

# 叶素珍：轮椅上的云客服

## 编者按

每年5月的第三个星期日是全国助残日，今年5月16日是第三十一次全国助残日。本报记者走近我们身边先进残疾人代表，讲述他们热心公益、身残志坚的感人故事，赞美他们自立自强、奋发向上的美好品质。

通讯员 翁晨丹 葛棉棉  
记者 吴向正

第三十一次全国助残日到来前夕，笔者来到江北区慈城镇残疾人叶素珍的家中，她正要开始阿里巴巴的淘宝云客服工作。叶素珍坐在电脑前，双腿放在轮椅上，键盘则放在腿上，她灵活的手指操作着电脑键盘，咔咔作响。“不用出门，我靠这份工作就

能自力更生。”叶素珍笑道。

15年前，叶素珍因肿瘤导致脊椎受损，下半身失去知觉。如今，55岁的叶素珍不仅是淘宝云客服，还是淘宝店铺“12星座水晶馆”的店主、公益组织“志坚社”的创始人、心理咨询师，她不仅自己活得精彩，还热心帮助许多有类似遭遇的人“重建人生”。

“我也曾经4年闭门不出，一度意志消沉。但我妈妈非常坚强，一直毫无怨言地照顾我，后来我逐渐想通了，决心克服困难、自立自强，不能让她再为我伤心。”叶素珍说。

在江北区残联工作人员的帮助下，叶素珍进入宁波电大进行学习，其间不断克服身体障碍带来的困难，凭着一股把书本翻烂的劲头，咬牙坚持，先后拿到了大专和本科文凭。

2012年，经市残联牵线搭

桥，叶素珍获得了阿里巴巴淘宝云客服的工作机会。叶素珍十分珍惜来之不易的工作。

近年来，江北区残联面向残疾人开展免费的技能培训，内容有面点、插花、微商、直播等，叶素珍便是受益者之一。2015年，她完成电子商务培训班学习后，在淘宝开办了“12星座水晶馆”店铺，美丽的水晶里蕴含她对美好生活的七彩梦想。

一路走来，叶素珍深知残疾人生活的艰辛，有人向她求助，她都会尽力帮忙。同在慈城镇的许女士患有肌无力，她想像叶素珍一样成为一名云客服，于是特地来向她求助，叶素珍尽心地教她。2017年，叶素珍与一些志同道合的伙伴创立“志坚社”助残公益网络平台。“与残疾人有关的政策、工作、婚恋、心理疏导信息，我会搜集、整理好予

以发布，给有需要的人提供参考。”通过“志坚社”，一些残障人士还找到了恋人。

叶素珍运用学到的心理学知识，鼓励残障人士，向他们传递生活的勇气。曾经有一名残障人士在网上联系她，诉说自己生活中的难处和心中的苦痛。“刚开始我心里一惊，但在随后的交谈中，了解到他其实是缺乏理解和陪伴，于是我通过心理学技能疏导他，用自身经历安慰他。”叶素珍说，在微信上聊了近3个月后，对方心情慢慢变好，逐渐走出了心理的阴影。

“等我有能力了，要把我的淘宝店铺开大，再把心理咨询室开到线下，以帮助更多的残疾人。我想让大家知道，虽然现在很难，但一步一个脚印，日子总会变好的。”谈到未来，叶素珍笑着，信心满满。

# 古萍：被称为“最好的理发师”

记者 陈朝霞  
通讯员 裴莉莉 徐浩跃

在海曙区古林镇，活跃着一支致力于服务农村、山区老人的“心公益”志愿服务团队，团队除了每月开展两次关爱老人志愿服务外，还主动上门服务。在理发志愿者团队中，有一名理发师非常受追捧，她总是满面春风，用娴熟的技术为大家理发，被村民称为“最好的理发师”。

她就是肢体残障者古萍。虽然身有残疾，但她热心公益，从2019年加入“心公益”志愿服务

团队后，每周和团队成员一起，为老年人义务理发，每次最多要服务二三十位老人，至今累计服务老人1700余人次。

昨天，记者在古林菜市场旁，见到了经营理发店的古萍。今年40岁的她先天髋关节发育不良，肢体残障。为了有一技之长，18岁的她学了理发技术，之后在古林镇开了一家理发店。

理发店开了20多年，古萍的好手艺得到了附近村民的一致称赞。3年前，因为髋关节状况恶化，她不能再像以前那样从早到晚站着服务，于是她将理发店转

给合伙人，自己开起了经营假发的店铺。

与公益结缘，则是一次偶然。2019年的一天，隔壁理发店的小伙子邀请古萍去敬老院为老人理发，她为一位生活不能自理的老奶奶在床上理了发。理发时，老人一直和古萍聊家常，临走时，老人还拉着古萍的手，嘴里念叨着：“你是好人啊，好人有好报。”

这第一次志愿服务，让古萍感触很深，“我们残疾人出门，也经常得到很多人的帮助。作为一名理发师，我如果

力所能及地帮助更多有需要的人，这很有意义。”

怀着感恩之心，古萍加入了古林“心公益”志愿服务团队，踏上了公益之路。虽然每次服务需要站着，对肢体残障的她来说有些负担，但她乐此不疲，每次总是热心地和老人聊天、精益求精地理发，让每位老人满意而归。

古萍不仅自己热心公益，还带动身边的人参与公益。在她的影响下，她以前理发店的几个学徒工，也经常出现在公益服务中。



## 趣味运动会

在第三十一次全国助残日来临之际，昨天，由江北区残疾人联合会主办、江北惠民为老服务中心承办的残疾人主题趣味运动会在宁波奥体中心举办。

(陈结生 徐燕 摄)

## 传家风立家规树新风

# 白鹤街道65户“最美家庭”分享家风故事

记者 王博 通讯员 郑瑶

家是最小国，国是千万家。昨天上午9点，在第28个5·15国际家庭日即将到来之际，鄞州区白鹤街道开展了一场“传承最美家风”主题活动。

街道甄选的11户社区清风使者代言家庭、27户最美党员家庭以及27户最美绿色家庭分别登台亮相，现场分享了他们的故事，以此来弘扬优良的家风家训、家庭美德。

当天，孙凤翔家庭代表首先登

台，“我们的家家风家训就六个字：‘先做人后做事’。”紧随其后的是林立红、陆淑敏等家庭，他们分别从传承美德、孝敬老人、遵纪守法等角度，展示了各具特色的最美家家风家训。

来自紫鹤社区的徐玲玲家庭代表，用PPT展示了共享小花园。徐玲玲从小喜欢花草，看到社区有边角空地，经常杂草丛生，就想到用废弃轮胎、不锈钢和各类瓶瓶罐罐打造一个共享花园，给居民营造更美好的环境。

来自王隘社区的李小英家庭，

新农村改造后一家人成了城市居民，夫妻和睦，为人热心，爱好种花草绿植及一些常用的草药，并经常送给附近患病邻居，深受赞扬。

来自孔雀社区的胡睿蓉家庭，全家都是社区的公益达人。只要社区和居民有需要，他们一家总会求必应，垃圾分类、社区执勤，样样干在前头。

八旬老人郑小毛，是丹顶鹤社区的名人。他十几年如一日，带头保护小区环境，捡拾狗粪2000多公斤。不仅如此，他还把这些狗粪制作成了“花草养料”，帮500多

户居民义务养护花卉。

从孟母三迁到岳母刺字，好的家家风家训不仅承载了祖祖辈辈对后代的希望，也体现着社会的文明程度和道德水准。“每个家庭，无论现状如何，只要有风清气正，这个家庭一定是有所希望的。”白鹤街道相关负责人说，无论是胸怀凌云、心系国家，还是注重邻里、知廉明耻，都是一种无形的力量与传承。而这种传承，将感染身边的人，推动家庭、社区乃至整个国家的文明和发展。

# 一男子假冒律师诈骗钱财获刑9个月

本报讯(记者董小芳 通讯员路余 郑蓉月)5月11日，慈溪法院通报一起案件，被告人陆某某假冒律师身份，骗取4名被害人合计3.7万余元，被判处有期徒刑9个月，并处罚金4000元。

2020年1月，胡先生拿着一份“判决书”复印件来到慈溪法院，询问申请强制执行事项。可工作人员查询后，并没有找到有关这份“判决书”的任何信息。再仔细一看，虽然“判决书”上有法院章，但行文格式与正常的判决书不同，其中释法明理和判决部分更是语句不通、简略粗糙。这引起了工作人

员的高度警惕。

细细询问之下，胡先生称，这份“判决书”复印件是从一名陆姓律师处拿到的。一年前，胡先生因追讨工程款，委托“陆律师”帮忙打官司，为此支付了5000元。其后将近一年时间，“陆律师”陆续通过微信给胡先生发送了开庭传票、判决书等法院文书，胡先生也一直觉得案子在正常诉讼过程中。后来得知案件胜诉，他就找“陆律师”拿了“判决书”向法院申请强制执行。

了解情况后，法院工作人员立即将此事上报。经与市司法局核

实，并没有该名陆姓律师的执业信息，遂向公安机关报案。

同年3月，警方将“陆律师”抓获。经查，“陆律师”本名陆某某，38岁，多年前曾在律所实习，后开办了一家法律咨询机构，提供法律文书代写、法律咨询等服务。2018年11月至2020年6月，陆某某假冒律师身份，先后包括胡先生在内的4名被害人处骗取诉讼费、律师代理费3.7万余元，这些钱款被陆某某用于还花呗、信用卡及日常开销。其间，每当被害人询问案件进展时，陆某某就会伪造法院传票、判决书等文书

敷衍。为了让“戏”更逼真，他还从网上找来律师证照片，用PS技术制作成假的律师证用以骗取被害人信任。

案发后，陆某某退赔4名被害人全部款项。

法院经审理认为，陆某某以非法占有为目的，采用伪造国家机关文书、证件的手段，虚构事实、隐瞒真相，多次骗取他人财物，数额较大，其行为已构成诈骗罪。

“聘请律师，需要到正规的律师事务所，确认律师是否持有有效的律师执业证书，并按正规手续签订委托代理合同。要警惕那些自称‘有关系’，满口‘打包票’，或者要求‘花钱打点关系’的‘律师’，谨防掉入陷阱！”法官提醒。

## 从一周集中办到当场办理

# 海曙政务服务来到高山群众家门口

本报讯(记者陈朝霞 通讯员程冰凌 陈雯婷)在“家门口”就办好了事，再也没有“办事10分钟、坐车两小时”的烦恼了。昨天，在海曙区章水镇大皎村便民服务中心，72岁的村民叶立法很快完成了医保补助事项办理，开心点赞。

这是海曙在全市率先在高山设立政务服务分站点，也是优化升级后的“高山办2.0”模式。

此前的“高山办1.0”让高山群众有了办事途径。“‘高山办1.0’是在章水镇的几个村庄，分别寻找一名代办员，为村民代办各类事项。”大皎村代办员龚和平介绍，他既是村里的文书，又是代办员，几乎每天有村民来找他帮忙代办，由于他平时工作较忙，因此他一般将村民的事项梳理清楚并准备好相关资料后，一周去一次镇里集中代办业务。

而“高山办2.0”则在偏远山

区设立办事机构，将政务服务送到群众家门口。这一服务分站点设在大皎村，服务大皎、社香、梅龙、赤水4个村2000多名村民，并通过标准化建设、规范化运营、信息化支撑、专业化支持和特色化推广，构建“家门口”的智慧服务体系，使偏远山区群众办事“小事不出村、大事不出镇”。

记者在大皎村便民服务分中心看到，近20平方米的空间，有3名工作人员在电脑前忙碌着。其中一个窗口前，一名村民正在咨询医保共济账户事项，希望将医保账户里的历年余额转给家人。工作人员登录“浙里办”APP后，很快教会了该村民操作方法，成功把历年余额划入共济账户。

章水镇便民服务中心副主任郑平介绍，大皎村便民服务中心以每周轮班形式，往山上派遣窗口服务人员，目前可以办理人社、民政、医保、残联等各类事项160余项。

## 成都电动自行车推入电梯爆燃刷屏

# 悲剧如何避免？ 鄞州这两个社区有“神器”

记者 张凯凯  
通讯员 万轶 沈肖

这几天，一条短视频新闻刷爆了朋友圈——5月10日19点34分，四川省成都市成华区一居民小区的电梯内一辆电动自行车瞬间爆燃，导致多人受伤，其中包括一名婴儿。

电动自行车进楼入户发生的火灾事故早已屡见不鲜，如何防患于未然？近日，记者从鄞州区应急管理局了解到，鄞州区福明街道、首南街道目前已试点推广电动自行车智能安全识别系统，让电动自行车不能再搭乘电梯上楼。

该系统可以通过智能摄像头识别电动自行车，如果识别到了，系统会通过“柔性喊话+强硬拒载”的形式，一边电子屏幕播放、提示音劝阻，一边电梯停运。只有电动

自行车退出后，电梯才能恢复正常运行。

据介绍，目前福明街道陆嘉社区和泰雅苑10幢楼17个单元共24部电梯全部安装电动自行车阻拦设施，运行半年来已拦下了80辆电动自行车。福明街道福城社区东都华庭小区的22部电梯，也在半年内拦下60辆电动自行车。

街道负责人表示，该小区从去年底电梯加装智慧云梯电动自行车识别系统以后，电动自行车推进电梯的现象大幅度减少：6个月前日均发生74起，现在这个现象已杜绝。

据悉，鄞州区将在目前试点的基础上，结合各镇(街道、园区)实际情况，在全区范围内逐步推广电动自行车智能安全识别系统，切实消除电动自行车入梯安全隐患，保障居民生命财产安全。

# 阿姨上山挖笋 不想耳朵里钻进了蚂蚁

## 医生提醒：切记不要自己用掏耳勺或者手指乱掏

## 说说身边事 给你提个醒

记者 陈敏  
通讯员 胡丝丽

去山上挖笋，不想耳朵里竟钻进了一只蚂蚁。说起这件糟心事，家住北仑柴桥街道的郑阿姨哭笑不得。

5月10日中午，62岁的郑阿姨和家人一道上山挖笋，她在竹林里钻进钻出，任由枯枝树叶刮过身体。到了下午，郑阿姨的耳朵就开始闹腾不已。“感觉断断续续地在动，我用手指掏了，怎么也掏不出来。”郑阿姨说，感觉像是有人一直在耳朵里挠痒痒一样，有时候还会有疼痛感。

5月11日，被折磨了一夜的郑阿姨来到北仑区二院耳鼻喉科。

在耳纤维内镜下，只见右耳道内正有一只个头明显比一般蚂蚁大两倍的山蚂蚁爬来爬去正欢。

这一幕让主治医师刘懿颖惊奇万分。“从医这么多年，有遇到过蟑螂、蚊子进耳朵的，蚂蚁倒是头一回见。”

所幸就医及时，刘懿颖赶紧将温生理盐水滴入郑阿姨右耳淹死蚂蚁，再用吸引管将蚂蚁吸出来。不速之客终于走了，郑阿姨的耳根子也清静了。

刘懿颖表示，夏天是小昆虫的活跃期，一旦有小昆虫钻入耳朵，处理方法要“因虫而异”，像蚊子、飞蛾等趋光性昆虫，可以到暗处将手电筒照进耳朵把它们引诱出来，像蟑螂、蚂蚁等，要在耳朵里滴几滴食用油，将其淹死后，立即到医院就诊。

医生在此提醒广大市民，切记不要自己用掏耳勺或者手指乱掏，以免对耳道造成不必要的伤害。

# 阿拉都来当“民间好大使”

## 俞亦平

6月8日至11日，第二届中国

中东欧国家博览会暨国际消费品博览会将在宁波精彩呈现。有朋自远方来，不亦乐乎。如此高规格的博览会即将在我市隆重登场，让生活、工作、学习在这座城市里的新老宁波人，都有幸成为这场国家级展会东道主的一分子，既难得又自豪。

那么，身为一个市民，怎样去当好这个东道主呢？实话实说：既难，又不难。

说难，是难。新冠肺炎“后遗症”的当下，外防输入、内防反弹，工作艰巨，任务繁重。成千上万的中外嘉宾欢聚甬城，阿拉身处其中，要把疫情防控工作做到万无一失、安然无恙，似有难度。

说易，也易。宁波是全国文明城市，只要阿拉再接再厉，自觉自

律，同心协力，当好东道主并不难。譬如：

从自身做起。逛商场、去超市，坐公交、乘地铁，佩戴好口罩，保持社交距离，回家勤洗手；公共场所不大声喧哗，不随地吐痰、不乱扔垃圾，是必须的。

从身边事做起。驾车不鸣笛、远离“路怒族”；不违反交通信号灯、按标志标线行驶；斑马线前礼让行人；不占停人行(盲)道；骑乘电动自行车佩戴头盔。

从小事做起。候车、购物，人多拥挤就自觉排队、不加塞；遛狗牵狗绳，狗屎随时铲。

好搭把手时搭把手。客在异乡，人生地不熟，迷(问)路是常事，此刻，阿拉热情指点应该有；条件具备顺便捎带一段又何妨！

宁波人向来热情好客，奉献其中，做个“民间好大使”，是阿拉呵护宁波的应有表现。

(欢迎投稿，来稿请发民生邮箱1871684667@qq.com)