

新闻故事

12岁残疾少年,一次次拨打母亲留下的空手机号码。他希望奇迹发生,能对着电话说:

妈妈,我能养活自己

记者 袁尚武 实习生 朱佳

昨上午,湖北宜昌火车站出站口。一间电话亭里,一位拄着双拐的少年快速地拨着电话号码。少顷,听筒里传来他早已熟悉的语音信息:“您拨打的电话因故障停机……”少年挂断电话,满脸失望。他紧锁眉头。金属双拐的支架顶端,蓝色的海绵衬垫上,清晰地印出汗水的深色痕迹。

打电话的就是小宝,今年12岁。

遭遇车祸

“我醒来时,右腿没有了。”

小宝父母的老家在奉节县郊区农村,母亲名叫胡其坤。

13年前,已有一个1岁女儿的胡其坤改嫁到新家,夫妻随后到万州打工,并住在万州。一年后,小宝出生,一家四口艰难度日,但很快乐。小宝两岁时,厄运第一次降临:父亲因与人纠纷,被打伤大脑,落下个终身残疾,生活不能自理,原本拮据的家庭,变得更加艰难。不久,小宝的父母分居,小宝姐弟两人随妈妈生活,胡其坤给人擦皮鞋,做清洁工挣钱供儿女读书。

小宝过早品尝到生活的艰辛,半月不沾荤的日子,他打小就习惯了,并不觉得苦。但父亲的病患和破碎的家庭,却让这个缺少关爱的少年过早成熟。渐渐,小宝的性格变得内向,遇到不开心的事,往往藏在心里。因此,小宝读书也不在焉,勉强读到小学三年级。

去年12月4日,小宝决定出去独闯世界。12岁的他离开了学校,离开了家。他听同学说宜昌好玩,于是偷偷溜上了往宜昌的客车。

这是小宝第一次单独出远门。

12月7日,悲剧发生了。“我醒来时,右腿没有了。”小宝说。

那天,小宝在火车道上溜达,一列火车突然开来,小宝倒在血泊中。小宝当即被送至就近医院。由于右腿伤势严重,医院不得不给他做了截肢手术。远在万州的妈妈获知儿子遭遇不幸的消息,急忙赶到宜昌。

小宝无法接受这样的变故,整天哭闹。小宝的受伤,导致原本贫穷的家,更是雪上加霜。

小宝住院半月后,家里实在拿不出钱。在铁路部门有关人员的建议下,小宝转到一铁路医院继续治疗。多亏当地



翻看着记者的采访簿,小宝很羡慕。

好心人的资助和铁路部门垫支的数万元治疗费,小宝才顺利完成截肢手术。

胡其坤一度责怪命运,责怪那列碾碎儿子右腿的火车,责怪自己没能耐看好儿子……

妈妈走了

“妈妈留下电话号码,就再没回来。”

今年7月初,截肢后的小宝康复出院,滞留在宜昌。7月7日上午,胡其坤带着儿子到宜昌火车站。到了火车站,胡其坤说,妈妈出去办点事,有事打妈妈的手机,说完,她留下手机号码就悄悄走开了。小宝等等,直等到夜幕降临,仍不见妈妈的人影。他拿着妈妈留下的写有手机号码的纸条,央求一位过路的乘客给妈妈打电话。但,电话已关机。

“肯定是妈妈的电话没话费了。”小宝不相信妈妈的电话打不通。夜晚他昏

昏沉沉地睡在火车站广场上的条凳上。术后的疼痛让他暂时忘记了妈妈的离去。“我想,第二天,妈妈一定会回来看我,一定!”但,第二天,小宝仍不见妈妈的身影。

第三天,第四天,第五天……小宝时时扳着指数。他期待着有一天,自己一觉醒来,睁眼就看到妈妈。

他四处打听妈妈的下落,但无果。半月过去了,他从别人的背后议论中察觉到,妈妈可能不会回来了!

小宝开始惶恐、慌张。那个唯一的电话号码,成了连接母子的一根“情感脐带”。

这是多少次给妈妈打电话?小宝说他记不清了。自从7月7日妈妈离开他,他不断打这个号码,但电话一直处于停机状态。

小宝也曾责怪自己。他说,妈妈离开他,是因为他是个残疾人,是妈妈原

本就不幸的人生中的又一个拖累。

他要向妈妈证明,他残疾了,还能靠自己的劳动活下去。

拾荒度日

“一天捡三元就能吃饱。我能养活自己。”

一双金属拐杖,成了小宝唯一的伙伴。

从此,宜昌火车站附近出现了一个孱弱的身影:拄着双拐,右手提个破旧编织袋,在垃圾箱旁停下,俯身拾起一个矿泉水瓶,之后,向另一个垃圾箱走去……

“今天的饭钱捡到了吗?”

“前些天一直下雨,没捡到瓶子。今天天热,喝水的人多了,捡的瓶子也多了,饭钱足够了。”晒得黝黑的小宝,总是这样乐观地回答好心人的关怀。

“一天捡多少才能吃饱?”记者问。

“瓶子一个一毛钱,捡到三块钱,一天就可以吃饱啦。”这时,不远处一位旅客留下一个空瓶,眼尖的小宝拄起双拐急促地赶了过去。

小宝说,有时,别人会主动将空瓶子送他,他每次接过瓶子,总不忘说声“谢谢”。

白天,小宝穿梭在旅客中;夜晚,他露宿在车站附近的条椅上;遇到下雨,他就蹲在商场的屋檐下。

一个月来,他成了火车站的“留守居民”,车站一些热心人也跟他熟了,只要电话闲着,那些守电话亭的大爷大妈会乐意让这个少年拨妈妈留下的那个电话。

小宝常常是饱一顿饿一顿。有时,早饭挪到中午吃,馒头和稀饭。

“有人给他钱,他绝对不要。”附近居民陈大姐说,这孩子只靠卖塑料瓶维持生计,从不向人讨要钱财。附近居民谁家有用不着的旧衣服都会给他,他也乐意收下,若有人给钱,他会毫不犹豫地拒绝。

人们同情小宝的遭遇。上月中旬,有好心人劝他去当地救助站,那里免费食宿。但小宝说什么也不答应。他说:“我出事的地点在这里,妈妈也是在这里走的,妈妈也知道我一定会在这里。去救助站,一天到晚吃顿等饭,接受别人的施舍,妈妈更觉得我无用,这样,妈妈怎么会来接我呢?”

夜幕降临,小宝躺在条椅上,看着广场上滑旱冰的同龄人,他眼里充满羡慕,充满渴望。

期待重逢

“我不怪妈妈抛弃我,妈妈过得也艰难,等我存到钱后,就去看她。”

“我不怪妈妈抛弃我,妈妈过得也艰难,等我存到钱后,就去看她。”小宝说。

“真有一天打通了妈妈的电话,我要告诉妈妈,我能养活自己了。”小宝说,他要向妈妈证明,他能够独立生活,不会成为妈妈的拖累,不会!

“前段时间,胡其坤还在我们映水坪社区住过,后来搬走了。”昨日上午,记者找到小宝以前的家,居委会的一位工作人员说,小宝的母亲胡其坤生活困难,在万州没什么亲人。小宝的生父精神失常后,一直在老家养病。

记者按指引找到胡其坤现在的住处,未见胡本人。周围居民说,印象中,胡其坤至今还是一个单身生活,一直很艰难。“前段时间我还见过她,听说她从宜昌回来,手机被人偷去了。”附近的一位大妈提起胡其坤的遭遇不住的叹气。

可怜的小宝,至今仍在这苦地拨打那个号码。

(本文采访得到《楚天都市报》记者牛秦 朱援助协助并提供图,特致谢)

故事导读

12岁的万州少年小宝,因一次交通事故在湖北宜昌失去右腿。小宝康复后,母亲留下一个手机号码后,悄悄离去。

在母亲离开的一个月里,小宝多次拨打妈妈留下的手机号,却是一个空号。他拒绝进救助站,靠在火车站附近拾荒度日。妈妈留下的手机号,成了他熬过漫长黑夜的希望。

妈妈为何要离开?为何要留个空号给残疾的儿子?



小宝夜晚睡在露天长凳上



小宝在捡空矿泉水瓶

TOYOTA 广汽TOYOTA | 品质感动世界

全新e店 智能安心

e-CRB

智能化渐进改善的顾客关系构筑系统



e-CRB,是以TOYOTA“Just In Time”为理念,集中研发的销售服务系统。10多年前,TOYOTA就以TPS(丰田生产方式)专家为核心,汇集了销售、物流、IT等各个领域的专家,亲自前往销售现场,从顾客的角度对销售服务中的各项工作进行反复研究和改善,并通过IT工具将改善成果标准化、规范化,形成科学的软件系统;与此同时,专家们还不间断利用互联网开发新的顾客服务活动,经过十多年的开发和改善,汇集了在国际市场上取得巨大成功的TOYOTA技术和经验,形成了一套行之有效的销售服务体系。作为当今世界先进的销售服务系统,e-CRB是伴随着市场环境和顾客需求的变化而不断发展的,这是e-CRB不断改善的理念,也进一步印证了广汽TOYOTA对卓越品质的不断追求。如今,这套系统已经在全国广汽TOYOTA销售店全面展开,拥有e-CRB的广汽TOYOTA销售店,以全新的“e店”形象,以“不断满足顾客需求”的追求和态度,致力于为顾客提供触手可及的尊贵感受、及时准确的信息沟通和安心便利的享受。依靠先进的e-CRB销售服务系统,广汽TOYOTA正在不断致力于缔结与顾客的长期信赖关系,从而引领汽车信息化服务的新变革。

e-CRB营造起手可及的尊贵感受

e-CRB系统的先进性,首先体现在其专业性服务模式。为了满足精英车主的需求,广汽TOYOTA组建起拥有一流水平的专家级服务团队,秉承“以客为尊”的服务理念,致力于为顾客营造起手可及的尊贵感受。

“以客为尊”的服务理念

广汽TOYOTA的尊贵礼遇,除了体现在豪华、先进的建筑环境外,还体现在“以客为尊”的服务理念上。在售前、售中、售后各个环节,广汽TOYOTA销售店都配备了专业人员进行跟进,关于爱车的问题,都可以放心托付,为车主献上最贴心、最尊贵的一种尊贵礼遇。



车主网上俱乐部 Owner Logs

专门为广汽TOYOTA车主设置的个人专属网页,里面详细记录了车辆的入保履历、取保可以随叫随到,了解爱车状况和下次保养的时间,也可以收到E-MAIL与销售人员进行沟通和咨询。通过互联网,无论顾客身在何处,都可以自如地与经销商取得联系。

e-CRB实现及时、准确的信息沟通

e-CRB的先进性,还体现在与顾客及时的沟通方式。通过电话、短信、SMS等现代化沟通工具,信息沟通可以及时满足顾客的需求。顾客也可以随时与销售人员取得联系,e-CRB实现了与顾客及时、准确的沟通,为顾客在经销商之间构建起即时沟通的平台。

i-CROP系统 及时入库提醒

i-CROP系统根据上次保养日期和行驶里程,计算出下次定保养日期,并通过短信提醒,如:“爱车保养时间到了,请及时到店保养,我们将为您提供最专业的保养服务,让您的爱车时刻保持最佳状态,为您的安全保驾护航。”



方便快捷的入库预约

顾客通过手机、网络等方式进行预约保养,随时随到,都可以通过电话、网络等方式进行预约保养、维修等服务。通过电话预约保养,提前安排车辆的情况,向顾客提供所需的各项服务,那么顾客就可以自由支配到店时间。

TCV系统化商谈

在销售过程中,TCV系统能帮助经销商及时了解客户购车意向,包括置换购车效果、按揭贷款、购车金融方案、二手车置换等,不仅让顾客更直观了解产品,还能快捷展示或演示的打印目录,这样不仅大大提高了工作效率,而且专业规范的销售流程更能提升客户满意度。

e-CRB提供安心、便利的享受

引入e-CRB的系统后,更是让顾客享受广汽TOYOTA带来的具体便利,更不必多说的安心享受,这也就是所有尊贵服务活动的前提。在广汽TOYOTA销售店,除了给顾客一种压力外的购车体验外,在售后服务上也是采用公开透明的流程,施工、保养、检查等等都由e-CRB系统统一完成,在得到顾客授权确认后才会开展具体保养业务,力求以专业的服务与严谨的态度,为顾客营造安心、便利的享受。

Hi-P TCV自主演示系统

顾客到店后,可以自主地通过Hi-P TCV系统了解产品,大型显示屏将车辆的各样虚拟数据以图形方式,系统通过触摸屏或触摸屏的方式,使顾客在购车时能更直观地了解产品,也可以通过自主操作对产品做进一步的了解,让顾客感受到更加贴心的服务体验。

SMB维修进度管理系统

在每辆保养车旁,为了在最短的时间内提供高品质的服务,e-CRB中的SMB维修进度管理系统,能实时将车辆的状况,实时对接维修人员,维修人员完成维修工作,在顾客到店时,以最快的速度让顾客看到爱车已准备就绪,这样就能与顾客进行作业,不仅实现了维修进度透明化,更可实现维修过程的可视化,为顾客提供安心、便利的享受。

CS电子可视化看板

在维修、保养的维修工位区,顾客可以在维修工位看板下,通过CS电子可视化看板,随时了解车辆维修保养的进度。

同时,也可以通过对维修看板,实时监控保养车辆的作业状况,了解维修车辆的每一个动作,从中体会到维修人员对车辆的责任心,让车主对爱车更加安心。

系统化作业

在维修保养作业中,广汽TOYOTA销售店引进了世界领先的系统化作业,该作业目前在全球TOYOTA车系中已经全面推广,它能把作业所需的所有工具集中在一起,以规范的操作模式,让作业更高效、更专业,大大提升了维修效率,缩短了作业时间。另外,技师们每个动作的开工顺序,由小至大的步骤,每一个环节都是经过严格的规范训练,也是经过严格标准化的作业,确保了维修作业的品质。



严格的检查作业和品质跟进

保养维修完成后,丰田主管将对车辆进行全方位的检查,在入车体后的两天内,e-CRB系统会自动通过手机短信,将车辆的状况发送到车主手机上,三天之内,由售后服务人员亲自致电回访,这种对维修品质的高度重视,只为让顾客感受到一种无微不至的贴心服务。

e-CRB的全程先进体验,并不仅仅在于这些,更在于它不断改善的前瞻性。

在今后长期的实际销售服务活动中,销售店将通过与顾客之间的亲身交流,及时聆听顾客的意见和要求,然后针对这些要求及时进行反复改善,从而达到更高的顾客满意,这也正是广汽TOYOTA的不断追求……



广汽丰田汽车销售有限公司 www.guanchangtoyota.com.cn 服务热线:400-8302885 (免费热线) 400-8302888 (可用车位拨打,只供车主拨打)

TOYOTA 车到山前必有路 有路必有丰田车

Advertisement for various medical services including skin treatments, hair removal, and general medicine, with contact information for different clinics.