

职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbty@126.com

做文明引导员回馈社会

今年是叶润萍来到公共文明引导员这个岗位的第八个年头。现在作为东四中队的中队长，她不仅业务娴熟，更有着自己的一套管理方法。但回忆起自己初到岗位时的情景，叶润萍说：“刚来时，也很不适应。”

2008年，居委会主任找到叶润萍，“你是否愿做文明引导员？”面对居委会主任提出的问题，叶润萍没有太多的犹豫，就答应了下来。

聊到其中的原因时，叶润萍说：“2000年，我爱人生病，孩子还在上学。在我遭遇这些困难的时候，得到了居委会和很多人的关心和帮助，所以我也要回馈社会。做文明引导员就是在做志愿服务，在帮助别人。”

就这样，叶润萍怀着满腔热情成为了一名文明引导员。但随之而来，摆在她面前的又是一道需要逾越的坎儿——如何大胆地说话。

“您好，请您在线内排队上车。”“车进站，请注意安全。”……对于文明引导员来说，平时在公交站台上，引导车辆进出站、维护乘客秩序时，不停的大声说话是再平常不过的事情。但对于当时的叶润萍来说，难度可不小。

一个星期过去，她还是没适应。这时，队员们都上前鼓励。而乘客的认可，也让她感受到信心。“你们文明引导员真不容易，风吹雨打的。真是让人佩服。”听了这些话，叶润萍感到心里暖暖的，很自豪。就这样，她逐渐适应着岗位。

学英语帮外国乘客指路线

2008年，正值北京将要举办奥运会，为了提高服务水平，叶润萍和其他文明引导员都要接受手语知识和英语知识的相关培训。这些对于年过50岁的叶润萍来说，的确是个考验。

“手语还比较好学，我也很感兴趣，很快就掌握了。但英语可就难啦。”叶润萍介绍，自己对于英语完全是零基础。“学之前，我连英文字母都认不全，会得快，忘的也快。老师刚教完，

为适应岗位，她买书练习英语，帮助外国游客指路；为方便乘客出行，她在站台上准备各种各样的小物件；为增加团队凝聚力，她亲自带新队员熟悉业务……从2008年开始，叶润萍在文明引导员这个岗位上，发挥着自己的热情，为乘客的出行保驾护航。2014年，她荣获全国首批优秀五星级志愿者。

文明引导员叶润萍：

能用英语为外国乘客指路

□本报记者 盛丽文/摄



医院、学校、幼儿园等。不仅如此，站台还设有9条公交线路。

挂钩、茶叶、一次性纸杯、雨衣、针线包……为了方便乘客出行，叶润萍还准备了各种各样的小物件。“这些都是在工作中，一点一点增加的。”叶润萍说。

常常在宽街东行站乘车的乘客都会发现，这里摆放着一块小牌子，上面写着当日的天气情况和一些温馨提示。“在那个站台工作时，我每天早上都会收听广播，了解最新的天气情况，然后写在小版子上，再放到站台上。”叶润萍回忆道。

而叶润萍精心准备的这些小物件，也确实给乘客带来了方便。有一次，在值岗的过程中，叶润萍发现一位乘客因为着急赶车上班没来得及吃药。“我们这里有热水，还有纸杯，我帮您倒水，你赶快把药吃了吧。”

说话间，叶润萍将倒完的热水端到这位乘客面前。“真是太谢谢您啦。”让叶润萍没有想到的是，过了几天，这位乘客还带着自己的爱人来到站台。“我回家和老公说，有个站不仅文明引导员做得好，站台设备很全。他不信，我就带他来看看。”乘客对叶润萍说道，“我觉着，你们这个站台可叫‘温馨小站’。”

周末不休息做义务指路员

从2012年起每周六或周日，叶润萍都会和同事带着药箱、地图到北京站广场“学雷锋志愿服务岗”义务服务。2013年8月的一天，她正在和同事王文茹一块在义务指路时，一位中年妇女带着一个孩子从出站口的方向走过来，叶润萍注意到这个孩子的腿走路很费劲。

“大姐，跟您打听一下，离这近一点的地方有大医院不？”这位女士问道。“有啊，最近的同仁医院、北京医院，稍远一点还有协和医院……”叶润萍回答完后，又和同事王文茹商量，送这位女士和孩子到医院。

叶润萍把这位女士的孩子抱在了自己的自行车上，到医院后还帮助挂号。一通忙活后，已经中午12点多。

叶润萍还给孩子买面包、水，“大妹子这几天你怎么安排啊。”叶润萍问道。“我还不知去哪儿呢，想先找个便宜的小旅馆住下，大姐您能帮我找一下吗？”“行，咱们去看看，最好离医院近一点。”叶润萍回答道。

叶润萍顾不上肚子饿，又带上这位女士和她的孩子，推着车顶着太阳，一条街一条街的找旅馆。最后，终于找到一家相对便宜的旅馆。“谢谢，谢谢。你真是俺娘俩的恩人啊，俺永远都忘不了你。”这位女士说。

做队长给队员送去绿豆汤

去年，叶润萍来到新的岗位，开始担任东四中队中队长。东四中队现有队员29人，刚担任队长时，叶润萍也给自己定下目标。“我就是想用各种办法，让队员们更有凝聚力。”

作为队长，每天队员上岗后，叶润萍都会到17个站台，逐一查岗。“会检查队员是不是准时到位，还有服务是不是规范。”不仅如此，作为队长，叶润萍还很注意队员“老带新”的工作。

去年6月，东四中队一次来了6位新队员，“他们之前都没有做过文明引导员，所以必须要找有经验的队员手把手的带。”叶润萍将6位新队员逐一分到不同的站台。

站姿、站位、旗语、文明用语……下班后，叶润萍还不忘对新人进行业务培训。为了提高队员们的服务意识，叶润萍还特意在五一节当天，安排队员来到北京站附近的公交站，体会这里站台文明引导员的辛苦。除去在业务上，叶润萍在生活上也关心队员。夏日气温高，叶润萍买来绿豆，中午熬熟绿豆汤。晾凉后，又骑着三轮车送到站台，给队员们喝。

我恨不得走到家的功夫就忘啦。”

怎么办？经过思考，叶润萍决定用土办法——标记相同发音的中文字来记忆。“虽然这招是记住啦，但发音不准。”叶润萍回忆道，“回家给女儿念了念，她直说，妈你这说的是什么啊。”

于是，叶润萍又改变了学习英语的方法。“我到书店，买了几本教英语的书，都是教些简单口语的，然后在家边问女儿边学。”不久后，叶润萍掌握了些简单的英语对话，但见到外国乘客时，她还是有些发怵，不敢开口说。

奥运会举办当天，叶润萍接到大佛寺南行站台加班的任务。不久，站台来了两位外国乘客问路。“他们说想要去哪儿参观，我就边用英语边比划回答，还帮他们叫了辆出租车。”

第二天，这两位外国乘客又来到车站，不仅竖起大拇指称赞，还向叶润萍咨询北京还有哪些景点可以参观游玩。

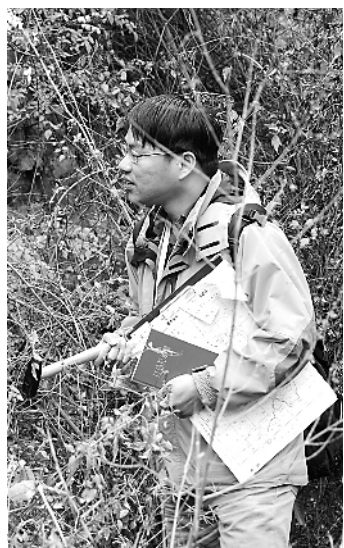
备小物件站台变温馨小站

宽街东行站是叶润萍刚做文明引导员时的站台，站台附近有

学习竞赛处处拿第一

——记市地质调查研究院地质工程师何付兵

□本报记者 赵新政文/摄



从高中地理老师到地质专业硕士再到博士研究生，市地质调查研究院地质工程师何付兵始终没离开过学校、学术和实践。在单位，他不仅有个特别的称号“何老师”，还是一个拿奖“专业户”，在多种竞赛中屡获第一。

大家叫他老师，一方面是因他曾当过几年中学教师，另一方面是源于对他工作态度及工作能力的肯定。“认真、负责、谨慎、严谨，让我在局级、市级竞

赛中多次获得好成绩：2010年拿到首届地质矿产勘查技能竞赛冠军，2014年又获得首届北京市‘职工技协杯’职业技能竞赛冠军……”何付兵说。

作为80后，他所学的师范类地理教育专业与地质专业是两码事。“教5年后，我考取了构造地质学方向的研究生。”何付兵说：“跨专业学习让我倍感压力。第一年除了学习硕士阶段相关课程，还要跟随本科生从头学习岩石学等基础课

程。”

“认真学习、积极参加野外实践，让我学得更多知识。毕业时，我的论文达到优秀级。”何付兵说他喜欢野外考察，在学校就参加了导师的5个课题项目，工作后参加了单位承担的北京平原区活动断裂监测专项地质调查等多项课题。从参与者到技术骨干，再到子课题负责人，他都能以优异成绩完成项目组安排的任务和院、局项目的立项工作。2013年，他又以同批第一名的成绩考

上了中国地震局地质研究所的博士，开始了博士学位的攻读。