两岁女童迷失街头
城管队员帮她挨家挨户找妈妈

本报讯（记者 边城雨 通讯员 钱子萱 文/摄） “孩子，可找到你了，你要把妈妈急死了！”这是昨天下午发生在北仑区一家药店里的一幕，一名女子抱着个小女孩哭成了泪人，旁边安慰她的是两名城管队员。

这是怎么回事呢？原来，昨天下午2时，北仑区综合行政执法大队（城管局）新碶中队城管队员范立波、邬明君、郑嵩巡查至福泉路附近时，看到一个小女孩，迈着蹒跚的脚步跌跌撞撞地独自过马路。担心孩子安危的队员马上跟上了小女孩，并且抱着她过了马路。

范立波柔声询问小女孩：“宝宝，你的家在哪里啊？妈妈呢？”可是小女孩就是不说话。考虑到天气比较热，范立波等人先将小女孩带到了附近相熟的药店休息，热心的药店工作人员听说后，给小女孩喂了饮料和鸡蛋，乖巧的小女孩也就不哭不闹了。

范立波拍下小女孩的照片后，与邬明君一起走上街头挨家挨户地询问，而郑嵩则留在店里照看小女孩。

时间过去了十多分钟，范立波与邬明君拿着小女孩的照片询问了附近的一些商铺，但是店主们纷纷表示没见过这个小女孩。正在这时，从小路里跑出一个哭哭啼啼的女子，她急切地向城管队员打听有没有见过一个两岁小孩。当她看到城管队员手机中的照片后，不禁喜出望外。

在确认该女子是小女孩的母亲后，城管队员把小女孩交给了她，并应邀开心地与她们合了影。

城管队员将孩子交到妈妈手里。

当保安的儿子偷了业主的酒
老父亲千里挑担将酒送回

本报讯（记者 吴震宁 通讯员 岑瑾 陈颖智） 一名做小区保安不久的江西小伙，意外发现小区内一个地下储藏室内藏有业主的大量名酒，就起了贼心，把好酒全给拎回了江西老家。案发后，家中老父亲得知儿子犯了法，赶紧从老家用扁担把这些酒挑到慈溪来退赃。近日，慈溪检察院对这名江西小伙以涉嫌盗窃罪提起公诉，小伙子悔不当初。

今年4月1日，江西小伙周某经熟人介绍，到慈溪一小区做保安。当月10日下午，周某在找午睡地方的时候，意外发现该小区某住户楼下的储藏室门虚掩着，进去一看，发现里面有很多名贵的红酒、白酒，当时他没有多想，就随手把门关上走了。到了第二天，周某再次路过该储藏室时，发现门还是没有锁，这下子，他再也没有忍住，起了贼心，就从储藏室里把名酒全都给偷了出来。为了不被人发现，他事先把酒藏在小区里，然后每天和蚂蚁搬家一样一瓶一瓶把酒带出小区，藏在自己租住的出租屋里。当月19日他在“转移”最后几瓶白酒时，被小区监控室的其他保安发现了。于是，周某连夜带着偷到手的41瓶名酒潜逃回了江西老家，把酒都藏在了家中。

5月12日，慈溪警方根据线索，将逃窜至广州天河区的周某抓获。周某的老父亲一听儿子在慈溪犯了法，又急又气，把老家的几间屋子彻底翻查了一遍，后来在儿子的房间里，找出41瓶各种各样的酒。然后，这位年迈又淳朴的老父亲，硬生生地挑着装酒担子，急急忙忙从江西老家赶到慈溪，替儿子退了赃。

大行工匠

工行“标兵”张海珍

张海珍，1993年进入工商银行工作，现为中国工商银行宁波镇海西门支行副行长。银行服务连接着千家万户，一线的工作，外行人看起来很简单，重复性强，但是她20多年一直坚持勤学苦练，通过苦练业务技术基本功，使自己的操作技术水平日益提高，在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩。

记者 胡龙召 摄

金融岗位的技能高手

张丹丹作为一名新员工刚刚进镇海胜利桥网点的时候，张海珍就给她留下了深刻的印象。“第一次看到张老师输传票，我惊呆了，十指翻飞，快得只能让人看到一团手影，键盘的敲击声中间完全没有间断感。”在新员工培训时，张丹丹输传票的成绩是拔尖的，但是从张海珍身上她看到了技能高手的范儿，“这得练多久才能到达这个境界啊。”

20年前，张海珍刚刚到工行镇海胜利桥网点的时候，也被老员工们办理业务时的熟练麻利折服。“我来网点之前在办公室工作过四年，没有接触过这些操作实务。1997年4月去的网点，当年10月有三个项目操作考核，包括点钞和珠算，我竟然都不及格，当时很受打击。之前在办公室我觉得自己表现不错，难道到网点来就不行了吗？”从那时起张海珍就勤练基本功，一有空闲就练打字、点钞。苦练很快出了成绩，1998年她代表镇海支行参加工行宁波市分行第六届业务技术比赛，夺得定期开户项目第一名和散把单指点钞第六名，同年夺得工行浙江省分行定期开户第五名。在宁波作为准一级分行参加在南京举行的全国工行系统储蓄业务技术比赛中她又入选，经过一个月的集训，技术水平又有明显的提高。

作为支行、分行的老技术能手，自1998年她第一次参加市分行业务技术比赛取得了定期开户项目的第一名后，张海珍继续参加系统内外的各类比赛，并且取得了13个第一、1个第二、4个第三的优异成绩。除了自身刻苦训练不断提高业务技能外，平时她也总是热心将自己业务技术训练和比赛中积累的经验与大家进行交流和分享，每年的全行集训她都是主讲老师，比赛集训人员选拔出来后，都是她负责日常集训的指导和管理，成为支行集训队的“总教练”，并常常手把手地帮助集训队员提高技能，对该行传统业务技术比赛水平的提高起到关键性作用。她常说：“一人技术好不算啥，全行员工技术都好才是真正好，另外还有许多新业务、新知识和新技能需要自己去学习和掌握呢。”

优质文明的服务标兵

长期在临柜工作的张海珍认识到三尺柜台连接着千家万户，在柜面服务中，她经常从客户的利益出发，当好客户的参谋。有一次一位客户拿着几张存单要求办理转存手续，当她接过存单发现是降息之前到期的，如果电脑自动转存的话会更合算，于是就耐心地告诉这位客户办理自动转存可以享受降息之前的利率，当客户听清楚她的解释后，连连点头表示满意。在日常临柜中她能够根据客户的不同需要而推荐不同的产品，如对那些思想观念新、投资理念强的客户推荐网上银行、银证通、开放式基金等；而对于那些年纪大，存钱为了养老的客户推荐存本取息、国债等；对那些急需用钱的客户则推荐存单抵押贷款、个人消费贷款等；对那些有子女出国留学的客户则推荐出国留学贷款、见证开户、牡丹国际信用卡等业务，使来柜台办理业务的客户都能满意而归。

在做好“分内事”的同时，她还乐于做“分外事”。有一天中午，网点里突然进来一群人，语气粗暴，拿出20多万元要求帮助清点数额和检验真伪，张海珍主动了解情况，原来这些人是一起交通事故中遇害者的亲属，20多万元是肇事者的赔款。于是她与同事一边安慰这些人，一边帮助清点、检验，经过半个小时努力，终于将清点好的现金交到了这些人手里，对方深受感动。还有一天下午，有人拿着一本活期存折要求取款，张海珍发现这个存折设置过挂失代码，取款人又神色慌张，多年的临柜经验告诉她这肯定有问题，于是她故意说电脑有点故障，让他稍等，并悄悄报告给领导，与存折开户网点联系，确认是冒领，最后配合公安机关侦破了这起盗取同事工资卡冒领存款案件。

与行业共成长的金融工作者

张海珍说她在一线的20年，见证了中国银行业从专业银行到商业银行的转轨，金融消费的需求从单一的存取款到综合金融服务的转变。“我刚到柜台的时候，一个小网点三个人就够了，客户的需求几乎就是存钱取钱，有贷款需求的个人也很少。随着我国社会经济的发展，客户对银行的需求越来越多，这也要求我们掌握的知识和技能越来越丰富。”

不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。在张海珍的心中，这是个朴素的做人做事道理。成功来自把一件件别人眼中的小事做细做精做透。做事的过程中，张海珍还能不断地思考、总结，并且用创新服务来改进用户体验。“优质规范的服务是没有止境的，要设身处地，真诚劝解，耐心解释，用真情去感动客户。对每一位客户的询问都要耐心解释、有问必答、贴心服务，依靠周到的服务与客户建立良好的关系，只要我们用心去做好每一件事情，耐心对待每一位客户，并自觉把服务培养成为一种习惯，那么我们向客户展示的就不仅仅是个人、网点的形象，还有我们银行真正为客户所信赖的良好声誉。”

20多年，张海珍所在的行业发生了巨变，而爱岗敬业紧跟形势的她同样在这20多年间收获了一个美好的自己，成为网点的标牌，同事的榜样。这些年她获得的各种荣誉不胜枚举：2002年总行级青年岗位能手和巾帼岗位能手，2005年宁波市“首席工人”，2006年总行优质文明服务标兵，2008年镇海区“十大杰出女性”，2012年镇海区“劳动模范”及工行宁波市分行“十佳员工”，2013年被宁波市妇联评为“最美岗长”，2014年荣获浙江省巾帼建功标兵称号，2017年荣获宁波金融五一劳动奖章……

记者 周静