



# 在奋斗中展现巾帼风采

## ——2021年度河北省三八红旗手标兵群像

河北日报记者 霍相博

3月8日,河北省纪念“三八”国际妇女节大会在石家庄举行,10名来自不同领域、不同岗位的妇女获得2021年度河北省三八红旗手标兵荣誉称号。她们在经济发展主战场、社会生活各领域、疫情防控第一线、科技创新最前沿,勇于担当、拼搏进取,充分彰显了自强不息、坚韧刚毅、智慧豁达的新时代女性风采。

### 不畏艰难 顽强攻关

“要么不干,干就干到最好”,是常挂在河北省地质调查院副总工张秀芝嘴边的话。

为摸清我省土壤环境质量底数,三十年来,张秀芝夏冒酷暑,冬忍严寒,爬山涉水,披星戴月,脚步踏遍了我们的山地、高原和平原。

首次在我省平原和坝上地区发现了6200平方公里的富硒土壤,发现我省98%的农耕土壤符合绿色农产品产地土壤重金属环境质量标准……在她的带领下,一批具有重要意义的调查研究成果显现,填补了省内空白,也为我省农业结构战略调整、经济社会可持续发展奠定了重要基础。

与张秀芝相同,中国电子科技集团公司第五十四研究所高级专家郑淑梅多年来同样秉持着“勇于拼搏,顽强攻关”的职业理念。

入职二十余载,郑淑梅一直从事无人机测控与信息传输系统、通用检测维修系统等航空航天装备的论证、研发及系统设计工作,先后承担了多个工程研制项目和前沿技术研究课题。

凭借较强的技术攻关能力和创新能力,她参研的项目荣获国家科学技术进步奖二等奖两项,个人先后获省部级科学技术一等奖1项,国防科技进步二等奖2项、三等奖2项,填补多项国内技术空白,部分成果达到国际领先水平。

结肠肿瘤传统手术方法创伤大、手术时间长、术后恢复慢。多年前,河北医科大学第三医院教授王贵英远赴国外研修腹腔镜微创技术,她暗下决心:“一定要减轻手术为患者带来的痛苦!”

虽然微创技术应用初期,面临并发症多、医护配合不协调、手术器械不完善等重重困难,但学成回国的王贵英想方设法排除万难。目前,王贵英已主刀完成腹腔镜手术例数超5000余例,居全国肿瘤医院前五;构建腹腔镜手术操作体系,使住院时间平均缩短4天、花费降低1.5万元、床位利用提升50%,5年生存率从63.09%提高到80.14%。

### 扎根一线 服务人民

社区处在服务群众的最前沿。

“要用心、用情去走访群众,倾听声音、解决困难。”从事社区工作14年来,承德市双桥桥东街道世纪城社区党总支书记、居委会主任李悦早已成为群众信赖的“贴心人”。

群众利益无小事。工作中,李悦探索出为群众“提供小方便、记好小台账、办好小事情、解决小问题”的“四小服务”工作法,以“小服务”解决事关民生的“大问题”。

此外,对辖区独居老人、困难家庭进行“一对一”帮扶,开展高龄老人上门服务认证,设立“四点半小课堂”,开办法律课堂、家庭教育课堂,李悦充分发挥社区平台作用,努力在日常生活中增强群众的认同感、归属感和幸福感。

在沧州市盐山县,人人都知道有个“李立华执行室”。

多年来,沧州市盐山县人民法院一级法官李立华致力于解决“执行难”问题。

去年,“李立华执行室”新收各类执行案件356件,执结案件352件,结案率

为98.87%。

“有案必办,办必有果;有诺必践,践必应诺;有访必接,接必回复;有难必帮,帮必解忧。”李立华庄严承诺,“只要是关乎百姓利益的案子,哪怕是‘钉子案’‘骨头案’,我也要尽最大的努力,把它拔下来。”

抗大陈列馆拥有全国规模最大、保存最完整的抗大旧址群,红色资源丰富而宝贵。

2016年以来,中国人民抗日军政大学陈列馆党支部书记、馆长杨树扎根太行山老区,全身心投入助力革命老区振兴发展和革命传统教育工作中。

经过反复调研,杨树主导抗大旧址群涉及的50多个村子成立“巾帼文化工作队”,带动旧址保护和利用。同时,她还带领大家精心设置党性教育精品线路,推动红色旅游融合发展。目前,已带动妇女开办农家乐、民宿13家,增加就业岗位200余个。

### 爱岗敬业 担当使命

教育承担着“培养什么人、怎样培养人、为谁培养人”的重任。

近年来,石家庄市第四十中学党委书记、校长李云红致力于将学校打造成为党建引领教育、教书育人争先锋的阵地,为党和国家打好人才培养基础。

在她带领下,该校坚持以支部建设为基础、以理论学习为基础、以志愿服务为基础,让党旗在育人阵地上高高飘扬。

切实用好课程、活动、课外基地“三个途径”,以学好“四史”为目标,该校开展多种类型的主题活动,努力让广大学生成为红心向党、薪火相传的优秀少年。

与李云红相同,河北师范大学教授、校学术委员会主任孙颖在自己的岗位上践行着教育初心。

从青涩懵懂青年教师,到教学科研的中坚力量,她34年如一日,奋战在教学第一线,甘为人梯,奖掖后学。

为了让学得好大学课程,孙颖在授课教师和学生中进行了广泛调研,针对不同层次的学生组织“我想听你说”师生座谈会,画好“教”与“学”同心圆。同时,她还对青年教师的教学工作进行指导,为新到岗教师的科研、教学把脉分析。

刻苦钻研产品技术,注重人才引进和培养。近年来,在邯郸恒永防护洁用品有限公司总经理杨竹强的带领下,该公司得到长足发展,被国家认定为高新技术企业。

“企业不仅要谋发展,也要承担责任,服务社会。”杨竹强认为。

2021年,该公司先后向石家庄捐赠防护服2000件、医用外科口罩20万只、医用防护口罩18000只,向当地社区捐赠口罩7万只,向坚守一线的人员捐赠口罩20余万只。

此外,该企业还安置下岗职工800余人,其中女职工600余人,每年对特殊家庭职工给予一定的生活补助,先后帮助10多名困难职工解决生活难题。

“择一技,终一生”,是河北省民间工艺美术大师郭墨涵对中国传统艺术铁板浮雕的承诺。

作为一名“80后”女孩,郭墨涵以铁锤、铁鏊为画笔,以铁板作画纸,历经十年刻苦钻研,将自己的青春奉献在了对铁板浮雕的承诺。

在她的不懈努力下,“郭氏铁板浮雕”这一非物质文化遗产已经逐步推向国际。目前,她已接待参观学习200多场次,接待国际文化交流考察团40余场。

河北日报(记者张淑会)为充分发挥中医药特色优势,进一步做好我省新冠肺炎常态化防控工作,日前,省中医药管理局在中医治未病理论指导下,根据当前新冠肺炎流行特征,并结合我省地域和时令气候特征,研究制定了《河北省2022年春季之交新冠肺炎常态化防控中医治未病指引》,供各地各医疗机构和广大群众结合实际使用。

该指引的防治原则是根据中医“天人合一”“药食同源”“因人制宜”“因地制宜”理念,结合新冠肺炎为“浊毒疫”的致病特点,拟定中医治未病基本原则为“静心气、扶正气、避浊气(毒)”。用药原则为化浊解毒,补益气阴。

根据不同人群,该指引开出了四种中药预防方——

一是新冠肺炎患者密切接触者预防方。参考方药:藿香12g、金银花15g、连翘12g、麦冬12g、芦根12g、升麻9g、防风9g、黄芪15g、生甘草6g。用法:以水煎服,每日1次,可以连续服用7天。

二是普通成人预防方。参考方药:藿香6g、麦冬6g、升麻6g、防风6g。用法:开水冲泡,代茶饮。

三是老年体虚易感冒者。参考方药:黄芪10g、防风6g、佩兰6g、金银花6g。用法:开水冲泡,代茶饮。

四是儿童预防方。推荐方:太子参5g、防风3g、金银花3g、炒山楂3g。用法:开水冲泡,代茶饮。

该指引还提出居家防护建议。一要静心气。保持精神内守,舒心气、畅心神、怡心情,勿躁勿急勿恐慌。主动联想一些积极、放松的场景,以利改善心态。利用意念依次对手部、上肢、头部、下肢、双脚等部位进行放松,最后达到全身放松的目的。通过写日记、亲朋间有效沟通,或者寻求专业人士帮助等方式,舒缓不良情绪。

二要扶正气。饮食宜清淡、规律,营养搭配均衡。多喝水,多食用水果、蔬菜及牛奶、鸡蛋等。作息规律,保证充足睡眠。适当多喝水。少食油腻、煎炸、烧烤、辛辣食物。不宜过多进食生冷寒凉水果。适当锻炼身体,避免过度疲劳。推荐普遍采用八段锦、养生桩、太极拳、六字诀等,每天进行练习。

三要避浊气。勤通风,戴口罩,注意手卫生,尽量避免到人群聚集场所。保持居室卫生清洁,空气流通,以切断传染源。做好环境卫生工作,保持生活、工作场所干净、整洁。香囊参考处方:藿香、佩兰、金银花、桑叶、菊花、薄荷、冰片等份。使用方法:共研细末,装于布袋中,挂于室内,或随身佩戴。孕妇及有过敏性疾病(如哮喘、鼻炎等)者不建议使用。

省中医药管理局还提醒公众,使用上述药物和方法期间,如有不适感觉,应立即停止使用,并及时咨询医师。

# 我省发布春夏之交新冠疫情常态化防控中医治未病指引

## 我省开展道路交通事故多发点段排查整治“十百千”行动

河北日报(记者崔丛丛 通讯员于世强)为有效防范和减少道路交通事故,持续深入开展事故预防“减量控大”工作,省公安厅交管局日前在全省部署开展2022年度道路交通事故多发点段排查整治“十百千”行动,分三个时间阶段,排查整治三类道路交通安全隐患点段,确保道路交通安全形势持续平稳向好。

2022年度“十百千”行动坚持“政府主导、部门负责、分工合作、协同共治”的工作原则,以高速公路、国道、农村公路为重点,依据近三年以来发生交通事故起数和人员伤亡情况,分为三类开展道路交通事故多发点段排查整治,实行省市县分级挂牌督办。全省省级提请省安委会挂牌督办数量不低于15处,全省市级提请同级安委会挂牌督办总数不低于100处,全省县级提请同级安委会挂牌督办总数不低于1000处。

即日起至4月底,按照省级总体方案要求,各地研究制定具体实施措施,滚动排查事故多发点段,录入电子台账,完成省市县三级挂牌督办,形成公安、交通、应急、住建等部门联合排查治理道路交通安全隐患工作机制。5月初至9月底,争取省、市两级挂牌督办

隐患全部整治完成,为迎接党的二十大胜利召开创造良好的道路交通安全环境。10月初至12月底,各级安委会组织“十百千”行动“回头看”,对整治后仍然存在突出隐患或事故多发的路段,及时通报相关部门,限期整改落实,督促隐患消除到位。

“十百千”行动期间,我省公安交警部门将依托“道路交通事故态势分析系统”,强化事故多发点段、高风险隐患点段信息研判和采集汇总,做到“十百千”挂牌督办隐患对账销号、闭环管理。对事故高发的道路交通事故多发点段及严重安全隐患,聘请第三方专业机构分析研究事故成因,组织专家对道路安全严重隐患及整改情况开展风险评估,制定科学的排查整改方案和措施,合理设置交通安全设施等措施。各级安委会、公安办对检查发现“十百千”挂牌督办隐患整治措施不到位、整治进度迟缓,将采取通报、约谈、督办、倒查问责等措施加强督促整改;对一直未纳入整治范围或整治难度大的事故多发路段,会同相关部门联合向地方党委、政府报告,积极争取重视支持,将整治工作列入重点事项,加大投入保障力度,并先期落实标志标线、减速带、防撞桶、信号灯等临时安全防护措施。



## 红梅绽放 满眼春

3月10日,市民在石家庄民心河畔欣赏盛开的红梅。近日,石家庄市内各公园、街角的红梅竞相开放,春天的气息越来越浓。

河北日报记者 田明摄

## 智能客服如何更“善解人意”

河北日报记者 崔丛丛

“尊敬的客户您好,当前人工坐席繁忙,您可以通过自助语音或关注某某微信公众号等自助渠道办理相关业务……”联系过客服的人,这句话一定不陌生。

近年来,与消费者行业密切相关的电商、运营商以及铁路、航空等行业加速进入智能客服时代。记者发现,有了人工智能、大数据的加持,客服工作在变得更加高效、便捷的同时,有时存在答非所问、操作循环等问题。一些消费者禁不住感叹:智能客服咋就不智能,如何才能更“善解人意”?

### 现状

#### 智能客服不智能

日前,王女士在某证券公司的APP上购买了一份大额理财产品。3月11日,她想查看一下产品收益如何,找了半天没有找到自己购买理财产品的详情页面。着急中,她找到该公司的人工智能客服反映找不到理财页面,但智能客服回应:“非常抱歉,这个我不能陪你玩。”

钱不知道去哪了,人工客服也不知怎么找到,把王女士急出一身汗,最后还是找到附近的营业部才解决了问题。

在我们身边,很多人遇到过王女士这样的烦恼。消费者咨询个性化问题时,智能客服往往难以回答,还有些智能客服转人工接通困难,排队时间较长,寻“人”之路困难重重。

保定的李女士在石家庄某服装品牌店购买衣服时,因店内没有李女士想要的尺码,店员让李女士添加了该品牌的企业微信,协商将衣服直接邮寄到家。李女士一个星期后发现衣服还没有寄到,便进入该品牌的企业微信询问,“有问题可以留言,回答的结果却一个样,‘正在帮您查询’,就是没有人回复衣服到底在哪。”李女士后悔当时不该听从店员邮寄衣服的建议,“以后还是能买直接买。”

记者发现,一些银行语音智能客服的人工服务转接提示被“置闰”或者隐藏。记者拨打某商业银行的客服电话,没有听到“人工服务”提示选项。“银行卡被盗要挂失”,跟随语音助手引导,到了要输入银行卡号的一步,发现忘记银行卡号时,也没有听到“人工服务”提示选项。“语音智能客服像游戏通关,一关又一关地过去,简单的问题可能直接被解答,复杂的问题必须求助人工客服。”

不管是语音智能客服,在线企业微

信智能客服还是电商售后服务助手,本来是为了解决消费者问题,提高消费者满意度以增加产品回购率或者使用率的。然而记者在采访中发现,面对消费者个性化服务要求时,这些智能客服有时答非所问或者循环重复操作等问题,不仅解决不了实际问题,还影响了用户体验,本应处理消费者问题的客服反倒被消费者频频“吐槽”。

### 建议

#### 人工、智能客服合力升级 服务体验

“电商、运营商以及铁路、航空等行业青睐智能客服是有其自身原因的。”河北科技大学法学院研究员梁跃民说。

一方面,智能客服有效降低了企业的人力成本,提升了服务效率。另一方面,智能客服依靠大数据,减少了重复性劳动,对消费者普遍关心的问题,如通讯的话费、流量,衣服的尺码等,一键回复,消费者和企业都省时省力。

事实也确实如此。记者尝试使用电商智能客服反馈问题,如衣服的尺寸、商品的大小等常见的问题,智能客服可以直接一键回答,用起来方便,企业也能节约人力成本。但遇到少数个

性化问题,智能客服存在无法准确识别消费者诉求的情况,转人工客服需等待时间长,消费者退出页面之后,还需重新描述诉求,客服体验就会打折扣。

消费者对话智能客服,如何才能更便捷、高效地解决问题?梁跃民表示,智能客服虽然头顶“智能”光环,往往是汇编消费者常见提问,提前准备好“答案”,通过识别消费者话语中的“关键词”,给出固定答案的回复。但许多智能客服后台的数据库还不够大,“关键词”还不够多,反馈机制还不够灵敏。技术人员应对智能客服的“知识库”不断升级扩容,让智能客服拥有更多的“专业知识”,才能变得越来越聪明。

“另外,智能客服只能是人工服务的有益补充,而绝非完全替代关系。”梁跃民提醒,商家、企业等要认识到智能客服的局限性,站在消费者的立场上,让人工客服和智能客服相互配合、相得益彰。当消费者面临的问题较为个性和复杂时,人工客服不能缺位。特别是面对老年人等一些特殊群体,更应该做到人工客服靠前提示,人工客服“一键转接”。让智能客服变得更专业,人工客服和智能客服互助共存才能做好服务。

## 鼓励社会力量参与养老志愿服务 我省将推广“时间银行”互助养老服务模式

河北日报(记者高珊)3月9日,省民政厅、省文明办、团省委联合印发《关于进一步推广“时间银行”互助养老服务模式的意见(试行)》,提出要推广有河北特色的、可复制的“时间银行”模式,调动更多社会力量参与养老志愿服务和社区治理,不断提高老年人的获得感、幸福感和安全感,全力营造我为人人、人人为我的良好社会风尚。

意见明确,“时间银行”模式是按照“低龄存时间,高龄换服务”的思路,鼓励和引导志愿者为老年人提供养老服务,按一定的规则记录存储服务时间,当年老需要时可提取时间兑换服务的志愿式互助养老新模式。倡导低龄老年人、退休干部、社区党员、居民党员参加“时间银行”志愿服务。鼓励从事家庭照护的家政服务人员、养老服务机构从业人员、持证社工成为志愿者,为老年人提供专业服务。优先为经济困难的空巢、留守、失能、残疾、高龄老年人以及计划生育特殊家庭老年人等特殊困难老年人赠予一定时长的免费服务。

意见强调,各地要结合区域特点和工作实际,以老为本,需向于老,探索个性化、多样化的实施路径。对于基础条件好、基层热情高的,可以全域推行;对于条件不成熟的,可以选择有代表性、有一定基础的乡镇(街道)、村(社区)先行推开,因地制宜设计方案模式,边探索、边总结、边完善、边推广,示范引领、有序推进。要积极探索志愿服务组织、社工机构、社工站、新时代文明实践所(站)、学雷锋志愿服务站等服务载体的功能和作用,将“时间银行”与服务载体优势互补、一并推进,形成整体合力。要结合工作实际,利用云计算、大数据与移动互联网技术,打造“时间银行”信息管理平台或APP,实现志愿者和服务对象注册、需求发布、服务供给、服务评价、时间储蓄与兑换、实时查询、监督管理等功能,推进“时间银行”便利化、网络化、常态化。

意见指出,各地要紧扣区域特点和老年人实际需求,围绕“时间银行”理念和内涵,结合新时代文明实践、基层治理、五社联动等中心任务,创新思路,引入多元化合作机制,谋划打造具备操作性和可持续性的品牌项目,积极树立区域标杆,深化“时间银行”服务内涵,扩大“时间银行”的知名度和影响力,推动养老志愿服务精准化、常态化、专业化。