

(上接第26版)

那几天,麻莉红整个人就像失了魂似的,情绪十分低落。家里的顶梁柱走了,留下70多岁因脑中风瘫痪说不了话的公公和60多岁年迈多病的婆婆需要照顾,一个家就像天塌下来一样。麻莉红整天吃不下整夜睡不着,为了不让公公婆婆更加伤心,麻莉红经常一个人躲到厕所里偷偷哭,默默流眼泪。但过后,又强装笑脸细心照顾公公婆婆。

为了方便随时照顾两位老人,麻莉红干脆把床铺搬到婆婆房间和他们住到一起,从生活的点滴小事照顾他们。

一天夜里,屋外下着大雨,雷电交加,当时婆婆的病情突然加重,疼痛难忍,时而在床上翻滚,时而痛苦呻吟。听到婆婆的呻吟声,麻莉红赶紧披衣起床来到婆婆床前,一量体温高烧达到40℃。麻莉红二话没说,立即背起婆婆,披上雨衣,冲进雨幕。好不容易拦到一辆三轮车,她一边安慰着婆婆不要着急,一边哀求三轮车师傅快点快点再快点。赶到平果县人民医院,挂号检查取药打点滴治疗,好不容易把婆婆的病情控制了下来,麻莉红一个人在医院病床边伺候婆婆整整一夜。第二天,当麻莉红端着药和水劝婆婆服下时,病情还没稳定的婆婆一挥手就把药和水打翻在地。麻莉红心里很不是滋味,但她理解老人的心情,只能又重新端着药和水给婆婆服下。婆婆心疼的拉着麻莉红的手,喂哺着,一句话也说不出来,眼泪只是“簌簌”地往下流……

为了给公公婆婆治病,麻莉红开始四处打听哪儿有好医院好医生。当她得知南宁有一家医院有位主治医生很擅长治疗公公婆婆的病时,立即带着公公婆婆坐车赶到100多公里外的南宁某医院挂了个专家的号。此后,每年她都会专门陪公公婆婆到这家医院检查治疗一次。每天工作回家无论多晚,麻莉红做的第一件事就是点火熬药,然后洗衣、做饭、打扫卫生,为公公婆婆洗头、擦澡、按摩,几乎每天都是累得筋疲力尽,浑身像散了架似的。久而久之,麻莉红也患上了腰椎间盘突出,有时疼痛难忍。但身体的痛自己还能挺着,经济上的捉襟见肘就让麻莉红更艰难。常年的医药费很快花光了所有积蓄,麻莉红不得不悄悄变卖结婚时购买的首饰,后来又不得不伸手向亲朋好友借钱,一年下来就欠了2万多元的债。生活虽然艰难,但麻莉红却深切感受到和睦家庭给她带来的温暖。

医生告诉麻莉红,公公婆婆的病情一方面要治疗,一方面还要保持愉悦的心情。公公常年卧床容易生褥疮,麻莉红就专门买来一张按摩床,定期为公公按摩、翻身,有时一按就是一两个小时,胳膊都累得抬不起来。公公脑中风说不了话,麻莉红就打手势与他沟通。婆婆胃不好,吃饭吞咽困难,更不能吃油腻的饭菜,麻莉红就专门给她单独煮。对待老人麻莉红总是不厌其烦,不急不怨。

麻莉红知道,“乐观益寿,运动延年”,公公婆婆的病,药物治疗不可少,但精神安慰更

重要。为此,麻莉红每天都坚持尽可能多地待在家里陪伴公公婆婆。晚饭后,麻莉红尽量抽时间和他们唠家常,还经常陪他们到周边的公园和马路边散步。

南方大石山区湿气大,回南天墙壁都要流水,被子衣服很容易受潮发霉。由于公公婆婆常年卧病在床,怕老人久卧生褥疮,麻莉红经常用温水给老人擦澡,帮助他们翻身。遇到好天气,麻莉红就把全家的被褥全部拆洗一遍、晒干、叠好。公公病痛难忍,经常痛苦呻吟,麻莉红就按时给他服药,扶他到门口晒太阳。

为了排解老人的孤独伤感之情,麻莉红把全部感情倾注到他们身上。公公婆婆由于想念儿子或被病痛折磨,有时心情比较烦躁。遇到这种情况,麻莉红边为他们治疗,边主动同他们聊天唠家常,说些开心的话题,安抚他们的情绪。有一次,麻莉红给公公倒水,他不喝,给他吃药,他不吃。看到他焦躁不安,麻莉红心里很着急。麻莉红知道他又想儿子了,麻莉红说:“爸,我永远做你的媳妇,你的女儿好不好?”公公竖起大拇指直对麻莉红笑。

在麻莉红的精心照料下,公公婆婆的病情逐渐稳定,甚至还有了明显好转。婆婆恢复了以往的精神,而卧床多年的公公也慢慢好起来,后来竟然可以试着下床走路,再后来还能走出家门找邻居聊天。看到老人脸上渐渐出现的笑容,麻莉红觉得一切辛苦付出都是值得的。

人是有感情的,特别是老年人,他们不仅需要生活上的照顾,更需要精神上的安慰。婆婆常常喃喃自语:“感谢老天爷哟,这辈子给我们送来了这么好的儿媳妇……”

照顾公公婆婆的日日夜夜,让麻莉红心力交瘁。日子苦得真的有点撑不住了,公公眼看着她一天天消瘦下去,嘴上说不出话,心里却十分难过,眼泪像断了线的珠子顺着脸颊流下来。婆婆忍不住心疼地抱着麻莉红痛哭起来:“儿媳妇啊,这个家让你受苦了,你把我们俩送去福利院吧。”说完,就转过身去抹眼泪。

麻莉红有一种心悸的痛,她知道“福利院”并不是他们想去的地方。公公听后也慌了神,只好瘫坐在沙发上默默拭泪。麻莉红听后笑着对公公婆婆说:“你们安心在家里养病吧,我不仅是你们的媳妇,也是你们的女儿,只要我麻莉红在,我们就是一个完整的家。”

每个人都追求幸福,都希望拥有一个完整的家庭。而麻莉红的家,虽然经历诸多不幸,但始终不乏幸福的内涵。冬去春来,花开花落。转眼间,四年多过去了,麻莉红就是这样不离不弃精心照顾着两位老人。虽然婆婆头脑清醒时能帮忙做些简单的家务,但公公病情严重,生活基本不能自理,洗脸、刷牙、吃饭、穿衣、洗澡都要别人照顾。由于得到精心照顾,老人生活愉快,心情舒畅,性格渐渐开朗起来,他们一家人的感情也越来越深,每天麻莉红下班回到家,公公就主动帮开门、提包。

2016年以来,乐观的公公身体奇迹般的有

了一些康复,他不但可以自己出去散步了,有时还到老人活动中心看老伙伴们下象棋。一家人经常坐在一起看电视,总有说不完的话。婆婆常常对麻莉红说:“莉红啊,如果没有你的照顾,我们恐怕活不到今天了!”

“我只是尽了一个儿媳、一个女儿的贵任,我做的事微不足道,我宁可自己多累点,也想让你们感到生活的美好。”麻莉红感慨地说

“困难再多,难度再大也要闯一闯!”

2011年3月,鉴于麻莉红的工作表现和管理能力,公司决定让她担任平果支公司客户服务中心经理。当时,麻莉红想了很多,担任这个职务压力很大,因为管理工作涉及面广,又没有现成的经验可供借鉴。但想到公司对自己多年的培养,各级领导和同事们对自己的支持和信任,麻莉红豁出去了:“困难再多,难度再大也要闯一闯!”

为了把工作推上一个新台阶,更好地服务客户,麻莉红不断强化柜面日常基础工作,通过让员工学习业务技能,提高服务意识,不断适应公司“深化体制改革”发展需要,内强素质、外树形象。还通过晨夕例会开展各项制度的学习,采用“询问式”等方式组织实地演练,提高柜台员工综合素质。

公司员工普遍比较年轻,大部分都是高等院校刚毕业的。这些员工文化基础好,工作热情高,但由于缺少实践锻炼,经验和办法少一些。针对这一情况,麻莉红躬身力行,手把手教,既要“面对面”,更要“肩并肩”。为打造一支有凝聚力和战斗力的团队,麻莉红把“无情的管理和有情的操作”结合起来,以“团队就是我的家”来要求员工,通过一对一的传帮带,营造出相互学习的氛围。

客服前台工作千头万绪,琐碎繁杂,特别是执行“一站式”服务以后,提升员工的综合能力更是重中之重。要做好前台工作,不单要用体力,更要用脑力。目前,公司仅主要险种的条款就有上百个,有的条款和规定都要熟悉、弄懂,许多内容还要背下来。麻莉红每天早起一小时,晚睡一小时,硬是把一些主要内容背得滚瓜烂熟。特别是每年“开门红”或年终业务冲刺,麻莉红必须班班跟着,天天守在前台服务。

让麻莉红最难忘的一件事是2015年“开门红”的一个周末,当时即将下班,一位客户领着4岁的女儿匆匆赶到前台办理业务。经过核保,麻莉红发现客户提交的资料不全,缺少一份单位证明无法办理。客户很着急。麻莉红立即安排人员骑上电动车到客户在县城20多公里外的单位出具证明,直到晚上9点多钟才把证明拿回来。麻莉红立即通过绿色通道,特事特办。当麻莉红为客户办完业务出单时,已是晚上11点钟,她又累又饿。这时,小姑娘看到麻莉红疲惫的样子,从小书包里拿出一包饼干,双手举到柜台前,奶声奶气地对麻莉红说:“阿姨,这包饼干给你吃!”麻莉红眼泪止不住“刷”的流了下来……

工作上的付出得到客户的理解,生活上的奉献也得到亲人的支持。一天晚上,麻莉红因为要处理一起比较棘手的客户纠纷,9点多才回到家。打开门,看见桌子上摆满了早已没有热气的饭菜,两位老人则一边看着电视一边焦急地等待着。麻莉红看到这一情况,责备地说:“怎么还不吃饭呀!这都几点了。”婆婆笑嘻嘻地说:“你爸呀非要等你回来才一起吃,这不,我都热了几次饭菜了,他还是这么坚持着。”一瞬间麻莉红泪眼朦胧。这一天,一家三口有说有笑吃了一顿晚饭,吃什么不重要,对麻莉红来说,每一口都是美味佳肴。而那些曾经冷嘲热讽的邻居,看着容光焕发的婆婆和病情好转的公公,也不禁羡慕起来,不止一次地夸婆婆不知是哪辈子修来的福,找到这么个打都打不走的孝顺媳妇。

知道麻莉红工作繁忙,公公婆婆都尽可能地减轻儿媳的家庭负担,有时公公病情稳定,婆婆还会煲一壶汤悄悄送到公司来给麻莉红。而麻莉红也将更多的时间和精力投入到工作当中,不仅做好对外的客户服务工作,对内也做好业务支持,协调好与渠道之间的关系,促进业务的健康合规发展。近年来,客服前台已妥善处理客户各类纠纷120多起,无一例因处理不当引发个体或群体性事件,

客户满意度达98%以上,并始终保持“零投诉”纪录。

然而,紧张的工作,过度的劳累,使麻莉红经常感到心律不齐和偏头痛,严重时,她就吃一两片随身携带的药后坚持工作。2014年4月11日,当时麻莉红正在公司和大家一起开晨会,突然感到腰椎一阵巨痛,伙伴们急忙跑到药店买来止痛药。麻莉红以为可能是由于太劳累的原因撑一撑就过去了。但是,仅过了10分钟,就痛得撑不下去了,几名同事立即将麻莉红送到医院。经医生诊断,她患的是肾绞痛,需要住院治疗。许多客户闻讯后,纷纷到公司探望或打电话问候,有的客户还托人送来花篮、水果和营养品。

2013年12月,当麻莉红组织客户服务中心员工投入紧张工作,迎接全区系统柜面业务年度考核的时候,麻莉红公公的老毛病又犯了,手脚动不了,吃饭要人喂,每天还要给他按摩1个小时以上。婆婆也因此瘦了很多,麻莉红知道婆婆不想拖累她,硬是撑着自身体,在家既照顾自己,又照顾公公。

一天,婆婆突然跑到单位告诉麻莉红说公公病重了,现在躺在床上起不来。

麻莉红急忙赶回家,看到公公面容憔悴,正躺在床上痛苦呻吟。原来公公旧病复发,心脏也很不好。麻莉红深知这种病的后果,立即送他到县医院住院治疗。一个星期后,公公回来了,病有所好转。

为了让麻莉红安心迎考,争取更多的时间,婆婆每天都要到单位给麻莉红送午饭。一天,麻莉红看见婆婆坐在一边,用手捂着胸口不停地咳嗽,麻莉红问:“妈,你怎么了?”她笑说:“喝水呛着了。”麻莉红对婆婆说:“眼下考核太忙了,等我忙完这一阵,就陪你到医院看看病。”婆婆说:“你干你的正事,妈见到你的面就行了。”

就这样,由于婆婆帮麻莉红分忧,麻莉红和中心员工也没有辜负大家期望,团队在2013年度考核中排名第一,荣获百色分公司柜面服务技能大赛团队第三名,麻莉红个人也被评为广西分公司“优秀柜面经理”。后来麻莉红才知道,当时婆婆是肺结核病犯了,她到单位来,原想让麻莉红带她到医院看看病的,她看麻莉红忙成这样,临走也没提这件事。直到今天,当麻莉红想起这件事,心里还很不是滋味。

不平凡的生活,让视事业和亲情如生命的麻莉红经历太多的磨难。入职9年多来,麻莉红把压力变动力,既无白天黑夜之分,也无8小时内外之别,一年四季几乎没有星期天和节假日,每天早出晚归,一日三餐温饱不调,经常带病上班,公司同事都非常关心她,很多客户都是把麻莉红当作自己的亲人一样对待。

麻莉红用自强不息的精神和对社会对家庭的博爱之心谱写了人生绚丽的篇章。如今,中国人寿平果支公司客户服务中心在麻莉红的带领下,团队有了较强的凝聚力和协作精神,整个团队自觉学习、积极向上、团结协作的氛围浓厚,是百色分公司辖区实现柜面人员流失率为零且上岗持证率100%的柜面。她带领的团队多次在百色分公司月度考核中荣获“月度先进柜面”,荣获2013年度百色分公司柜面竞赛活动优胜单位,在2013年度考核中排名第一,在2013年度百色分公司柜面服务技能大赛中获得第三名。麻莉红个人也多次被广西分公司评为“优秀柜面经理”,授予“巾帼标兵”荣誉称号;多次被平果支公司评为“优秀员工”;被广西保险行业誉为“最美壮乡保险人”;荣获全国系统2015年度“感动国寿十大人物”和2016年度“百朵金花”荣誉称号。

有人说,麻莉红的人生就是一部苦难史;也有人说,麻莉红太傻不懂得为自己着想。但麻莉红却始终认为,每个人的内心深处都有自己的真善美。虽然,在人生的最重要路口,她选择的是“逆向行驶”,但是,她始终遵从的是敬业、友善的核心价值观,信奉的是中华民族孝老爱亲的传统美德。

照顾老人是麻莉红应尽的义务,做好客户服务工作是麻莉红义不容辞的责任。回顾这几年走过的艰辛路程,麻莉红感慨地说:“我只是尽了一个儿媳、一个女儿和一名基层员工的责任,是微不足道的,生活虽然给了我很多磨难,但同时也是一种担当。”麻莉红深知,在今后的路途中,她还会遇到更多困难,面临更大挑战,但她会矢志不渝、无怨无悔……

(本文获三等奖)



▲麻莉红每天坚持为瘫痪的公公按摩,缓解老人病痛。