

## 李伟娇：坐在轮椅上的电商客服

□本报记者 李科学 文/图

3月5日早上7时40分，叶县田庄乡武楼村李伟娇家大门紧闭，丈夫党新永正在院里喂猪。十几分钟后，大门打开，党新永拿着盛满消毒液的喷壶，将来访者的鞋底一一消毒——院内圈养着20多头猪，全家都特别小心。

坐在轮椅上的李伟娇给背着书包的女儿整了整衣服。党新永先把4岁的小女儿送到路口幼儿园的校车上，再把大女儿送到村小学。

今年34岁的李伟娇患有先天性脊膜膨出，压迫神经致腰部以下没有知觉。婚后，为了减轻家庭负担，她做起了电商客服。如今，丈夫称她是家里的“顶梁柱”。

## 学做客服，减轻家中负担

客厅摆着两幅充满艺术气息的剪纸作品：兰花与夏荷——都是李伟娇剪的。她没上过学，爸爸教她学会用字典，她就一个人在房间里认字、画画、剪纸，还曾在市残联组织的职业技能竞赛中获奖。如今工作忙，这些爱好暂时搁置下来。

2013年，李伟娇经人介绍和党新永结婚。当时婆婆还在世，瘫痪在床，家境贫困。大女儿出生后，

李伟娇一直寻思着找个工作减轻家中负担。她加入了一个帮助残疾人找工作的网络互帮群，群友来自全国各地。在群友的介绍下，她觉得电商客服可以一试。这份工作主要是为一些企业做产品售后客服，不需外出，在家就能完成，“相对来说比出去干活强。那时我觉得，一天能赚个几十块钱就可开心”。

“您好，请问有什么问题需要咨询？”关上房门，打开电脑，戴上耳麦，李伟娇的工作就开始了。每天上午10时到下午6时，她需要这样连续不停地与顾客沟通8个小时，高峰期一天有500多通电话。接受顾客对产品的咨询，根据厂家提供的资料逐一进行回答……普通话、电脑操作都是自己摸索着学会的。除了中午抽空匆匆扒上几口饭，李伟娇一天几乎没有休息时间。她的丈夫承担了绝大部分家务：喂猪、做饭、干农活、照顾孩子……

“家里谁说了算？”

李伟娇笑了：“不重要的事都是我说了算，不过家里也没有啥重要的事。”

一旁的党新永憨厚地笑着，看得出，夫妻俩感情很好。

## 勤劳肯干，日子越来越好

“要特别感谢党的政策。”李伟

娇说，2015年，她家被识别为贫困户，随后靠小额贷款建起了猪圈。2018年脱贫，但扶持政策没变，“养猪有补贴，孩子上学有‘两免一补’，残疾人两项补贴、低保都有。”

院子里的猪圈被分成两半，一侧几头大猪正拱着吃食，肥肥壮壮；另一侧亮着灯，是为了提升猪舍温度，为小猪保温。“这月底就能出栏了。”李伟娇说，去年春节期间受疫情影响，自己的客服工作近3个月没有收入，养猪借的钱到六七月份才还完。幸好猪出栏后挣了几千元，又买了小猪娃。如今手头余钱不多，但她非常乐观：“只要勤劳就能脱贫致富，别人给的永远不如自己挣的。”

“我爸说，人家在大棚里干活一个月才挣一千多元，你在家一个月能拿两千多元，该知足了。”李伟娇说。

残联部门工作人员提出可以组织志愿者上门提供服务，她李伟娇笑着婉拒了：“真的不用，这些事俺自己都能做，拨给更需要的人吧。”

姓名：李伟娇  
年龄：34岁  
职业：电商客服  
从业时间：2年



►李伟娇在工作中

## 吴跃平：44座公厕的“女当家”

□本报记者 燕亚男 文/图

3月5日早上7时许，吴跃平吃过简单的早饭，像往常一样走出家门，直奔市区新华路与建设路交叉口附近的公厕，开始了一天的工作。她先查看管理人员是否在岗，又走进公厕仔细检查卫生状况……

作为市卫东区环境卫生服务中心环卫三所所长，吴跃平是该区区域内44座公厕的“女当家”。为了使公厕环境整洁、干净，吴跃平坚持全天巡回检查，无论刮风下雨，还是烈日当空，她都走在公厕管理的路上，检查厕所的清洁度、有没有安全隐患、设备损坏与否等事项。

## 每天走上万步巡回检查

上午9时许，吴跃平来到市区新华路与矿工路交叉口附近的公厕，这是她当天检查的第5座公厕。管理员段玉红正在拖地，看她一个人忙不过来，吴跃平二话不说拿起抹布就开始擦洗手台。

“这是一座24小时开放的公厕，紧挨着主干道，周围还有菜市场，住户密集，人流量相对大一些，工作任务也重一些。到这个月底，段姐就要退休了。”干完活儿，吴跃平走进管理间，一边翻看段玉红记录的《工作日志》和《疫情防控消杀记录册》

等，一边说。卫东区环卫三所的管理员有147人，每个人的基本情况吴跃平都记得很清楚。

吴跃平说：“既然干这份工作，就要把它干好，这是我父亲经常对我说的一句话。”她的父亲以前也在环卫系统工作，现在退休了。每天出门散步，他都会习惯性地到女儿负责区域内的公厕转转看看，看到哪里做得不好需要改正，就会给吴跃平打电话。家人的督促无形中让吴跃平工作起来更加认真负责。

每天巡查公厕，吴跃平的电动车撑不到一天就得充电，电动车没电了，她就找个地方充电，然后走路继续巡查公厕，每天要走上万步。

## 曾被强制“停止工作”

负责公厕管理工作以来，吴跃平总觉得自己不像个女人了，每天起早贪黑，奔波在各个公厕之间，生物钟乱了，家也顾不上，就连自己的身体该做复查了也一直拖着。

2018年4月，吴跃平在郑大一附院接受肿瘤切除手术，术后35天就回到了工作岗位。2019年春节前，环卫局开展“清洗城市家园，干干净净过大年”活动，她推迟了去郑州复查身体的计划，撸起袖子带领大家对辖区公厕开展大清洗，只对丈夫闫东杰说，等忙过了春节前这一阵

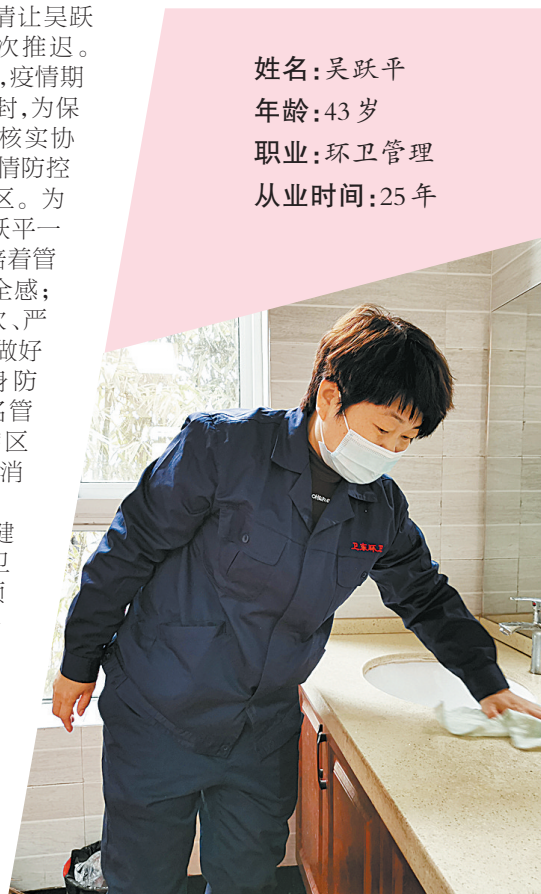
再复查。

去年，突如其来的疫情让吴跃平复查身体的计划再一次推迟。由于公厕管理员本来就少，疫情期间部分职工居住的小区被封，为保证人员力量，她逐个进行核实协调，把单位工作证明和《疫情防控出入申请书》送到各个小区。为克服职工的恐惧心理，吴跃平一边给大家进行心理疏导，陪着管理员值班，向大家传递安全感；一边指导大家进行高频次、严配比、全覆盖的消杀，确保做好公厕保洁和管理员自身防护。在她的带领下，120名管理员坚守岗位，确保了辖区44座公厕正常开放、严格消杀、设施完好。

为了吴跃平的身体健康，2020年3月8日，市卫东区环卫局分管公厕的领导姚万恩在给环卫三所公厕管理员们开会时说：“吴跃平立即停止工作，到郑州复查身体。”

吴跃平说：“公厕虽小，但与市民的生活息息相关，只要我还能工作，就必须把辖区的公厕管好。”

►吴跃平在打扫卫生



姓名：吴跃平  
年龄：43岁  
职业：环卫管理  
从业时间：25年