

## 丹江口市龙山镇彭家沟村小学校长彭玉生——

# 山里娃读书 一个不能少

文/图 湖北日报全媒体记者 王际凯 通讯员 刘俊逸

### 楷模名片

彭玉生,丹江口市龙山镇彭家沟村小学校长。为了让山里的孩子走出大山,他扎根偏远山区小学耕耘27年;为不让孩子辍学,他用自己微薄的收入资助40多名学生,成功劝返面临辍学的学生50余人;为了让山区孩子享受优质教育资源,他在山村小学建起“科学殿堂”,用坚守挑起山区孩子走出大山的希望。他多次放弃进城的机会,坚守在更具挑战的乡村教育教学一线,小小的教学点共走出180多名大学生。今年,彭玉生上榜“荆楚楷模”季度人物。

电影《一个都不能少》中,乡村代课老师魏敏芝得知学生张慧科辍学进城打工后,独自一人踏上寻人之路。

现实中,彭玉生扎根山区学校27载,默默资助40多名学生,让50多名学生重返课堂。

彭玉生,丹江口市龙山镇彭家沟村小学校长。他说:“因为热爱,别人眼中的艰苦,在我看来是快乐。这些年的坚守,就是为了‘一个都不能少’。”

### 不让一个孩子辍学

“同学们,上课时间到了,请迅速回到教室。”12月21日14时19分,在彭家沟村小学,听到广播响起,操场上几个孩子急忙跑进教室。这所村小,如今只开了3个班。1个幼儿班,1个一年级班,1个四年级班,一共15名学生。彭玉生笑言:“现在我们每个老师都像博士生导师。”

学校目前有5名老师,彭玉生既是校长,也是老师。

彭玉生今年47岁,是龙山镇彭家沟村人。1996年中专毕业后,面对去城里当老师的机会,他出人意料地选择了留守乡村。他说:“当时心里也没多想,总觉得应该为家乡的教育出一份力。”

1996年,彭玉生进入彭家沟村小学,担任五年级一班的班主任,教数学、科学和音乐。参加工作后,家访是彭玉生一直在做的事。他说:“只有了解每个孩子的家庭状况,我们才能开展更有针对性的教学活动。”那时,个别家庭因为经济困难,会让孩子放弃读书、外出打工。每次遇到这些情况,彭玉生都会问一问。

1999年秋季开学,彭玉生发现班里的学生小琴(化名)没有到校。当天下午,他就找到小琴家了解情况。“不读了,她到十堰‘抱娃子’(当保姆)去了。”小琴的父亲解释着。回到学校后,彭玉生通过小琴同村的小



彭玉生(左)跟孩子们交流。

伙伴了解到,小琴还在村里,她父亲撒了谎。

第二天,彭玉生再次登门。这次,小琴父亲道出实情——家里经济困难,不想供孩子上学了。

第三次去时,彭玉生看到小琴父女二人正在地里干活。他二话没说,拿起工具就帮着干。天快黑了,小琴的父亲说:“明天早上送她去学校。”在返校的路上,因躲避狗的追咬,彭玉生不慎掉进4米多深的荆棘坑里,身上多处被扎破,脚也扭伤了,一瘸一拐回到学校。第二天,小琴依旧没有返回学校。

第四次,彭玉生进门就对小琴父母说:“孩子的学费我来垫,不让家里拿一分钱。”这一次,小琴终于回到了学校。

同样,为了劝说读小学5年级的小光(化名)重返课堂,彭玉生一次次往他家跑,对家长动之以情、晓之以理,分析利害关系,还帮孩子垫付部分学费。

像这样的事,彭玉生做了不少,钱也没少“垫”。他说:“知识改变命运,让每一个孩子走进课堂学习知识,就相当于给他们带来改变命运的机会。”

### 让每个孩子享受优质教育

航模、萝卜头机器人、智能汽车……在学校的几间教室,琳琅满目的教学设备,让湖北日报全媒体记者感觉有些意外。

如何让农村孩子和城里孩子一样,享受优质的教育资源,是彭玉生一直在探索的事情。

了解到创客教育后,彭玉生想方设法与武汉的高校取得联系,募集了10套萝卜头机器人。他带领老师门一起钻研,开设了创客课程。他积极向社会募集可视化设备,把编程、智能汽车文化、网络素养等纳入课表,建起电脑教室。

在彭玉生的奔走努力下,学校依托国家、省级互联网远程教学设备,进一步开设了各类网络课程,引入晨读、美术、音乐等课程。这些课

程的开设,让孩子们的作品飞出了大山,20多个孩子的艺术作品在上海教育博览会上展出。

27年来,彭玉生为学校募集体育器材、电子阅读器、平板和笔记本电脑等50万余元物资,极大地改善了学校环境及教学条件。

教育即生活。彭玉生坚持把课堂教学生活化,经常把数学课堂搬到操场、田间。

他开设了《四季自然》课程,领着孩子们在山间田野,认野菜、找草药、看害虫、摸土壤。他就地取材开展自制玩具比赛,孩子们拿着狗尾草做小兔子,摘扁豆荚做口哨……

在老师们的鼓励帮助下,孩子们还创办了诗歌社团。许多孩子都能写出属于自己的诗。

在学校操场边的一块展板上,一张笑脸图引起湖北日报全媒体记者的关注。图中,孩子们和老师的笑容很灿烂。

许多农村孩子因为跟外界接触少,平时沉默寡言,羞于开口。为了帮助他们找回自信,彭玉生在教学中推行“鼓励法”。胆怯的孩子回答问题时,他说“你能站起来回答问题,很棒,老师为你点赞”。孩子答错问题时,他会说“哎呀,离正确答案只差一点点点了”。不仅是表扬,每次批改作业、试卷,彭玉生都会写下简短留言,或是肯定,或是提醒,或是期待。

彭玉生说:“我们的教学就是要让孩子们敢于开口大声说,畅怀开心笑,实现全面发展。”

### 不让一位老师掉队

点亮一名学生,就是照亮一个家庭。同样,点亮一名教师,就能照亮一群孩子。

彭玉生任校长以来,致力于提升教师专业素养。多次组织教师外出培训,鼓励他们参加各类教学比赛。他常说,经费再紧张,也不能耽误教师的专业发展。

彭家沟村小学一年级语文老师陈双,2015年从汉江师范学院毕业后,曾在杭州打工数年。

2022年,她通过招考进入彭家沟小学工作。起初,她不太愿意到这样的村级小学工作。

“我一开始是想到镇上的学校工作,来到这里之后,我发现这里的环境很适合年轻教师成长。”陈双介绍,平时,学校有机会就会组织教师进行培训,“今年暑期,学校送我到广州参加培训,收获不小。”

通过培训,老师们将自己的所学开发成课程,每位老师都有一门特色课程:编程、航空航模、阅读、诗歌……就连临近退休的老教师,也能熟练运用平板电脑上课。

学校的信息化应用案例《借力“互联网+”构建乡村小规模学校发展的新模式》获评教育部2022年优秀应用案例,并在中央电教馆网站上发布展示。彭玉生撰写的《浅谈班主任应具备的素养》等9篇论文在国家、省级刊物上发表。10多篇论文、课件和教学设计荣获省、市级奖励。

在学校,彭玉生的默默坚守付出,也打动了许多年轻教师。陈双说:“在学校工作一年多,我被彭校长的奉献精神所感动。他是我的榜样,我想成为像他这样的老师。”

随着库区移民搬迁工作和城镇化的推进,彭家沟村小学的学生从400多人,减少到100多人、几十人、十几人。对此,彭玉生说:“即便是只剩下一名学生,我也会坚守下去。”

### 记者手记

## 丹心育桃李

□ 王际凯

放弃去城市工作的机会,扎根乡村小学27年,为了什么?彭玉生说,就是为了让更多的山里孩子能走出大山,改变命运。

坚守27载,每当看到通过自己的努力,让孩子们拥有更光明的未来,彭玉生都会无比欣慰。

当年险些辍学的小琴,如今已在城市扎根,过上幸福的生活;当年,彭玉生一句“你是不一样的孩子,肯定会有出息”,让小丹重拾自信,走进大学校园……

坚守27载,彭玉生用一片丹心,浇筑起山村孩子的成长之路。

## 荆楚楷模

主办:中共湖北省委宣传部

# 湖北电信:数智随心服务 共享数字时代便捷生活

党的十八大以来,我国数字经济取得长足发展,数字技术创新不断取得突破,数字经济规模快速增长,数字经济治理水平不断提高。中国电信湖北客服顺应时代大潮,积极推进数字化转型,全面

升级“数智随心”服务,以智能客服的适老化改造、数字人客服、政企服务热线10009等创新举措,提升电信服务的质量和效率,满足广大用户对智能、便捷服务的需求。

### 适老化服务

### 助力老年客户跨越数字鸿沟

数字时代,以信息作为桥梁带来的便利有目共睹,但在便利之外,依然有各种“信息鸿沟”。中国电信湖北客服中心持续推进智能语音服务的适老化改造,帮助老年人更好地适应数字化生活。

懂“老”所需,才能做到服务的“适老”,打造更有温度的服务体验。客户张阿姨拨打10000号后直接进入人工

服务,她并不是有什么问题要咨询,而是专门表达感谢之情:“曾经觉得自己与这个数字化社会格格不入,谢谢你们耐心的辅导,现在我已经会用智能手机查话费、查养老金了!”

为了让老年用户享受湖北电信的便捷服务,中国电信湖北客服在智能语音导航中提供了老年人一键直达人工服务,只要用户年龄在65岁以上,无需任何操作,即可直接与人工客服经理连线咨询。这项服务的推出,大大降低了老年人使用智能语音服务的门槛。同时,对于65岁以上但不会使用智能语音导航功能的用户,也设计了对应的智能语音服务场景,只要用户在智能语音导航中强调自己是“老年人”“年纪大”,也可以自动转接至人工服务。

除了线上服务的优化,中国电信湖北客服还组织员工深入到社区,为老年人提供面对面的服务,普及智能手机应

用,教会老年用户使用社交软件发送视频、进行手机支付等。

中国电信湖北客服还特别为老年用户开发了关怀版10000社区App,页面中只展示老年用户较为关心的费用查询、流量使用情况等服务场景,并做了大字化处理,方便老年人阅读和使用。

此外,中国电信湖北客服针对老年用户还特别推出了缴费短信通知服务,确保他们能通过短信及时了解缴费情况。为方便老年用户快捷查询套餐使用情况,特别定制了服务提醒短信推送功能,让老年用户可以根据个人喜好,选择小时、日、周或月等不同的时间周期,接收关于套餐余量、月消费、积分等信息的定时提醒。目前,湖北全省已有超过三千名的老年用户开通了这项服务,能更轻松地掌握自己的费用状况。



中国电信湖北客服年轻的政企客户服务团队。



湖北电信送适老化服务上门。

### 打造服务品牌

### 擦亮10009政企服务名片

随着数字化时代的到来,如何满足政企客户的高品质、个性化需求,提供更为高效、便捷的服务体验,成为了各大企业关注的焦点。作为政企客户的第一服务界面,中国电信湖北客服10009政企服务热线一直致力于打造高品质、个性化的服务体验,为政企客户提供更加全面的服务。

10009政企服务热线通过搭建专业团队、系统及后端能力前置等举措,协调整合电信公司各方服务能力的横向联动支撑,推动热线支撑能力最大化,实现政企客户问题“快解决、优解决”,力争达到政企客户“一个问题最多来一次”的目标,以高效的解决方案和优质的用户体验,满足客户的需求。

通过引入先进的智能诊断工具,10009政企服务热线实现了故障一键检测、精准排障、快速派单能力,针对数字电路、传输电路、互联网专线等故障,只需一键操作,即可进行智能诊断和快速派单,大大提高了故障处理的准确性和效率。

在解决政企客户退订业务关联退费的问题上,10009政企服务热线针对性做出了优化。根据政企客户退订业务的关联退费需求,采用同公众客户通用退费规则的方式,使政企客户能够更加便捷地完成相关操作。

针对政企客户费用查询难、缴费不方便的突出问题,中国电信湖北客服在自研的10009政企客户服务小程序中实现了政企客户线上查、缴、票服务能力,同时提供在线人工客服,实现提升政企服务能力前置,让政企客户“线上办、少跑路”,享受更加便捷和高效的业务。

“数智随心”服务,借助科技的力量,推动传统通信服务向数字化、智能化转型。未来,中国电信湖北客服将继续依托先进的科技手段和创新能力,为广大用户提供更智能、更便捷的通信服务,助力全民享受美好信息新生活。

(文/许国胜 蔡源源)



湖北电信“数字人客服”。

### 数智赋能

### 湖北电信“好服务”的数字魅力

科技时代,人工智能已经渗透到社会生活各个领域。中国电信作为国内领先的通信服务提供商,一直致力于为民众提供便捷、更智能的服务。近日,中国电信湖北客服推出全新升级的“数字人客服”,以AI数智赋能为底座,推进跨域服务、线上服务,实现更多电信服务异地办、网上办,助力民众享受美好数智生活。

登录新版升级上线的中国电信湖北客服微信公众号,其中一项重大创新功能就是“数字员工”——中国电信数字人客服。

“数字人客服”基于电信智慧AI中台的强大技术能力,融入AI语音交互、机器学习、自然语言处理、知识图谱、虚拟形象技术等多项创新科技,能实现无障碍全业务语音识别、仿真人全息互动,以高拟人度的表现力和感染力,带给客户更丰富的服务体验。

“数字人客服”不仅提供了全方位的业务办理服务,包括复开机、挂失、解挂、补卡等功能,还以“随时随地随心办”的特点满足用户在不同时段、不同地点的办理需求。这种24小时全天候在线的AI数字人

客服,不仅“急用户之所急”,还通过提供高效的服务响应,提质增效,与人工客服形成有效补充。

客户在选择自己要办理的业务后,数字人即会提供图片和语音等多种形式的交互方式,对各类业务数据进行汇总、归类,并对办理场景事项的基础条件进行智能预检和提醒。对于复杂业务场景,如数字人客服办理失败或定制化事项等,用户只需一键接入“远程视频客服”,即可获得更专业的服务支持。