

【边聊边论】

景区票务员如何立足岗位干好工作?

被访者 刘绍晨/记者 盛丽



“您好开口，请字当先，谢字结尾。”这是天坛公园门区岗位的服务口诀。对于游客来说，在进入公园游玩前，最先见到的就是门区的职工。所以，他们的服务质量很重要。那么怎么才能为游客提供高质量的服务?对此，天坛公园票务部东门票务班职工刘绍晨很有体会。

记者：您是怎么理解票务这个岗位的?

刘绍晨：2005年，我从园林学校毕业来到天坛公园，成为了一名普通的窗口服务人员。在从一名新手向一名能够为游客提供高质量服务的票务员转变的过程中，我也学到很多。作为一名称职的票务员，要将“以游客为中心、以服务为宗旨”的理念时刻放在心中。要做到姿态好、表情好、目光好、语言好、动作好，这五好。要做到最好、最标准、最敬业、最典型，这四个最。用高质量服务，来迎接每位游客。

点评：看似普通的票务岗位，其实学问很多，要想做到高质量也不是件容易的事。而刘绍晨提到的五好和四个最，是对高质量服务的一个总结，也是一种鞭策。

记者：在工作中，你又是怎么样为游客提供高质量服务的?

刘绍晨：我认为，提高工作质量不是一天两天的事儿，这需要在实际工作中不断摸索。积累经验。在平时工作中，我会不断揣摩游客心理，始终本着“以诚相待，以人为本”的方针，坚持用心去沟通，用心去服务每一位游客。

不仅如此，我还坚持从小事做起，时刻为游客着想，让游客理解我们的工作，配合我们的工作。为了确保安全，公园在各门区入口增设安检设备。东门游客量较大，晨练的游客也不少，有很多人一天要进出两三次，有一次安检时他们还比较配合，可等第二天第二次进园时，有的人就不太愿意接受安检了。为此，我们只好一边及时提醒游客出示年月票和老年证，一边耐心为大家解释，让大家有序地接受安检。有一次，一位老大爷不配合安检，情绪也比较激动，他说自己每天都来，而且一天来好几回，怎么还要安检。这时，我便耐心劝导，让他明白这是我们的职责所在，后来老人终于被我们的耐心、真诚所打动，同意接受安检。像这样的事，我们经常会遇到。

点评：为游客提供高质量服务，不是一时的做法，需要的是坚持。而这种坚持，也是要有技巧和方法，而刘绍晨的做法关键在于真诚。



□本报记者 刘欣欣 文/摄

杨运辉：新华联集团执行董事、助理总裁、工会主席
黄辉：新华联集团工会专职干部
李孟强：新华联集团信息管理中心总监
李红：新华联集团工程审核部执行经理

职工如何看待工会举办的大讲堂?

如今，不少企业工会都会举办大讲堂，邀请名师专家为职工们上课，工会煞费苦心安排，职工们到底领不领情呢?不久前，朝阳区建会企业新华联集团邀请到中国人民大学国学院博士罗祥相，为职工们讲《道德经》中的人生智慧，课后，企业工作人员有何感受，让我们来听他们聊一聊。

工会曾邀健身指导警官和专家为职工授课

杨运辉：作为集团工会主办的活动，今天的大讲堂已经是第四次了。第一次大讲堂邀请的是国家级社会体育指导员魏州老师，现场教职工“健身气功·八段锦”，增强职工自我保健能力，打造健康新华联。第二次，我们邀请了朝阳区公安分局警官现场授课，主要给职工讲授防恐、防暴、防火等相关方面知识及应对措施，进一步增强集团员工的安全意识，提高自我保护和防卫能力。第三次的讲座，我们请来了中国人民大学文学院的一位博士，通过对孔子、墨子关于爱的经典文本导读，再现中国古人爱的智慧，让我们从中获得感悟，推进和谐企业建设，提升职工幸福指数。

今天活动主题是《道德经》的人生智慧。《道德经》作为中华民族道德经典的最优秀代表，从人与万物的本源——“道”上

阐述了道德的规律。通过本次活动，可以让职工的思想顺“道”而行，实现人生完美，促进职业发展，这也是这次活动举办的目的。

从传统文化中汲取到工作正能量

李红：是的，我参加过第三次的讲座，印象最深的是老师讲了很多古人孝顺父母的典故。现在很多人不常回家看望父母，有的连电话也很少打，还有的只给经济上的支持，不给情感上的关心。如果一个人对父母都不孝顺，怎么能要求他爱企业、爱社会呢?老师讲的是让大家心甘情愿地快乐尽孝，这很重要。

今天的讲堂我也收获很多。《道德经》是一部很经典的著作，很多人都想在工作之余加强一下国学方面的修养，集团工会也在这方面做了很多工作。以前，我总觉得《道德经》如天书一般，通过今天的课程，我对经典著作有了深切的理解，懂得了如何用

宽容的眼光看待身边的一切，用积极的眼光看待身边的事物。

李孟强：今年的四期大讲堂活动我每期都参加了，每期都有不同的收获。今天的国学《道德经》我也非常感兴趣。我是做IT的，接触的都是最前沿的信息技术，比如云技术、大数据、移动互联等等，但是，我认为中国传统文化和最新的科学技术不是矛盾的，它们不是独立的，而是互补的。

道家的文化并不是很多人理解的消极，在我看来，这些流传了上千年的传统文化，实际上是一种正能量，对我们的工作、生活、学习都有积极的作用。身在职场，竞争非常激烈，中国古典文化与工作互为交叉，可以指导新人怎么样迈好职场的第一步，还可以指导中层员工如何更上层楼等。

一席话指明了职业发展之路

黄辉：集团工会希望借助文

■有问必答

提问：汽车修理公司职工 吴天裘
回答：市总工会法律服务中心 杨雪峰

工作不足一月 单位无需支付未签劳动合同赔偿

□本报记者 王香阑



提问者 吴天裘

吴天裘：今年9月24日，我被一家汽车修理公司招聘为修理工。当时经理跟我说试用期为三个月，试用期间的工资为3000元。10月20日，我工作还不到一个月，经理说我技术水平不行，不符合公司要求为由将我辞退。请问：我在职时，汽车修理公司没有与我签订劳动合同，我能要求他们支付未签订书

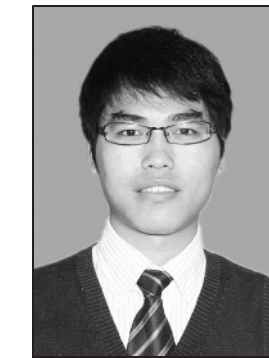
面劳动合同的二倍工资差额赔偿吗?

杨雪峰：《劳动合同法》第八十二条规定，用人单位自用工之日起超过一个月不满一年未与劳动者订立书面劳动合同的，应当向劳动者每月支付二倍的工资。

《劳动合同法实施条例》第

六条第二款规定，用人单位向劳动者每月支付两倍工资的起算时间，为用工之日起满一个月的次日，截止时间为补订书面劳动合同的前一日。

根据您的情况，汽车修理公司在10月20日(用工不满一个月)将您辞退，不属于上述法律法规规定的情形，所以您要求公司支付未签订书面劳动合同的



回答者 杨雪峰

二倍工资差额赔偿，是没有法律依据的。

