



奖章背后的故事

官美贤是北京公交第二客运分公司39路车队乘务员，从事车厢服务工作已经近二十年。她热爱本职工作，敬业爱岗。在服务工作中，她认真执行乘务员服务工作规范，时刻把“一心为乘客，服务最光荣”的行业宗旨，作为对自己工作的要求。在流动的十几米车厢中，展示出首都公交人的风采。2009年，她被授予首都劳动奖章。

主动关心 老年乘客的好女儿

在没有走上售票员岗位前，官美贤曾经是一名驾驶员。1996年10月，她调到39路车队，成为一名售票员。从驾驶员转变为售票员，这个变化看似简单，但适应起来却不容易。

官美贤回忆，刚走上售票员岗位开始接触乘客时，她遇到过各种各样的人和事。“有开心的，有烦心的，有委屈的。”但她时刻把“一心为乘客，服务最光荣”的行业宗旨，作为对自己工作的要求。以诚待人，把真诚的微笑、温馨的话语，耐心的解答、体贴周到的服务，送给每一位乘客。

官美贤所在的39路车队，是北京市“助老文明车队”。作为“助老文明车队”的一员，她一直把“当老年乘客的好儿女，视乘客如亲人”的服务理念，贯穿在车厢服务工作中。

39路途经天坛公园，老年乘客多，遛早锻炼身体的人不少。针对这一特点，官美贤给需要照顾的老人送去关爱和温馨的服务。她主动照顾老年乘客，只要有老年乘客上了她的车，她都积极给找座位。对那些老年体弱，行动不便的乘客，她坚持做到搀扶上下车。

对给老年人让座位的乘客，官美贤还会对他们表示感谢，在车厢中宣传尊老助老的光荣传统。“这些给老年人让座位的乘客，都是在支持我的工作。”

一天，官美贤看到一位老人晕车。她走上前去照顾，这时老人难受吐到她身上。但她一点都没嫌弃，赶快拿出卫生纸，为老人擦拭干净。然后又拿来墩布，

- 从事车厢服务近二十年，她没烦过
- 处处换位思考，她在服务中感动乘客
- 写好车厢日记，她不断发现哪种方法处理同类事情效果最好
- 她就是北京公交第二客运分公司39路车队乘务员、首都劳动奖章获得者

官美贤：车厢日记总结出好方法

□ 本报记者 盛丽



把车厢擦干净。“真是谢谢你呀，闺女！”老人在下车时，拉着官美贤的手说道。

“乘坐官美贤的车是一种享受，她报站清楚，待人热情。有些老年乘客为了见到她有时要等好几趟车，她用真情赢得了乘客的尊重。”一些老年乘客，给出这样的评价。

官美贤对老年乘客的关心，也收获着老年乘客对她的关爱。一次，官美贤的手做了一个手术。还没有康复，她就重返工作岗位。一位大妈怕她手冻了，在

寒风中等了一个多小时，给她送上一副手套。

“您是老年人的保护神，您的服务细致周到，让我感动。”一位八十七岁的离休老人，手拿放大镜，给官美贤发来短信。短信不仅充满了老人对她的感激之情，也蕴涵着老人亲人般的惦念和叮咛。

换位思考 热心服务外地乘客

官美贤不仅对老年乘客服务

到位，对其他乘客同样热心周到。39路途经北京站，因此外地乘客较多。“外地乘客人生地不熟、爱打听道，上车爱堵着车门，怕坐过了站，还时不时的看着售票员，怕听不清楚报站，又怕错过了报的站名。”官美贤说。遇到这种情况，官美贤都会主动的问他们到哪站下车，或要去什么地方，并同他们商量，告诉他们到站时会特殊提醒，也请他们仔细听报站，怕万一太多忙不过来，忘记了提醒，而误了乘客的事情。

“我常常想，我们遇到外地乘客时要尊重他们，多换位思考，理解他们的难处，上下车时多提醒，耐心解答，就会为他们的出行提供方便。”官美贤说。

方便钩、一次性水杯、交通图、速效救心丸……为更好的方便乘客，官美贤还在车厢中，添置许多方便乘客的设施。夏天，她为乘客准备十滴水、小凉扇。冬天，她为老年专座自制小棉垫，使老年人乘坐时更舒适。雨天，她为穿雨衣、带雨伞的乘客递上一个塑料袋，免得蹭其他乘客一身泥水。为外地乘客倒乘方便，她经常了解沿线地理环境，交通图不知更换了多少次。

写车厢日记 总结服务点滴体会

为提供更优质的服务，官美贤积极参加分公司举办的奥运培训，刻苦学习英语。她虚心向英语小教员请教，不懂就问、不会就学。很快，她就通过了英语测试。不仅如此，为了更好的为聋哑乘客服务，官美贤还买来书籍，自学手语。

官美贤还有个特殊的工作方法——写车厢日记，用这种方法来不断总结在服务中的点滴体会。“作为一名售票员，我应该学会和乘客进行换位思考。现在

的老年人就是明天的自己，人老了都有需要帮助的那一天。帮助别人也是在帮助自己。”这是官美贤日记中的一段话。

“年轻的时候，我就喜欢把自己的心情都记录下来。做售票员后，又习惯把每天的事情记录下来。”官美贤说。开心的事、委屈的事；乘客表扬的话、抱怨的话……工余时间，官美贤在车厢里写公交日记，记录工作中的点滴体会。

“从事公交行业，会遇到各种各样的人和事儿，我把这些事情记下来，也是一种兴趣。日记能让我看到工作中的不足，检查每一天的得失。遇到同样一种情况，你两次处理的方式可能不一样。记录下来，自己就可以比较出哪次处理得更好。避免在工作中犯同样的错误。”官美贤说。

工作中，官美贤还不忘做好传帮带工作和劳模先进的引领示范作用。她参加了分公司举办的劳模先进巡回演讲和服务示范验收活动，认真准备，把自己的服务经验和体会传授给广大司乘人员，为分公司奥运培训和提高整体服务水平，做出了积极的努力。

“作为一名普通的乘务员，在工作中，要热心服务每一个乘客。把老乘客看成是自己的长辈，中年人看成自己的兄弟姐妹。只有把每个乘客都看成自己的亲人，才能把工作做得更好。要通过积极努力的工作展示出首都的文明和公交的风采，为乘客服务，让他们满意就是我最大的心愿和追求。”官美贤说。

从2002年起，官美贤连续多年被评为公交集团公司级先进个人、优秀共产党员。2004年、2006年她被评为北京市经济技术创新标兵。2007年，她被评为公交集团公司礼仪服务标兵。2009年，她被授予首都劳动奖章。

首都工会人



北京城建二银地物业分公司工会主席吴九连 自掏腰包为职工建起小“家”

□ 通讯员 杨保川

他，出生在内蒙古的大草原上，成长在基建工程兵的大熔炉中，在30年普通、平凡、琐碎的工会生涯中，他不图名利，一心一意为职工群众办的好事、实事儿数不清，道不尽……他就是北京城建二银地物业分公司工会主席——吴九连。

吴九连从城建二公司机关工会下到基层吊装分公司当工会主席。上任之初，他克服困难，用自己善长写字、绘画、摄影的一

双巧手，几经周折，建起了象模像样的职工小家，使职工们从此有了活动娱乐的场所。职工小家里没有图书，他就自己从家里带、从亲朋好友处去“借”，甚至是自己掏钱买书。需要写标语、会标、横幅上刻字、出墙报画画的事儿，他不怕麻烦，加班加点，自己动手一笔一画的精心制作，为企业尽量节省每一分钱。

在他起早贪黑的努力下，吊装分公司职工小家有了起色，获

得了集团先进，吴九连把上级奖励给他个人的奖金又拿出来用在了职工小家里。单位里没有照相机，吴九连就把家里的照相机拿来公用。前年单位搬家，几百本图书暂时没地方安置，吴九连就自己掏钱在农户租房安置图书。碰巧，租的房子漏雨，他又找来朋友帮忙，自己动手维修屋顶，保住了几百本图书。

这些年分公司的资金紧张，吴九连不等不靠，不给领导出难

题，提前安排，年年组织好为一线职工送清凉、送温暖，职工体检，职工疗养和各项文体活动，他付出的不仅仅是劳动的汗水，每年他都要为此搭进去一两千元。

有人说他傻，自己搭钱图个啥？他却乐呵呵地说道：“干什么，吆喝什么，工会工作，就是事事想到职工前边，为职工办实事、做好事，只要职工们满意了，我自己损失点儿没什么，就当是捐款了。”