

实习在中国移动

通过民航分院安排的校园招聘会,我很荣幸能到中国移动临安分公司客户服务中心实习。我的实习内容是在客服部做实习经理。

首先是两天短暂的业务培训。负责培训我们老师主要是薄祥清师姐。从参加培训的第一天起,我们就从杨道英和卢凤莲两位师姐的身上感受到一种人文关怀,同时也感受到中国移动员工“全心全意服务顾客”的服务精神。师姐们在培训过程中一直强调:我们的工作目标就是热情地为客户服务,让客户满意。培训的内容虽然很多,但是由于师兄师姐在培训中的细心讲解,我们的培训轻松愉快,且培训效果很好。从那时起,我才真正将课本上学到的“企业要以市场为导向,以顾客为中心,建立服务顾客的意识,以满足顾客需求为企业生产的目标”的服务精神与真正的企业实践结合起来,真正树立了“服务顾客”的意识。

在实习的最初几天里,我觉得还是有很大的工作压力,因为我对公司业务、电脑系统还不太熟悉。不过在老前辈和督导们的热心帮助下,我克服了工作上的种种难题。经过几天的实践,我对系统的运用也越来越熟悉了,工作起来也越来越得心

应手。师姐的热心、督导的关怀,使我在话务室也有一种归家的感觉。在这儿工作使人有一种归属感,这是一种很难得的感觉,它可以使我们工作更努力,对客户的服务态度更好。

这次实习的时间虽然不长,接触到的工作很浅,但依然让我学到了许多知识和经验。在实习中,我锻炼了能力,充实了自我,增强了口头表述和交际能力,更重要的是我感觉自己每天都在成长。同时,也让我更好地认识到自己的不足,了解了工作的本质,让我对职业生涯有了更清晰的规划。

另外,在中国移动实习过程中,我体验到中国移动(临安)客服中心一个很特别的优点,就是员工之间没有勾心斗角的内部矛盾。当我第一次走进这里,就感受到了独特的企业文化。这里的保安很有礼貌,而且他们让每一位进入这里的人都能感受到一种细致的关怀。中心的员工都会真诚相待,互相关心,共同努力,团结一心为公司工作。这种员工之间为了公司的利益而团结奋进的先进企业文化是使中国移动一直保持强大竞争力的一大法宝,也是中国移动蒸蒸日上的根本保证。

(08 空乘 B 班 沈婷)

我们的记忆里有着南阳

忘不了炎炎夏日中的那段旅程,忘不了在街道上留下的脚印,忘不了绵绵细雨中一个个熟悉的背影,忘不了晚上那一张张幸福的笑脸,更忘不了我们 17 个人一起度过的美好时光。虽然只有短短几天时间,但我们在这里经历了人生中的快乐、辛酸、收获和付出,这对我来说也是一笔财富!

7 月 12 日,我们民航与旅游分院暑期三下乡小分队在学院门口集合,冒着小雨前往萧山区南阳街道,进行为期四天的“三下乡”暑期社会实践活动。这次活动的主题是“低碳环保,我们在行动”。我们希望通过开设一些讲座等活动,提高居民们的环保意识,树立保护环境从我做起的责任感,让他们在平时的生活细节中做到低碳环保。

第一天,我们去了当地乡镇,对南阳街道的环境和老百姓的生活进行了初步观察,并与他们的负责人讨论我们这几天的活动安排。

一路上,我们把“低碳环保,我们在行动”这一横幅挂在车上,引起了不少老百姓的注意。下午,我们参观了萧山区企业行业协会。一进门,几名工作人员便招呼我们,我们说明了来意——走进南阳,宣传低碳环保。协会高秘书长给我们讲了南阳企业的发展情况及如何在制伞中做到低碳环保。

第二天,为了让乡镇的广大老百姓也意识到低碳环保的重要性,我们冒着大雨挨家挨户的给村民发放调查问卷和宣传单,我们惊喜地发现村民们很配合,一个老奶奶刚淘好米的水没有直接倒掉,而是倒在一个桶里二次利用,这样节省了水资源。

第三天,我们强忍着浓浓的睡意,早早地起床,2—3 人一组,挨家挨户地发放宣传单。一路上,雨水溅湿了我们的头发、衣服,泥泞的道路留下了我们深深的脚印。中午时分,便发完了所有宣传单。还有几位叔叔特意过来问我要资料,让我很感动。中午,我们休息片刻便又继续干活了。我们在大街上进行问卷调查,不时看到当地人过来,我们微笑着和他们交流,并讲了低碳环保的知识,一直到了傍晚才收工。

最后一天,我们在村民公园区举办了一场文艺晚会(纳凉晚会),以此来丰富村民们的业余生活,同时对我们的活动进行宣传。一天的工作都围绕此活动展开,所有人为举办一场精彩的晚会努力着。下午 4 时,一直下个不停的雨开始停了下来,我们匆匆吃完饭便前往演出场地,对台词的台词,搭舞台的搭舞台,试音的试音……。夜色慢慢降临,晚会也开始了。大人、小孩挤在台前欣赏着精彩的表演,并不时发出热烈的掌声。到了最后的大合唱,我们一同唱响了《明天会更好》,祝愿南阳的明天会更好!晚上 10 时,晚会才结束,我们背起行囊,依依惜别这片土地,连夜乘车返回学校。

下乡的日子是辛苦的,但没有一个人抱怨。通过此次活动,我知道了面对困难要坚持到底。在这些天,我们收获了友谊、团结、互助,学会了关心、沟通,还圆满完成了实践任务。过程是艰辛的,也是充实的。因为每一天都有那么几个感动的瞬间。这是我人生的一次成长,我会铭记于心。

(院记者团 09 空乘 C 班 何彦燕)

旌旗飘荡浙西南 ——红色古镇王村口“三下乡”之旅

盛夏的阳光射在脸上有点痛,踩着镇头遍布碎石的小路,我们走进了白墙灰瓦,青山滴翠的浙西小镇——王村口。沿街的古居布局合理,保存完整。马头墙高低相间,错落有致,连绵成片依旧着曾经的格局和传统风貌。其实这已经是我第二次造访王村口了。上一次的匆匆之行,我只将他作为仙县遂昌的一部分记忆带回了去。可正是它那令人难以忘却的红色记忆促使了我第二次踏上这片昔日的革命热土。

在当地宣传部门同志的引领下,我们一行五人沿着古镇蜿蜒绵长的青石小路行进着。月光山公园是开国大将粟裕将军的陵园,全国人民代表大会副委员长叶飞同志亲自题写的鎏金大字仿佛诉说着这位将军曾经的光辉与荣耀。轻抚着将军墓碑上那岁月促成的裂纹,思绪瞬

间穿梭回了那个旌旗飘荡,烽烟弥漫的年代。曾经的月光山公园,杨树下的红小鬼们举着铁皮包制的大喇叭宣扬着那个年代的红色激情。1935 年的春天,粟裕,刘英率领的红军挺进师开进了这个僻静的浙西小镇,将革命的春风带到了王村口。浙江的第一个革命根据地有着浙江井冈山之称的浙西南根据地由此发展壮大。正因为如此,他始终怀念着这里。将军的英灵也将和他在此牺牲的战友们一起永远守护着这片他们曾经战斗过的土地。

位于天后宫的王村口陈列馆雕梁画栋任时光荏苒,依旧不改它原来的风貌。宫门两侧褪色的红军战旗对我们讲述着当年庄严的“八一”誓师大会。刘英、粟裕在会上宣布“查田分青苗”,动员“扩充红军”,号召劳苦人民起来革命,推翻反

动政权的史实通过大量展出的珍贵照片和物品在我们眼前——铺陈开来。无论是六角攒尖亭和七尺矮墙,还是“当年鏖战此山中,热血染得乌溪红。鱼水相依深情在,浩气长存月光山”的诗句,王村口告诉我们的就是曾经有一群可爱的人,在这片土地上与当地的民众结下了深厚的情谊。

蔡相庙苏维埃临时政府旧址的西侧是王村口中心幼儿园。虽是暑假,却还有不少孩子在这里。这群虎头虎脑的小家伙眼中透着清纯,那是一种山里孩子特有的,像这里的山水一样清秀空灵的气质。他们的祖辈曾经有多少和红军的战士们一块儿并肩战斗,一块儿为浙西人民的解放事业做出过卓越贡献。和孩子们的交流非常轻松愉快。我们带去的是糖果和书籍,而她们回馈了我们一张张天真无邪的笑脸。

如今,我们在文献中了解那段历史,在泛黄的相片中寻找点点滴滴的红色记忆。迎面碰上一个质朴的老大爷,政府部门的同志叫住了他,亲切地迎了上去。原来他就是当年王村口儿童团的团长。这让我想起了儿时很火的电影《闪闪的红星》,类似潘冬子的形象,通过老大爷的描述在我脑中不断展开,并像点燃的导火索一样不断蔓延。

喝着乌溪水的王村口人民让每一个来到这里重走革命之路的游客感受到了热烈的红色气氛。我们带着无限的景仰来到这里,带着一腔的感慨与崇敬离开。内心感触良多,生在新时代,长在花丛中的我们需要向先辈们学习的,还有很多。

(院记者团 09 空乘 B 班 陈满达)



信息系 孙波 摄

七月水乡 低碳行

7 月流火,夏日炎炎。我跟随“三下乡”志愿者小分队赴绍兴新昌儒岙镇,切实体验农村生活、感受村民对于环境和低碳的认知。

我们这次活动的主题是“低碳新理念,健康新生活。”为此,同学们就当地的环境问题及农民的低碳意识进行了问卷调查。紧接着,走出社区,走进农村,我们来到了绿色环保的第二站——绍兴中亚胶囊有限公司,参观胶囊的整个生产过程。走进生产车间,首先感觉到一个词“洁净”。一道道消毒程序确保了产品的质量。整个流水线基本是全自动化操作。检验程序中的工作人员兢兢业业、认真细致。

在宣传的过程中,我们也遇到了一些困难,如炎热的天气、交通不便、语言沟通障碍

等,但同学们都能努力克服,表现出极大的耐心和热情。在与当地村民沟通中了解农村、农村活动和农民生活方式情况,给农民带去一些健康生活资料,让村民了解一些绿色生活、环保生活的小技巧,从而在以后的生活中更加健康快乐。当看着纯朴的村民憨厚地答应会尝试着按照我们小贴土上的技巧去做时,我们便感到很开心。他们的一个点头,一声问候,让我们觉得再热再苦再累,也有所值。

暑期“三下乡”与其说是一种志愿活动,不如说是一种磨炼。通过社会实践活动,我们从与人民群众的广泛接触、交流中受到教育,增强了社会责任感。在活动中也增强了我们的团队凝聚力。

(院记者团 09 物流 A 班 周潇潇)

小镇,我的课堂

7 月 10 日,我们怀揣大学骄子的豪情,到达了温岭新河镇,参加“低碳环保”宣传为主题的“三下乡”活动。这座坐落于浙东南沿海的小镇,质朴而祥和。

我们踏到来,打破了这里的宁静,让这个小镇瞬间热闹起来了,村民们热情地接待了我们。

第二天,我们小分队的工作正式开展起来了。我们倾听了村书记对村里“低碳环保实施”大体情况的介绍;前去敬老院进行打扫,奉献了我们一份微薄之力。我们又走上街头进行“低碳环保横幅签名活动”,走进农户进行,低碳环保调查问卷。来到了村上的美机公司,对污水排放实行的措施进行了实地考察。我们还去了当地的旅游胜地——长屿洞天,有诗意般的山水做基础,我们的“低碳环保”也很好地宣传开来。

时间飞逝,很快,我们为期六天的“三下

乡”活动结束了,临走时,我们受到了村书记和村民们的热烈欢送。看着,村民脸上洋溢着热情的笑容,我们无比欣慰,额头的汗珠,腿上被蚊子咬的包包,脚上磨破的水泡,此时都算不上什么了。我们得到更多的是收获,是回忆,是交际能力,是社会见闻和经历。总之,收获的远比付出的多得多。

这短短六天的“三下乡”活动,是我人生的重要一课。村书记送给我们富有哲理的一句话“人生只有一次,大学也只有一次。所以,我们不要做出让自己后悔的事。”让我懂得了时间的宝贵;敬老院老人们那空洞的眼神,让我感悟了亲情的重要;美机公司高等人才和先进的设备,让我领悟了知识的宝贵。我相信这是我人生的一课,也是我人生的一盏导航灯,将引领着我不断冲向成功的彼岸。

(院记者团 09 计应 A 班 谢森)



信息系 孙波 摄