

走一线 改文风

芬芳小店 绽放自强人生

“您好，这里是赵小花鲜花店。您刚才预定的花束制作好了，我把实物图发给您……”6月30日，记者走进位于呼和浩特市赛罕区一毛住宅小区的赵小花鲜花店，只见肢体障碍者刘慧敏正在和顾客进行电话沟通。

隔壁房间里，心智障碍青年刘鹏正麻利地修剪花枝，听力障碍青年衣香菊专注地制作着花束。一旁，3名新手听障花艺师刚刚完成花束制作考核，而正在为作品评分、认真提意见的，就是这家花店的主理人——“90后”姑娘云白玉洁。

云白玉洁曾是一名特教老师，在特殊教育学校工作了4年多。2019年，爱好花艺的她选择辞职创业，开了一家花店。2020年，因花店需要人手，云白玉洁在朋友圈发布了一则招聘信息，一位学生家长给她发来消息：“云老师，能不能让我家孩子去店里试试？”

就这样，花店迎来了第一位心智障碍员工，经过培训后他可以独立完成包花泥、准备花壳等鲜花制作的前期工序，有了一份稳定收入。“店里需要人手，这些残障青年也需要一份工作，我希望能为他们搭建一个学习一技之长、实现人生价值的平台，让他们在社会中找到属于自己的立足之地。”

云白玉洁曾经教过的心智障碍学生来了，花店顾客推荐自己的听障姐姐也加入了花店，还有肢体障碍的伙伴慕名而来……10多名残障人士在这里有了同一个身份——被需要、被尊重、靠双手创造价值的手艺人。

对于普通花店来说，从零开始培训一名花艺师或许只需几个月。但在赵小花鲜花店，时间单位是“年”。“一开始教心智障碍孩子的时候会比较费力，每一天都在重复，但突然有一天就会发现他们掌握了，再从零开始教

下一件事。教听障孩子插花时，主要难点在沟通方面，好在我会手语，也要求店里全员学手语，让交流不再成为障碍。”云白玉洁说。

如今，店里共有15名员工，其中90%都是残障人士。云白玉洁把花束制作拆解为处理花材、绑竹签、打刺、摘叶、浇水养护、插花、包装等10余道工序，根据每个员工的特点，将他们安排在不同的岗位上。心智障碍的孩子们负责打刺等重复性强的基础工作；听力障碍员工则凭借出色的动手能力和专注度，负责设计、插花等重要工序；肢体障碍者主要承担起客服工作，负责与客户沟通、接单、派单等工作。

店里还实行定期考核制度，不是为了淘汰，而是为了督促花艺师们不断精进手艺。“虽然我们大多数员工是残障人士，但我更希望大家认可我们的产品，而不是因为同情来买单。很多顾客拿到花

束后，都不敢相信这些作品出自残障员工之手，但我们的产品经得起市场考验。”云白玉洁说，“另一方面，我希望他们能扎扎实实掌握插花这门手艺，从我的店里走出去，也能凭本事在任何一家花店站稳脚跟。”

以手艺立身，改变的远不止收入。刘鹏5年前刚来店里工作时，目标是自己挣钱换个新手机，如今他的愿望变成了攒钱买房子；心智障碍女孩杨婷婷原本需要母亲在家专门看护她，如今一家3口从只有一个人挣钱变成了3个人挣工资；衣香菊不必继续在外地打工，过上了在家门口就业、与鲜花相伴的生活……对于残障青年来说，这家花店不仅给他们提供了一份工作，更让他们有了自食其力、追寻梦想的底气。

前不久，赵小花花艺助残项目入驻了包头市骄阳就业创业孵化基地，让包头市

近10名残障青年实现了家门口就业。“未来，我希望能把这个项目拓展到更多城市，帮助更多的残障人士进入花艺行业，用自己的劳动创造价值，更好地走出家门、融入社会。”云白玉洁说。

【记者手记】

花店里很安静，员工们各自忙碌，专注于手中的活计，偶尔的交流靠手语、靠眼神。安静之下，能感受到他们心里的踏实——那种被信任、被需要的踏实。云白玉洁说：“我不是做慈善，我只是刚好能用上他们。”可正是这份“刚好”，为10多个家庭减轻了经济负担，让10多个生命找到了新方向。这或许就是最好的助残方式，不是单纯的保护和照顾，而是帮助残障人士掌握一技之长、获得稳定收入，用劳动开创属于自己的新生活。

（据《内蒙古日报》）

『24小时退房制』，建议大力推广



▲“24小时退房制”

（朱慧卿/作）

最近，酒店行业一条沿袭多年的“铁律”正在松动。据新华社等媒体报道，全国多地酒店试水“24小时退房制”——客人从入住时刻算起，住满24小时再退房。

看似只是时间节点的调整，实则折射出行业服务理念深层转向。

长期以来，酒店行业约定俗成的“中午12点退房”，有不少槽点和尴尬：有的客人凌晨才入住，睡不了几个小时，就得起来收拾行李；有的是傍晚航班，退房后拖着行李无处可去；计价方式“一刀切”，只住几个小时与住满24小时，房费一模一样……

“24小时退房制”的出现，正是基于对客人多样化需求的洞察。住满24小时再退房，本质上是从“方便酒店排房”转向“方便客人安排行程”，让客房服务回归到以客人权益为核心。对消费者而言，按实际占用时长付费，性价比、获得感和公平感都会提升不少。

不过，对于“24小时退房制”的全面推广，不少业内人士认为尚有诸多现实阻碍。比如，清洁成本上升、房间周转率下降、保洁排班复杂度增加等。此外，在旅游高峰期，弹性退房还可能影响后续客人的入住体验。不难看出，这一模式对酒店的精细化管理、动态调度和人力配置等，都提出了更高要求。

不管怎样，“24小时退房制”的探索释放了一个重要信号：酒店行业正在主动打破惯性，以给自己添麻烦、增成本的方式，给用户添便利。服务供给本就不应千篇一律，而应尊重差异、回应多元。管理多一分弹性，客人多一分从容；服务多一分用心，品牌多一分美誉。

体验经济时代，谁能率先帮客人消除“时间焦虑”，谁就能在口碑与市场的角逐中，赢得先机。对懂得顺势而为、主动让利于消费者的商家，人们应该多多支持、多多推介。（张雪）

7月13日，沈阳遭遇特大暴雨，城区街巷积水成片、通行受阻，整座城市陷入风雨围困。极端恶劣的天气里，绝大多数市民都选择居家避险、静待天晴。一名男子蹚水推自行车艰难赴岗的视频在网上引发热议，视频中的主人公，是中国医科大学附属盛京医院的产科医生初振豪。面对网友为何执意冒雨上班的疑问，他的回答简单质朴却动人：“我这个班啊！还真是非上不可。”

没有华丽的说辞，也没有刻意的煽情，这句话道出了他对待工作最真实的态度。初振豪平日里上班只需20分钟，暴雨当天，积水很深、行走困难，他硬生生走了一个多小时才赶到医院。他坚持冒雨到岗，不是因为被硬性要求，而是心里清楚，自己的岗位离不开人。当时有产妇已经超了预产期，随时可能生产，还有手术和监护工作需要跟进，病人等不起、病情拖不得。当晚，他连续完成两台手术，陪护两名孕妇生产，一直忙碌到次日凌晨，踏踏实实站好了自己的一班岗。

极端天气下，请假、调休并非不合情理。不同岗位上的人之所以迎难而上，靠的完全是发自内心的责任感。生活中，我们更容易被抢险

救援人员的逆行身影感动，更愿意为危难中的冲锋点赞，却可能忽视了那些默默保障城市正常运转的普通人。坚守的医护人员、乡镇街道的值守人员、水电运维人员，还有无数坚守在各地值班室、默默在岗待命的普通人，他们没有惊天壮举，却在各自岗位上默默付出，守住了一座城市的正常秩序。

初振豪就是千千万万普通人的一个缩影。他也会畏惧风雨、懂得危险，但职业责任让他选择挺身而出。所谓担当，从来不是多么崇高的壮举，只是普通人守住本分、干好本职。

一句“非上不可”，藏着最朴素的职业底线。没有功利考量，不求外界夸赞，只是身在岗位，就该扛起对应的责任。正是无数普通人这份踏实尽责的态度，让风雨来袭时，城市依旧有序运转，百姓有所依靠。

风雨总会过去，洪水终会退去。这场暴雨里的平凡坚守，让我们读懂了“非上不可的班”背后的凡人微光，也让我们看清，守护万家平安的从来不是少数英雄，而是无数普通人的恪尽职守。平凡岗位，朴素担当，正是这点点凡人微光汇聚相拥，撑起了城市的安稳与温暖。

（据新华社）

读懂『非上不可的班』背后的凡人微光