

# 农民工

## 周刊

责任编辑:郝赫  
新闻热线:(010)84151050  
E-mail:grbnmgzk@163.com

### 怎样做到办事公道、为他人服务?

#### 什么是办事公道?

**办事公道**就是在办事过程中,要求处事公平,秉公办事,不徇私情,法律面前人人平等,一视同仁,周到接待,热情服务。

对于农民工来说,在日常工作中体现办事公道的职业道德,是杜绝目前社会上种种不正之风的有效手段。现在,越来越多的人认识到,如果行业不正之风长期盛行,市场上不守信誉,假冒伪劣等现象得不到遏制,将造成经济秩序混乱,腐败现象蔓延,影响社会稳定。

建立良好的职业道德,有利于把企业单纯谋利的动机上升到一种社会成就感和责任感,使职工单纯的经济行为上升为高尚的敬业精神,把利己的经营行为上升为互惠互利的经营行为,把安逸享乐意识上升为追求生活价值和意义的高尚精神。

#### 怎样才能做到办事公道?

##### 1 热爱真理,追求正义。

要办事公道就要有正确的是非观,公道就是要合乎公认的道理,合乎正义。不追求真理,不追求正义的人办事很难合乎公道。

##### 2 坚持原则,不徇私情。

只停留在知道是非善恶的标准是不够的,还必须在处理事情时坚持标准,坚持原则。为了个人私情不坚持原则,是做不到办事公道的。

##### 3 不谋私利,反对浪费。

只有不谋私利,才能光明正大,廉洁无私,才能主持正义和公道。

##### 4 不计个人得失,不怕各种权势。

面对社会上的不正之风,能勇敢地站出来,体现出自己的道德素质和人格力量。

##### 5 有一定的识别能力。

真正做到办事公道,一方面与品德相关;另一方面也与识别能力有关。如果一个人识别能力很差,就会搞不清分辨是非的标准,分不清原则与非原则,就很难做到办事公道。所以,要做到办事公道,还必须加强学习,能明确是非标准,分辨善恶美丑,并有敏锐的洞察力,这样就能公道办事。

#### 怎样做到为他人服务?

**服务他人**是指听取他人意见,了解他人需要,为他人着想,端正服务态度,改进服务措施,提高服务质量。做好本职工作是服务他人最直接的体现。

##### 要有效地履职尽责,必须坚持工作的高标准。

怎样做到服务他人呢?

##### 树立服务他人的观念。

由于目前农民工从事劳动的目的,多半是为谋生,所以,必须先树立服务他人的观念。

##### 做到真心对待他人。

每个农民工无论做什么事情,都要想到他人,包括你的工友、你的同事、你的朋友……

##### 尊重他人。

只有尊重他人,才能了解他人所思、所想、所需,才能真正做到服务他人。

##### 做每件事都要方便他人。

每个农民工做每件事情都与他人有关。因此任何职业要便民而不扰民,要真正为他人谋利益。

节选自中国工人出版社《农民工应具备的67个道德修养常识》  
整理:甘哲 制图:曲欢悦

## “倾听”外来工的无声世界

# “听不见,说不出,但我们还有手”

### ——四名聋哑人士的务工生活

#### 编者按

在我们的生活中,有这样一个不引人注目的群体,他们听不到悦耳的声音,也无法像正常人一样轻松对话,每一个寻常的日子对他们来说都是无声的。教育、就业、交友……他们可能会遇到来自各方面的阻碍,但这并不妨碍他们凭借坚强的意志和勤劳的双手努力生活。工作让他们拥有自信,靠双手养活自己和家人可以很快乐,遇到的委屈和困难更需要他人的理解和尊重……

不妨碍他们凭借坚强的意志和勤劳的双手努力生活。工作让他们拥有自信,靠双手养活自己和家人可以很快乐,遇到的委屈和困难更需要他人的理解和尊重……

全国助残日到来之际,《工人日报》记者到多地走访患有听力语言障碍的外来工,“倾听”他们的人生故事,了解他们的打工生活。

本报记者 李国

一张单人床,一个简易衣柜,这是达迅快递公司员工黄俊涛的宿舍。房间不大,却干净整洁。如果不是被提前告知,很难相信眼前这个爱干净、做事麻利的青年是一名聋哑人。

和黄俊涛一样身患聋哑的残疾人士不在少数。最新统计资料显示,听力语言残疾居视力残疾、肢残、智残等五大残疾之首,为2057万人,占中国人口总数的1.67%,其中7岁以下儿童约为80万人。

#### 靠双手养活自己

今年19岁的黄俊涛是重庆巴南区安澜镇永寿村人,2岁时,家里人发现他仍不能开口说话,跑遍各大医院检查出来的结果让人不敢相信:由于舌头功能障碍,黄俊涛只能听,不能说。家人多年来带他四处求医仍无果。

2017年,因为身体原因,黄俊涛在读完特殊教育职业高中后,不得不停止学业。正当家人为他就业发愁时,镇上为他安排了捡垃圾的公益性岗位。“他很勤快,每天天不亮就起床,提前到岗。”黄俊涛的父亲说,虽然辛苦,但只要能有事做,还有工资,一家人都很满足。但担心这份工作难以持续的家人也一直试图为黄俊涛找到更合适的工作。也就在那时,黄俊涛如今所在公司的总经理李辉找到了他们。一开始,他们不知道孩子去公司能干什

么,会不会被人欺负。但是为了让他有个好出路,他们同意黄俊涛去公司,并且告诉李辉,如果做得不好,随时可以“退回来”。

就这样,黄俊涛成了一名快递分拣员,每天完成3个时段的工作,分拣1000多件快递。刚开始,公司里也有质疑的声音,担心黄俊涛因为交流不畅影响效率。但自从去年5月上岗以来,黄俊涛还没有出过错。如今,黄俊涛每月有2600多元工资,这让他很满足,也更加自信。

同样生活在重庆巴南区的赵露今年22岁,小学时意外从楼梯摔下,失去了听力。2006年,他被家人送到了特殊教育学校。2016年毕业后,赵露先后干过按摩,在机械公司做过普工,今年又来到重庆锦晖陶瓷有限公司做贴花。

“从一个健康人突然进入无声的世界,最初觉得老天不公平,长大后也明白了,改变不了就慢慢接受。”赵露通过发信息的形式表达道,他现在有了自己的家庭,有了孩子,每个月工资2800元。

“虽然听不见,说不出,但我们还有手。”赵露现在每天6点起床,晚上7点下班,一天工作10余个小时。当问到累不累时,赵露表示:“不怕苦,也不怕累,得多赚钱养儿子。”在赵露看来,虽然他是聋人,但也有能力养活自己和家人,同样可以幸福生活。

#### 聋哑群体人数多,难就业

与正常人相比,听力语言残疾人士因缺乏对外界的感知,交流不便,工作、教育和婚姻等都会受限,不少工作无法完成,多数企业无法为其提供合适的就业岗位。

每人每天送餐约30单,在路上他们充满自信

## 无声外卖团:“我们和正常人没什么不一样”

本报记者 李昱霖

一辆电瓶车,一部手机,不能用语言与顾客沟通,只能用手语或手机短信的方式完成送外卖的任务……

在河北保定有一支由7名聋哑人组成的“无声外卖团”正感动着周围不少人。

#### “你怎么一声不吭”

“咚咚”,午夜,聋哑骑手杨波轻轻叩响了



骑手李聪和李保财在一家餐厅外等候接单。

本报记者 李昱霖摄

短信,不知道他是聋哑外卖骑手。问了好多声,没听见回应,所以才举手冲了进来。

这次经历后,杨波又多了一条送外卖的经验:如果顾客在自己发出短信后未回音,他会求助小区里的人,用自己的手机提前打电话。

因为无法和顾客正常进行语言交流,这样类似的“误会”,“无声外卖团”的成员都多少经历过。

聋哑骑手、30岁的李保财说,他有几次都是在门外等了10多分钟,顾客开门的第一句话就是:你怎么一声不吭啊?

#### 无奈的“差评”

用户评价是公司考核送餐员服务质量好坏的一个重要指标。“我没有得到过差评,是4个送餐又好又快的人之一。”提起这点,杨波颇有些骄傲。但并不是所有聋哑骑手都像他一样幸运。

李保财今年前4个月共1031次的送餐记录中,有100单获得差评,其中差评率1.8%。他告诉记者,一次因为顾客填写地址不准确,只得求助小区居民帮忙打电话,在别人的帮助下才找到。加上中午高峰期,坐电梯又晚了两三分钟,顾客不满意,给了他差评。

“我当时很沮丧,但不能表现出来,只是鞠躬表示了歉意。”说起这些,李保财无奈地笑了笑。“毕竟是我送餐晚了。我也没时间多想,还得继续送下一餐。”

去年,李保财共获得159个评价,其中满意150个。他在外卖平台的负责人告诉记者,这是很好的记录。

常和“无声外卖团”打交道的餐厅经营者李芳说,不少订餐者会写错地址,增加了聋哑外卖小哥的工作难度,他们只能求助他人才能联系到顾客,无形中耽误了时间。而这往往也是他们得差评的一个重要原因。

“这些聋哑骑手太不容易了。”李芳说。

#### 用辛劳付出养活家人

骑手李聪因儿时用药不当,双耳失聪。今年32岁的他,孩子已经8岁。送外卖时他也受过委屈,但在采访过程中不愿向记者提起,而是用手语讲述了一件让他记忆犹新的温暖小事。

去年冬天,李聪为一名女顾客送餐时提前15分钟敲响了房门。得知他是聋哑人,女顾客用手语向他表示了感谢。“直到今天,一想起这个情景,我的心情就会立刻好起来。”李聪告诉记者。

“无声外卖团”成立于2017年,组建时有13个人,人员来自重庆、江苏、上海、河北等地。到今年4月,团队还有7个人。每天10点,“无声外卖团”开始接单,很多时候顾不上吃午饭,到下午3点才能休息一会儿,简单吃点东西。休息时还要紧盯手机,不能错过任何订单。

据了解,“无声外卖团”平均每人每天送餐30单左右,比其他骑手少20多单。但是在路上,他们更有自信,感觉自己“和正常人没什么不一样”。

李保财从16岁开始四处打工,在建筑工地搬过砖,在企业当过操作工。“我们一般找不到好工作,没黑没白地干,工资还低。”李保财告诉记者,这两年他又换了一家企业,闲暇时当外卖骑手。

除了准备成家,“我妈年纪也大了,我要攒些钱给她养老看病用。”李保财告诉记者。

杨波最高送餐纪录是一天47单。那天下大雨,很多骑手不愿意接单。而天气不好时,骑手每送一单都会有补贴。为了多挣钱,杨波一天内换了5次电瓶,直到晚上10点,才全身湿透地回家。

满脸的笑容,深深鞠躬表达的歉意,这些外卖小哥每天都在用行动感动着周围的人。“我们和正常人一样,用勤劳养活自己和家人。”杨波说。

### 顾客电子点单,服务员通过手环振动接收提示

## 南昌“无声餐厅”的就业探索

工会人士表示,此举不仅帮助了聋哑人就业,也极大改善了他们的身心健康

本报记者 卢翔

本报通讯员 任德志

走进餐厅,没有熟悉的“欢迎光临”,迎面上的,是温暖的笑容和热情的招手。初来这里,客人们都会惊讶:为什么服务员都不说话?

5月5日,记者走进了这家位于南昌滕王阁旁的“无声餐厅”——聚福堂。墙壁和餐桌贴着如何点菜的提示,除了厨师和前台,10名服务员全部是听障人士。

#### 工作送来最好的礼物是自信

晚上8点后,客人散去,服务员得了空闲,坐在一起比着手语聊天。负责餐厅日常打理的万雪华也在其中,她是服务员和客人之间的“翻译”,对于聋哑的他们来说,万雪华就像“家长”一样。

“聋哑人要怎么和顾客交流?自己要怎么和聋哑人交流?”回想当初,万雪华还记得心中的忐忑。她当时没有想到这样的餐厅也可以被经营得井井有条。“开始的前半年,我几乎每天嗓子都是哑的。”万雪华说,因为听力障碍的他们听不见客人呼叫,但她能听到,特别忙的时候,只能扯着嗓子喊,向他们示意。

“他们以前待业在家,或是打杂工,从来没有做过餐饮服务,不知道如何开酒瓶、摆菜,我只

能趁客人少时,用纸条写下教他们。”万雪华告诉记者,因交流障碍,聋哑人的理解和学习能力相对较弱。好几次她累到想放弃,但看到他们认真的脸庞,她还是坚持了下来。

今年40岁的聋哑人胡艳性格十分开朗,也已经有了属于自己的温馨小家。她告诉记者,工作送给她最好的礼物就是自信。

#### 创办初衷为助聋哑人就业

餐厅创始人陈先生说,他的初衷是想要帮助、探索聋哑人就业,让更多人接触、了解聋哑人群体。

2017年,陈先生在北京看到一家聋哑人餐厅,服务员虽不能交流,却能独立完成点菜的所有流程,这让他产生了在南昌也开一家“无声餐厅”的想法。

回到南昌后,陈先生联系当地残联,招聘10名聋哑人做餐厅服务员。但一营业,陈先生便发现了

诸多问题:由于听觉受限,他们常会摔坏餐具,且与顾客沟通困难,导致一些顾客会选择离店。

但陈先生没有放弃,他购置了平板电脑,顾客通过电子设备点餐;每张餐桌设置按钮,和服务员的手环连接,顾客只需按铃,手环便会振动提示。

从开业之初的窘迫,到如今熟练地接单上菜,这些聋哑服务人员用自己的耐心和爱心,换来了与顾客间的理解和默契。他们的脸上时刻挂着微笑,仿佛在告诉身边的每个人:我也可以。

#### 希望复制更多“无声包厢”

记者采访当天是员工陈小燕和周婷的生日。夜幕降临,捧出备好的蛋糕,暖黄的烛光映在脸上,大家一起为她们庆生。没有生日歌,在周围人开心的笑容里,两个女孩许下愿望,激动地和众人拥抱。

31岁的陈小燕来自抚州市南丰县,从餐厅营业开始就在这里工作,凭借努力成为餐厅服务主管。

29岁的周婷是个漂亮活泼的女孩,在这里,她交到很多朋友,不再感到孤单。

“餐厅熟客多,忙的时候,顾客会自己拿碗筷。有时员工做错事,客人也不会责备他们。”陈先生表示,他很感激餐厅的顾客,他们的举动让员工更有自尊和自信。

陈先生表示,“我正在和烹饪协会沟通,探索在其他酒店推广‘无声包厢’,招聘聋哑员工,想出一条可复制的聋哑人就业道路,让他们也可以靠双手创造属于自己的生活。”

“残疾人就业一直是社会的难题,尤其对于聋哑人而言,‘无声餐厅’是积极有益的探索,不仅帮助聋哑人就业,也极大改善了聋哑人的身心健康。”南昌市总工会党组书记、常务副主席李林表示,对于残疾人,南昌市总工会也会给予更多关注和关心。“我们不仅要让他们感受到社会的关爱,也要让他们感受到生活的美好。”



重庆聋哑人协会秘书长雷鸣为聋哑儿童讲述人与自然的故。

史建恩摄