

有难处大家帮 好乡邻胜亲人



孟玉兰和她的邻居

□晚报记者 张志新 文/图

川汇区荷花办事处文化社区 77 岁的孟玉兰，老伴去世多年，身边有个儿子、儿媳，

还有一个十多岁的孙子。这位老人本应乐享晚年，可是孟玉兰的儿媳因智障，生活不能自理。而她的儿子每天起早贪黑在外奔波，很少有时间在家，照顾儿媳和孙子的重担便落在孟玉兰身上。

年事已高的孟玉兰，双腿常年疼痛，行动不方便。她照顾自己都有些困难，但每天还要洗衣、晒被、买菜、做饭，尽心尽力照顾患病的儿媳。邻居看到孟玉兰生活有难处，就会伸出援手帮助她，这让

孟玉兰深深地体会到一句话“得好乡邻胜过亲”。

4 月 9 日上午，在市区荷花路一个有些老旧的院落里，记者见到了 77 岁的孟玉兰。

此时，她的邻居薛贵娟正帮她打扫门前卫生，两个人还不停地拉着家常，像一家人一样。提起院落里的左邻右舍，孟玉兰不停地夸赞他们。

看着身边打扫卫生的薛贵娟，孟玉兰一下子打开了话匣子。“贵娟是个好闺女，除了帮我打扫家里的卫生外，还常替我洗衣服、被褥。我一个老太婆的衣服那么脏，但贵娟一点儿也不嫌弃，我能和贵娟做邻居，真是我的好福气。”

薛贵娟听到孟玉兰这么说时，显得有些不好意思，赶忙挽着孟玉兰的胳膊说：“我们这个小院，只有您的年纪最大，我们每天能见到你，高兴还来不及呢。再说，我年纪轻轻、好胳膊好腿，帮您洗衣服、扔垃圾，那都是小事，没什么大不了的。”

此时，孟玉兰又提起对门邻居：“陈响（音）也是个邻居，家里炖鸡、煮鱼、包饺子，不管做什么好吃的，他都会想着我。其实，在我们这个院里生活的人，他们也不太

富裕，但大家做什么好吃的都会想着我，我真不知道怎么说才好。”

“还有陈安生，有一次我收晾晒的被子时，他看到我腿脚不方便、十分吃力，就跑过来帮我收被子到屋里。还对我说，以后晒被子这事儿，喊他一声就行。”孟玉兰提起陈安生也是不停地夸赞。

孟玉兰 2002 年搬到这个小院，她说：“孙子上幼儿园的时候，都是邻居帮我接送。我腿脚不方便，不论谁去菜市场买菜，也都会帮着捎带一些。这么多年，要不是大家的帮助，我的日子都不知道怎么过。”



孩子患病 夫妻欲离婚 法官劝和 二人重携手

□记者 徐如景 通讯员 李夏夏 张启

本报讯 3 月 30 日，沈丘县人民法院审理了一件离婚纠纷案，原告刘某起诉与妻子离婚的原因很特别，不是夫妻感情不和，而是由于儿子患有不能治愈的疾病，自己无法承受才要求与被告李某某解除长达 11 年的婚姻。

家住沈丘县城郊区的刘某与李某某经人介绍相识，婚后双双外出打工，日子虽然过得清贫，但他们后来有了两个儿子，夫妻俩因此觉得日子有了奔头。不幸的是，厄运却突然降临在这个平凡的家庭中。2014 年 4 月的一天，活泼可爱的长子刘小某在放学路上突然无法行走，夫妻二人带孩子去医院检查，检查结果为孩子得了罕见的进行性肌营养不良症。医生介绍，这种病无法治愈，并且随着年龄增长病人可能会瘫痪。得知这一噩耗的刘某与李某某终日泪洗面，昂贵的医药费使本来就不富裕的家庭雪上加霜，也使得原本感情尚可的两人产生了隔阂。刘先生承受不了这样的压力，选择了逃避。今年 3 月，刘某一纸诉状将李女士告上了法庭，并提出由李女士抚养得病的大儿子刘小某，自己抚养

二儿子。

法官经过多方面了解双方离婚的原因，制订了相应的调解方案。庭审中，法官晓之以理，动之以情的调解，原告刘某撤回了起诉，并表示不论以后的生活多难，都要和李某某携手共同面对，为身有残疾的孩子创造一个温馨而又快乐的生活环境。

30th
1985-2015

美的 Midea

4.17-4.19

美的空调

备战高温

让利10亿 钜惠3天

辉煌30年 荣耀1度电

美的空调 35度高温边开边收钱

预存 50 抵 100

贺美的空调制冷王新品隆重上市

扫一扫

扫一扫

建设银行 全力打造人性化智能交互平台

建设银行在向互联网金融服务转型中，结合最先进的智能机器人技术，基于在线文本语言交互方式，为广大客户提供 7×24 小时专业、高效的智能服务，全力打造多渠道全方位的智能服务平台。自 2013 年 11 月正式亮相以来，建行智能客服“小微”已覆盖微信、WEB、短信等渠道，能够适应数千种交互场景，服务客户数突破两亿人次，日均服务量相当于一个中型客户服务中心。

基于强大的知识库系统，建行智能客服将复杂的业务知识以标准问答的形式结构化。客户发送业务问题后，智能客服首先将问题拆分为一系列“词类”，提取问题中的关键词，然

后与知识库中的扩展问模板进行匹配，找到相似度最高的标准问题，最后将对应的标准答案推送给客户。2014 年 1 月 24 日，建设银行在原有智能服务的基础上，正式推出短信自然语义指令识别功能，实现了对客户自然语义的智能识别和指令转化，改变了过去客户需要发送固定格式短信查询账户信息的模式，在智能客服探索的道路上迈出新的一步。

智能客服“小微”，是建设银行在金融客户服务模式转变中的一次深度创新，同时，“小微”也成为建设银行的品牌标志之一。未来，“小微”将为客户呈现更加丰富、更加精彩的智能服务体验。

建设银行微信银行 稳居同业前列

2014 年，建设银行微信银行业务快速发展，关注客户数超过 1400 万，绑定客户数近 900 万，稳居同业前列，同时荣获“2014 年度中国企业最具影响力十大新媒体账号”榜首。

2014 年，微信银行立足客户体验，丰富服务功能，目前可提供的服务项目逾 3500 项，覆盖全国 300 多个大中城市。此外，微信银行还构建了“人工、自助、智能”三位一体的客户服务模式，智能机器人“小微”向客户提供一般自助服务，而客户的个性化需求由人工服务完成，有效提升了

服务效率。为提升品牌影响力，2014 年微信银行持续开展刮奖、竞猜、红包等主题的营销活动，累计投入 1281 万元，共有 3063 万人次参与。（龙涛）

