

他们是救助站里的快乐,也是救助站里的感伤。他们的心灵或多或少因为家庭因素受到伤害,对家,他们是冷淡的,他们享受不到同龄孩子的亲情快乐。在兰州救助站,临时家庭的温暖让他们再次踏上回家的路……

救助站里的孩子们



朱静渊

在兰州市救助管理站流浪未成年人救助保护中心有这样一群孩子,他们从不幸的家庭或陌生的城市来到这里,虽然他们曾经惶恐、曾经茫然,但工作人员的关爱和家的温馨让他们曾经受伤的心灵感到温暖,他们将从这里再次踏上回家的路。

两次走进救助站

青海省民和县绿草乡,这是一个小男孩记忆里熟悉的家乡。

这个应该在小学读书的孩子,除了有着天生的机敏和同龄孩子的天真,还有一个孩童因过早流浪街头而难以抹去的记忆。

“从我们家坐上县城的拖拉机,再坐长途汽车到兰州!”因为打工的父亲曾经带他去阿干镇,对跨着商家的线路,他显得十分熟悉。“坐长途汽车,我们农村的孩子不买票,我紧紧跟着一个上车的大人,就能顺利坐上车了!”他揣摩司乘人员的想法,“他们以为我是大人带着的孩子,不会说啥。”

这是他第二次到救助站了,两三个月前,他乘坐青海民和县发往兰州的长途车,到了西关什字。夜幕降临,肚子饥饿难忍,他路过一个舞吧看到门口站着两个保安,“里面还有一个,我就想跑,我怕他们把我送到救助站,再送我回家。”

两位保安和蔼地询问他,并给他买了一个饼,一个没有吃饱,保安又给买了两个,“三个饼饼我都吃完了。”天黑了,没有去处,最后被送到了兰州市救助站。

“都一样,那会儿就像饿疯了!”来自西安定区的小东凑过来。 “我到了火车站,身上只有3元钱,饿得不行了,就买了一瓶饮料!”两周前,小东从定西到兰州的那晚,蜷缩在火车站二楼的窗户下过了一夜。

“小不点”歪着小脑袋,一副很老练的样子,“你要(饭),谁给你给啊!人家城里人才不给你呢!”第一次流浪,“肚子最饿的时候,我偷了4个香蕉,8个葡萄!”他自己说,在兰州流浪就偷过一次,怕被抓住挨打。

两个年龄相仿的小男孩,讲述着各自的“冒险经历”。

“兰州不好混!”小东插了一句。

出乎笔者意料的是,像“小不点”这样的孩子他们并不愿意待在救助站。“叔叔阿姨都很好,他们很喜欢我!可是我怕他们送我回家!”

接着,他的语气激烈,“我都快疯了!待在这儿快憋死了!”

当天晚些时候,被救助的两名新疆孩子在救助站工作人员的护送下踏上了归途。

想家但不愿意回家

孩子自有孩子的世界,在这样一个特殊环境里,从心灵深处涌动的暖意,会因为一个小小的细节而被触动。

上午,小洁脸上还堆着想家的忧愁,到了下午,她的朴实和亲切立马把几个孩子吸引到了自己的身边。

在一本印着“语文、数学”字样的课本扉页上,小洁写下了一行字,“我爱你——我的家!”上面还有一句英文,来自张叔的小强问,“这是什么意思?”“我爱你!”小洁说。小强笑着说,“以前我也听过这句话,现在才明白!”

“小不点”不甘“示弱”,拿过书,指着书本底页上面的两幅“涂鸦”说,“看!叔叔,这是我画的。”一只蜗牛般的虫子;一个躺着吃食的乞讨老人,身边竖着一根钩状的杆子。

“古代人要饭,茶楼上的人就用钩子把饭送下来!”尽管“小不点”津津有味地解释着他那不知从何而来的“知识”,但传递出的信息是:流浪乞讨已经深深刻在了这个孩子的心里。

书本是流浪未成年人救助保护中心的课本,这里一直有两名老师给孩子们上课。管理人员说,最近几天,两名老师被临时抽到局(市民政局)了,工作完了继续上课。“老师给我们上过一次消防知识课,很有意思!”“小不点”说。

在“小不点”两次到救助站的经历中,他和小洁姐姐说话最多,“我喜欢姐姐,要是我有这样一个姐姐多好!”旁边的小洁听见后,羞涩一笑。

气氛似乎在一一点地热烈起来,小东拿过一本中国地图册,几个人围在一起寻找各自的家乡。

“我家就在这里!”小东指着地图上的定西乐呵呵地笑了。“宝鸡。”“张叔。”小洁和小强都各自找到了自己的家乡,他们面色兴奋,声音脆亮。

一直不在这个“小圈”里说话的黄锋这时也插了一句,“我特别想回家。”

今年17岁的黄锋,是五门某中学初二学生,被一个同学骗到河南陷入传销魔窟,晚上一个人偷着跑了出来,由于和家人联系不上,通过打工挣钱才买到车票到了兰州,当时身上只有200元,但转车时发现其中一张是假钞,“车票106元,我没有办法了,跟警察打听救助站!”学业耽误了,他希望早点回家能上职业技能。

宁夏西吉的张川也是被人骗到兰州打工,自己逃出来被民警送到救助站,他还在上学,“回去晚了,功课就赶不上了。”张川回家的心情更加迫切。

对他们来说,到救助站是幸运的,因为偶然原因,生活一无所有,但他们很快会回到温暖的家。

但“小不点”、小东、小强、“小胖”他们有着各自的想法。“我爸离婚了,后妈经常打我!”“小

不点”描述后妈用“细细的皮条”抽他的屁股,“很疼!”

来到救助站,“小不点”少了流浪之苦,叔叔阿姨的关爱让他感觉很温暖,可他说,“我死也不回家!”他对亲生父亲、对家,没有流露出丝毫的想念。

小强15岁,6岁时父亲去世,此后“我再也沒有见过母亲”。他一直和爷爷奶奶生活,但爷爷奶奶管不了他,从2003年他就开始流浪,先后在上海、天水 and 西安救助站得到救助后被送回家。他不想回家,“爷爷奶奶连自己都养活不了,我是他们的累赘!”小强盼望着自己长到18岁,可以投奔云南的姨姨,“他们在那里淘金子,我想学开淘金车,挣钱养活自己,也报答爷爷奶奶!”

顽皮的小东不爱学习,“不听话”,经常被父母殴打。这个身体健壮的男孩,此时说话声音低沉。他很矛盾,想家,“但不想回去”。

类似“小不点”的流浪孩子,他们的心灵或多或少因为家庭因素受到伤害,对家,他们是冷淡的,他们享受不到同龄孩子的亲情快乐。

该站流浪未成年人救助保护中心副主任杨天祥显得担心而无奈。“按照规定,救助站只是短期临时性地救助,时间不能超过10天,但一些父母离异、或服刑以及残障被遗弃的孩子,我们很难也不忍心将他们送回家中,只能让他们多待一段时间。”

难以改变的成长环境

天气逐渐转暖。近期,兰州市救助管理站流浪未成年人救助保护中心几乎每天都有孩子被送走,也有孩子被送进来,或被从外省接回。

值班室交接记录本显示,这里每天有10名左右的流浪孩子,“最多的一天集中了十七八个。”宋文丽说,“男女宿舍只有两间,床位一下于紧张起来,这几天少些了。”

3月18日,当天一大早的工作,节奏就有些紧张。



3月24日,沈阳市沈河区大南街第二小学的学生参加“地球一小时”环保活动启动仪式。当日,沈阳市沈河区大南街第二小学举行以减少能源消耗、倡导绿色环保为主题的“地球一小时”环保活动启动仪式。千余名小学生将参加环保倡议签名、环保故事会、环保竞猜游戏和生态环保体验等一系列活动。

道德观察

消委会岂能与被投诉企业“兵匪一家”

田力

企业每年缴纳8000元至2万元不等的会员费,“3·15”网站便可屏蔽与其有关的投诉信息,彻底根治企业心头之患。没有人能想到,这竟然是消协方面开给企业的“金点子”。日前,湖北一家企业反映湖北省消委以帮企业屏蔽掉消费者在“3·15”网站投诉为由,要求企业成为会员进行敛财。(3月26日《新闻晨报》)

据记者调查,湖北省消委方面工作人员三番两次来电,要求该企业入会,甚至威胁说,“不交钱,就来查你们。”与此同时,众多会员企业对此却讳莫如深。而据统计,该网站会员单位已经有200家,按照每家会员单位收取8000元计,这笔会费总金额已多达上百万元。

消费者协会与被投诉企业站在一条战壕,成了“兵匪一家”,最感到不寒而栗的应该是广大消费者。在这次事件中,消费者协会当然首先难辞其咎。但要看到的是,消费者协会作为维护消费者利益的社团组织,虽然一般设立在工商局内,但与国外大多数属于民间的性质不同,它实际上是半官方的,就是官意民办的组织。同时,法律对消费者协会权利的授予、职能的赋予还是比较有限的,它更不像工商局那样拥有行政执法权,而且没有行政处罚权。何况,消费者协会的职能多体现在开展消费知识宣传,为消费者提供信息咨询等方面。而对违规企业的干预也往往停留在组织调解、提请媒体曝光的层面,对违规企业没有很大约束作用,甚至连独立的诉讼主体资格都没有。因此,在这次事件中,湖北省消委的

行为如果经过查实,固然要受到处罚。但透过现象看本质,我们更要问一句,工商、质检等职能部门去哪里了?它们对被投诉企业的监督到位了吗? 《消费者权益保护法》已经颁布15年,但是消费者的弱势地位并没有根本改变。更有许多消费者把3·15当做救命稻草,恨不得天天都是3·15。造成这种现象的原因一方面在于消费者个人往往只能跟侵权单位“单打独斗”,无论是精力上还是经济上,个体维权成本都高昂,消费者往往无法承受,所以面对侵权行为,消费者选择忍气吞声、保持沉默的不在少数。更为重要的是,虽然国家制定出台了《消费者权益保护法》和《产品质量法》等相关法律法规,但是由于执法监管的不到位,使得消费者始终处于弱势地位。

在市场经济条件下,侵害消费者权益的事件时有发生。保护消费者权益,不但要依靠消费者协会等行业组织,更重要的是要靠法治的力量。有法可依、执法必严,是法治社会的基本要求。消费者生活中遇到的许多维权事件得不到有效解决,最主要的根源在于执法部门的漠然和推诿扯皮。要从源头维护消费者权益,避免类似“兵匪一家”事件的发生,就需要工商、质检等执法部门加大监管查处力度,提高企业的违法成本,切实维护普通消费者的权益。而仅仅依靠消费者“杀猪一头鸡,陪上一头牛”的高成本维权,或者消费者协会“隔靴搔痒”般的调解都是无助于解决问题的。只有相关职能部门重视老百姓提出的问题,进而真正在日常生活中逐一解决,“3·15”才能真正变成“365”。

银行怪招难储户

【新闻记录】 日前,河南省博爱县通达货运公司的程先生反映,他拿着3000元小额面值的人民币,到博爱县农行三八储蓄所兑换百元面值的钱。一工作人员先是要求他将手中的钱按面值分开,后又要求将纸币按照新旧重新分开,这下可难坏了程先生,“啥样的纸币算新,啥样的纸币算旧,没有标准咋个分法”。程先生要求对方拿出有关条文和区分新旧纸币的标准,却被告知是内部文件,不允许外人看。

派出所唱“空城计”

【新闻记录】 派出所是公安部门的最基层,而派出所的细胞是个体的民警,民警是完全可以再下基层的,这些基层包括辖区的每一个角落,每一个农户,每一片树林。然而,派出所本身又是一个信息集散地,又是一处警务,如果这里也唱起了空城计,“有困难找警察”,还有什么实际价值?派出所报警电话又是最直接联系群众、洞察案件的便捷工具,这就好比公安部门的眼睛,没有了眼睛、耳朵,这派出所还开了干啥? 【道德点击】

什么样的内部文件,会提出如此奇怪的要求?即便有此文件,要分也应该银行职员来分,怎么要求客户自己动手?如此待客,有失厚道。银行开门迎客,来的都是自己客户,却很难一视同仁,大客户与小客户的待遇差别,早道活话,却难见改观,银行要提升形象,请先从尊重每一位客人做起。

一周道德点击

【新闻记录】 清明节将至,重庆江津不少市民前往艾坪山烈士陵园瞻仰,却发现埋葬有千名烈士的陵园已变成麻将馆和养鸡场。据了解,江津烈士陵园始建于上世纪60年代,后来搬迁到艾坪山,里面有1010名烈士。由于没有专门的编制人员管理,人手十分紧缺,该陵园便承包给一家花卉公司,陵园内疏于管理,游人损坏草坪、花木等行为时有发生。

警惕“贿赂品”市场

【新闻记录】 伴随着一批批贪官的落马,导致的结果是一批批的贪官又站起来,只不过是隐藏得越来越深而已。新华社日前报道,就行贿受贿的方式而言,从赤裸裸的送人民币到送外汇、送美色、送烟酒、送礼品,到“雅贿”送字画、送古董,而浙江义乌市在查处该市国土资源局局长龚义受受贿案时,赃物中发现了大量的烟票,通过深入调查发现赠送烟票俨然取代了现金成为了一种新的行贿手段。

派出所唱“空城计”

【新闻记录】 “公布的报警电话打不通,办公室老找不到人,不知道怎样才能联系开封县森林公安”。近日,几位开封县的农民反映,他们遇到事情时不知该如何联系上森林公安。《大河报》记者接到群众反映后来到派出所,发现大门紧闭,一把铁锁牢牢地锁住大门。在森林公安派出所门口竖着一个派出所的统一标志,记者拨打上面的报警电话“6663987”,听到的竟是“对不起,你拨打的用户未交话费”。

高速公路如今已经是道路交通和汽车运输的主要载体,人们不可能因为其中一段提供服务的好坏来选择取舍。然而,任建元却说,优质服务,是企业对用户的承诺,是对用路者的尊重和回报,也是企业应该承担的社会责任

用路者至上

高速公路如今已经是道路交通和汽车运输的主要载体,人们不可能因为其中一段提供服务的好坏来选择取舍。换句话说,从客观上讲,企业服务好要过,即便服务不尽如人意,人们也不可能刻意绕过去,这与管理企业的效益没有直接关系。

然而,在河南高速洛阳分公司总经理任建元看来,这样的理论显然带着太多功利色彩,而作为洛阳市的窗口行业,洛阳高速的服务意识显然应该占据主导地位。

2006年6月,任建元上任就开宗明义地要求干部职工“转变角色做‘公仆’,唱响‘服务’主旋律”。由此在收费岗位率先启动了“微笑服务”活动,收费员们每天咬着筷子练微笑。此后,迎合司乘人员的服务需求,“温馨服务”、“满意服务”、“标准礼仪化服务”等一系列服务措施相继出台,服务的方式方法,标准内涵得以不断更新和递进。路政、养护人员也从用路者角度出发,为通行车辆提供了全方位的执法、救助、安全保护等服务。

不讲回报的服务是不切实际的。作为企业管理者,任建元无疑也是个“功利主义者”,只不过他把“功利”巧妙的融入了企业的长期战略——缔造高速公路管理行业的强势品牌。

按照任建元的观点,在现代企业的竞争环境中,企业文化最能体现核心竞争力,而服务是企业文化的核心元素。他要通过培育特

色的企业文化,给优质服务注入源源不断的动力。

在任建元主导下,洛阳分公司总结培育了富有行业特征和地域特色的企业文化,形成了“尊重、诚信、责任、创新”的企业核心价值观,结合科学发展观和谐企业建设,大力提倡“诚心、爱心、尽心、赤心、热心、贴心”的“六心服务”,全面构建内外和谐关系的“心”服务体系。“倾注真情,用心服务”逐步成为了员工普遍认可的服务理念。这些举措优化了企业环境,凝聚了员工心力,许多兄弟单位纷纷前来“取经问道”。

也有人质疑,企业文化是“马拉松”项目,短期内很难见到实质性成果,这样做是不是得不偿失?

任建元不这么看。他认为,没有文化底蕴的企业,注定缺乏长期竞争力,也不能有效发挥企业的发展潜力。即使是“前人栽树,后人乘凉”,也要尽可能让企业赢在起跑线上。

如今,任建元的品牌建设大计正在一步一步地实现,洛阳分公司成功摘取“全国文明单位”殊荣,这样的成果,何尝不是对企业文化建设的巨大鼓励与促动?

“企业文化建设的确是一场艰难的马拉松,但只要我们目标明确,在用路者至上的服务理念之下,这场漫长的马拉松必定为企业发展带来更多的活力”。任建元说。

(于凌 赵华)

短讯集纳

【短讯】 中铁一局 农民工职业技能大赛举行

本报讯(通讯员刘健 马文强)春风吹绿齐鲁大地,京沪高铁大战正酣。3月22日至24日,“中铁一局杯”农民工职业技能大赛在京沪高铁齐河梁场隆重举行。这次农民工职业技能大赛是中铁一局举办人数最多的一次。中铁一局京沪高铁项目的农民工就达6000余人,经过三个月的培训和选拔,产生了112名农民工选手参加了电工、混凝土工、钢筋工的技能大赛,他们来自京沪高铁生产一线11个代表队。赛前,专家型技术工人赛成专程来京沪高铁为受训农民工进行了专业授课。大赛分理论考试和实操竞赛两部分进行。经过两天紧张、激烈的角逐,15名农民工获得个人单项前五名,6个单位获得团体单项前三名。

【短讯】 中铁建电化局一公司 丰厚奖金重奖科技人才

本报讯 日前,中铁建电化局一公司重奖科技人才,6名技术领军型和24名技术专家型人才分别获得公司10000元和6000元奖金。同时还有118名技能骨干型人才也分别获得了4000元的特殊贡献奖励。此次发放奖金总额达67.6万元。近年来,该公司大力实施“科技兴企、人才强企”发展战略,出台了《特殊贡献技术人员评选管理规定》。从2007年开始,在全公司范围内开展了评选能独立进行科技开发、理论和实际经验颇佳的技术领军型人才,实际经验丰富、骁勇善战、能独当一面的技术专家型人才和技能娴熟、能带班领队的技能骨干型人才,即“三类”科技人才,有效地调动了科技工作者的积极性和创造性。(赵作建 冯学义)