解难事 做好事 办实事

“华助中心”温暖华人心

杨 宁 曹文潇

侨界关注

2014年6月，国务院侨办提出“海外惠侨工程八项计划”，“海外华侨华人互助中心”（简称“华助中心”）是其中的重要组成。将在世界各地华侨华人较为集中的城市，选择具有一定公信力和影响力的华侨华人社团，扶持建立华助中心，为华侨华人提供帮助。

2017年底，原计划设立的60个华助中心全部揭牌，基本覆盖全球五大洲。今年是这一理念提出的第五个年头，华助中心初心未改、步履不停，不断创新帮扶内容和形式，一次次用行动温暖世界华人心。

华助事业花开遍地

近日，新加坡华社自助理事会首次举办义工家庭日，约200名义工及家人出席活动，增进交流，彼此认识。2018年，华助会全体义工贡献了超过3.7万个服务小时，无偿协助华助会各项计划和服务。此次活动也旨在加强宣传，让义工队伍更加壮大。

五年光景，一批批华助中心在全球多国落地开花，举各国侨社侨胞之力，依据不同国情采取差异化措施，逐步形成了全球性服务网络，发挥着愈加重要的作用。南非华人警民中心在华人仓库遭抢匪袭击后，为受害华商奔走维权；巴黎华助中心慰问车祸身亡的华侨家属，解决生活困难；休斯敦发生飓风灾情时，当地华助中心组织救援队，帮助400余名受灾户脱困；2017年7月的万象三江国际商贸城火灾救援和12月的塞塔尼县Vernthaen村校车翻车事故中，老挝华助中心急救队都在第一时间挺身而出……

暨南大学华侨华人研究院研究员张应龙以鲜明的例子展现了华助中心保驾护航的能力。据介绍，2017年巴拿马华助中心成立当天，碰巧接到了一封侨胞的求助信。三年前，夫妻二人8个月大的孩子意外摔伤，抢救无效身亡，但他们因语言不通，误被当地警察以谋杀罪判刑，另外两个孩子也被政府送去孤儿院。他们通过教会写信向华助中心求助，华助中心第一时间聘请律师开展援救，积极与当地政府展开交涉，最终澄清事实，使二人无罪释放。随后，华助中心还将另外两个孩子从孤儿院接回，悉心安顿。

张应龙说：“各地华助中心的侧重点不同，治安不好的地方，华助中心往往与警民中心相配合，保护侨胞安全；遇到侨胞生病或发生需要提供临时性保护的事件时，华助中心也会出手相助。”

2018年1月10日，华助中心在“2017全球华侨华人年度评选”颁奖典礼上获得“特别致敬奖”。颁奖词写道：“立足华社，扶弱济困；为侨服务，因地制宜。四年光景，六十家华助中心遍及全球；解难事、做好事、办实事，为海外侨胞营造温馨友爱之家。”华助中心不断成长，凭借为侨服务的热忱成为当地华侨华人社会的重要支柱，赢得了海外侨胞的广泛赞誉。

创新增进侨胞福祉

如今，华助中心不断完善服务网络，创新工作形式，理念和侧重都不单局限于华人内部的关爱帮扶，更致力于提供多层面的“升级型”服务。巴西圣保罗华助中心秘书组组长叶王永表示：“在5年后的今天，我们对华助中心有了更深层次的理解和认识，工作的方向还应扩展至回馈当地社会、对当地贫困民众进行关怀救助，也应着力促进中外文化交流，加强农经项目和高新技术合作。”

在叶王永看来，对圣保罗华助中心来说，当前最有成效的工作就是组织多所中文学校共同搭建平台，为当地华裔子弟的华文教育输送更多资源。“中文学校不仅教授中文技能，更应成为传播中华文化、让孩子们了解和热爱中国的地方。”

在日前举行的第九届世界华侨华人社团联谊大会上，吉尔吉斯斯坦中国南方华商商会会长、比什凯克华助中心主任杨彩平表示，比什凯克华助中心目前正准备在吉尔吉斯斯坦建设“一带一路”商务楼，计划成为帮助侨团对接、共享“一带一路”建设红利的试点。同时筹建“海外侨胞一键求救平台”APP，用于海外侨胞实时定位、实地救援和地域安全评级等。

近年来，多地华助中心通过举办各式各样的活动，帮助华侨华人更好融入当地社会，获得更好的发展。马德里华侨华人互助中心开展儿童和青少年中文读物捐赠活动，让当地中国与西班牙孩子通过语言和书籍了解和融入中国文化，搭建起中西文化交流的坚实桥梁；新加坡华助会力推学生托管中心，为参加课程的贫困学生提供更多的津贴，甚至免费，为清贫家庭减负；巴黎华助中心和法国华侨华人会举办“巴黎中医药文化周活动”，邀请中国的中医院代表团为旅法侨胞举办中医养生讲座，并提供免费中医诊疗，改善侨胞与当地人士的健康状况，更推动中医走向海外。

世界各国华助中心也不断加强沟通和对接。除了定期赴京开展年度工作交流，两地华助中心的交流座谈也被看重。近两年，巴黎华助中心先后与都柏林华助中心、悉尼华助中心、斯德哥尔摩华助中心等共聚一堂，探讨如何进一步为当地华人提供服务。通过不断交流和借鉴学习，华助工作逐步向更专业、更规范的方向迈进。

因地制宜发展完善

华助中心用实际行动证实了自身公信力，全面提升为侨服务的能力。叶王永表示，海外华侨华人因此分享了发展成果和荣誉，这一理念也为想要做实事的人明确了努力方向。

由于各国国情与侨情不同，华助中心发展的程度与面临的难题各异。张应龙分析认为，当前各地华助中心能否发挥作用、发挥多大的作用，受到多种因素的影响，一是所依托社团在当地的影响力；二是是否有足够的经费支持相关活动；三是负责人能力的高低，以及是否能够投入足够的时间和精力；四是能否招聘到较为得力的义工或志愿者。

部分华助中心存在的突出问题是资金不足。据张应龙介绍，华助中心是由国务院侨办资助成立的非营利性机构，运营更多还要依靠当地侨团、侨领的筹款和推动。未来可能会开辟另一个发展方向，即与当地受政府资助的活动中心开展合作，互相协调场地和资金，联动发展、形成合力，以更好提高服务质量、提升华助中心的影响力。

对于负责人和义工的主观能力要求，叶王永结合自身工作经历称：“华助工作的难度在于对每件事情的处理和把握都不同，要求具备极强的工作能力，并对此充满热情。”据他介绍，圣保罗华助中心目前尚没有足够数量的义工，但凡遇事，骨干成员都会第一时间面对和处理，也会尽快取得侨团领导的支持和协助。“幸运的是，大多数侨领对华助中心的理念非常认同。”他对圣保罗华助中心未来的发展充满期待：“希望可以更好配合领馆的领保工作，发挥好侨团侨胞互助帮扶的基本职能，加大宣传、投入和指导，让更多的人了解和信任华助中心。”

此外，张应龙还表示，有些国家的华助中心需要处理好与当地社团的关系，尤其是在一些老侨团较多的地方。“关系处理是否得当将直接影响华助中心未来的发展。”

上图：约200名义工和家人出席新加坡华社自助理事会首次举办的义工家庭日活动，通过运动互动交流。（资料图片）

深航客舱党团示范组履职尽责显担当

党徽在航班上熠熠闪光

王苏婉

“深航女孩”党团示范组

“先生，您是不是哪里不舒服？”乘务长刘晓梦注意到过道旁的一位先生身体蜷缩面露痛苦。

“我感觉整条腿很麻，小腿很疼，揉了好一会儿都没什么用。”刘晓梦确认旅客没有相关病史后，分析判断旅客是由于长时间乘坐航班导致的腿部肌肉痉挛僵硬疼痛。于是，刘晓梦蹲下来为旅客持续按摩小腿，半个小时后，旅客小腿的疼痛终于得到了缓解。刘晓梦的贴心举动，感动了这位旅客，给他留下了良好的乘机体验。

对于乘务长刘晓梦来说，这只是她每年执行的数以百计的航班中很普通的一件小事。自从晓梦成为深航客舱服务部深航女孩党团示范组的一员之后，她就更加感受到肩上的使命。她和其他成员一样，充分发挥乘务队伍中党员团员的模范带头作用，通过党建工作引领航班安全和服务质量提升。

乘务员不是在航班上，就是在执行航班的路上。深航客舱服务部党委清楚地知道，只有更灵活的党小组活动形式，才能促进党建与业务工作有机结合，共同提升。

把党小组建到航班上

深航客舱服务部党委将共产党人“全心全意为人民服务”的初心转化为“任何时候，自然体贴”地服务旅客的岗位行动。

客舱服务部党委充分结合工作特点，2017年成立的深航女孩党团示范组，由6个小组共30名成员组成。深航女孩党团示范组在业务水平与党员先进表现上均十分突出，为各级党组织提供了行之有效的范本，更好的发挥了“一个支部就是一个堡垒，一名党员就是一面旗帜”作用，是基层党组织与中心工作相结合、相作用的标杆。

深航女孩党团示范组鼓励党员主动在航班上亮身份，尽责任。无论是当班的乘务长还是乘务员，只要是党员身份，都会在执行航班时向机组表明党员身份，并承当解决棘手问题的责任。深航女孩党团示范组乘务长江南结合工作特点，建立了党小组微信群。除了常规的党组织学习，在微信群每天发布学习材料和拓展阅读内容。小组成员每天在群里交流学习心得，讨论工作中遇到的问题，“微党课”效果十分显著。不仅如此，江南更创造性地将党员‘批评与自我批评’的组织生活形式结合到航后讲评会上。她把常规以乘务长点评当次航班情况为主的航后讲评会，转变为班组所有人都参与进来的批评与自我批评。这一办法有效提高了组员们自主思考与反思的能力，更有助于发现与解决存在的问题、改进工作方法、端正工作态度。

执行驻外航班也是深航女孩党团示范组深入当地学习的好机会。今年4月11日，利用驻外航班的半天空挡，深航女孩党团示范组应超林乘务组前往东北烈士纪念馆参观，聆听革命先烈英勇事迹，观看图文资料、历史文物展，学习先烈精神。经过参观学习和交流讨论，深航女孩党团示范组成员们进一步明确了以革命先烈为榜样，坚定信仰，不忘初心，牢记使命，在未来工作中充分发挥党团示范组模范先锋作用的目标。

今年2月6日，深航ZH9520景德镇回深圳的航班

节日期间与乘客在飞机上开展专题活动

落地后，乘务员在清舱时发现11D座椅下方留有一个黑色手提包，乘务长赵麟麟立即联系地服人员交接。经过清点，手提包里装有证件和较多现金。正值春节假期，考虑到旅客可能急需现金与证件，乘务长赵麟麟当即决定特殊处理，马上通过手提包中的名片联系失主。由于乘务长处置及时果断，失主当时还没有离开机场，就在第一时间将失物交还。想他人所想，急他人所急，职责之外多做一点，就为旅客带来了便利。更多类似的优秀事迹一直在深航每天700多个航班中上演。

“有困难 找书记”

获得爱更能传递爱，深航注重员工关怀，对员工生活上、工作上的关注细致入微。客舱服务部力求做到‘有困难找书记’，不只是工作上的困难，只要需要，书记们都能提供及时、贴心的帮助，让员工们体会到党组织的人文关怀。

在春运暑运航班运行保障的高峰时期，深航女孩党团示范组的成员们从来都不主动要求休假，遇困难航班她们都会顶上去。但当一位两年没休假的员工因为家里亲人过世来找支部书记顾小凤请假时，她表示无论如何都准假。顾小凤认为，员工首先要是一个对家人有责任感的人，家人的支持与认同是乘务员工作生活的力量源泉。

客舱部党委一直坚持为乘务员打造有归属感、值得信赖的工作环境，关注她们真正的需要，是她们坚实的后盾。客舱部党委强调支部书记要“走到身边”。要让乘务员服务好旅客，党组织首先要服务好乘务员。用“满意的员工”来打造旅客满意的服务，是客舱部党委以党建促生产的有效途径。

党建带团建 党旗更鲜艳

深航客舱部这个平均年龄不到三十岁的年轻集体，九零后在一线乘务员中占比最多，团员基础很好，党建活动与团活动通常整合在一起进行，不仅有利于扩大活动影响力，还便于以党组织为引领来指导团组织的活动。

深航人中不乏热心公益活动的榜样，这都与党员、团员活动的组织与积极影响密不可分。深航女孩党团示范组多次组织慰问养老院、特殊学校等公益活动，并带动了更多深航青年投身公益。

客舱乘务员尹梦竹多年以来利用休假，前往贵州边远山区支教，为孩子们带去学习文体用品和课外读物。别开生面的知识课堂为山区学生打开一扇通向外面世界的大门。

以基层党建淬炼先锋队伍

客舱深航女孩党团示范组不仅用自身的高超业务技能赢得旅客认可，更是一群带动身边人、鼓励身边人的传道者。作为深航女孩党团示范组乘务长，寇佳鑫对自己高标准严要求，工作中不怕累不怕苦，为旅客提供优质服务，同时将温暖传递给同事。今年4月8日，一名乘务员在外站飞行航班时突发急性肠胃炎，寇佳鑫在飞机落地后立即带着她前往医院，挂号、抽血化验、取药陪护，再陪同她回酒店，打来热粥，准备好热水，安顿好这名乘务员休息后已是深夜。

提高员工的归属感，凝聚队伍的向心力。每年客舱服务部有上百名乘务员入职，作为迎接新乘务员的第一活动，客舱服务部每年会为新员工组织“深圳一日游”，带着她们去了解深圳，感受深圳，让她们知道未来工作生活的地方是什么样的。迎新活动无疑是山南海北的年轻人们来到客舱部大家庭里，感受家人般照顾的第一次感动。

深航客舱服务部抓基层打基础从乘务学员抓起，“阳光辅导员”计划应运而生，在深航女孩党团示范组的加持下更显其引领作用。“阳光辅导员”大多从深航女孩党团示范组中选拔，“阳光辅导员”从工作学习生活方面全方位给学员指导，并通过长时间的接触高效帮助组员。因为有了“阳光辅导员”，有了深航女孩党团示范组，经过一对一、一对多的帮带培养模式，一批批优秀乘务员成长起来，让深航女孩党团示范组能够持续发展壮大，以积极带动积极，用优秀培养优秀。

“深航女孩党团示范组”扎根基层，把保障生产与党组织生活紧密结合，党员的先进带头作用得到充分发挥。她们是深航党委“以党建促生产”的一个缩影，在广大优秀班组中起表率作用，为深航4200余名在职党员树立了榜样。经过多年的发展与实践探索，深航党委党建工作在基层党建中取得良好成绩。聚是一团火，散是满天星，当深航女孩党团示范组成员们分散在各个保障航班的机组中，于是希望的种子在更多深航青年心中生根发芽、开花结果，成为推动深航向好发展的不竭动力。