

“Thank you for calling, this is Yan Huanhuan, how may I help you today?”在第29届奥林匹克运动会组委会观众呼叫中心职场中,闫焕焕每天为世界各地的观众提供咨询服务时都要无数次地重复这样的开场白,您好,我是志愿者闫焕焕,请问有什么可以帮到您?”在奥运会、残奥会举办期间,她的声音始终是那么甜美、亲切。她优异的表现赢得了大家的尊重和肯定,在北京奥运会、残奥会优秀志愿者表彰大会上,我市的“两会”英语坐席志愿者闫焕焕获得了“优秀志愿者”荣誉称号。

用声音感动世界

晚报记者 陈志付 文\图

层层过关 如愿以偿

第29届奥运会开幕前的5月8日,闫焕焕正式成为北京奥组委观众呼叫中心英语坐席志愿者,并且接到了由北京奥组委主席刘淇和国际奥林匹克委员会主席雅克·罗格签名的北京奥运会志愿者服务证书。

英语坐席志愿者是北京奥组委招募中的各类志愿者中唯独能够与奥运会和残奥会同时提供志愿服务的志愿者。闫焕焕感到特别荣幸,她说,早在七年前举国欢庆北京申奥成功的时候,正在上大学的她就萌生了要当一名北京奥运会志愿者的念头。2006年,大学英语专业八级毕业的闫焕焕被泰康人寿鹤壁中心支公司录用。今年4月25日,得知北京奥组委招募奥运会英语坐席志愿者的消息后,闫焕焕报名参加了由泰康人寿总公司组织的首次面试和英语口语初试。5月6日,她到郑州参加了由北京奥组委组织的英语测试和面试。5月8日,闫焕焕接到通知,她正式成为北京奥组委观众呼叫中心的一名英语坐席志愿者。

6月16日,如愿以偿的闫

焕焕抱着对北京奥运会的满腔热情来到北京,参加为期半个月的英语坐席志愿者岗前培训。7月1日,北京奥组委观众呼叫中心12308呼叫热线正式开通,闫焕焕走进呼叫中心的职场,开始了长达近80天的为世界各地观众提供北京奥运会的咨询服务。

把生命融进光彩的历史

“全世界的目光会聚到北京,我们肩负着全国人民的重托。”在题为《用声音感动世界》这篇心得笔记中闫焕焕写道,“从我与其他英语坐席志愿者一起在奥运会观众呼叫中心的职场举起右手郑重宣誓的那一刻起,全民族的荣耀在志愿者的眼中闪过,人生中最值得铭记的一段经历已经展开,自己终于有幸把生命融进这段光彩的历史之中。”

闫焕焕说,投入到北京奥组委呼叫中心职场的工作后,她每天都不知疲倦地通过电波用声音向全世界的观众传达一个中国人的热情和友好,始终都在微笑着解答来自任何一个国家和地区的观众提出的问题,让世界各地的每一个咨询者都能通过电波感受到一个志

愿者真诚的微笑。“您好,我是志愿者闫焕焕,请问有什么可以帮到您?”这是她接到每个咨询电话时的开场白。

闫焕焕在呼叫中心职场的工作是为世界各地观众提供北京奥运会赛事信息、观赛信息、场馆信息、入场规则、交通信息、安检信息等方面的重要资讯。北京奥运会开幕的第二天,闫焕焕接到了来自澳大利亚墨尔本的一个咨询电话,对方询问是否可以带小孩和旗子入场等,闫焕焕带着微笑一一热情回答。不料过了几分钟后澳大利亚的一位华侨马上打来电话,告诉闫焕焕刚才墨尔本电台的记者通过电话采访在做直播报道,他作为一个海外华侨在广播里听到了来自北京奥运会的声音感到很亲切。

有一对中国的老年夫妻没有奥运会入场门票,其中的老大爷打电话询问能否跳墙进入“鸟巢”参观一下。这个问题虽然令人感到可笑,但是闫焕焕还是向他们耐心解释了一番,并告诉他们跳墙是不可以的。于是,电话那边的大娘从老伴手中夺过电话高声喊道:“我们祝北京奥运会圆满成功!”



9月27日,闫焕焕(右四)载誉回到鹤壁,同事们手捧鲜花迎接她。

有个七十多岁的外国老太太打来电话说自己是个奥运迷,她虽然知道历届奥运会举办城市的名称,但是有几个城市她一直弄不清在哪个国家,要求闫焕焕告诉她。这个问题本来不属于闫焕焕的工作范

围,老太太得到闫焕焕提供的答案后在电话里一再表示感谢。

据统计,北京奥运会和残奥会期间,观众呼叫中心共接到咨询电话24余万通,平均每个英语坐席志愿者每天接到咨

询电话近300通。闫焕焕说,她在北京当志愿者期间始终牢记自己不仅是个服务者,也是北京奥运会的形象大使,志愿者的微笑是北京最好的名片。这段经历值得她终身回味。

18岁以下禁用药品,诊所为4岁患儿连输2天

这剂药,疼坏了孩子急坏了爹娘

晚报记者 卫珩 李先生4岁半的儿子因扁桃体发炎到一诊所诊治,可是接诊医生却误给孩子用了18岁以下患者禁用的药。看着原本活泼好动的孩子明显变得精神萎靡,还不停地喊肚子疼,李先生和妻子心焦难耐。

4岁小儿扁桃体发炎,注射盐酸左氧氟沙星氯化钠

9月7日,李先生的儿子突然发烧,李先生就带着儿子来到新区打柴口村附近的雷氏门诊求诊,接诊的雷大夫当天就给孩子输了液。可是,当天晚上孩子的烧一直不退,李先生第二天又带着孩子到雷氏门诊,雷大夫问明情况之后就给孩子换了药。

“可是,药刚开始输,孩子就说肚子疼。”李先生向记者讲

起当时的情景,“我问雷大夫,他说这是正常反应,不要紧。我对医学完全是门外汉,当然医生说什么就听什么了,所以也就没再继续问什么。”于是在雷大夫的指导下,这种让孩子肚子疼的药在8日、9日连着用了两天。

输过液之后,孩子的烧是退了,可是却不肯吃饭还一直喊肚子疼。连着几天这样,李先生觉得不对劲,就找来在雷氏门诊看病时开的处方以及用药说明查看。细细看过之后,李先生就吓坏了,因为孩子连用了两天的药中,有一种名为“盐酸左氧氟沙星氯化钠”的药的说明书上明确写着:18岁以下患者禁用。

李先生带着处方和药物说明

雷大夫看过药物说明书之后说:“这药确实是18岁以下患者禁用的,不能给孩子用。”

父母担心错误用药影响孩子健康

李先生和妻子看着原本活泼好动的儿子天天食欲不振还总是喊着肚子疼,心疼的同时更对错用药物会对儿子带来多大影响产生了担心。根据药品说明,错用的这种药对肝功能有一定的损伤,李先生带着孩子到医院做了肝功能检查,没有发现异常。李先生又让孩子做了其他检查,暂时也未发现异常。虽然如此,李先生夫妻俩还是担惊受怕,“如果这种药对小儿没有大的影响,它也不会特别注明18岁以下患者禁用了。现在时间还很短,我们很担心它会对孩子产生长期的副作

用。”

针对李先生反映的情况,记者来到雷氏门诊找到了雷大夫。“您开处方之前知道这种药是18岁以下患者禁用的吗?”记者问。雷大夫说:“我知道,可是他们不知道。孩子一直发烧,我总得想办法把烧给退了,你看用过后烧不是退了吗?”

记者又问雷大夫禁用的药用了会不会有副作用?“副作用会有,可只是当时有副作用,事后肯定不会有问题的。虽说是禁用,但是用一次两次的不会有问题的。我已经去看过那孩子了,没什么问题。”雷大夫回答道。

这药真如雷大夫所言用一次两次不会有问题吗?记者采访了市中医院的李医生,李

医生表示既然明确说明是禁用,那用了之后肯定会有一定的副作用。他告诉记者:“这种药用过之后,肠胃的反应比较激烈,可能会有些恶心、呕吐或是食欲不振,具体的情况还要到医院检查过之后才能下定论。”

随后记者又电话采访了该药品的生产厂家四川科伦药业股份有限公司,该公司工作人员明确表示:“禁用就是不能用。但既然用过了,只能通过孩子新陈代谢慢慢把体内的药物代谢掉。在这个过程中会对孩子的身体产生一定的影响。这种药对大脑有一定的影响,所以才禁止18岁以下患者使用。”

父母坚持要为孩子讨个说法

李先生多方打听了该药品的副作用之后,心里更加不安了。“万一要对孩子的发育有影响,那该怎么办?”李先生说,“原本雷大夫说她会负责的,可是到现在她连个电话也没有。我决定为孩子讨个说法。”

对此,市卫生局医政科的工作人员告诉记者,李先生可以先把事情的原委及相关证据整理成一个书面材料交到市卫生局医政科,“我们根据实际情况,调查取证,如果情况属实,孩子的不良反应确实是由该药品造成的,那我们会做相关处理的。”

“如果卫生局处理后,李先生仍不满意,最终可以通过司法手段解决。”该工作人员说。

便民服务电话

- 鹤岗清洁公司:高空外墙清洗、地毯清洗、地板打蜡、搬家、管道疏通:13033891162
- 淇河家政洗涤公司:清洗宾馆、酒店、单位、家庭、布草、窗帘、台布等:13939258180
- 利民家政(保洁、搬家、洗地毯、疏通等):3298881 15939231199
- 专业疏通大中型污水管道、清理化粪池:13030393419
- 淇河家政(保洁、搬家、洗地毯)3360777
- 东方家政(水电暖安装、钻孔、清洁打蜡):3951778 13569631600

- 玉洁家政(家庭保洁、洗地毯、疏通、打蜡):13030390094 13693925959
- 商顺文一周钢笔字速成:13663922918(全国连锁,统一教材)
- 三灵开锁公司(现改灵师):6663030
- 鹤壁市汽校:3367050 13939207503
- 鑫昌汽修 24小时急救:3338572 13343928572
- 京鹤汽车维修厂清障车、吊车 24小时救援:3311326 3314348
- 市中医院急救:3353120 3378503(康复科) 2659562(精神科) 2659966(汤河分院)
- 鹤煤集团第二职工医院急救:2816120 2916666

- 按摩医院肛肠科(马佩凯):2647015(老区)3320085(新区)
- 范氏骨科:3313380(新区)2612120(老区)
- 张志刚皮肤病专科:13939285245
- 原有全肛肠科(发明专利:阔口长柄肛门镜):6988554 13839241809
- 东海渔港订餐:3382222
- 老根山庄订餐:3366666
- 百翼蜂产品销售:3308229 3308186
- 佳能数码相机销售:13939279001
- 水宜生微电解制水器:13323926333
- 皇明太阳能销售、售后:3367711 6995288
- 法律服务、法律咨询:13939290016
- 各种液压平台、铝合金梯:13603929964

- 鹤壁特产黄河古陶:3333598 3939518
- 销售安装多种花瓶柱围栏(水泥制品):13303920444 13303924173
- 日报编辑部:3313871 3313873(热线)
- 晚报编辑部:3312941 3313880(热线)
- 报纸广告:3313877 发行:3319180
- 供水投诉:3368855
- 印刷:2189908 3189636
- 大河鹤壁网:13503929602
- 鹤壁军分区门诊部皮肤科:3322774, 鼻炎科:3976644
- 维修电脑、数码相机:15839208517