

在地铁10号线国贸站区的员工通道上，有一面荣誉墙，上面挂着很多乘客送来的锦旗。这些锦旗，不仅是站区职工将服务乘客做到实处的一种体现，更成为职工今后高质量为乘客服务的一种鼓励。

地铁职工如何看待“荣誉”

□本报记者 盛丽文/摄



地铁10号线国贸站区书记



地铁10号线国贸站区金台夕照站甲班值班站长



地铁10号线国贸站区国贸站甲班综控员



地铁10号线国贸站区国贸站甲班值班站长

修希森：丰富活动拉近与乘客间距离

地铁10号线国贸站区成立于2008年1月，共包括劲松站、双井站、国贸站、金台夕照站四座车站。在加强与乘客的沟通和互动上，利用节假日、站区长接待日等契机，积极与乘客沟通，通过填写调查问卷，开展“乘客满意度调查”活动，拉近与乘客距离。再有采取“请进来教，走出去学”的方式，提升服务质量。还有站区会开展特色活动，加强与乘客之间的沟通交流。站区以班组策划为主体、站区辅助班组，每月开展一次乘客互动活动，开展了“让乘客零距离接触地铁”等主题活动，同时利用微博进行宣传，既发挥了班组团队精神，又提高了班组凝聚力。近四年来站区获得锦旗138面。

陆岩：把乘客的事当做自己的事

我在地铁已经工作8年了，在我看来，要想把服务乘客落到实处，就要做到把乘客的事当做自己的事来办。其实，在我们站区很多地方都体现出了为乘客服务的理念。比如，站区的4个站中都配有应急药包，还配有针、线方便乘客临时缝补衣服。今年6月，一天早上8点40左右，站上一位女乘客突然晕倒在地，正当她身旁的同事急得不知所措时，我发现了。征得同意后，我拨打电话叫来救护车。当时正值交班时间，但我和几位同事还是留下来，帮忙把病人抬上车。大概一个月后，病人的家属来到地铁站，送来锦旗表示感谢。我想乘客送来锦旗，不仅是对我们的一种肯定，也是一种鼓励。

程越：把服务落到实处是种职业素质

我是2012年7月才来到地铁工作的，虽然还是个新兵，但我在平时的工作中，感受着站区同事们为乘客踏踏实实服务的理念。我觉得做服务行业，就应该将服务乘客做到实处，这也是一种职业素质。在实际工作中，我也践行着这个理念。今年8月，我正在替安全员在站台工作，车辆驶出后，我发现下行站台上有个手机，我捡到后立刻和综控员联系，几经辗转，终于联系到机主。这位乘客来到车站拿手机的时候，说这个手机很重要，里面存着很多重要的电话和信息，她来自山东，是带她父亲来看病的。后来这位乘客要塞给我500元钱表示感谢，我婉言拒绝了。随后，她送来一面锦旗表示感谢。

魏巍：真诚为乘客服务适用于不同岗位

我在地铁工作已经6年了，2012年我成为了一名值班站长。我们国贸站甲班共有职工10人，包括值班站长、综控员、站务员这些不同的岗位。在我看来，无论是在哪个岗位，真诚为乘客服务都是应该始终坚持的宗旨。具体到每个岗位，比如站务员，每天不仅要完成卖票的工作，还要回答乘客的路线咨询，要想为乘客提供高质量的服务，要求工作人员不仅业务熟练，还要掌握相关的路线知识。还有值班站长，不仅自己要做到服务到位，还要组织班组成员提高业务水平。比如，为提高乘客满意度，站区会组织职工学英语等。

【边聊边论】

法制副校长能为学校安全做点啥？

被访者：张晓莹/记者：任洁



近年来，校园安全事故多发。本市一直为中小学配备法制副校长，在校园安全方面，他们能够做什么？为此，记者采访了丰台区教委规划法规科负责人张晓莹。

记者：配备法制副校长，能给学校和学生带来什么好处？

张晓莹：近年来，部分地区出现青少年违法犯罪多发现象，校园安全也面临着极大考验。法制副校长可以加强对青少年的法制教育，在预防未成年人犯罪，提高学校安全防范意识等方面很有益处。同时，学校遇到法律问题，以及法律制度建设等方面也可以请教法制副校长。

法制副校长到岗后，应先了解学校需求，比如职业教育学校，会侧重讲学生实习期管理问题，小学阶段会讲法制基础理论和自护知识，中学可能侧重讲如何预防处理安全事故。

点评：法制副校长的工作不是务虚，而是实实在在地为校园安全做好服务，根据学校需求开展工作。

记者：今年丰台区的法制副校长聘任情况，与往年相比有何不同？

张晓莹：丰台区共有116所中小学，法制副校长每三年选聘一次。往年聘任的大多是公安干警（82%）、法官（8%）、检察官（7%）、司法局工作人员（1%），但是公安干警本职工作繁重，精力有限，加上多数人没做过宣教工作，难以达到预期效果。所以今年我们改变了选聘对象，主要由丰台区司法系统副科级以上干部担任，他们有法律背景，对宣传教育工作很在行，适合进校园担任这项职务。

今年丰台区还首次推行法制副校长考评制度，如出现“不称职”情况，将适时予以调整，同时影响他本人本职工作的评优评先。考核内容包括每学期要与学校进行不少于两次的咨询座谈活动，指导学校建立校内矛盾纠纷排查调处工作机构，参与矛盾纠纷化解工作等。法制副校长将实行一对一配备，一校多址还会多配备。教委鼓励各校外工会积极开展调研，了解教师和学生需求，反映给法制副校长。

点评：根据实际工作及及时调整法制副校长的选聘对象，增加考核机制，都是为了让这项工作更加落到实处，发挥更大的作用。



正宗阳澄湖大闸蟹无缘中秋 10月中下旬才最肥美

荡荡，只有两个蟹缸里养着少量样品蟹。该店店长刘晓兰告诉笔者，现在离阳澄湖大闸蟹开捕还有20多天，想在蟹缸里要看到“蟹将军”横行霸道的样子还得等上一段时间。

“阳澄湖大闸蟹的开捕时间是国家规定的，今年大概在9月20日以后。在开捕之前捕捞的都不能算是正宗的阳澄湖大闸蟹。”阳澄湖牌大闸蟹的一位工作人员告诉笔者。由于大闸蟹从培育到长成有相对固定的时间周期，因此选择在中秋节期间捕捞大闸蟹并不可靠。那个时候螃蟹还没有成熟，太瘦了。

在采访中，阳澄湖牌大闸蟹的工作人员均表示10月中下旬是吃大闸蟹的最佳时间。“如果不急的话，我建议10月中下旬的时

候来买蟹或提货。那个时候螃蟹的膏肉更饱满，味道更赞！”

另外，阳澄湖大闸蟹的指环每年会有所变化。往年的指环已经作废，今年的指环会有什么新功能，还要等到阳澄湖大闸蟹上市后才能知晓。

肩负着让京城市民品尝到最正宗的阳澄湖牌大闸蟹使命的阳澄湖大闸蟹集团公司与长期诚信经营北京耕源世纪贸易有限责任公司签订了特约经销合同，保证每只大闸蟹都戴双戒指防伪，外加礼盒外的水产品追溯防伪，保障消费者的权益，让大家品尝到货真价实的阳澄湖大闸蟹。有兴趣的朋友可以网上参阅后订购 <http://4000101290.com>，也可以以电话直接咨询：400 010 1290。

赏月吃蟹饮美酒，往年中秋前后正是食用大闸蟹的黄金时间。昨天，笔者从我市几家阳澄湖大闸蟹专卖店了解到，由于今年阳澄湖大闸蟹的开捕时间预计为9月20日前后，因此难以赶上9月8日的中秋档了。

虽然市民们暂时还吃不到大闸蟹，但是送蟹礼券销售已经开

始升温。有销售点的工作人员预测，今年大闸蟹热销景象会从中秋延至国庆。等到10月中下旬，大闸蟹的肉质会愈加肥美，更适合与家人一起细细品尝。

10月中下旬是食用最佳时间 昨天，笔者来到位于百丈路上的王氏阳澄湖大闸蟹灵桥店，只见店中的玻璃蟹缸多数都空空