

上世纪九十年代

劳模声音

她曾是北京21路公共汽车售票员，在平凡的岗位上，她把“全心全意为人民服务”作为自己的座右铭，真诚、热情地为乘客服务，被誉为“老人的拐杖，盲人的眼睛，外地人的向导，病人的护士，群众的贴心人”。她认真学习英语、哑语，并努力钻研心理学、语言学，利用业余时间走访、熟悉不同地理环境，潜心研究各种乘客心理和要求，有针对性地为不同乘客提供满意周到的服务。

辛苦我一个 方便众乘客 售票员李素丽



本报记者在街头随机采访



公交客五分公司十六车队售票员 杜霞

劳模李素丽

是北京公交人的骄傲

李素丽是北京公交人的骄傲。她要求自己在售票员的工作岗位上，成为“老人的拐杖，盲人的眼睛，外地人的向导，病人的护士，群众的贴心人”。她是这么说的，也是这么做的。所以她深受北京市民的爱戴。我将努力向她学习。

本报记者 李一然 文/摄



张宝娟（左）

她鼓励了我

可以平凡但是不要平庸

我觉得李素丽一心为乘客服务的精神值得学习，只要有人需要帮助，她都会伸出援助之手。凡事就怕认真二字，李素丽真正做到认真，才使得她在平凡的岗位上显得不平凡。

本报记者 杨琳琳/文 通讯员 袁雪敬/摄



胡平（左）

她擦亮了北京窗口

我要保证自己的窗口干净

干一行，爱一行，也要认真干，这就是我们应该发扬的好品质。人家都说北京是中国的窗口，而外国人进到中国第一个接触到的就是公交或出租车司机和售票员，他们就是窗口中的窗口，李素丽就是擦亮窗口中的一人。

本报记者 杨琳琳/文 通讯员 袁雪敬/摄



颀兵兵 保安

我和他都是服务者
都需要热情周到

她是一个售票员，服务的是一车的乘客；我是一名保安，守护着一方人的平安。我们的服务对象是我们的业主，也要讲究优质的服务方式。所以，我要经常向她学习，学习她那种细心、周到、热情的服务态度，时刻保持警惕。

本报记者 杨琳琳/文 通讯员 袁雪敬/摄



公交客五分公司420路司机 王立军

多找自身的毛病
纠纷自然会少

提起李素丽，北京公交人没有不知道的。由于她在售票员的岗位上，成为了“老人的拐杖，盲人的眼睛，外地人的向导，病人的护士，群众的贴心人”，就连不少来北京的外地人也知道她。有些人总说乘客难伺候，其实只要多找找自身的毛病，纠纷自然会少。

本报记者 李一然 文/摄



公交客五分公司十六车队司机 苏宇

开车既要想着乘客
也要想着行人

李素丽因为是公交系统的劳模，我对她的事迹非常清楚。她一心为乘客着想，确实值得我学习。我车行的路况差，有的地方施工，路面不平。所以开车时，我就要既想着车内的乘客，也要想着车外的行人，别因为下雨开快车溅行人一身水，给北京公交招骂。

本报记者 李一然 文/摄



房山区东风街道 尹晓丽

她热情为乘客服务
永远值得我们学习

李素丽是公交系统的标兵，她热情为乘客的精神值得我学习。我会把热情的服务送给居民。我要加强与辖区单位、居民小组长、居民骨干的沟通和联系，充分调动和发挥居民小组长及居民骨干的作用，积极完成各项任务。

本报首席记者 阎义 文/摄



公交客运八分公司44路 杨博

应该像她那样热爱生活
热心为百姓服务

我和李素丽是同行。李素丽通过多年的实践和一点一滴的积累，练就了能根据乘客的不同需求，给他们最需要的服务的本领。我们在服务中，也需要不少技能的，车再挤，也要保证自己的安全，更要保证乘客的安全，像她那样带给人舒适。

本报首席记者 阎义 文/摄



中铁四局地下工程公司 余斌斌

对待同事要像李素丽那样
真诚、热情、细致

我经常坐公交车，常听到司售人员说到李素丽，说她总是给人们带来真诚的笑脸、热情的话语、周到的服务、细致的关怀。我虽然不能像李素丽那样服务乘客，但是，我在对待同事时也要有真诚的笑脸、热情的话语、细致的关怀。

本报首席记者 阎义 文/摄