

职场榜样

# 巾帼服务有温度

## ——广深港高铁西九龙边检站执勤三队入境服务组工作侧记

中国妇女报全媒体见习记者 韩嫣然  
卢莞婷

随着粤港澳大湾区深度融合,内地与香港之间的文化、经济等方面交流不断深入,香港居民北上内地探亲、吃饭,内地居民南下香港购物、旅游已成常态。安全、舒适和便捷的高铁出行也成为深港两地居民的热选。

广深港高铁西九龙口岸是目前唯一在香港特区内实施“一地两检”通关模式的口岸。高铁自香港西九龙站驶抵深圳福田站仅需14分钟,可直达北京、上海、广州、长沙等城市站点。每当节假日,口岸熙熙攘攘的客流中,扶老携幼、推着婴儿车、大手牵小手的家庭出行旅客屡见不鲜,占比可达五分之一。元旦假期期间,西九龙边检站连续三天每天查验出入境人员突破10万人次,共计查验超32.2万人次。

繁忙的口岸里也活跃着这样一支队伍——她们身着藏蓝色警服,第一时间为家庭出行的旅客竭诚服务、排忧解难。她们以女性独特的亲和力和细致的工作态度,为旅客们营造了安全顺畅、温馨和谐的出入境通关环境。她们就是深圳市巾帼文明岗——西九龙边检站执勤三队入境服务组。

作为执行“一地两检”任务的移民管理警察队伍,西九龙边检站执勤三队入境服务组在服务广大中外旅客、维护深港口岸安全畅通中发挥了“半边天”作用。由于表现出色,西九龙边检站执勤三队于2019年、2020年、2022年三次荣立集体三等功,荣获2022年度深圳市“巾帼文明岗”荣誉称号,其岗组成员中先后18人获个人三等功以上奖励四十余次。在她们身上,既能看到女性英姿飒爽的职业魅力,也能感受到国门的“速度”与“温度”。

### 口岸里的“临时妈妈”

“您别急,我们一定会帮助您的!我们先照顾好孩子,好吗?”说话的是执勤三队副队长孔令婷,她正在处理一起幼儿超过签证许可期限居留的事件。年轻的母亲从未遇到过这样的法律问题,一时不知所措,伴随孩子哭闹的声音,她的情绪也逐渐开始失控。

孔令婷及时察觉到了这位新手母亲正在面临的困境处境,安抚和宽慰她恐慌不安的情绪,并耐心告知其相关的法律法规,做好解释工作,减轻其心理压力。同时,身为母亲的她也考虑到旅客和幼儿的现实需求,引导该名旅客来到口岸母婴室,为其哺喂孩子、更换尿片等实际需求提供便利。

“谢谢你们!刚才确实太着急了!”在



▲ 执勤三队的“00后”巾帼女警也投入到热情服务旅客的行列中,图为陈思琪正在给香港旅客进行宣传。 卢莞婷/摄



▲ 林泽薇在验证岗位执勤。

受访者供图

孔令婷的帮助下,这名母亲终于放下心来。孩子也被这位阿姨的温柔安抚吸引,亲昵地靠在她怀里,静静等待母亲按照原定程序办理好相关手续。

女警充当“临时妈妈”的例子不止一次。内地入境大厅内旅客络绎不绝,其中不乏新手母亲,年轻的母亲往往没有经验,既要照顾儿女,还要处理不熟悉的人境手续。就在不久前,执勤三队女警邓莲好在巡逻时发现了这样一名女性旅客,她右手抱着哭闹的婴儿,左手拖着行李箱,同时要兼顾同行的大女儿,急得满脸通红。细心的邓莲



▲ 孔令婷正在为突发疾病老人提供快捷通关保障。

受访者供图

好马上主动上前提供暖心帮助。“来,我帮您抱着宝宝,您别着急。”到达验证台前,她轻轻接过旅客怀抱的婴儿,轻声温柔地安抚,让旅客从繁琐的行李中找到出入境证件,顺利办理好边防检查手续。“真的非常感谢!多谢这位女警官帮我抱小孩,不然我一个人照顾不过来。”在民警的帮助下,该旅客一家顺利通关登车。

### 口罩挡不住的热情

“小朋友慢走,再见!”

“谢谢警察姐姐!”

在西九龙边检验证台前,一名小朋友向刚刚为他们一家高效办理入境手续的执勤三队女警林泽薇敬起了右手,并学着警察的模样敬了个礼。孩子的稚气把在场的旅客和民警都逗笑了,温馨的气氛弥漫在整个通道上。

由于从西九龙口岸合家出行的旅客较多,边检民警经常要同时为多位旅客、不同种类证件办理手续,不仅要求业务过硬速度快,还要求善于沟通服务好。执勤三队的业务骨干林泽薇就是其中的佼佼者。平日里,她不但经常翻看专业知识,积累专业的查验技能,还经常与同事进行情景模拟,不断提升

沟通和服务技巧。台上一分钟,台下十年功,在执勤期间,尽管戴着口罩,但林泽薇发自内心的微笑服务,得到了旅客的一致好评。

### “00后”的巾帼力量

“多谢你地!帮我搞清楚晒!”

香港旅客陈奶奶在听到亲切的粤语方言解释后,终于弄明白申请更换回乡证的流程。为她作耐心解释的是执勤三队新警陈沂婧和陈思琪。

作为“00后”的新生力量,她们2023年刚加入执勤三队入境服务组,就被师姐们热心为民、专业细致的精神所感染,并以师姐们为榜样开展工作。临近岁末年初,国家移民管理局出台的回乡证延期政策截止日期即将到来。为了给旅客早预约早办提供便利,陈沂婧不仅发挥个人特长,协助录制换证指南短视频,还和陈思琪一同利用备勤休息时间,在口岸现场耐心向通关的港澳旅客讲解更换证件的流程和方法,收获了众多旅客赞誉。

在这个寒冷的冬天,西九龙边检站执勤三队的巾帼女警们为旅客提供贴心服务的一幕幕场景,如同一股股涌动的暖流,温暖了口岸,也温暖了来来往来的每一个人。

风向标

## 开年新气象 工位变模样

# “工位经济”火了:职场人乐于为“惬意”买单

在刚刚过去的2023年,各式工位靓照刷屏社交媒体,相关话题阅读量超过千万,办公室里掀起了一股工位装修的热潮。

这背后是不尽相同的购物清单,除了常见的鼠标、绿植、养生壶,鱼缸也在热销榜占有一席之地,午休颈枕这样的简单单品已经卖不过包含折叠床、空调被等在内的“豪华午休套装”。有人说2023年消费的终极是“松弛感”,这是职场人在为“惬意”买单。

中国妇女报全媒体综合报道

### 是情绪的避难所,也是一种新型理财

去年夏天,一则关于#杭州打工人花5万装修3平米工位#的相关新闻冲上微博热搜,引起广大打工人一阵热议。

在杭州从事互联网相关工作的小明,陆续花费5万多元装修自己3平米的工位,成为公司的一道风景线。

“我以前的工位也十分沉闷无聊,2019年,我开始想把办公桌打造得不一样。起初我只是摆了一个模型,但这么一个小小的摆件,让我上班时心情变得很愉快。入坑后变得一发不可收拾,规模越来越大。我们公司对于办公桌管理是比较宽松的,我才能陆陆续续地去扩充我的工位展品。”目前小明为“装修工位”已经花费了5万多元,这一方天地成为公司的一道风景线。

“我前不久刚定了一个人偶,是一个我很喜欢的工作室出的作品。身上所有纹样都是手绘制成,非常精细。遇到喜欢的手办,我就会买下来放在工位上,不断添砖加瓦。”在工位里藏不住

的“仪式感”,代表着职场人们独特的工作和生活态度。

“虽然并没有卖出的打算,但是看到收藏的价值也是非常开心的。”小明表示,在工作中会有各种各样的情绪,烦躁的时候看到这些喜爱的东西,能够消化掉负面情绪,也算是一种仪式感吧。在众多的收藏品中,小明最喜欢的就是艾莎公主人偶,“当初看了冰雪奇缘就很喜欢这个角色,它的脸部完美还原了作品中的形象,当初花了2千元买了这样一个脑袋。此后,给它买衣服和身体部件大概又花费了好几百。由于绝版很久,在二手市场上已经被炒到了1万多元。”

小明从柜子里拿出了两款潮流玩偶,“这两只当初买来原价是400多元,现在闲鱼上很多人都挂价2500元,甚至更高。很多手办都有不小的升值空间,都能算一种理财方式了。虽然并没有卖出的打算,但是看到收藏的价值,也是非常开心的。”

### 是精神陪伴,也能增进同事感情

像小明这样喜欢装饰自己办公桌的年轻人越来越多,职场人热衷于把工位装饰出“中国红祈福风”“二次元手办风”“清新绿植风”等不同的风格,养生壶、电脑支架、超大鼠标垫也成了电商平台上的热搜,不少网友更是在社交平台晒出自己的“工位精修图”。“今年也要在自己喜欢的环境里好好工作呀……”

养生壶、盲盒手办镇场子,“90后”的快乐是如此简单。太原女孩林宇是一名平面设计师。作为一名深度盲盒爱好者,她花了不少心思装饰自己的工位。“我买了几个盲盒收纳盒,在办公室放我的可爱们。”林宇说,有时工作累了,抬头看看可爱的卡通小人,心情会好很多,觉得生活更有趣、更有盼头。

在太原一家文旅公司工作的许女士告诉记者,滋养办公时光,少不了一杯清新的花草茶。许女士给自己添置了一只多功能养生壶,有时候会和同事们分享各种茶饮。“前段时间我们喜欢香橙水果茶,这段时间因为追剧,我们就迷上陈皮白茶。”许女士表示,这样做不仅有益身体健康,还能增进同事间的感情。

“工位经济”火热,背后是年轻人认真生活的态度,不少人极具仪式感地在这方小小的天地里寻到了惬意与自由,记者在采访中了解到,除了手办党和养生派,还有绿植党、插花党。刘女士是个

深度花草爱好者,经常在电商平台下单:“年前下单了雪柳,过几天再打算买几株桃花插瓶,就喜欢桌上花团锦簇。”还有不少人下单乌龟缸,养一只乌龟给自己做陪伴。网友们在买家秀评论里表示:“在办公室里养,能养活比什么都重要。”

### 是工作格子间,也是避世“象牙塔”

一个好的工位,也是打工人逃离工作情绪、无奈妥协的避世“象牙塔”。很多打工人表示,人生有近一半时间工作,这小小的方寸就是自己的栖息地。工位是公司的,但生活是自己的。在工位上构建一点“小确幸”,也算是给忙碌工作的点缀与放松。尤其是当被棘手工作搞得心烦意乱时,一转眼,看到自己最喜欢的漂亮工位,确实可以身心放松。

为什么“工位装修”让越来越多年轻人痴迷?对此,从业3年半的整理收纳师周卓浩认为,布置工位这件事实际上是大家一次平衡工作与生活的实验。“这是年轻人把对生活、对工作的热情投射在工位上的表现。年轻人追求个性化和艺术化的办公环境,而‘工位装修’让工作变得越来越人性化 and 舒适化。”周卓浩说,如今年轻人的“工位装修”可谓是越来越潮流,改造过的工位能起到一定的消解工作压力的作用。

工位到底怎样装修才能既显特别,又不会影响工作?就像家庭装修一样,有很多讲究的,我觉得最重要的两条就是色彩搭配和功能分区。”罗吉是一位家装设计师,经常在社交媒体上分享自己的工位布置方案。他认为,工位装饰,色调统一是基本原则,不同色调要注意不能撞色,在同一色调内要做到层次丰富,即使是同一颜色,也应有深浅变化,“比如说,很多女孩子喜欢粉色,但是也不能把所有区域都设置成同一种粉色,会陷入视觉疲劳。”

在功能分区方面,罗吉说,可以把办公桌分成三大区域:电脑所在的工作区、左手辅助工作区域和右手休闲区域。“就像在家里一样,你总不会把厨房的东西放在卧室的,合理的分区会让人觉得很合理。”罗吉说,在电脑所在的工作区,只放和当下工作相关的物品,比如电脑、鼠标、键盘,其他和工作无关的全部移开,这样可以保证高效开展工作。左手辅助工作区域可以摆放文件、文具、日程本、草稿本等辅助工具,“休闲区域就放一些摆件、花草、零食等,三大区域将工作压力按阶梯分散,是个不错的方法。”



图为网友在社交媒体上分享的工位照。

(图片来源于网络)

职场宝典

# 2024,借力优势找寻正确的职场选择

崔瑾

2023年是经济回温的一年,但对于职场人来说,依旧充满着挑战。面对日渐复杂的大环境,许多职场人心里充满了矛盾,特别是网络上随处可见的职场负面消息,让他们对于就业更加迷茫。“努力真的有用吗?”“我怎么找到前进的方向?”“职场未来真的是更光明的吗?”……这样一系列问题往往将职场人围住。

### 面对面交流,做自己的翻译者

这世间所有的重要关系出现问题的一个表现,就是不再当面沟通。所有问题的发生都是有迹可循的,逃避只会让事情愈演愈烈,只有面对面沟通,才能还原事情的真相。许多职场人或许拥有想要沟通的想法,但潜意识里又悲观地判定沟通达不到效果,对方不会理解自己的感受,从而选择沉默,忍受所有的不愉快。

想要把问题扼杀在摇篮,职场人需要做的就是成为一个翻译者,把你们想对方说的话,说不清楚的话,尽力表达出来。无论是员工认定领导就是想“压榨”我,还是领导认定员工就是想躺平偷懒没有大局观,这些定义都是自我感官,领导“压榨”你的行为真的是“压制”吗?员工想躺平的时机是否真的合适?不要被表象所迷惑。如果合理真实的存在,大方的和对方进行交流,达成共识后双方都会感到愉悦。

归根结底,“工作不理想”背后所蕴藏的真正含义是:职场人找不到理想的工作,公司找不到理想的员工。而这两个问题都是通过沟通去改变的。做自己的翻译者,大胆表达,理想的工作不会远。

### 拨开迷雾,八大决策指明方向

职场人对于求职的迷茫或许在细节上各不相同,但总结起来不外乎是对“这个时代,努力还有用吗?”“真的有理想的工作吗?”“追求稳定有错吗?”“工作中一定要情绪稳定吗?”“管理这么难吗?”“普通人还有机会吗?”“职场中35岁的人可以去哪儿?”“和‘2024怎么过得好一点?’”这个大方向上的迷茫。

#### 1.努力有没有用,要看努力是为了什么。

如果一个人的努力不能解决现实问题,那么他的效能感自然就会降低,人被无力感给充满了,前进的动力也会减弱。但当一个人在自己的优势上努力,做喜欢且擅长的事情,他会感到自己很强大、不脆弱,他在分秒之中感受到的是享受,而不是煎熬,因为强大和享受,又会更愿意投入时间和精力。

#### 2.理想的工作和员工,不是找到的,是双向奔赴的。

在日常的工作中,职场人常常遇到一些组织和个体之间的冲突,组织有组织的要求,个体有个体的实际困难。当公司选对正确的人去处理问题,职场人发挥优势来解决,就能避开“如我所愿”和“如你所说”,达到双向奔赴。

#### 3.与其追求稳定,不如追求自我负责。

当职场人对自己有明确的评价体系,知道自己擅长且喜欢什么,不轻易自我贬损,内心稳定、满足,总能得到正反馈,不管是来自同事还是客户。职场人在这些正反馈中,得到了新的动力,更投入、更精进,那么职场人的核心竞争力愈发突出,随之而来的是职场人的市场价值也越来越高,稳定变成了自然而然,而不是选择。

#### 4.不硬撑,允许自己情绪不稳定,是情绪稳定的开始。

当情绪发生时,职场人不知道自己经历了什么,所以不知道怎么去把握可能出现的生理、行为反应,来应对每一种具体的情绪。

职场人无法改变,是因为职场人身处混沌中。当职场人有机会,试着把困惑、忍耐的内容都表达出来,就会发现这个世界上没有什么理所应当的事情。看清需求,表达需求,不是懦弱和愚蠢,而是一种勇敢和智慧。

#### 5.上善若水,松弛柔软。

很多现代化的管理,在面对众多的业务,会有无数的冲突、矛盾、不理解,这时候,管理者就是要有水的力量。

当一个问题向管理者扑面而来时,如果管理者能够承载住它,包容它,让它落于自己之中,跟它融合,管理者的水位会随之上升,它反而会变成管理者的一种力量。

#### 6.明确自己的角色,用优势视角确认自己的位置。

做自己就是回归自己,回归自己的一个必要条件,是把自己放到合适的位置。如果机会的定义,是找到自己的位置,活出自己的价值,那我们这些普通人,都有机会,且必须有机会。

#### 7.抛弃向下难兼容的执念,不被单一的向上卡住。

职场人需要重新定义一次工作秩序,这个时代的工作,可能并没有绝对意义的向下。职场人追求的工作向上,不应该只是职位的向上,而应该是人生状态的向上。如此一来,不管往哪儿走,都是向前走。

#### 8.保护心力。

何为心的节流?就是建立跟自己的链接,以及和别人的链接。确定自己的擅长与喜欢,明确自己的主线,不在无关的事上纠缠,这就是节流,向很深的深处看自己。如此一来,才会有人在你做任何决定的时候认可你,使你永远不会跌进悬崖。

(作者:优势星球发起人崔瑾;节选自新年主题演讲《优势2024:做喜欢又擅长的事情》)