吴宇雯同志先进事迹主题材料

灿烂的微笑、亲切的问候、可爱的一张娃娃脸，这就是对吴宇雯的第一印象，如果不介绍，你很难想象眼前这个貌不惊人的小姑娘早在2007年被授予全国五一劳动奖章的荣誉，现在已经是雷允上药城分公司的副总经理了，是整个雷允上药城经营的质量负责人。吴宇雯说：“她1993年一毕业就进入了雷允上西区公司工作，那时她18岁，想想时间过得真快，不知不觉地在这里一干就是23年。”从一线营业员走上了管理岗位，从拜师学艺变成了导师带徒，她每走的一步都扎实稳健、她每做的一事都用心用情。

**学习狂人，从医药菜鸟变身行家里手**

1993年，吴宇雯从医药职校毕业后进入雷允上西区公司工作，从基层营业员做起，刚刚进入工作岗位的她很快感觉到了专业知识和岗位能力真的可以治病救人的！所以她开始不放过任何一次学习深造的机会，无论是钻研书本还是拜师学艺，她总是最勤奋的一个。1997年9月，年轻的吴宇雯在机缘巧合下拜全国劳动模范、全国商业特级劳模马桂宁为师，她说：“那时的我感觉就像个‘追星族’，师傅的言传身教在我的心里埋下了一颗用心用情服务顾客的种子，这对我之后的从业经历影响很大，他也成为了我一生的职业榜样。”在马桂宁师傅的影响下，在雷允上资深前辈的带教下，吴宇雯结合实际工作情况很快发现医药行业的特殊性，作为关乎百姓生命健康的行业，作为药品一线的销售人员，仅靠服务热情是不够的，这背后需要有深厚的药学知识、产品信息作为支撑，于是她利用业余时间先后读取了大专及本科文凭，在2002年又一次通过了执业药师资格证的考试，众所周知在那个时候行业内能够考出这个证的人并不多。吴宇雯就这样一直坚持着，白天忙工作，晚上挤出时间就学习，把药品法律法规、产品说明书、服务技能讲座材料等复印带回家，像海绵似的汲取各种知识，让自己的业务能力不断精进。日复一日，吴宇雯始终坚持学习，她现在能够熟练掌握的所经营品种的知识，可以在一线柜台根据顾客实际情况提供合理的用药指导，是一名亲切待客、又是专业可信的执业药师。

如今，她已经从医药菜鸟变成了行家里手，也从追星族变成明星员工，可是她“学习狂人”的作风却一直没有改变。上海市医药商业行业协会每两年都会举办行业的青工技能大赛，以业务能力比赛来检验团队及个人的业务水平，在2010年的一次行业技能大赛时，吴宇雯带队参加，尽管在领导和同事们眼中她已经是老法师了，可她还是丝毫不敢懈怠，挑灯夜读，百般操练，积极备考迎赛，带领大家一举赢得全市团体亚军。她回忆当时的情景，说：“记得那时我刚生完宝宝不久，白天要上班，晚上回家要照顾孩子，所以经常是回到家我抱着儿子，儿子搂着我，我手里一边捧着书一边哄他睡觉，等他睡着了，我就继续读到深夜。想想那时真疯狂，但也确实是成长、是历练。”到现在，她会一直跟年轻人说：“生命不息，学习不止。”要以不断的学习来锻炼自己的业务能力，这样才有脱颖而出的机会和更为广阔的职业平台。2014年她从大赛的选手晋升担任团队的带教迎赛的导师，她传授经验，分享心得，列出系统的比赛复习提纲，一头扎进和参赛队友的日日夜夜复习准备中，当年一举拿下了全市行业的团体冠军和个人冠军，“明星带群星”，她的学习带动了一个团队的奋进，展示了雷允上企业风采！

**良心药师，从一线柜台走进寻常百姓**

无论在一线柜台做销售还是退居幕后做管理，吴宇雯告诉自己：她始终还是一名药师，是一家有着300多年历史的中华老字号企业的药师，“诚信为本”就是信条，做药师首先就要对得起自己的良心和百姓的信任。20余年的从业生涯，她每一天都要面对四面八方的来客、五花八门的需求，滔滔不绝的耐心讲解、头头是道的用药分析、有礼有节的抱怨应对都已经成为了她工作的日常。记得有一次，因为一位老奶奶爱孙心切，给患有过敏性哮喘的孙子一下子购买了10盒进口的口服液，想要提高孙子的机体免疫力。不料她的孙子正好发病的当口不能适应这种口服液的口味，不愿意服用，老奶奶就来到药城提出退货。殊不知作为药品这一特殊性商品，一经出售，如无质量问题是不退不换的，老奶奶一时心急，吵闹了起来，吴宇雯不慌不忙地向老人解释其中缘由，说：“您看，您在商店买了蛋糕之类的食品，如果没有坏，也是不能换的，对吗？更何况药品的性质非常特殊，所以请您理解。不过，我知道您孙子哮喘发作，您心里急，其实这种口服液对过敏缓解期作用好，而发病时小孩子对口味的拒绝也正常，这个时候应该去医院做抗敏治疗为好。另外，我知道这个进口口服液预防效果非常好，等过段时间，您孙子发病期后再给他服用试试看。别浪费了。”吴宇雯耐心诚恳的一席话，让老太太很感动，忙为自己刚才的吵闹打招呼了。像这样的事例几乎每天都在发生，吴宇雯就在一线柜台用心用情的做好每一位顾客的服务，她现在都有了自己的“真爱粉丝团”，很多顾客到雷允上药城购物就找吴宇雯，有困难就找她帮忙，她也和很多顾客成为了好朋友。

我们有时候说吴宇雯之所以受到顾客的欢迎，是因为她将心比心，付出真情实感，她的服务真正做到了“家”。住在南京西路德义大楼上的郭老伯是一位八十多岁高龄的孤老，腿脚不方便，他打电话到药房，要求送药上门，吴宇雯二话不说就同意了，无论天气冷暖，从未耽搁，每次上门吴宇雯除了送药之外，还耐心地回答老人的问题，久而久之老人把她当作了自己的“孙女”，他说：“雷允上信誉好，小吴态度好，我很信任他们的。”

好口碑在社区百姓间慢慢传开来，吴宇雯也意识到医药服务、健康传播不能停留在柜台上、止步于门店里，要走出去、走进寻常百姓家才能做到真正的服务到位，吴宇雯成了雷允上“中医中药社区行”品牌活动的积极参与者。从2000年开始，每月20日坚持参加“执业药师在您身边”志愿服务活动，十六年如一日，发挥自身专业知识的特长，为周边社区居民、过往行人免费测量血压、血糖，提供养生保健咨询和参茸真伪鉴别等帮助，平均每次接待咨询人次50人以上，周边社区居民都知道雷允上药城有个明星志愿者。在她的带领下，许多青年药师们也纷纷加入其中，用他们娴熟的专业知识、耐心细致的服务为百姓普及合理用药的方法，推广正确的养生理念，成为大家身边的健康守护者。

**质量卫士，以精细管控擦亮金字招牌**

“药品是治病救人的，来不得半点马虎；药品关乎百姓生命健康，容不得半分儿戏。”这是一家老字号企业对药品安全的责任认知。2013年，吴宇雯成为雷允上药城的质量负责人，她感到肩上的担子更重了，工作做的是质量监管，要担起的却是雷允上这块金字招牌质量承诺。

在她刚刚接手质量管理工作时，国家开展保健品“打四非”、药品“两打两建”和医疗器械“五整治”的专项工作，她就以此为契机带领团队，通宵达旦，在堆成小山的客户、产品资料中，逐字逐句地对照、一份一份地检查，核对上万个品种规格的完整资料，确保百姓用药安全，她说：“她的责任就是不让一颗不合格的药丸进入药城。”

吴宇雯在实践中发现质量管理工作大到推行管理模式、小到树立员工质量意识，事无巨细。当雷允上推行世界领先的卓越绩效管理模式时，她意识到管理要先进，就必须建立全覆盖、全过程的“大质量”管理体系，对经营全过程开展长效、常态的质量监控。在这一过程中，她编写管理制度、倡导流程再造，注重过程控制，也一次次给员工培训讲解，营造全员参与管理的良好氛围，逐渐形成了一整套行之有效、可复制的运行模式，为公司荣获“上海市政府质量金奖”做出了贡献。同时，她从细节入手，丰富完善晨会内容及制度，培养员工的质量意识。记得去年有一位顾客在药城购买了一盒阿胶，回家熬制了8-9小时后仍无法化开，顾客觉得奇怪，以前从未出现过这类情况，于是来到门店请教她眼中最可放心的吴宇雯。经过细致的问询，吴宇雯发现了顾客熬制方法上的问题可能是造成收膏效果不理想的原因，她主动让雷允上药城负责膏方定制的师傅给顾客做了详细的讲解，同时向顾客主动出示了此批次阿胶进、销、存和药检报告，消除了她的内心疑虑。此次熬膏事件，吴宇雯仔细分析整个过程，总结经验，在晨会上组织员工专题讨论，讨论服务的精致优化的关键点，在销售阿胶时一定要多说一句：“注意熬制说明”或者“可以请教店内师傅”，这样就可以从一级销售层面降低顾客对药品质量的存疑。就这样，吴宇雯将质量和服务意识具体化到每一个个案上，在晨会、班组会、楼层经理及柜组长会议等不同场合进行学习、培训，潜移默化地感染每一位员工，让每一位员工都成为雷允上的药品质量卫士。

**行业精灵，传承坚守中不忘潮流创新**

作为公司管理层中为数不多的70后，吴宇雯是行业和企业发展的新生力量，她既传承坚守传统的医药理念，又不忘结合时代的潮流创新，为老字号企业的发展带来新的生机。

从“坐商”到“行商”，谁说老字号不可以玩儿团购？商业模式的不断翻新，百姓对健康养生需求的日新月异，让雷允上既感受到了越来越大的市场竞争压力，也迎来无穷的商机和服务改进空间。吴宇雯认真分析了企业自身的优势和劣势，意识到传统的“坐商”已不能满足企业的发展要求，于是，她提出了一个大胆的想法：发展劳模营销模式，与时俱进变“坐商”为“行商”，走出药城，寻找适应市场发展潮流的出路。她和一群青年员工一起开动脑筋，调整夏令用品目录，将“上雷”牌精制饮片、夏令时令产品等进行合理组合，包装成“夏令用品三件套、四件套、五件套”推荐给顾客，走出药城、走进楼宇，实现了服务区内企业、传播健康理念、打造自身品牌的三方共赢。据统计，通过吴宇雯带领的团购商品销售金额已近100万元，之中凝聚了她的服务创新和智慧。

从传统药店到邻家诊所，谁说老字号不能“一站式购物求医购药”？2012年雷允上药城三楼的雷允上中医馆成为了上海市医疗保险定点医疗机构，重修后的雷允上中医馆华丽转身，成为了富含中医药文化特色、集“名医、名药、名牌”为一体的“邻家诊所”，推出“求医购药一站式”等个性化服务，百姓在就诊、购药的同时，还可以体验一流的养生服务，也同时缓解了百姓“看病难、看病贵”的问题。吴宇雯积极倡导增加夜门诊、网上预约挂号等服务项目，也帮助雷允上中医馆为区域白领的健康服务项目拓展，她一直这样说“养病先养心，到雷允上，不仅仅是求医购药，我们更高的追求是传递健康、传散药香、传颂文化、传播关怀”。

从一个人的优秀到一群人的优秀，谁说老字号不能有年轻人的朝气？2015年，雷允上组建劳动模范创新工作室，旨在弘扬劳模精神，发挥劳模引领作用。吴宇雯身体力行做表率，她义不容辞担任了企业内部讲师团成员，她凭着扎实的理论功底和二十多年积累的丰富服务经验，参与企业培训教材的编写，系统总结实践经验，创造嘴勤、耳勤、腿勤的“三勤”工作法，服务体现雷允上的文化品位；要求基层管理干部做到“三多”，多问情况、多听信息、多跑柜组，及时掌握职工群众的具体情况，管理体现雷允上的文化特色；她以实际经验解决青年员工实际工作中的急、难、愁问题，引发思考，激发工作热情，推进营造“学习型组织”的集智性氛围。