**博爱敬业 情满校园**

辽宁科技大学龙源公寓“仁爱楼”楼长 马桂华

尊敬的各位领导、各位同仁，大家好！

我叫马桂华，是辽宁科技大学龙源公寓“仁爱楼”的楼长。能够在这个庄严、隆重的场合向领导和同仁们汇报我的工作，分享我的体会，我感到莫大的荣幸。我只是辽宁龙源集团一名普普通通的公寓管理人员，是高校后勤社会化服务改革，给了我和我的团队为大学生服务的机会，是所在企业和所服务的学校为我们提供了努力工作、实现自身价值的平台，是那些可亲可爱的孩子们让我体会了做一位“公寓妈妈”的快乐与幸福。今天，感谢大会给我提供了这个机会，我把自己7年来在公寓为学生服务的体验与感悟，向各位领导和同仁作以汇报。

一、把“服务育人”贯穿到公寓服务的方方面面

我是2009年4月来到辽宁科技大学龙源公寓的。上岗之初，我认为学生公寓的服务无非就是安全、卫生、门禁的管理。慢慢的，随着工作的深入，我逐渐地加深了对企业提出的“文化公寓，服务育人”这个理念的理解和认识，逐步把它融入到了为学生的服务之中。

仁爱楼，住着2000多名学生，要为她们服务好，帮助她们健康成长，首先就要熟悉她们，亲近她们。我从熟悉孩子们开始，利用走访到每一间宿舍去跟她们拉家常，了解她们家庭、年龄、性格、爱好等各方面的情况，回来一一记在本子上。俗话说，功夫不负有心人，几个月下来，我对全楼学生的“识别率”基本达到了百分之百。再后来，哪个女孩学习好，哪个女孩身体差，哪个女孩家里有困难，哪个女孩处朋友了，我都能有一定的了解，对于特殊群体和少数民族的学生更是关爱有加，7年来，学生换了一茬又一茬，但我却好像具备了这种“职业功能”，都会在最短的时间里熟悉她们。

服务育人，仅有熟悉是远远不够的，必须要付出真正情感，和孩子们多交心，将楼管员的责任感和身为人母的关爱结合起来，把同学当作自己的孩子去爱护和引导，将我们的服务和学校育人联系起来。2013年上学期的一个晚上，我正在值班。一名同学满头大汗急促地跑来向我报告：阿姨，不好了，小雪让她男朋友劫持了，可能要出大事。我说，孩子，别急。跟阿姨说到底咋回事？原来是这名女生与男朋友因感情问题发生了激烈矛盾。我在报告学校相关老师的同时，立即组织10名男生和10名女生，按照掌握的线索分头行动，经过两个多小时的寻找，终于在校外一个偏僻荒凉的地方，发现了他们。当时两人正在对峙，男生拿着凶器威胁女生，情况非常紧急。一同赶到的同学，看到这个场面，非常害怕。当时那场景，真的不容我多想，我都想象不到哪来的勇气就一下子抱住了这名男生。这时学院的领导和老师也赶到了。学生们把女生保护了起来。面对几近失控的男孩，我站在一个母亲、长辈的角度开导他并对他说：“孩子，不要办傻事，不要因为一时的冲动毁了你一生的前程。”经过苦口婆心规劝，平缓了他的情绪。最后，男孩流着泪，跟我返回了公寓。离开男生后，我又到女孩寝室，劝导她正确处理好感情问题。随后，我又通过公司领导与校方沟通，建议对那个男生不要过重处理。毕业前，那个男生特意来向我辞行，感谢我在关键时刻使他免于铸成终身大错。

在工作中，我注重把“服务育人”与学校的“教书育人”有机的融合在一起，在学生管理上与校方齐抓共管。学校对我的工作给予了大力支持。辽宁科技大学工商管理学院在我们仁爱楼成立了公寓临时党支部，开创了高校党建工作进公寓的先河。学校聘请我为公寓荣誉辅导员，在评选优秀学生、吸收学生入党时，听取我们公寓管理员的意见建议。这些信任和尊重，更加激励我履行好自己的职责，当好孩子们健康成长的守护神。

二、将“妈妈的呵护”体现到为学生服务的点点滴滴

我觉得，每个孩子都是上天派来的天使，她们都应该拥有自己的母爱。她们暂时离开了家，作为公寓管理员，就应该担当起妈妈的角色，用“妈妈的呵护”温暖她们的身心。公寓里，有一个来自广西的姓韦的孩子，她告诉我，很小的时候，妈妈就抛弃了她和爸爸，至今，她都记不太清妈妈的模样，渴望母爱，却永远也不敢谈及母爱的话题。我听在心里，也苦在心里，在为孩子的命运感到难过的同时，暗自去想，一定要让这个孩子感受到这世上最珍贵的母爱，让她从小缺失的东西，在我这里得到弥补。从那天起，我上班时经常带上可口的饭菜送到她寝室。她偷偷的对同寝室友说：“我想抱抱马姨，我也想感受一下妈妈的呵护！”同寝室友这些话告诉了我，我哭着走到她面前，紧紧抱住了她。那一次，她在我怀里嚎啕大哭，我知道这是幸福的泪水，我也感觉到了自己肩上沉甸甸的、妈妈的责任！

为了全面、及时了解孩子们日常动态，我建立了“E家人”QQ群。年近半百的我一点一点跟孩子们学习打字、学习上网聊天。在群里，与孩子们谈理想、谈工作、谈生活、谈学习。天气凉了，嘱咐她们添加衣物。寒暑假提醒她们保管好自己的物品。为即将过生日的同学送去祝福。有一次已经很晚了，我在群里看到一名学生说：“我想家了，想吃妈妈包的饺子了”。我就连夜包好饺子，第二天上班把热气腾腾的饺子带给了这名同学，孩子感动的一直滴着眼泪把那盘饺子吃完。有一个叫婷婷的孩子，家里条件非常困难，性格比较内向，还有些自闭，我多次尝试和她沟通，她总是躲着我。我们对她格外关注，家里做点好吃的就给她带来，起初，她是不接受的，过了一段时间后，她就逐渐的接受了我们给她带的吃的等。圣诞节那天，我听见管理室的门有绑东西的声音，便推门出去，看到一个瘦弱的身影匆匆的离开，门把手上挂着一个袋子，里面装有水果，我想一定是这个孩子送来的，但又不好意思问她。晚上，我把她叫到管理室，送给她一份圣诞礼物，然后悄悄问她：孩子，你看，这袋东西是你的吗？她点点头说：是的，我问她，为什么用这种形式送给阿姨呢？她说，阿姨对我太好了，我怕阿姨不接收，这是我用勤工俭学的钱买的，阿姨你们一定要收下，我被孩子的真情感动的留下了眼泪，多么好的孩子啊，后来在我们不断的引导下，她慢慢走出了自闭，和我们也有了沟通有了互动，看到孩子的变化，我们感到由衷的欣慰。

这些点点滴滴的小事，让孩子们感受到了来自妈妈的呵护。她们在群里回复我：“马姨，有了您，让我们感到了爱的温暖，家的温馨。”

现在，“E家人”成员已经接近2000来人，原来群里孩子们已经毕业走向社会，仍不肯离开这个群。

三、用“爱的不够”温暖孩子们的时时刻刻

在QQ群里，我给自己起了一个网名叫“爱的不够”。来自四面八方的学子们，渴望在远离家乡的地方能找到家的感觉，能体会到妈妈的呵护和关爱。每年新生入学，都能看到家长放心不下的神情，作为母亲，我能够体会到“儿行千里母担忧”的心境。前年，公寓里一个来自山西的女生患上了红斑狼疮，她家境贫寒，面对高额的医药费，一度放弃了治疗。我知道了这件事儿，心里非常焦急，我就在想，这要是我的孩子，就是砸锅卖铁也要寻个法子来救。自此，我开始四处为她寻医问药，经过努力，终于在同事那里得到了一个信息，有个老中医能治这个病，而且药费不贵。就和孩子的母亲一起带上孩子去诊治，十分庆幸的是，那个老中医的方子对她的病症很有效，孩子的病情很快有了起色，她们娘俩拉着我的手说：“您就是我们家的救命恩人”。现在这个孩子身体状况良好，在成都一家合资企业做文员工作，每年的节日我都能收到这个孩子和母亲来自远方的祝福。

还有一个安徽的姓吴的女孩，在校期间患病住院了，因父亲病重，母亲不能前来照顾。我去医院探望她，看见孩子消瘦的面孔，我很心疼，回到家炖了排骨，当我把炖的排骨和补品送到孩子面前，孩子感动的哭了。同室的病友问我你是孩子的什么人，当知道我是孩子的寝室阿姨时，他很震惊也很感动，并告诉我说：“这个孩子很坚强，手术当天都没有掉一滴眼泪，今天看到你来就止不住哭”。就这样，她住院期间，我下了班就到医院陪她，直到出院。

天长日久，我与学生们的感情越来越深，我也越来越觉得自己对这些孩子们真是“爱的不够”。是的，作为公寓管理员，我们对学生的爱，应该没有边界，没有范围，任何时候都应该是“爱的不够”。

四、做“公寓妈妈”让自己的职业生活快快乐乐

在辽宁科技大学所在的钢都鞍山，我身边的老同事、老邻居每次遇见都会这样问候我：“老马，你现在发达了呀！”，我也会笑着应和：“是啊，我的确是发达了呀，我现在有2000多个女儿，是她们共同的妈妈”。这时的我，内心深处充满着自豪和骄傲。

几年来，送走了毕业生一届又一届，除了我对这些孩子们的付出，我也体验到了孩子们对我的感恩之情。去年，一个毕业三年多的同学，邀请我参加她的婚礼。婚礼是在辽宁省盘锦市举行，我欣然赴约。在婚礼上，这名同学向到场的来宾介绍我是龙源公寓的寝室阿姨，是所有仁爱楼孩子们的寝室妈妈时，全场响起了热烈的掌声，伴娘团给我送来鲜花和礼物，孩子的母亲拉着我的手说：“感谢您这四年来对我女儿的关心和照顾，今天也是您的女儿出嫁的日子！”

每年六七月份是我们所有阿姨最最难受的时刻，相处四年的孩子们将要与我们分别。这个时候我们不知道要为孩子们做些什么，无法形容那种难舍的心情，真的要分开也不知道拿什么来送给这些将要离别的孩子们。俗话说：送行的饺子接风的面，在毕业前夕我都要亲手包一些饺子，送到公寓，孩子们吃着饺子，情不自禁的说：“阿姨，这饺子好吃、真的很好吃，这是有着龙源妈妈味道的饺子。”。

2015年9月19日，距离毕业仅仅两个月的时间。一个刚刚离校的毕业生张禄禄同学，手捧花篮来到管理室，她说“今天是我的生日，我要把这个花篮献给四年来一直陪伴我，像妈妈一样爱护我的阿姨们，四年里你们见证了我的成长，教会我怎样做人，在我就业选择迷茫时，是你们像母亲一样帮我选择适合我的工作，真的很感谢你们”。还有一个已经毕业一年多的学生，在母亲节的当天特意从辽宁阜新家中来到鞍山，给我送来花篮，动情地说：是您陪伴着我度过人生中最艰难的时刻。所以，无论我走到哪里，你们永远都是女儿的牵挂，当我出嫁的时候，我一定要穿着婚纱从我们楼座走出，这里有我的家，这里有我的龙源妈妈”。

各位领导，各位同仁，在7年的学校公寓服务中，无论是我所在的企业、所在服务的学校和孩子，乃至孩子们的家长与社会，都对于我的付出给予了千百倍的回报。我在这里收获了人生最宝贵的财富，那就是真情、温暖和满满的爱，它使我的人生充满了快乐、自豪和幸福。我懂得大爱无疆，大爱无限。我会更加珍惜“公寓妈妈”这个称谓，我愿意把自己的余生都交给那些可爱的孩子，交给我所钟爱的公寓服务事业，用自己生命的烛光照亮孩子们的美好前程！

谢谢大家！