



## 奖章背后的故事

清晨4点30分，北京公交集团第二客运分公司的职工李芳芳，准时走出家门赶往工作地点——快速公交1线前门站。参加工作7年来，李芳芳在站务员这个平凡的岗位，挥洒着自己的青春，努力为每位乘客带去热情的服务。

针对前门站的地理位置和快速公交服务的特点，她总结出站务员“六心工作法”：利用微博、微信等现代化手段，为乘客提供便捷服务；与年轻职工互相交流站务员工作经验，帮助新职工熟悉工作流程。2011年她被评为公交集团“十大青年岗位标兵”，同年荣获“北京市青年岗位标兵”，2012年度获公交集团“优质服务能手”、“公交劳动奖章”，2014年她获得“全国青年岗位能手标兵”。

### 初到岗位克服种种不适应

2007年，李芳芳成为快速公交1线的一名站务员。快速公交1线共有车站17站，李芳芳工作的前门站共有职工29人，包括上车站和下车站两个站台，工作时间包括大早班、日班、中班、大晚班四个班。

李芳芳是大早班的一名成员，早5点至下午1点是她每天的工作时间。“一个班由4名站务员组成，负责迎车、卖票、检票、查车这些内容，这4个岗位大家每两个小时换一次。”李芳芳说道。站台式服务是快速公交区别于其他线路的重要特点，快速公交站台售票采取预先购票、检票进站的形式，站务员主要从事站内监督投币、刷卡、验证等工作；负责站台服务并维护站内秩序；通俗的讲就是把售票等相关服务工作从车厢内部转移到地面站台。所以，站姿是李芳芳和同事们每天工作时的主要姿势。对于在站台上的工作内容，李芳芳早已熟练，也习惯了站姿带来的考验。但7年前，初到岗位的李芳芳也有过不适应的阶段。

“在来到公交以前，我是在

- 工作七年来，爱美的她却没穿过一次高跟鞋
- “六心服务法”首先是诚心相待
- 自学手语为聋哑人提示

# 公交站务员李芳芳： 将青春和热情挥洒在站台上

□本报记者 盛丽文/摄



一家商场做销售员，因为每天总是穿着高跟鞋上班，到公交上班的第一天，我也习惯性地穿着高跟鞋走出家门，来到站台。”李芳芳回忆道。但这个穿着却给李芳芳来了个“下马威”，8个小时里，她不停地在站台迎送车辆、监督检票。“一天下来，后脚都肿得好像不是自己的了。”

李芳芳说。第二天，李芳芳听从同事的建议，换下了高跟鞋，穿上了旅游鞋。“这样在站台上就能够更加快速的为乘客服务。”李芳芳说道。

### 总结六心服务法为乘客服务

7年的工作中，李芳芳不仅

细心观察、踏实工作，还不断总结着经验，积累出站务员“六心工作法”，即：站台服务要热心，眼观六路；对待乘客要关心，体贴入微；迎车送车要细心，周到细致；迎送乘客要耐心，热情微笑；卖票疏导要诚心，仔细认真；志愿服务要恒心，团结协作。“六心服务法”首先讲究的就是对待乘客体贴入微，对于这一点，李芳芳时刻记在心中。经过观察，她发现在下车站，常常会有一些老人因为等人或者其他原因，需要坐在候车区的座椅上。冬天，座椅坐起来很凉。考虑到这个原因，李芳芳打算准备棉座垫方便老人使用。于是，她来到小商品市场购买椅垫。

还有一次，一名老年乘客在站台上生病呕吐，李芳芳赶紧搀扶乘客到职工休息室休息，并且拿出纸巾帮老人擦去身上的污物，还关切的询问用不用去医院。得到照顾的老人感动地对她说：“小姑娘谢谢你，不用去医院了。你的衣服也弄脏了，还把你准备的保暖垫弄脏了。你赶快去洗一下吧。”李芳芳却毫无怨言，坚持陪在老人身旁。在工作的7年多时间里，李芳芳帮助老人、病人超过千人。

2013年一位怀孕两个月的乘客在前门站台乘车，好几个月的时间，这位乘客都在固定的时间乘坐快速公交1线回家。每次见到她，李芳芳都会帮她上车去提前找好座位。后来宝宝出生了，这位乘客带着特意来到站台，感谢这几个月时间李芳芳对自己照顾。

### 练习手语提高服务质量

在工作中，李芳芳始终坚持全心全意为乘客服务的宗旨，突

出服务特色。不仅如此，爱动脑筋的她，还利用微博、微信等现代化手段为前门站台乘客提供指路等服务，将最新的乘车信息传递给乘客。

为了更好地帮助乘客，李芳芳利用休息时间学习了手语。去年，每个休息日她都会来到公司参加手语学习。一个上午的时间，她跟着手语老师练习。而回到家中，她还看着手语教材练习。在2013年，李芳芳参加了集团公司举办的手语大赛。

熟练掌握手语的李芳芳，在实际工作中也将此派上用场。一次，一辆区间车准备发车，这时李芳芳看到有位乘客犹豫地，于是她走上前去。“我发现，这位乘客是位聋哑人，就用手语提示她车是区间。”李芳芳说。看到手语提示，乘客感到很亲切，又和李芳芳交谈了几句。不久后，这位乘客和她的老伴再次来到车站。他们主动和李芳芳打起招呼，并手语表示对李芳芳服务水平的称赞，这些都让李芳芳很感动。快速公交1线年轻职工较多，但职工工龄长短不一、学历层次也不同。为了提高车队站务员服务质量，李芳芳经常与年轻职工互相交流站务员工作经验，帮助那些刚刚上岗不久的新职工熟悉工作流程。

2008年，新职工于海薇来到前门站。怎么接岗、怎么看班表……已经有一年工作经验的李芳芳，主动给新职工介绍站台情况。不仅如此，李芳芳还将自己在工作中总结的窍门也告诉给新职工。“比如，客流量大时，检票不能只听刷卡声音，还要留心观察刷卡机上显示屏上的金额。”李芳芳说。经过她帮助，新职工很快适应工作。

## ■首都工会人



西红门镇总工会副主席刘玉涛：

# 能让职工领到钱，彻夜调解不休息也值啊！

□本报记者 金海鸥

盛夏的一天，已经凌晨3点了，很多人沉浸在睡梦中，西红门镇总工会副主席刘玉涛和他的同事们却依然在忙碌着，他们正为一起讨薪案件在职工和企业之间进行着博弈。

这样的忙碌显得有些疲惫，因为他们要在双方愤怒的情绪中不停斡旋。有时争吵的激烈，调解陷入僵局，不得不暂停。待大家心气平静了些，又开始重复工资给或不给、给多少的争论。

争论有时候要持续几天几夜，工作人员的嘴皮子都快磨破

了。刘玉涛说：“企业与职工之间的责任常常比较难界定，这就需要双方将事实讲清楚，最终有一个圆满解决。”

遇到情绪过激的职工，他会先安抚职工的情绪，并告诉他们，工会给大家一个说法。这样的话，多少给了职工一些安慰，尝试着和平谈判。

曾经处理的一起劳动争议案件让刘玉涛印象深刻。某服装厂因为无法将工人工资一次付清，拖欠工资数月，致使工人集体罢工讨薪。企业负责人

无可奈何地告诉刘玉涛，他们也不想拖欠工人工资，只是现在厂里效益不好，没办法把钱一次付清。

而这句话，让刘玉涛找到了问题的根结，他开始做企业方的工作。调解一直持续到凌晨4点，企业终于同意支付工人工资。21名职工中，有12人同意领取工资，剩余的9人也在第二天与企业达成协议。这让刘玉涛感到欣慰，因为调解工作不是一天两天就能完成的，而这次虽然经过了一晚上的劳碌，但事情最终还是

顺利解决了。

刘玉涛告诉记者，在进行劳动纠纷调解时，西红门镇总工会有一个原则，如果争议双方当天晚上能达成协议，就要当天晚上调解成功，并迅速离开。因此，彻夜地调解，对于刘玉涛和他的同事们来说，就像是家常便饭，早已经习惯了。他们甚至没有时间好好陪陪家人，有的还因为饮食不规律而患上了胃病，但就像他们常挂在嘴边的那句话一样，“能让职工领到钱，这点辛苦值了！”