



奖章背后的故事

张颖是公交客二分公司第9车队一名驾驶员，二十几年的工作中，她始终践行着“安全、准点、快捷、方便、周到”的服务准则。

善于总结 三五秒工作法保安全

1989年从事公交工作、1994年走上驾驶员工作岗位，作为一名老公交人，在工作中，张颖取得过不少荣誉。2007、2009年她被评为集团公司安全标兵；2010年被评为北京市劳动模范。而这些荣誉的背后，离不开她辛苦的付出。

多年来，张颖奉献公休多达80多个，坚持节假日上路服务700余次，收到乘客的来信表扬150余件，取得安全行车50万公里、无事故的好成绩。

不仅如此，张颖还勤于观察、总结，根据驾驶的线路特点，总结出安全进出站“3、5秒工作法”，便于司机控制进出站和路口车速。

“工作法中提到的3秒，是指司机在车辆进站停稳车后，等3秒后再打开车门。这样做，首先便于老年乘客在车辆平稳的情况下走到车门口。还有，这个时间还能查看车周围有没有车辆，能让乘客安全下车。”张颖说道。

“5是指关门后5秒钟再起步，能让刚上车的老年乘客及时找到座位坐好，能及时礼让左侧的非机动车，为出站做准备。司机还能通过反光镜观察车下有没有跑来乘客，能尽快通知乘务员开车门，让乘客能上车。”张颖说道。

在工作中，张颖有着这样的体会，“只有将良好的工作心态转化为对企业、乘客、个人的高度负责的精神，才能提前避免各种危险情况的发生，遇突发情况也能做出合理的判断。”而她也践行着这点。

除此之外，张颖还对驾驶员的操作习惯进行总结，“实际工作中做到进站慢速靠边到位，途经路口减速礼让到位，平坦道路匀速行驶、司乘配合到位，出站对跑来乘客等候到位，弯道行驶

- 奉献公休多达80多个
- 节假日上路服务700余次
- 收到乘客的来信表扬150余件

张颖：让乘客满意是我的准则

□ 本报记者 盛丽文/摄



脚踩刹车确保平稳到位。实现避免客伤，节能降耗的目的。”

敬业爱岗 多次义务执勤帮乘客

在工作中，张颖不仅注意安全行车，更用心关注乘客。夏季气温高，发车前，张颖在检查完

车辆后都会打开车上的空调，让乘客感受到舒适的环境。

张颖细心观察，还帮助乘客摆脱危险。一年夏天，张颖正驾驶车辆运营中。车辆在吉庆庄站进站时，她看到一个常坐车的男孩上了车。“很早我就观察到这孩子眼神有些特殊，担心他有什么病。”张颖回忆。

大概天气太热，又在车站待了太久，这个男孩上车没过多久，便开始全身抽搐、口吐白沫。乘客们都被吓得不知所措，此时的张颖将车停好后立刻来到男孩身边，她一手捏住男孩的牙关，另一只手将随身携带的笔横置在了男孩的牙间。

“怕他咬住舌头，所以将笔横在他的牙中间。”张颖的这个举动，让这个男孩脱离危险。

张颖常说，“大家稳定，小家幸福，车队就是职工的家。我作为一个大姐、一名党员会更加努力，服务创新，为企业做出贡献，为职工多做实事。”

自走上公交工作岗位，张颖没有请过一天病假。不仅如此，她连续三年，利用公休时间在车站义务执勤。

2011年南城通勤快车开通，张颖主动利用休息时间，在站台上义务执勤。帮助疏导乘客、维持秩序、劝导提醒……下午4点半，她都会准时出现在站台上。

时间一长，车站上的候车乘客，都熟悉这位热心助人的义务执勤员。“作为一名公交人，我会尽自己所能去帮助乘客，让他们候车、乘车时更顺畅。”张颖说道。

能打硬仗 奥运期间服务更出色

2008年，北京举办奥运会。张颖也参与奥运交通服务保障工作，“主要参与‘奥运专线6路’的运营工作。”张颖说道。

奥运专线6路的主要任务，是以运送观看奥运比赛的观众为主。乘车时间集中、车厢满载高，是线路运营的突出特点。这就要求驾驶员做到安全的驾驶、文明的服务、准点的运营为内容的高质量服务，确保乘客的乘车安全。

平时在公交工作时，张颖都

是上早班。但来到专线6路后，她被安排上晚班。线路不太熟悉、班次调整，起初这些变化，都让张颖不太习惯。但为能出色完成运送任务，她用很短的时间，了解掌握运营线路中各个路段的特点，还有途经奥运比赛场馆和停站的位置，以及去其它比赛场馆的换乘线路。

有一次已深夜十一点半了，有两位外国老人来到奥林匹克南公交场站的调度室门口。他们用手比划着，嘴里还不停地用英语说着什么。周围人你看着我，我看着你，但都猜不出老人说的是什么意思。

这时，张颖刚下晚班路过。她听到老人说的英语中有“地铁站”这个单词，于是她走上前去说道：“您好！您是去地铁站吗？请跟我来！”

回答完后，她还领着两位老人一直走到地铁站门口。到达后，两位外国老人看到地铁站说道：“Thank you very much！”并竖起大拇指。

还有一天晚上，比赛散场时突然下起大雨，等候在站台上的乘客多了起来。这时，一位母亲推着坐在轮椅上的女儿也在站台上等车。车进站后，这位母亲问张颖能不能上车。

由于所驾驶的车型没有低踏板装置，望着雨中等待上车的母女，张颖说：“您别着急，我们帮您连人带轮椅一起抬上来！”随后，她和安保员一起将轮椅小心、稳稳地抬上了车，并安排在安全的位置。

“请大家稍等一下，谢谢大家支持我们的工作！”这位乘客下车时，张颖又和车上的安保员一起，将女孩和轮椅一起稳稳地抬下车，推到站台上。

“谢谢你们了！”这时，母女俩感激地连声道谢。“不用谢，这是我们应该做的，我们都是奥运会的志愿者！”张颖说道。

■ 首都工会人

市燃气一分公司西城二所工会主席李欣

把职工班组建成“职工小家”

□ 本报记者 李一然 文/摄



30多岁的李欣，现任市燃气一分公司西城二所副书记、副所长、工会主席，除工会工作外，她还肩负所里计量销售、党务、治安保卫等工作重担。尽管工作繁多，但李欣从不叫苦喊累。

西城二所下属有几个班站，分散在不同的区域。其中有的班站专门负责居民用户的燃气查表、收费工作。春夏秋冬，刮风下雨，这些男女职工都要骑着电动自行车入户工作，劳动强度不小。而他们所在的班站，是否有个能够让这些员工外出后回到班站，夏天能冲个澡，冬天能喝上热水，累了能有个地方小憩，这

成了李欣最关心的一个问题。为此，李欣坚持“建家就是建企业，建小家就是建班组”的工作思路。

她以“职工小家”建设为重点，调动广大职工主动参与“职工小家”建设的积极性。同时她还结合各站情况，组织工会小组长到各站进行交流学习，建立“明确目标、奋勇向前”主题展板，从工会台账到学习园地大家互相评比取长补短。在女职工较多的班站，李欣就在这些班站成立女工手工队，利用业余时间学习折叠玫瑰花，为职工小家增添了活跃气氛，并先后组织女工进

行跳绳、踢毽子和扑克比赛，及陶然亭公园内的健步走活动。

提高职工劳动技能，是关爱职工成长的具体体现。2013年5月，西城二所工会借助集团技能大赛的平台，邀请组织兄弟单位的查表员，来到西城二所，与所里的28名收费员进行了查表员技术比武实操友谊赛，为职工参加集团大赛积累宝贵经验。同时，所工会还组织所部及班站职工编写《燃气安装维修优秀岗位安全操作法》，并获得2013年度集团优秀岗位安全操作法的荣誉，为杜绝各种安全事故筑起坚实屏障。

工作中，李欣从关心职工工

作、生活入手，每当职工生病或生活中遇到困难，工会第一时间前去慰问，尽最大努力为职工排忧解难。2013年，一位刚入职不到两年的女工被诊断出得了乳腺癌。李欣多次打电话慰问并在其住院期间带着慰问品探望，并为其申请到了公司、集团、北控集团的困难补助及医疗救助金共计2万余元。今年，李欣又为这名女工申请到了北控集团的医疗救助金11000元。为此，这名女工在写给单位的信中说：“单位这个大家庭让我在与病痛作斗争的过程中，不再感到孤独，有的是温暖，有的是关爱。”