



袁 午



穆 英



邓金香



修希森

修希森：地铁10号线国贸站区书记
袁 午：地铁10号线国贸站区区长助理
邓金香：地铁10号线国贸站区劲松站值班站长
穆 英：地铁10号线国贸站区站务员

社区、学校……地铁10号线国贸站区在提高服务水平上，不仅仅局限于站区内，更把地铁历史、乘车安全知识带到站区外，开展“走出去”活动，进一步夯实服务基础，拓展服务范围。

安全知识进学校 地铁职工也是蛮拼的

□本报记者 盛丽 文/摄

深入学校社区 宣传地铁安全知识

修希森：提高服务水平，包括很多方面。首先可以在硬件上不断升级，比如，今年，10号线一期的卫生间将改造，还有进出站闸机将升级。在软件上，也会用各种办法提升服务质量。比如，现在对员工有积分管理、有用语规范，有创建规范站区的活动。这些都是我们夯实服务的表现。在这个基础上，我们还把服务带到站区外。走进过社区、高校，宣传有关地铁的安全知识、乘车知识。今年，我们的服务触角又来到中小学。不久前，就来到中关村二小，给孩子们宣传乘坐地铁时应该注意的相关问题。这种走出站区的服务方式，有着很多意义。平时，员工的服务重点在站区、在站内，宣传地铁的机会会有局限性。让员工们走出站区，不仅可以让更多的人了解

地铁、了解乘车知识，也能和员工形成互动，有助于提高服务水平。

袁午：乘客是我们的服务对象，不久前，国贸站区劲松站乙班开展的“走出去”活动，来到中关村二小，共有40名学生参与活动。在一个小时的活动中，员工们以讲座和互动提问相结合的方式，让学生们多层次、多角度地了解北京地铁，也加强了站区员工和乘客之间的沟通。讲座内容很丰富，包括地铁发展史、乘客乘车购票须知、地铁设备设施的使用方法、乘客站台等候列车时的注意事项、乘客在站内发生身体不适的注意事项、乘客在站内物品丢失注意事项。学生们在听完员工的讲座后，还可以进行提问。通过这次“走出去”的宣传，不仅能和乘客进一步沟通，还能听取他们的建议，为提高站区的服务质量打了坚实的基础，架起乘客与站区之间的沟通桥梁。

为了让内容更实用 专门请教有孩子的职工

邓金香：3月是地铁公司的优质服务月，为配合优质服务月，站区工作人员特意到学校为学生们宣传地铁知识。首先，我先做活动方案。以前，站区也开展过进社区、进高校的活动。这次宣传对象不同于以往，是小学生。结合他们的年纪特点，我们来确定宣传知识和方式。在制作PPT时，我很注意多放些图片，让孩子易于接受。还有内容，也结合他们的特点，比如，自动售票机使用的注意事项，我还请教了班组中有孩子的同事的建议。一个星期后，PPT制作完后，我发现有些长，大概1个小时，于是开始删减。和书记商量确定内容，最终定为讲座25分钟、互动5分钟。我们还在活动中，设置撤离模拟的互动，让活动的内容更丰富。

设置撤离模拟互动 让学生学会处理突发情况

穆英：这次来到学校为学生们宣传地铁知识的活动，很精彩，让孩子们很受益。在宣传地铁历史时，孩子们听得很入神，听完，还会提问。特别是互动时，举手想要参与的人很多。这次设置撤离模拟的互动，10个人组成一个队。站成一个横排，后一个人把手搭在前一个人的肩上。然后，第一个人还要不断地提示“低头、弯腰、捂鼻、注意脚下”。每个人还要留意前后的人。孩子们做的很到位。通过这个活动，让学生们提高安全意识，学会怎么处理突发情况。提高服务，这几个字看着很高深。其实，为乘客服务体现在很多地方，早高峰时，常常会看到有乘客会突发低血糖。我会随身带着糖，发现乘客不舒服时，及时来帮助乘客。

【边聊边论】

职场新人 如何快速进入角色？

被访人：白瑞 记者：盛丽



作为刚刚进入职场的年轻员工，不管是环境还是要应对的内容都是新鲜的，对他们来说，要想快速融入这个环境，适应自己的新角色就必须付出努力。职场新人怎么才能更准确、更快速地提高业务技能呢？对此，王府井书店三层营业员白瑞很有体会。

记者：作为一名年轻职工，你是怎么快速提高业务技能、融入角色的？

白瑞：我是一个90后，来王府井书店工作时间不长，2013年毕业后才来到书店工作。在上学时，我曾经利用假期在其它书店实习过，有过一些工作经验，实习时，主要做的工作内容是整理货架，负责的图书是教辅类，工作内容比较简单。进入王府井书店工作后，我发现书店的读者群更广了，要管理的图书种类、数量也更多了。我负责26个书架。为尽快进入工作状态，每天我都会在整理书架的时候，了解图书，还有一点不得不提，就是这里的老职工很热心，他们会带着我，教我新书怎么放，告诉我这些书有什么特点。

我发现，只有熟练的业务，再加上服务热情，才能让我们这些年轻员工快速适应职场环境。

点评：年轻员工快速适应职场环境，看似是个难题，其实解决的方法很简单，只要你肯吃苦、有恒心，就能快速在职场站稳脚跟。

记者：听说你刚刚工作时，就代表王府井书店参加北京发行集团组织的技能大赛。比赛对你提高业务技能有没有帮助？

白瑞：2013年，我刚刚参加工作不久，赶上集团组织的技能大赛。楼层经理鼓励年轻职工参与。很幸运的是，我在书店的选拔中获得参加集团比赛的资格。为能够在集团的比赛中取得不错的成绩，我进行了精心准备，参加的比赛项目是图书推荐。下班后，我翻看图书准备推荐内容。同事还会帮我提建议。虽然，在比赛中，没能进入复赛。但这次比赛，让我了解不少图书内容，提高了业务技能。

点评：比赛是一个提高业务技能的机遇，可以让职工从中学到很多东西，名次并不重要，过程才更可贵。



提问者 潘功伟

潘功伟：2014年1月，经朋友介绍，我来到一家新开业的商场做维修工。截至去年10月，单位一直没给我缴纳社会保险。我找老板谈这事，他说公司的工商营业执照一直没办下来，所以未

缴社保费。请问：公司无照经营，无法给我缴纳社会保险，我可以要求公司支付赔偿吗？

杨雪峰：根据最高人民法院《关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释（三）》第

四条的规定，劳动者与未办理营业执照、营业执照被吊销或者营业期限届满仍继续经营的用人单位发生争议的，应当将用人单位或者其出资人列为当事人。由此来看，您有权要求公司

■有问必答

提问：本报读者 潘功伟
回答：市总工会法律服务中心 杨雪峰

公司无照经营未缴社保 员工能索赔吗？

□本报记者 王香澜



回答者 杨雪峰

支付赔偿。

