



作为祥龙出租公司一名普通的姐，李文岩不仅模范遵守交规，14年出租运营没有一例交通违法；工作中，她还给自己定下了“五个绝不”：一是绝不冷嘲热讽；二是绝不甩闲话，给脸色……

2013年2月8日，习近平总书记到祥龙出租慰问出租汽车从业人员，李文岩作为一线运营员工代表，荣幸地得到了习总书记的接见。详细了解了李文岩的先进事迹后，习总书记对她竖起了拇指，并赞扬李文岩是个了不起的“的姐”。

### 行车14年无一例交通违法

李文岩大姐给人的第一印象是干练、热情。坐着李文岩的出租车，乘客连说：“车开的真稳！”开了14年出租车，李文岩把一件事看得至关重要，那就是安全。14年间，她开车过程中没有发生过一例交通违法。

李文岩说，道路交通规则是守护生命的宝典，是规范驾驶、保障道路畅通的行为准则，更是出租车驾驶员的守护神。无论在家中、还是在例会学习的教室里，李文岩刻苦学习，对《道路交通安全法》逐条研究。她对《道路交通安全法》的理解只有短短的两个字——“生命”。

打灯并线、停车瞭望、规范停车、礼让行人、避让前车……这些看似平常的驾驶动作，往往被一些驾驶员忽视，久而久之就成了危害行车安全的大隐患。李文岩就是从细节入手，从规范每一个驾驶动作入手，让习惯符合规范，让安全伴随始终。

行驶在路上，李文岩时刻将“礼让”二字放在心间。行驶中遇到障碍物，李文岩都会尽可能停下车，将障碍物移走，以便后方通过的车辆安全行进；行驶到斑马线时，李文岩都会主动避让行人，自觉礼让行人先行；遇到加塞儿、抢行的驾驶员，李文岩的做法就是“让”。有时李文岩的做法会遭到某些驾驶员，甚至是乘客的误解，有些人误解李文岩的驾驶技术不够精湛。甚至有些

- 熟悉各种线路，她被乘客称为会说话的“电子路况图”
- 业务技能精湛，她参加市出租汽车行业“现代杯”首届大赛即夺冠
- 严格要求自己，她给自己规定了“五不”，宁可自己受委屈，绝不损害乘客利益
- 她就是全国五一劳动奖章获得者、被习总书记赞为“了不起的‘的姐’”的李文岩

## 李文岩：了不起的“的姐”

# 文明服务打造首都的姐名片

□本报记者 张江艳



性急的乘客，还会埋怨李文岩故意拖延时间。“最精湛的驾驶技术，就是在确保自身行车安全的基础上，为社会整体的交通环境做出贡献，您说对吗？”面对无理的指责，李文岩都会向乘客正面宣讲安全驾驶，倡导共建和谐交通的重要性。不知不觉，“三尺车厢”成为了李文岩宣讲安全行车，传播社会正能量的阵地。

2012年9月，在由北京市交通委员会主办的北京市出租汽车行业“现代杯”首届驾驶员综合技能竞赛上，李文岩与9名同事代表公司“出战”。在初赛（综合理论知识考核）中，李文岩以优异的成绩进入决赛。在决赛

中，李文岩与同时入围决赛的30名选手在裁判的严格监督下展开了激烈角逐。经过近40公里的实操比赛，李文岩最终以平均油耗4.53L/100km赢得了比赛，成为了北京市出租汽车行业“现代杯”首届驾驶员综合技能竞赛的冠军。

### “五个绝不”打造文明服务

“您好，请问您去哪里？请您拿好自己的行李，谢谢！再见……”面对每一名乘客，李文岩始终坚持文明礼貌用语，热情地为乘客提供优质服务。文明使用服务敬语、主动帮助乘客提放行

李、规范使用计价器、面对复杂路况尽可能地为乘客提供安全优质服务快捷的服务……这一切对于李文岩而言，都是那么的自然，那么的微不足道。然而，这一切都需要付出长期的努力和默默地坚守。

就拿“如何为乘客选择最佳路线”来说，就饱含着李文岩多年的积累和付出。作为北京交通台特邀路况通讯员，她巧妙的将路况报告工作与运营工作相结合，将一天行驶过的道路进行汇总，再将每条道路的堵点和时间点进行分析，日积月累，早高峰哪里是堵点？晚高峰哪条路段车流量大？哪条路相对好走些？李文岩都能脱口而出，像是一个会说话的“电子路况图”。当然，这些知识的积累最终都汇聚到了为乘客服务的运营中，无论乘客目的地在何处，李文岩都能及时提出多条线路，供乘客参考。

在从业14年里，李文岩也像许多“的哥、的姐”一样，遇到过一些让自己哭笑不得的事：部分乘客对出租汽车收费标准不了解，乱发牢骚；酒后滋事的乘客乱吐乱吐；崭新的座套被年幼的乘客弄脏……李文岩在处理这些事物时，给自己定下了“五个绝不”，一是绝不冷嘲热讽；二是绝不甩闲话，给脸色；三是绝不找借口，避而远之；四是绝不半途甩客；五是宁可让自己受点小委屈，也绝不损害乘客的利益。做到这五点，对于的姐而言，实属不易。可每当遇到此类情况时，李文岩都能一一化解。

李文岩还为自己制定了一个特殊的服务标准，那就是为乘客提供“无痕迹”服务。从不给自己拾金不昧的机会，因为她总会在第一时间提示乘客拿好自己的随行物品。遇到老、幼、病、残、孕的乘客，还会专程提供一对一服务，如搀扶老人上下车、为孕妇提供心理辅导、为突发急病或酗酒的乘客提供急救药品等等。

### 遇遇难乘客不收分文费用

“每天，来自五湖四海的乘客到我车上，这就是缘分！”在李文岩看来，出租汽车行业是一个平凡而又神圣的职业。从明星大腕到企业老总；从孕妇儿童到耄耋老人；从普通百姓到政府官员，每天遇到的人都形形色色。但在李文岩眼中，他们都有着同一个名字，那就是——乘客。在14年的运营服务工作，李文岩将乘客看作自己的亲人，让乘客能够在小小车厢体会到“家”的感觉。

一次，有位男乘客醉酒后打车，很多司机都没有停，李文岩考虑到深夜寒冷，就主动停车运送这位客人，她费尽周折将这位客人安全送达。还有一次，一位50多岁的河北女乘客坐上了李文岩的车。一路上，沉默不语，面带忧伤。在得知这位女乘客为年仅17岁的女儿患急性白血病的噩耗缠绕数月，几乎被残酷的现实压垮时，一路上，李文岩为她讲述了很多励志故事，内容基本上都是李文岩从广播、电视中看到或听到的。“大姐，谢谢您！请您放心，再苦再累我都会一直坚持下去，等孩子的病治好了，我们未来还会很幸福。”这位女乘客最后找回了生活的信心。车辆到达目的地后，李文岩没有向她收取分文费用。

这样的小事每天都在李文岩的运营中发生着。很多人不知道的是，李文岩大姐还是一位见义勇为的“女汉子”。一个冬天的早上，一个小伙子上车后慌张的翻着一个女包，她立刻意识到可能是抢劫或是盗窃犯，就毫不犹豫地把车右侧贴到墙边并立刻报警，最终抓获了这名抢劫犯。还有一次，她在新街口大街发现一名歹徒正在打一名出租司机，冲上去抓住要逃跑的歹徒，并扭送到了新街口派出所。

## 2014北京榜样9月份上榜人物

- 宋薛礼**  
男，1970年生，北京清源街道宋记修锁部负责人。22年里，他通过开锁的方式，挽救了40多条生命，被街坊邻居亲切地称为“救人锁匠”。
- 林家丰**  
男，1936年生，原航天科工集团工程师。退休后连续18年向航天七院捐款68万元，设立了“林家丰青年科技奖励基金”，以表彰青年设计人才立志航天事业，报效祖国。
- 张乐泰**  
男，1974年生，北京市公安

- 局昌平分局民警。在被确诊患有胃癌后，仍然忘我工作，坚守岗位，直至生命结束。
- 郑鹏**  
男，1987年生，北京首都机场安检员。2014年1月2日，他途经顺义潮白河附近发现有人落水，奋不顾身跳入刺骨冰水，将落水者救上岸。
- 刘克锋**  
男，1955年生，北京农学院教授。20年来，他带领研究团队扎根京郊大地，研发了集畜禽粪便、废水处理和粪污资源开发利用为一体的技术体系，将“京郊

- 养猪第一村”变为“北京最美乡村”。
- 陈红**  
女，1967年生，丰台区公共文明引导员。她坚持三年护送小学生圆圆上学、坚持近两年护送有尿毒症的王阿姨去医院透析。被评为北京市星级公共文明引导员。
- 佟丽华**  
男，1971年生，北京市致诚律师事务所律师主任。15年来，佟丽华带领他的公益律师团队，向全国超过43万未成年人、农民工、妇女等困难群众提供了免费

- 法律服务，为农民工讨回欠薪、工伤赔偿款近4.3亿元。
- 胡钧**  
男，1945年生，退休教师。他把自己家改造成全国第一个含有百项节能技术的“低碳小屋”，接待海内外参观者近万人。他在机关、社区举办300多场科普讲座，宣传低碳环保的生活理念。
- 自蓉**  
女，1984年出生，她是从事公益事业80后，也是一位脑血管肿瘤患者。2009年4月，她个人出资创建“蓓蕾护航”慈善公益组织，目前已拥有正式志愿者

- 1400多人，开展项目爱心活动600多场次，累计志愿服务时间60000多小时。
- 张品明**  
男，1960年生，顺义区北小营镇仇家店村村民。他以如山般深沉的爱呵护着两个毫无血缘关系的孩子，凭着打零工赚钱，他用一颗慈爱坚强的心、一双粗糙有力的手，将两个孩子抚养成人。

北京榜样官方网站：<http://bjby.bjwmb.gov.cn>  
咨询电话：65661566