



年轻时的郑定妃



现在的志愿者郑定妃

# 30年前，她是 “全国三八红旗手” 如今，她是一名 垃圾分类志愿者

3月6日，记者接到了一个电话。打电话的是董女士，她说，自己的母亲是“缂丝娘子”郑定妃，鄞州区钟公庙街道金色水岸社区居民，1983年曾被评为“全国三八红旗手”。

## 从“缂丝娘子”到“全国三八红旗手”

“在上世纪80年代，我的妈妈就是‘全国三八红旗手’，当年我才3岁。”说起母亲，董女士满是骄傲和自豪。

这两天，董女士找出一张1983年旧报纸的复印件，见证了母亲的荣光时刻。在她的家里，记者看到了这张复印件。这是1983年6月14日出版的《宁波日报》，第2版有一篇通讯，题为《郑定妃是怎样“飞”起来的》，专题报道了郑定妃的故事。

1970年，年仅16岁的郑定妃

进入鄞县丝厂工作，成了一名抽丝工人。后经过10多年的辛勤劳作，曾经的“门外汉”成了厂里的优秀技工。

1982年，经过厂里选拔，郑定妃代表鄞县丝厂前往浙江省崇德丝厂参加省里的抽丝比赛，在几百名参赛选手中脱颖而出。同年，作为唯一的宁波选手，郑定妃前往苏州参加全国抽丝比赛，凭借过硬的技艺，她从1000多名参赛选手中脱颖而出，荣获第18名，被评为“省级三八红旗手”。1983年，经推荐，

郑定妃被评为“全国三八红旗手”。

抽丝有产量、能耗、用度、程度和清洁5大指标，是一项不折不扣的“技术活”。缂丝工的手和眼睛一刻都不能停，有时候为了能跟上半自动缂丝机的节奏，甚至都没时间上厕所。

“抽丝绝对是一门手艺活。往往8个蚕蛹只能抽出1根丝，由粗到细，深中浅都要搭配，每一道工序，用的都是巧劲儿。”郑定妃笑称，当时她有个响亮的名号——“缂丝娘子”。

## 荣光褪去，她成了热心志愿者

这份荣誉的背后是日复一日的坚守。记者注意到，郑定妃的一双手又红又肿，这是岁月留下的痕迹。

“平常在车间工作时，蚕蛹经过滚烫的水泡过后，再经过几道工序拿到手里。虽然温度没那么高，但每天长时间工作，一双手就长出了水泡，磨起了茧子。”郑定妃笑称，缂丝工的手大多是这样。

上世纪90年代初，国营丝厂纷纷改制，传统手工业逐渐被全机械化替代。1995年，鄞县丝厂倒闭，郑定妃下岗择业，在一家私营企业做销售登记，一直干到退休。

退休后，闲不住的郑定妃成了社区的热心志愿者，哪里有需要，哪里就有她的身影。她还是一名垃圾分类志愿者，常常上门宣传垃圾分类知识，指导居民开

展垃圾分类。

“从小到大，妈妈常常教育我，做事要踏实，一步一个脚印，不要轻言放弃。现在我也养成了这样的习惯，事情没做完，加班加点都要完成！”董女士说，虽然母亲并未和她唠叨过大道理，但耳濡目染的效果远远大于说教。

记者 薛曹盛  
通讯员 高秀慧 郑璐 文/摄

## 12345话务员： “情怀和责任心让我们坚持了下来”

有些工作岗位或行业女性比例相当高，热线话务员就是其中之一。平时，市民在拨打12345政务服务热线的时候，往往听到的都是女性接线员的声音。那么，她们的工作状态是如何的？她们工作中最开心的事情又是什么呢？在“三八”国际劳动妇女节到来之际，记者走进这个群体，感受下她们的工作日常。

在12345政务服务热线的前台大厅里，几十名接线员都在忙碌地工作着。阮航佳是一名前台接线员，她的工作就是接听并准确记录市民的各类咨询、投诉等。

“我干这个工作3年多了，深切体会到其中的不容易。”阮航佳告诉记者，她们这些一线的前台话务员，平均每天要接听七八十

个电话，最多的时候会达到上百个。很多人一天下来喉咙都会沙哑。随着热线整合工作的逐步推进，目前很多热线已整合至12345，因此她们要熟悉各种政策和法律法规。很多人桌面上都摆放着各类文件和学习资料，便于为市民提供准确的答复。

王腾飞是一名12345政务服务热线的后台工作人员，她的工作是将前台登记的来电内容第一时间转派给各个相应的职能部门。这个工作看起来有点枯燥和繁琐，但却是连接群众和政府职能部门的重要一环，需要一定的热线接听经验和对外沟通能力。王腾飞说，是情怀和责任心让话务员和其他工作人员坚持了下来。

该中心前台班长单凤云是一名资深的话务员，她告诉记者，“有时候忙了一天，口干舌燥、疲惫和无助的时候，电话那头的一句‘谢谢你’，会让我们感到很欣慰，顿时又充满了能量。虽然无法保障每位市民的诉求得到解决，但是通过我们的工作，还是帮市民解决了很多实际问题。”

据了解，宁波市12345政务服务热线中心现有话务人员140余人，其中女性工作人员占85%左右。该中心秉持“一呼即应、一心为民”的服务宗旨，既是社会的避震器又是群众的解压阀。团队先后荣膺省级“巾帼文明岗”、市级“工人先锋号”、市级“文明单位”等。

记者 毛雷君 通讯员 王琼燕

## 铁路防护员张艳： “大家的安全，我来守护”

“没有哪个女人不爱干净，也没有哪项工作只有男人干得好，在这个平凡的岗位上同样可以找到自我价值。”3月5日上午9点多，在宁波北环线甬江特大桥上守护同事们现场安全的铁路防护员张艳，如往常般身穿显眼的黄色防护服，语气依然是那么的笃定而坚毅。

今年27岁的张艳，是宁波工务段桥梁重点维修车间宁波东桥梁养修工区唯一的女职工。这名爽朗的江苏姑娘，从一名懵懂的大学生成长为业务熟练的现场防护员，又成为同事们心目中的“金牌驻站防护员”。“性格开朗，做事干净利落，不矫情。”这是工区职工们对她的一致评价。

由于线路作业几乎都是在室外，为了方便工作，张艳每天都梳着一成不变的马尾辫。“我常年在线路上工作，经常风吹日晒，所以皮肤有点黑，力气也比一般女生大一些。虽然我也爱美，但是披着头发工作不太方便，绑马尾辫既精干又省事，渐渐习惯了。”张艳对记者介绍说。

确如张艳所说，桥梁养护工作繁重，干好这个工作不仅需要业务技能强，更要有足够的体力。“冬天户外比较冷，我们准备让别的防护员帮她替班，劝她暂时到室内工作，但是她却执拗地拒绝了，还说室外作业都不容易，别人能做到的我也可以。”工区工长张忠伟由衷夸着张艳。

说起来，作为一名女性防护员，有太多的不方便。据张艳回忆，有一次夏天施工，作为驻站防护员，由于那里没有女厕所，她整整一个下午都没有喝过一口水，“既然那一天我驻站防护，我就要好好把当天任务完成。”施工结束后，她一口气喝掉了一瓶矿泉水。

张艳深知，自己肩上的责任重大，工区13名工友们的生命安全就掌握在她的手里。所以，每次在工区点名会上进行安全预想时，她都会反复确认当日的作业地点、作业时间，作业安全风险，检查对讲机、摄像仪的状态是否良好，电量是否充足，只有将所有的作业事项都准备齐全反复确认后，她才会上岗作业。

谈到工作时，自信满满的张艳很乐观。但谈到家庭时，常年奔波在现场的“女汉子”便隐隐透露着心酸。张艳的丈夫和孩子都远在镇江，只有每周末跑通勤回家，对家庭少了些陪伴，“我家宝贝今年就要上学了，一想到9月份开学第一天不能送她去上学，就会有一些遗憾。作为一个母亲和妻子，我觉得对家庭挺愧疚的。”

6年来，张艳在平凡的岗位上默默坚守着，凭着一颗质朴和坚强的心，扎根在普速铁路桥梁养护上。日常工作中，她总会给同事们说：“在宁波工务段有很多像我这样的防护员，为铁路的事业，贡献自己的微薄力量。请大家放心，你们的安全我来守护，铁路的安全通行，离不开每一个铁路人的坚守！”

记者 马涛 通讯员 朱小刚 杜钰伟



张艳在工作中。通讯员供图