

6位西藏幼教骨干来甬“取经”

要把宁波先进的幼儿教育经验带回高原

本报讯(记者蒋炜宁 通讯员张雁雁)6名来自西藏那曲地区比如县的幼儿园园长和骨干教师组团,在江北俱乐部幼儿园、祥星幼儿园跟岗学习。现学现问,宁波的带教老师走到哪,她们就跑到哪,也学到哪。昨天,这样的实地学习让比如县江北阳光幼儿园副园长卓玛巴央感觉十分“解渴”。她说,跟着东部地区大城市的幼儿园园长学管理、抓教学、聊文化,这样的学习既务实又管用!

幼儿教育的专业化发展是幼儿园可持续发展的核心,而园长和骨干教师是幼儿园教师队伍建设的中坚力量。2006年,以宁波市第4

批援藏干部来到比如县任职为契机,江北区政府斥资近100万元,为该县捐建了一所幼儿园,并命名为“比如县江北阳光幼儿园”,结束了当时拥有5万多人口的比如县一直没有幼儿园的历史。幼儿园的孩子从最初的几十个到如今的800多个,专业幼儿教师从最初的一两位到如今的17位。但是源源不断的生源和每年不到15%的教师增长率形成了极大的反差。“专业教师的稀缺,学校只能安排5个班级,以中班和大班为主,每个班级几乎都有100多个学生,一个班配有两名老师,相当于一名老师就要管理50多个学生,男

老师更是屈指可数。”卓玛巴央道出了现状。过去半个月内,西藏学习团的成员们走进了慈城的俱乐部幼儿园,她们一同访师生、话管理,学习了卫生保健、资料归档、一体机操作、PPT制作等实操内容,参与了教学研讨,这些年轻的西藏老师或记录、或拍照、或交流,学得认真、听得专注、问得细致。两周下来,俱乐部幼儿园独特的管理理念和办学思路,让大家获益颇丰。最让1994年出生的年轻教师央吉桑姆感兴趣的便是区域教学模式。不同于西藏的集体教学,这里的区域教学分为5大领域,包括体

育区、美术区、音乐区、社会区与科学区,孩子们可以针对自己的喜好,挑选区域进行学习、游戏。“我在西藏从来没见过区域教学,感觉很新奇,这对于孩子的个性化发展有极大的好处。”央吉桑姆告诉记者。接下来的半个月,6人学习团将走进江北的祥星幼儿园,从语言、健康、科学、艺术到社会领域,一一进行专题学术研究,以掌握先进的教育方式方法。业内人士认为,这一教育援藏新举措,对于补上比如地区的幼儿教育短板、促进教师队伍整体素质提升具有重要的意义。

“清爽行动”把美丽留在身边

横街“你追我赶”提升乡村环境

本报讯(记者陈朝霞 海曙记者站郑轶文 通讯员戴莹杰)常态化监督检查每月一次、设立“曝光台”揭露环境顽疾、出台农村环境卫生整治考核奖惩机制……近日,海曙区横街镇环境卫生检查小组下村实地检查现场打分,28个村环境卫生综合整治情况按照分数高低在镇政府一楼大厅屏幕进行排名公示,各村你追我赶,共同构建美丽乡村。

走在初冬横街宽敞的乡道上,美丽整洁的乡村景色让人耳目一新。从水家村再到洞洞山村,雪白的墙面焕然一新,一路的绿树花香,环境整治优美的新农村画卷映入眼帘,这是横街镇实施农村环境连片整治乡村“清爽行动”一年多来带来的新气象。“环境卫生整治让村里大变样,如今,村里脏、乱、差状况消失了,阿拉住得更舒心了。”水家村村民张千军高兴地说。张千军口中的好环境来之不

易。横街镇有28个行政村,三分之二是山区,村民随手丢生活垃圾已成习惯,这加大了环境整治的难度。针对这一现状,环卫垃圾出清频率由一日两清改为一日三清,避免了库存垃圾。同时积极引导村民养成爱护环境的生活好习惯。中心镇区则经过全域排查,对陈年垃圾进行大规模集中清理。自今年年初以来,已经清理1.5万多吨垃圾,并遏制了“乱贴、乱画、乱堆放、乱设摊”等行为。针对横街镇每逢农历二、五、八赶集的风俗,城管等相关部门在满足山民赶集需要的同时,在望春路主干道旁预留了赶集一条街,并划出专门的摆摊路段和停车位,以维持赶集时的环境和秩序,改变了乱设摊乱停放的现象。留住绿水青山,方得金山银山。横街乡村“清爽行动”把美丽留在身边,环境美化与经济发展良性互促的“村美民富”的局面正在横街形成。

“甬·志愿”大篷车开往城西

本报讯(记者王佳 海曙记者站郑轶文 通讯员陈卓青)昨日上午,“甬·志愿”大篷车城西行暨81890便民志愿服务活动在海曙区集士港镇正式启动。活动现场,全国道德模范、北京军区总医院原政委孙茂芳与大家分享了志愿服务心得。

为进一步深化海曙公益惠民服务活动,促进行政区划调整后新海曙党员群众情感融合,“甬·志愿”大篷车在未来4个月将陆续开进城西的镇(乡)街道。

据悉,大篷车每开出一前,将征集当地群众的需求信息,整合当地现有的志愿服务资源;在把优质服务送到城西镇(乡)街道的同时,实现服务与需求的有效对接。活动主办方相关负责人表示,要先行一步,更进一层,以“服务指数”提升群众的“幸福指数”,进而提升海曙的“发展指数”。

当日,“甬·志愿公益驿站”集士港站成立。

图为志愿者冒雨为市民提供服务。(徐能 郑轶文 摄)



宁海越溪乡掀起冬修水利高潮

本报讯(记者王博 孙吉晶 通讯员章亚丽)隆隆的收割机机声尚未完全结束,在宁海县越溪乡农村的东风塘河道、交租田山塘、流水岩山塘和越溪村后山塘等处,又响起了挖掘机和推土机的轰鸣,呈现出一派繁忙的景象。这是越溪乡冬修水利建设的一个缩影。

随着“五水共治”工作的深入开展,越溪乡在全乡范围内实施了农村河道清淤、全面整治,山塘清淤、除险加固以及农民饮用水提升改造工程,为“治水”

工作奠定了坚实基础。今年以来,越溪乡多次进村开展细致的摸排行动,了解各村河道淤积、山塘水库运行、农田供水等情况,并多次在乡、村开展动员工作,为冬修水利工程的顺利开展做好充分准备。

据悉,今冬明春水利兴修工作中,越溪乡已投入资金718.32万元,加固山塘水库3.02万立方米,河道清理整治3290多米,为明年农业春耕生产用水、水利工程安全度汛打好基础,确保灌区农业生产旱涝保收。

她和他,展示宁波旅游“软实力”



江成龙和德国游客在一起

三次援藏 辛苦并快乐着

站在笔者面前的江成龙,年轻、阳光、健谈,充满活力,怎么看不是一个有着三次援藏经历的“老”导游。2012年,国家旅游局开展导游援藏工作,要求浙江省旅游局选派一名德语导游。导游凤毛麟角,加上要长驻西藏,许多旅行社一时找不到合适人选。这个时候,在宁波市导游服务有限公司担任兼职德语导游的江成龙冒了出来。“工作可以再找,但援藏机会不是一直有。”江成龙很快便答应了下来:“正好可以利用在德企练就的语言基础和工作能力贡献一份力量。”嘴上这么说,其实做出这一决定意味着要放弃许多:辞去德企的高薪工作;新婚不久便要弃家而去……

初进高原,江成龙虚心向“老援藏”和当地藏民请教,很快便适应了高寒缺氧的环境,成为半个“西藏通”。适应了不到半个月,西藏的旅游旺季到来,江成龙迎来了第一个德语团。他用流利的德语、勤勉的工作态度为德语团服务。游客离去的时候,已经把江成龙视作知己,依依不舍。工作中,江成龙严格要求,一有时间就“充电”。西藏的景点与景点之间的距离非常远,江成龙起早贪黑、翻山越岭,从不抱怨,用微笑服务换来了游客由衷的赞美。2013年,国家旅游局继续组织导游援藏,江成龙再次踏上熟悉的征途。这一次,江成一待便是大半年。最后的一个月,他接待一个珠峰团时感冒了,但仍坚持着把团带回拉萨。来不及休息,旅行社又来了通知,问他能不能再带德语团,因为他其他德语导游都派出去了,一时找不到人手。江成龙完全可以推托,但二话不说,主动请缨。结果,他感冒加重,从西藏返回浙江后生了场大病,打了一个星期的吊瓶。“客人来一次西藏不容易,一定要给他们最好的讲解和服务。”江成龙说。由于援藏的优异表现,很多西藏旅游企业希望江成龙能来藏带团,宁波企业也开出优厚待遇请他加入,但江成龙还是心念着西藏的山山水水和那里的好同事、好朋友。2014年,他又一次奔赴西藏,成为西藏旅游企业德语团团主。三年援藏,江成龙默默付出,任劳任怨,把最宝贵的时间和最真切的爱留在了雪域高原,留给了海外宾客和藏民。说到这里,江成龙认为值得:年轻的时候能够为援藏贡献一份力量,非常有意。

平凡中往往孕育着伟大。

昨天上午,人力资源和社会保障部和国家旅游局在北京人民大会堂召开全国旅游系统先进集体、劳动模范和先进工作者表彰大会。宁波市导游服务有限公司导游员江成龙获得全国旅游系统劳动模范称号;宁波市旅游质量监督管理所投诉审理科科长张海英获得全国旅游系统先进工作者称号。

他们,一个用三年坚守,在雪域高原谱写了动人的“青春之歌”;一个在平凡的政府工作岗位上默默耕耘,13年痴心不改。

这次受表彰的全国旅游系统劳动模范共95名,其中浙江省三名;全国旅游系统先进工作者只在全国旅游管理部门中评选,共45名,浙江省两名。

今年以来,我市建立首家旅游纠纷巡回法庭、全国旅游纠纷调解中心,组建宁波市旅游纠纷人民调解委员会,探索建立旅游纠纷调解一站式工作模式,做好旅游服务工作,让宁波成为“一生来一次,一次看不够”的一流旅游目的地。



张海英不厌其烦做好投诉处理工作

勤恳负责,旅游维权“老黄牛”

从2003年走进宁波市旅游质监所的那一天起,张海英就下定决心,要把旅游投诉处理工作做好。13年来,张海英始终把内强素质、外塑形象作为抓好本职工作的前提保证:对内,她强化学习,不断提高自身素质。坚持学好政治理论,培育较强的政治敏锐性和鉴别力;研究旅游市场新形势、投诉新情况,自觉学习与工作有关的法律法规,不断提高专业水平和业务素质。对外,深刻认识投诉受理工作的窗口示范效应,对每一个投诉电话、每一封投诉信、每一位上门投诉人做到热情接待,有求必应,坚决杜绝“门难进、脸难看、话难听、事难办”等现象。张海英凭着对旅游事业的高度责任感,把自己的愿望和抱负都倾注在旅游投诉受理工作上。在她的眼里,游客投诉无小事,只要是涉及到游客的切身利益,她都全力以赴,最大程度地减少游客的损失。13年来,她累计受(处)理旅游投诉(咨询)两万万余件,为游客挽回经济损失200余万元。在这些投诉(咨询)处理中,她通过不断分析与总结,积累了丰富的实践经验,摸索出了一套行之有效的处理方法,能针对不同的投诉对象,采取灵活多样的处理方式,把各种投诉处理得既合法,又合情合理。部分旅游投诉者情绪激动时,出言不逊

甚至恶言辱骂,张海英却及时调整心态,进行换位思考,做到耐心倾听、耐心解释,动之以情、晓之以理,努力使投诉双方“化干戈为玉帛”。认真负责的态度、优质高效的服务让张海英的工作多次受到投诉双方的好评,至今未发生一起因处理不当而被投诉的案件。作为投诉审理科科长,张海英摆正位置,端正心态,把舍付出作为工作准则,团结同志,谦虚谨慎,尽职尽责,作出表率。张海英经常与同事探讨交流,切磋业务知识,带动科室成员严格按照程序和工作规则办事。在张海英的带领下,投诉审理科工作人员个个成为了维权能手。近年来,张海英先后被授予浙江省“巾帼建功标兵”、宁波市劳动模范、宁波市优秀共产党员、“2015身边的感动年度人物”等荣誉称号,2012年光荣当选浙江省人大代表。同时,她所在的科室及单位也取得了诸多荣誉。投诉审理科荣获“全国巾帼文明岗”荣誉称号,市旅游质监所先后被评为全国旅游系统先进集体、宁波市群众满意基层站所示范单位、宁波市“窗口行业规范化服务竞赛”优胜单位、宁波市消费维权先进单位等。此外,自2010年国家旅游局在全国实施游客满意度测评以来,宁波旅游投诉处理工作满意度每年均在全国名列前茅。

江成龙:宁波市导游服务有限公司导游员,2012年至2014年援藏,表现优异,成绩突出,先后被国家旅游局授予“全国第十批援藏导游员西藏自治区优秀个人”“全国第十一批援藏导游员西藏自治区优秀个人”“全国第十二批援藏指导员西藏自治区优秀个人”。

张正伟 汪雪平 鲁敏 文/图

张海英:宁波市旅游质量监督所投诉审理科科长,本着让“游客满意、企业信服”的宗旨,勤恳负责、兢兢业业,努力化解投诉、纠纷,让每一位服务对象载誉而来,满意而归。