

把“为人民服务”落实到细节中，并成立了工作室

何美蓉：志愿服务“就像万里长征一样”

我是共产党员

为了昨天的采访，68岁的何美蓉特地去买了件新衣服，花了不到100元。以满腔热情和真诚待人待事，是她的性格，是她从事志愿服务23年的“原动力”；对待自己一如既往的“抠门”，是她的习惯，她要把钱用在“刀刃”上，用在那些需要帮助的人身上。

人物名片

姓名：何美蓉
年龄：68岁
党龄：37年
职业：宁波市奉化区“何美蓉道德模范工作室”理事长，宁波市奉化区慈善总会义工分会副会长，宁波市奉化区岳林分会关心下一代协会会长。
建党百年寄语：祖国永远昌盛



作为一名有着37年党龄的老党员，何美蓉的心愿十分朴实。记者 崔引 摄

“5寸布”和雷锋

1984年，何美蓉入党。

时隔37年，她已经记不清当年递交的入党申请书里提到的“入党动机”是什么，但她清晰记得一个关于“5寸布”的故事：

当时，她在奉化当地的供销社工作。有顾客上门想要扯5寸布（约16.5厘米），“就那么长，用来给鞋口封边。”她特地翻出一只旧式布鞋，比划着说。其他营业员爱理不理，她也没说什么，丝毫不差地把一小块布裁下来，递到顾客手里。“我的工作就是为人民服务呀。”何美蓉说。

将“为人民服务”真真切切落实到工作、生活的细节中，跟何美蓉的一段经历有关。

新衣服和党支部

何美蓉店里挂着一块白板，写着最近几天“何美蓉道德模范工作室”（以下简称“何美蓉工作室”）的志愿服务活动安排。因为写写擦擦太频繁，白板看起来已经有些斑驳。

回顾23年的志愿服务生涯，何美蓉说：“就像二万五千里长征一样，从一个人到一个家庭，再到一群人。”

可能很多人想不到，待人亲切、和善的何美蓉竟会被外孙女质疑：“你真的是我的外婆吗？”

有一次，临近过年，何美蓉带才读小学的外孙女一起去商场买衣服。她让外孙女试了又试，最终花100多元买了套新衣服。

“向来以抠门出名的外婆这回怎么这么大方？”外孙女尽管心里有疑惑，可一想到过年有新衣服穿，还是很开心。等到大年初

1970年12月，她到黑龙江大兴安岭林场支边，在一次车祸中腿部受伤，动脉出血。三天后，当她从昏迷中醒来，护士告诉她，正是因为有很多人为她献血，她捡回了一条命。

没法找到那些素昧平生的好心人，一一跟他们道谢，她暗下决心：要通过回报社会的方式回报这些好心人。

1998年，何美蓉和奉化溪口当地的大学生结对，开始她的志愿服务生涯，且一走就是23年，小到敬老扶贫、帮困义卖，大到地震募捐、洪水赈灾，哪里有需要，哪里就有她的身影。多年来，经她牵手资助的贫困生达600余名，

一大早，外孙女迫不及待地向外婆要新衣服，却被告知，衣服是给结对的孩子买的，而自己只是因为和结对的孩子年纪相仿，身高接近，当了一回“模特”。

何美蓉至今记得外孙女失望的模样，心里有愧疚，“但我相信她长大就会明白了。”如今，当初哭着要新衣服的女孩已经是大二学生，跟着外婆做志愿服务，也已成为她生活中的一部分。

志愿服务23年，何美蓉先后获得中国好人、浙江省首届十大杰出义工、第四届浙江慈善奖、最美浙江人、浙江助残先进个人、宁波市道德模范、全国“最美家庭”、全国最美志愿者等71项荣誉。为了影响和带动更多人参与到志愿服务中来，在奉化区岳林街道和民主社区的支持下，“何美蓉工作室”于2013年6月7日正式成立。

助学、助贫款多达140万余元。至于为志愿服务耗费的时间和精力，无法用金钱来计算。对有些人来说，这点钱不算什么，可对在奉化状元楼商城经营一家办公、劳保用品商店的何美蓉来说，并不是个小数目。当时，她每年的资助费用是500元，而每月工资在1000元左右。

能够将“为人民服务”真真切切落实到工作、生活的细节中，并持之以恒，跟何美蓉敬仰的一名共产党员有关。“我心目中的优秀共产党员是雷锋。”她说。雷锋，一个全心全意为人民服务的普通共产党员，却以强大的生命力，赢得了一代又一代人崇高的敬意。

成立9年至今，“何美蓉工作室”已吸引300多名志愿者加入，其中党员54名，志愿服务内容也涵盖扶贫帮困、青少年关爱、社区服务、绿色环保、家庭纠纷调解等多个方面。

为更好发挥党员的模范带头作用，“何美蓉工作室”于2020年正式成立党支部，并在今年4月被中共宁波市委组织部评为“五星级基层党组织”。

打开“奉化区何美蓉道德模范工作室”的微信，从2020年11月7日到2021年6月19日，“何美蓉工作室”的志愿者们已经先后组织、参与了80场志愿服务活动。尤其是进入4月以来，各式各样宣传、宣讲活动已有15次，每隔几天就有一场。“我是一名老党员，为公益事业做事是我应尽的本分。”何美蓉说。记者 石承承



结合党史学习教育 市12345热线中心 下基层开展业务交流

近期，宁波市12345政务服务热线中心开展“学党史、走基层、送服务、提质效”系列实践活动，取得良好成效。工作人员深入走访各个区县（市）的12345分中心，与基层话务员、业务骨干和部门负责人展开经验交流、探讨，以便更好地做好热线服务，为百姓排忧解难。

“市民打来电话提出的问题，一时无法准确回答怎么办？”“遇到情绪激动的市民来电，如何劝导？”……最近，宁波市12345政务服务热线中心办理科工作人员卢宁来到镇海区12345热线中心，与一线话务员面对面进行业务交流。

卢宁是市12345热线中心办理科的一名工作人员，镇海区12345热线中心是他这次实践活动的“业务包干区”。区12345热线中心十分重视，组织了前台一线员工、后台精英骨干及各职能部门，开展了三场培训交流会。并参照市中心业务规范，进一步制定了《镇海区12345政务服务热线考核办法》，加强部门考核力度，提升来电事项办理质量。

梅山管委会、保税区和大榭开发区3个12345热线分中心信访热线相对较少，因此也缺少业务沟通，一旦出现疑难信访事项，就会出现业务无法正常衔接的问题。市12345热线中心办理科的胡超黎于今年5月份前往走访交流，与当地部门进行深入沟通，重点讲解了宁波市12345政务服务热线中心业务规范中的信访件办理规范、回访核实流程、抽查规范和考核规范要求及指标，对下一步工作的顺利开展起到了重要作用。

今年5月至6月，市12345热线中心工作人员共计10人，分批到对口区县（市）12345分中心进行2至3天党史学习及业务交流，采用“送服务上门”的模式，以问题为导向面对面沟通，重点强化业务规范指导和培训，旨在提高全市12345热线整体水平。

截至6月中旬，已完成所有区县（市）分中心包括各大管委会的走访交流，共计300余人次参加了业务培训，不仅增强了中心与各分中心的互动交流，还进一步规范了业务水平，取得了较好成效。

记者 陈善君
通讯员 王琼燕 戎瑜瑾