

公厕管理员刘文英： 用坚守诠释劳动之美



YMG全媒体记者 王鸿云
摄影报道

她用朴实的劳动保障公厕干净整洁，她以洁净的公厕环境博得市民及游客的一致好评。她说：“世上工作千千万，啥活都要有人干，脏了我一身，洁净万千人。”

她就是芝罘区道德模范、烟台市卓越女性、烟台市第一届文明家庭、芝罘区公厕管理员——刘文英。



从“小老板”到公厕管理员

从“个体小老板”到公厕管理员，3年前，刘文英的身份实现了转变。

2007年，刘文英选择自主创业，开起一家鞋服店。她只身一人飞韩国上货，下广州杭州、进北京天津签单，干批发零售，苦心经营了16年。

16年来，刘文英每年都拿出营业收入的10%做慈善。靠实体店的收益，她和爱人一起在全国资助了25名困难学生上学读书；在芝罘区前后照顾10位失独老人、精神病人、脑瘫病人和残疾人；在家族企业的慷慨支持下，刘文英和丈夫

向全国捐款捐物210多万元，成为“小有名气”的爱心人士。

后来实体鞋服店的业绩一路下滑，刘文英果断闭店，另谋职业，自愿选择做一名公厕管理员，并向时任芝罘区城市管理局局长表达了自己的心愿。

2022年7月，芝罘区环卫处的领导和山东德衡建投的领导分别给刘文英及其爱人打来电话，决定接受刘文英的入职请求。此后，刘文英由一名“个体小老板”变身为“看厕所的人”，在公共厕所里一干就是3年多，始终践行着自己的服务



承诺，是芝罘区现有公厕管理员队伍中唯一的一位道德模范、卓越女性、文明家庭榜样人物。

人流量大责任重，一切从头做起

工作变更后，刘文英一切归零，从头做起。她职小责任大，为了让市民和游人能“如愿方便”，刘文英很快便熟练掌握了公厕管理技能和如厕服务知识。有人会问，充其量就是一个“看厕所的”，需要有什么技能和知识？然而，这里面还真有不少“学问”。

公共厕所，是一座城市的文明窗口，关系到这座城市的温度，影响

到这座城市的营商环境，能体现出这座城市的发展速度，涉及这座城市的民生福祉，蕴含着如厕人员的舒适满意程度。

作为一名“看厕所的人”，刘文英管理的公厕位于烟台市芝罘区通世路繁华地段，周围有青华中学、军民小学、惠安小学、惠安幼儿园、韵正幼儿园、华越幼儿园、惠安农贸市场、南尧

新都汇复式商业文旅步行街、沿街商铺和酒店网点、市民休闲娱乐广场、儿童少年游玩乐园、航空航天体验广场等。公厕还紧挨着交通主干道，毗邻16个居民小区，是一个典型的人员密集区域和公共复杂场所。尤其是学生放学和下晚自习时段，刘文英的劳动强度相当大。夏日高温天，刘文英更是汗流如雨。

她把负责的公厕打造成“文明驿站”

面对高强度的工作，刘文英未有丝毫懈怠。

如厕者没有手纸，刘文英车里备着，自费提供；纸篓上没有保洁袋，刘文英花钱购买，套上去随时更换；公厕里没有垃圾夹，或是拖把、抹布坏了，刘文英想法子置办解决。有人遗落在公厕里的名贵手包、手机、钱款、物件，刘文英收拾起来归还失主；如厕者的小孩哭闹时，刘文英抱在怀里哄着；外地人问事、问路，常找公厕保洁员，刘文英用心回答、指引；为了防止老年人如厕时摔倒，刘文英花钱制作了“小心台阶，防止险情”“雨雪地滑，避免摔倒”等醒目警示标识贴在门上

和玻璃上，并搀扶老人如厕，目送老人离去……一件件暖心的小事令大家为之动容，附近的商家看在眼里，记在心里，逢人便夸，赞不绝口。

夏季旅游旺季时，刘文英自备沙滩椅、小马扎、矿泉水、藿香正气口服液、健民咽喉片、毛巾湿巾、扇子等，供游人坐下来落脚休息时免费使用。她对待外地游客和国际友人十分热情，尽力展现烟台的美好。北京游客甘泉一家三口，从附近的南尧新都汇出发，走到刘文英管理的公厕，落脚休息。这是他们第一次来烟台旅游。在与刘文英的攀谈中，得知烟台荣获全国文明城市“七连冠”，是

全国卫生城市、食安城市和重点旅游城市，以及最适合人类居住的城市，是国际葡萄酒和葡萄酒城……一串串荣誉和数字，刘文英脱口而出。甘泉一家三口称赞道，她在平凡的岗位上，用超乎常人的用心与热忱，将服务延伸到三尺岗亭之外。这份对细节的极致追求，让她在公厕管理员队伍中脱颖而出，成为名副其实的佼佼者。当他们得知刘文英是一位“道德模范”“卓越女性”“全市文明家庭”获得者，而且在“看厕所”之前，身上有许多荣誉光环时，一家人更是竖起了大拇指，感慨他们深切地感受到了烟台的文明温度。

不畏脏苦，甘做公厕“守护者”

工作中，有不少人质疑她“这么年轻怎么看厕所”。

对此，刘文英最常讲的一句话就是“干一行，爱一行，以时传祥为榜样，舍得一身脏，换来万人洁，不丢人，不羞面，劳动者不怕脏苦累……”

3年多来，刘文英坚持清晨6点钟上班，晚上9点钟下班，隔日一休，日复一日，风雨兼程。

她能够放下颜面，铺下身子，从每一个工作细节做起，随时清除丢弃在纸篓外边的便纸、垃圾，及时维修损坏的公厕设施，清理沟槽污垢，让她池洁白如新，使地面光亮照人，把公厕维护得干干净净，并保持着冬无湿滑夏无蚊蝇、全年无污垢、四季无臭味的好环境，用自己朴实的劳动，擦亮了文明城市的“底色”。

威海荣成市有4位机关干部，得知刘

文英是烟台市公厕管理员队伍中一颗明亮的星，便冒雨驱车300多里路，专程来到刘文英管理的这座公厕，向刘文英取经学习。

“行行能出状元，人人可成模范。”这正是对刘文英工作的充分肯定。

刘文英，一名“看厕所的”草根市民，以时传祥为榜样，再现了新时代劳动者是最可爱的人。

“老于帮办”周六到杜家社区

时间：9点-11点

地点：东方盛景小区41号楼前小广场

本报讯(YMG全媒体记者 徐鲲 吕金滢 通讯员 张晓琳)“老于帮办”进社区活动受到市民欢迎，9月20日(本周六)上午，活动第394站将走进芝罘区黄务街道杜家社区。活动地点在青年南路东方盛景小区41号楼前小广场，时间是上午9点-11点。

本周活动内容丰富多彩，为市民带来了更多实惠和更周到的服务。烟台环球美发学校的美发师应邀为社区百姓义务理发。晚报特邀“老于帮办”栏目帮办员孙德荣、李肇平、唐廷乐、丁树建一起为到场市民修理各类小家电、缝纫机、钟表、收音机等“老物件”。莱山天猫优品电器生活馆的工作人员和志愿者为辖区居民讲解电器安全使用常识，并免费为市民清洗洗衣机、电冰箱、空调等电器。

烟台晚报特邀烟台市口腔医院专家和医护人员现场为市民检查口腔，教您如何保护牙齿；爱尔眼科医院、正大光明眼科医院专家教您如何保护视力，并为市民免费检查眼部疾患；文登整骨烟台医院医生为市民检查骨密度，有腰腿疼痛、颈椎、腰椎不适者可以现场找专家问诊；英平中医院派出专家和医护人员免费为市民提供健康咨询，教大家秋季如何防病，如何正确保健养生；泓生堂中医院医护人员现场为市民量血压、测血糖，中医医师现场把脉，现场诊断。峰力助听器、惠耳助听器北马路店分别派出听力专家携带专业设备在现场为听力障碍人士免费检测听力，并为大家免费做外耳道健康检查。

法律问题是市民关注热点，山东同济律师事务所王智光律师、山东龙津律师事务所高旭东律师、北京德恒(烟台)律师事务所王乙钧律师将现场为市民提供法律咨询，您有法律方面的疑问可现场找律师求助。近期有不少市民致电6601234，反映他们需要保洁员、钟点工、保姆、月嫂等家政人员，还有市民家中需要小修小补，“老于帮办”栏目本周特邀恒誉家政的工作人员现场接受市民咨询。

烟台市融媒体中心小报童发行公司工作人员将现场为市民订报，当场订报还有礼品赠送。晚报“老于帮办”栏目记者现场接受市民投诉，您有啥烦心事可向栏目记者反映。本周“老于帮办”与杜家社区联合举办“旧物换快乐”活动，市民可以把家里用不上的旧物件免费与他人进行交换，也可以低价转让，让旧物再尽其用。

此外，黄务街道杜家社区、蓝天环境、中国移动、7彩虹青少年学能提升中心、畅听未来助听器、春暖花开蜂蜜店等单位也将派出志愿者为市民提供贴心帮助。



富甲社区： 亲子共做扭扭花



本报讯(YMG全媒体记者 杨春娜 通讯员 谭文凤 摄影报道)近日，芝罘区富甲社区开展了扭扭花DIY活动。

在专业美术老师的示范下，孩子们拿起彩色扭扭棒、彩纸等材料，跟着步骤制作。家长们也主动参与其中。经过近1个小时的创作，孩子们开心地捧着自己的作品，脸上满是成就感。