



践行社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐  
自由 平等 公正 法治  
爱国 敬业 诚信 友善

“

3月9日,湖北工业职业技术学院57岁的宿管员柯红英正式离岗。师生们为柯红英送上鲜花,学生们集体唱起《这世界那么多人》这首歌为她送别。

■文、图/记者 徐国文  
特约记者 曾刚 通讯员 陈明超



收到孩子们送的鲜花,柯红英激动不已。

# 宿管阿姨能叫出千余学生名字

离岗当天,学生们集体唱歌为她送别

## “他们就像我的孩子,受苦了我心痛”

1986年,柯红英进入十堰大学(现为湖北工业职业技术学院),2002年开始从事学生宿舍管理工作。要管理千余名学生的日常生活,她感到是一项不小的挑战。“现在的孩子个性强、有主见,每个人有着不同的特点,不好管理。”如何为学生做好服务工作,成为柯红英日夜思考的事情。

跟学生接触了一段时间,柯红英发现,作为一名高校后勤服务人员,光有热情和激情是满足不了大学生对后勤服务需求的。她首先把目标定位在转变服务理念上,把“始于学生需求,终于学生满意”作为工作准则。工作之余,柯红英抓紧时间阅读了大量管理、心理、沟通等方面的书籍,还通过互联网、报刊等渠道学习其他单位的好做法、好经验。她送女儿上大学时,也抓紧学习其他高校的长处,在实际工作中巧加运用,取得不错的成效。

学生生病是难免的事,柯红英为生病的学生煎药、送药早已成为习惯。去年,一名学生腿部受伤骨折、行动不便,柯红英每天到宿舍看她,督促她按时吃药,帮她提水、倒尿,扶她下楼;一名学生做手术,出院后上下床不方便,她跟其他学生协商,帮这名学生把床位从上铺调到下铺;学生衣服开线、拉链坏了、扣子掉了,她主动帮学生缝补;每年大三的毕业生会丢弃或捐赠一些衣服、被褥等物品,她清洗消毒、整理归类后,送给那些经济条件较差或者需要帮助的学生。

“她把我们当成她的孩子,我们也愿意和她说心里话。”学生小张说,许多新来的同学对环境不适应、同学间闹别扭,无论哪方面的问题,总愿意和柯红英讲,柯红英都能圆满地解决。

20年来,诸如此类的暖心事不胜枚举。只要学生有需求,在不违反纪律的前提下,只要是柯红英能做的,尽可能去帮助学生。她常说的一句话是:“他们就像我的孩子,受苦了我心痛。”2018年,柯红英退休了,可学生们舍不得她,她也舍不得孩子们。最终,学校将柯红英返聘回来,继续为学生服务。



柯红英将学生姓名、班级等信息制成表格,方便记忆。

## “宿舍楼里1000多名学生,我都能叫出名字”

从事宿管工作20年来,柯红英练就一项特殊的本领,一栋宿舍楼内1000多名学生,她几乎能准确地辨认每个人的相貌,并叫出他们的名字、宿舍号、专业和辅导员的姓名及电话。记者了解到,这背后还有一段故事。

2005年的一天,学生小党正在宿舍学习,突然一名女孩到宿舍找水喝,小党想到可能是其他班的同学,赶忙到隔壁宿舍找杯子,回到宿舍后却发现,那名女孩不见了。当时小党也没有在意,到了晚上吃饭拿钱包时,才发现钱包不见了,怀疑自己中了“调虎离山计”。次日,有学生在室外发现小党的钱包,但里面的几百元钱不见了。

“是外面的人进来偷走钱包,当时宿舍的安保设施没有现在这么先进。”

了解到这件事后,柯红英十分懊恼,暗暗下决心以后要准确辨认楼内的每一个学生,不让外面的人随便进宿舍。她把学生姓名、专业、班级、职务、电话等信息制成表格,对着登记照反复记忆,并经常找学生聊天,聊着聊着就熟悉了。

平时,柯红英每天至少要巡查宿舍两次,有时发现宿舍内没人,门也没锁,手机、钱包等物品随意放在桌子上、床头边,她及时提醒学生提高安全防范意识,保管好个人贵重物品,养成进出随手关门的好习惯。

长期以来,哪个学生叫什么名字、什么专业、宿舍号是多少、睡哪个床位,柯红英都了如指掌。至于一些装扮成学生模样试图混进宿舍的人,更是逃不过她的火眼金睛,都会被她毫不客气地拒之门外。

## “学生有缺点,我可以严厉批评,但不会发脾气”

任何人都会有不良情绪,柯红英也不例外,但是她从不对学生发脾气。无论何时何地,只要有学生在,她总是微笑面对。

柯红英管理的馨园一号宿舍楼共有学生1000余人,安全问题是重中之重。为确保用电安全,必须杜绝学生在宿舍使用各类大功率电器。为此,她不定期开展“突击检查”。一些学生不理解,认为电器是自己花钱买的,电费也是自己出,为什么不能用?

“孩子还小,要加强正面引导。”面对学生们的不理解,柯红英并没有生气,而是在大厅的黑板上写下《致全体同学的一封信》,重申《宿舍管理制度》里的相关内容,并请违规使用大功率电器的学生主动把电器送往宿管老师办公室,统一管理,毕业时归还。柯红英又在宿舍开展讲座,通过案例分析违规用电对学生安全的潜在危害,通过多次宣讲和“突击检

查”,宿舍违规使用大功率电器情况明显减少。

在许多人眼里,柯红英始终是微笑对人,发现问题总是宣传引导,殊不知,她也有严厉的一面。在电器检查过程中,有一名同学多次被查到使用大功率电器。开始,柯红英总是宣传引导,当第三次发现这名同学使用大功率电器后,她严厉地对其进行批评教育,并将情况反馈至所在二级学院,在校园网上通报批评,并与该同学评优评先等挂钩。在她刚柔并济的管理下,这名同学以后再也没有出现类似问题。

“我感觉能管理好一个班级的学生就很不简单,柯妈妈管理这么多学生,我从来没见过她发脾气,没有听她抱怨过,真的特别佩服。”学生小蒋说。

“为了让学生改正缺点,作为老师、长辈,我可以严厉批评,但是对学生发脾气,这不是一名老师该有的职业操守。”柯红英说。

健康养老 宏颐常伴

地址:十堰市茅箭区天津路76号(天津路市疾控中心旁)

联系方式:0719-8686999/8417888

湖北宏颐悦年华康养产业中心