让我们一起跟随“青年文明号”专列去看看当代甬城职业青年的别样风采。



本版制图 金雅男

【核心名词】

“青年文明号”

1994年起，共青团中央在全国开展“青年文明号”创建活动，以青年为主体，在生产、经营、管理和服务中创建的体现高度职业文明，创造一流工作成绩的青年集体、青年岗位和青年工程。旨在组织和引导青年立足本岗位诚实劳动，文明从业，树立适应社会主义市场经济要求的敬业意识、创业精神和质量、效益、安全、竞争、服务等观念，在全社会展现当代青年的精神风貌，塑造行业和企事业单位的良好形象，倡导职业道德和职业文明。

【大事记】

1、1994年5月，宁波团市委积极响应上级团组织号召，下发了《关于加强青年文明号岗位建设的意见》，标志着宁波市青年文明号创建工作全面启动。

2、1995年4月，鄞县高桥派出所、宁波市公交公司8路3209号车组、宁波市第二百百货商店“老凤祥”首饰柜、宁波亚洲华园宾馆商务中心获评首批全国级青年文明号，成为宁波第一批获得全国级称号的青年文明号集体。

3、1995年5月，宁波团市委与中国人民银行宁波市分行联合开展全市金融系统青年文明号创建活动，并于1996年1月评选表彰了第一批47家宁波市青年文明号，从此带动了全市各行业（系统）青年文明号创建活动的全面展开。

4、1996年5月，在全市窗口行业青年文明号中推行“青年文明号服务卡”，标志着青年文明号的优质服务向社会延伸。

5、1997年2月，开展首个全市性集中行动——“青年文明号联手助万民行动”，创造了社区服务的新模式。

6、1998年9月，宁波市“青年文明号、青年岗位能手”指导委员会成立，标志着宁波“青年文明号”创建活动组织领导架构正式建立。

7、1998年9月，我市开展“青年文明号百日竞赛活动”，第一次以立功竞赛的形式助力我市党政中心工作和各项城市建设。同年，出台《宁波市“青年文明号”管理试行办法》，实行规范化、制度化、科学化。

8、2001年7月，开展“青年文明号信用建设示范行动”，从此信用建设成为青年文明号创建标准中的重要指标。

9、2003年7月，制定出台预先申报制度，制定下发《宁波市青年文明号综合考评标准》，要求各行业系统结合行业特点，制定各自个性化考核细则，实现了对青年文明号集体的量化考核。

10、2009年5月，团市委在青年文明号创建工作开展十五周年之际评选表彰了十大创建工作优秀品牌，引领全市各级青年文明号集体走上品牌化创建的道路。

11、2013年5月，探索青年文明号“板块化”品牌发展路线，2014年4月，正式启动青年文明号区域联创试点工作，确定20个青年文明号区域联创实践区。

12、2014年5月，团市委在青年文明号创建工作开展二十周年之际，开展了纪念宁波市青年文明号二十周年十大主题系列活动，评选表彰了20个青年文明号最具影响力品牌和20位青年文明号感动人物。

13、2015年2月，宁波市金融系统青年指导委员会成立。5月，全市各级青年文明号集体积极响应团市委助力“港口经济圈”专项行动，开展窗口单位青年文明号服务提升活动，引领城市文明新风。

1 一群人的成长 拉高标杆，能力在奋斗中提升

“你们不是‘拨一拨就灵’吗？怎么这回就‘失灵’了？”这个来自用户的责问，一直在王亚芬的脑海中不断闪现。

2012年，33年的王亚芬进入鄞州区公共事务受理中心，成为一名咨询员。面对每天庞大的进线量以及五花八门的咨询内容，王亚芬感到了深深的能力恐慌——做好一名咨询员，不仅仅需要态度好，服务好，更要真正帮群众解决问题。

“是笨鸟就要先飞”。下定决心的王亚芬不断完善着自己的知识结构。看到新的知识及时写进笔记，遇到新的政策法规或近阶段群众反映集中的问题第一时间学习并将个人经验写进笔记本里。如今，她的笔记本成为中心的业务宝典大全，其本人也被同事称为“活字典”，连续两年获评优秀员工，还是每月蝉联的“服务明星”。

“我们这儿员工的平均年龄不到28岁。通过‘青年文明号’的创建，为他们树立了标杆，也在潜移默化之中提升了他们的业务能力。”杨莉萍是这个全国级“青年文明号”的“号长”，在她看来，99%的咨询件群众满意率，93%的投诉件满意率，这样的成绩是离不开每个青年人的努力的。

在宁波，这样“青年文明号”还有很多。自1994年，团中央在全国开展创建“青年文明号”活动，我市生产、经营、管理和服务等各条战线的青年人以此为标杆，将“创造一流工作成绩”作为自己的奋斗目标，一群群年轻的从业者，从自己的岗位出发，在岗位上锻炼自己，提升自己，实现自己。

他是方人如，一个30岁出头小伙，在偏远的海岛信用社工作生活了近10个年头，分片管理着海岛高塘岛乡7个行政村，2500多户农户，用自己最美好的青春实现着最坚定的人生信条。2008年，他结婚，为了不影工作，硬是没有向单位请一天假。2009年，妻子临盆，但他仍忙于工作，当他处理好一项贷款火急火燎赶到医院，已经错过了孩子的一声啼哭和妻子最需要陪伴。他用自己的爱岗敬业践行着自己的青春诺言，经他手的贷款总能雪中送炭地抵达人们的手中，而多年来没有一项贷款逾期还款。

1994年 1998年 2003年 2009年 2013年



他是王海峰，宁波港北二集分公司桥吊班班组成员。离地四五十米，坐拥五六平方，手握20公分手柄，驾驶80多米机械，架着“吞吐”箱源的“桥梁”，王海峰的日子日复一日和大海相伴，并创造了在业内具有领先水平的双40英尺桥吊“高效”操作法。2012年9月4日，王海峰的第一个小孩出院，他则在港口再次刷新桥吊单机效率世界纪录，将其定格在了让许多大港望尘莫及的每小时235.6标准箱。

她是蔡锦，慈溪市行政服务中心工商窗口工作人员。2008年，26岁的她还是初出茅庐的“菜鸟”，在这个要求高效便民的服务窗口，她始终用饱满的工作热情、高度的工作责任心奋斗在这个平凡的工作岗位上。2011年4月6日，她开通了慈溪市首个工商助企微博“慈溪工商注册登记帮帮”，面向所有打算在慈溪创业的投资者，从工商注册登记、优惠扶持政策、产业及市场导向等方面给投资者特别是青年创业者给予解答，实现了工商服务从“面对面”到“键对键”的跨越式发展。

……
“回首过去，我看到了自己一步步成长的轨迹。通过‘青年文明号’的创建，我感觉自己无论是业务素质还是个人能力，都有了大幅度的提高。”来自普通青年的感谢，满满地写在了20周年创建纪念册上，情真意切，发自肺腑。

2 一批团队的涌现 树立品牌，创新在服务中激发

去年5月，30岁的张维娜工作所在的宁波帮博物馆，终于捧回了金灿灿的“全国青年文明号”牌匾。从无到有，从有到优，宁波帮博物馆的创建之路用了6年时间。

包玉刚的家国情怀、邵逸夫的商业帝国、赵安中的报效桑梓……张维娜说，他们是一支“用乡音传递乡情”的团队，他们讲述的就是属于宁波的特色“故事”，传承的是属于“宁波帮”文化和精神，希望用自己的行动维系全世界宁波帮人士“情感地标、精神家园”。

为了更好地做好“青年文明

号”的创建和传承，他们还专门创立了“金叶子”的品牌以及“5E”工作法，以讲解员应具备的形象气质佳、语言表达强、知识才艺广、讲解艺术精、综合素质高等五大标准为核心，逐步形成了以“三规范”“四贴近”“五综合”“六分法”“七个一”“八要态”为主要特色的讲解技艺，接待了海内外宁波帮人士、各级领导、专家学者等团队近4000批。

和宁波帮博物馆一样，截至目前，宁波已有全国青年文明号74家，省级青年文明号570家，市级青年文明号1527家，在同类城市之中名列前茅。尤其是2009年、2011年和2014年，在全市范围内连续开展了三届青年文明号优秀品牌评选活动，涌现了宁芝服务法、“81890”式服务、阳光服务、和美工作法、5E标准讲解法、“水果阿姨”护理法、特战先锋等优秀工作品牌，让青春在服务中熠熠发光。

1990年，奉化供电局5名青年团员自发成立“小草”的服务队，为敬老院、幼儿园和特殊学校提供用电服务。如今25年过去了，这支“小草”已然发展成一片“草原”，成为了宁波电力全市推广的青年文明号创建优质服务品牌。

针对共建社区开展电力节能、安全专家进社区、提供免费电工培训等活动，向弱势群体发放“爱心服务卡”，24小时服务等一系列举措，制定《宁波电力“小草”品牌服务规范》……据统计，“小草”服务队已经深入社区、企业、农村累积服务出勤3万余次，共计15万工时，修理各类电器40余万件。

“羊羊阿姨”“猫猫阿姨”“香蕉阿姨”“樱桃阿姨”……在妇儿医院儿二科，每个护士胸口都有一枚卡通胸章，方便孩子辨认，也让孩子们倍感亲切。都说医院是不少孩子小时候的噩梦，妇儿医院儿二科“青年文明号”可不这么想，在输液室、治疗室、休息室、病房里，张贴备受孩子喜爱的喜羊羊和灰太狼、麦兜、识字水果图等，用充满童趣的画面改变病房冷冰冰的形象，一下子拉近了医患之间的距离。

据统计，妇儿医院儿二科护理组“水果阿姨”品牌，每年为2000余人次患儿提供服务。尤其是在“非特”时期，有的成员早上5点多出发，步行3个小时赶来医院，自己啃啃方便面，就是为了把新鲜的食物留给孩子们食用，让这

群小天使尽快恢复健康。

……
“我们最早采取‘立功竞赛’的模式，利用窗口服务业的优势，让青年文明号真正提高含金量，让优质服务可以让每个群众感受到。如今，在各个创建领域内，品牌经营的理念也逐渐成为一种共识，真正实现了青年文明号活动这一优秀品牌与其一系列副产品相互促进、共同发展。”宁波团市委相关负责人如是说。

同时，我市青年文明号创建工作也告别了“终身制”，市“青年文明号、青年岗位能手”活动监察委员会对部分青年文明号进行明察暗访，并对检查结果进行通报，倒逼每个文明号能够将最优服务成为自己的日常。

3 一个城市的进步 潜移默化，文明在点滴中积聚

2010年，一个深秋的晚上，一架飞往北京的航班突然滑回虹桥机场，机上传来一个让人揪心的消息，有位小女孩由于鼻腔流血不止、身体极度虚弱，多次昏厥，要立刻送往医院抢救，这个年仅12岁的小女孩就是身患尿毒症的陈怡彤。

这是一次缘分的起点。那一次，“青年文明号”宁波机场与物流发展集团有限公司地面服务分公司“阳光服务”，不仅帮助小女孩退回了全部机票费用，还送给她一架飞机模型，给她坚持下去的勇气。5年来，阳光服务多次举行爱心筹款慈善活动，年年远赴临海看望她。2014年，在宁波民航通航30年之际，怡彤作为首位幸福助飞的幸运旅客，在阳光姐姐的全程陪伴下，圆梦北京。

如今，身处空港的“阳光服务”，已经成为宁波城市文明的第一道“窗口”。“微博机器人服务”及“阳光微信服务”，实时掌握航班动态，在线进行旅客互动，及时发布航班动态，普及民航专业知识，不断提高航延服务水平。目前其粉丝量突破7万人次，真诚的服务赢得了乘机旅客和多家航空公司的一致认可。

一个城市的进步，是由点滴的细节汇聚而成的。而一个城市的未来，则可以从其中流砥柱的年轻人身上看得到。

据悉，自1995年与中国人民银行宁波市分行联合开展全市金融

系统青年文明号创建活动，表彰命名第一批47家宁波市青年文明号以来，我市的“青年文明号”的大家庭不断发展壮大。

截至目前，宁波团市委已经联合27个部门组成了宁波市青年文明号青年岗位能手活动指导委员会，并分别与22个行业系统联合下发了开展青年文明号活动的文件，牵头实施以“亮牌、活力、规范”为主要内容的青年文明号“3S”品牌创优提升行动，让创建活动在近万个青年集体中稳步展开。

在亮牌工程(Shining Project)中，向社会“点亮”青年文明号的牌子，向新兴领域不断拓展覆盖范围，同时培育和表彰一批技术精湛、锐意创新、成果突出、社会认可的青年岗位能手，使青年文明号真正成为引领城市文明的“风向标”，全面牵动各行业精神文明创建的“辐射源”以及展示各行业青年职业文明的“万花筒”。

在活力工程(Sparky Project)中，开展青年文明号“青年争先、勇创一流”岗位建功行动，“青年文明号、突击队会战重点工程”“青工创新创效金点子大赛”“银行创新创效金点子大赛”“银行状元—青年职业技能大赛”等立功竞赛活动，共扬岗位建功之风；开展青年文明号“诚信宁波·青春金诺”示范服务行动，举办“百城万店青年文明号无假货”“青年文明号让您放心满意”等活动，共扬诚实守信之风；开展青年文明号“城市文明先锋行”志愿服务行动，开设青年文明号志愿者绿色通道、志愿者为您解答热线、志愿者咨询服务台，共扬志愿服务之风；开展青年文明号“闪亮低碳”生态环保行动，共同为生态文明建设、加快转型升级贡献青春力量。

在规范工程(Standardized Project)之中，规范创建流程，规范考评机制，规范日常管理，通过完善青年文明号评价体系，聘请青年文明号创建督导员(创建导师)，建立健全青年文明号日常督导机制，提升青年文明号品牌“含金量”。

桃李不言，下自成蹊。
从一个看似平凡的岗位出发，甬城青年在这里提升自身素质和技能，在服务社会的同时增进自己的个人修养和道德品质，在回馈社会的过程中实现了对社会主义核心价值观的践行，成为爱心宁波中一股股闪闪发光的暖流。

隆隆的“青年文明号”飞驰而过，前方是春暖花开。