



沙仲达：市政一公司项目经理、全国劳动模范



姜雪强：市政四公司地铁14号线19标项目经理、北京市劳动模范



赵景春：市政集团团合作外施队长、北京市劳动模范



王晔：市政二公司项目经理、市政集团十佳青年



岳仁峰：北京市模范集体、郭公庄水厂项目经理

【边聊边论】

公交乘务员怎么让服务更出色？

被访人：刘玉梅 记者：盛丽
本报记者 万玉藻 摄



准确报站、勤观察乘客、自学手语知识……北京祥龙公交客运有限公司五分公司的乘务员刘玉梅，在服务乘客上，不仅热情、周到，更努力拓展技能，让服务更出色。2015年，她获得了北京市劳动模范的称号。

记者：您觉得一名优秀的乘务员，应该具备哪些素质？

刘玉梅：2009年，我来到北京祥龙公交客运有限公司，成为一名乘务员。刚开始是在运通115路。最初走上乘务员这个岗位时，我把这个岗位想的很简单，觉着乘务员的工作不就是报站、卖票。但真正干起来，才发现，要想干好，不容易。要想为乘客提供优质服务，你要付出很多。乘务员的工作内容，不仅包括报站、卖票，还要有打扫车厢的卫生。为不耽误运营，这项工作都是占用休息的时间来做。乘客的座椅面是布的，脏的地方很难打扫，洒上水擦，又会影响乘客坐。所以，乘务员和驾驶员，都是在下班后再刷。

想要成为优秀的乘务员，首先要达到基本的服务规范要求。报站要标准，预报站、到达站、线路都要报准确。服务用语要标准。除去这些基本要求，还要勤观察，及时为乘客提供帮助。

点评：做工作，想要干得出色，肯定需要付出时间和精力。乘务员的工作看似简单，其实背后，他们付出很多汗水和心血。这是让服务更出色的关键。

记者：在服务乘客方面，你有什么特殊的方法？

刘玉梅：首先要多观察。观察的内容包括线路，在运营时，要记忆周围的建筑。我还会经常在休息的时候，徒步走运营的线路，了解周围的变化，结合乘客经常问到的地点，做记录。报站的时候，我除去做到基本要求，还额外给自己提高标准，为乘客报站周围的信息。多观察，还包括观察乘客。年纪大的乘客、孕妇，还有晕车的乘客，这些特殊的乘客，你都要留意到。另外，车上还要准备一些雨伞、地图、晕车药等。

还有，服务技能上要不断提高。出色的服务，除去做到基本要求，需要你不断拓展技能。现在正在和一位老师学手语，学会后，还想教给其他同事。这样在服务中，能及时帮助乘客，让他们满意。

点评：其实出色的服务，没有什么秘诀，关键是你肯不肯付出。刘玉梅不仅想到要提高自己的技能，更付出行动，勤学苦练。

劳模集体光环的背后有啥故事？

□ 本报首席记者 边磊/文 通讯员 彭力/摄

今年“五一”节前，北京市政路桥市政集团又涌现出了新的市级劳动模范和模范集体。市政四公司地铁14号线19标项目经理姜雪强等同志被评选为“北京市劳动模范”；集团二处郭公庄水厂工程项目部被评选为“北京市模范集体”，这对集团上下来说无疑是鼓舞，这里为何如此盛产“先进”？光环背后有哪些故事？劳模自己又是如何看待这一荣誉的？让我们来看看。

身边的同学纷纷跳槽自己仍坚守“苦差事”

姜雪强：我是1995年参加市政工作的，不知不觉，今年已经是第20个年头了。在这20年里，我干过施工员、当过计划员、做过项目总工，现在又当上了项目经理兼支部书记。刚毕业的头几年，身边的同学纷纷跳槽，有的嫌工作艰苦，与家人聚少离多，有的是觉得挣得少，干得不是“高大上”的职业……但是我觉着自己学的这个专业，能找个对口的职业，挺不错的。况且，“北京市政”是个大企业，一定能有我施展的空间。实践证明，我当初的选择是正确的。从开拓山东市政，到地铁14号线19标盾构机4次下穿朝阳公园湖成

功，我认为，工作的成绩一方面得益于集团雄厚的技术实力和各级领导的支持关注，另一方面也归功于我们日常的高规格管理。

赵景春：我叫赵景春，41岁，山东省莘县古城镇人，现任京辛劳务服务有限公司施工队长。我作为一名农民工代表，站在这里发言，感到万分荣幸。1996年，我离开山东老家来到首都北京，开始从事市政工程建设。2004年，我从一名普普通通的农民工成长为能“带兵打仗”的施工队长，先后参加了市政集团承建的地铁大兴线4标工程、兴丰大街道路改造工程、小营热力工程、东直门交通枢纽道路改造工程、三河热电厂输热主干线工程、地铁15号线16标等重点工程，并多次率队出色地完成了北京轨道工程应急抢险任务。总结下来，带领外施队伍有这么几点方法：注重技术创新，不断改善作业条件；敢于迎难而上，勇于担当重任；注重队伍建设，不断提升队伍综合实力。

形成12万字制度汇编为同类工程积累经验

岳仁峰：我是郭公庄水厂项目经理岳仁峰。“北京市模范集

体”是水厂项目66名员工共同努力的结果。“北京市模范集体”这个光荣的称号，属于郭公庄水厂项目部，更属于我们市政集团。由于前期受拆迁制约，开工比计划足足推迟了半年多，业主又要求提前使水厂具备通水条件，实际工期就比计划整整压缩了一半。

为了抢回工期，我们项目部采取“市内工程、外埠管理”的模式，所有工人“5+2、白+黑”全天候盯守工地，职工家中如果有急事，请假都要按小时计算，近乎军事化管理。最忙的时候，每天现场的专业施工队伍就有十几支，总人数2600余人。全体管理人员18小时值守，项目领导24小时不离现场；作业队白天、黑夜两班倒，特殊工种三班倒，施工进度一刻也不能耽搁。我们之所以创造了18个月建成一座现代化50万吨水厂的奇迹，是因为我们大家都牺牲了休息时间，放弃了与家人的团聚，甚至透支了健康。但是，我们无怨无悔，因为我们兑现了对业主、对社会的承诺，我们捍卫了“北京市政”的荣誉。更重要的是，经过郭公庄水厂工程的锤炼，我们形成了12万7千字的项目管理制度汇编，为今后承接同类工程积累了宝贵经验。

年轻人要将劳模精神转为进步的精神动力

沙仲达：刚才，听了新劳模的事迹报告，我再次受到启发和鼓舞，他们在不同的岗位做出了不平凡的事迹，他们值得我学习，我从他们身上看到了劳模精神的传承与延续，感受到了集团未来发展的希望。我为自己是劳模群体中的一员感到自豪。劳模——这个光荣的称号，时刻都在激励着我在工作中精益求精、在事业上不断进取。

王晔：首先，请允许我代表集团1400余名青年员工向今年新当选的北京市劳模、模范集体表示崇高的敬意和热烈的祝贺！见贤思齐，我认为，学习劳模精神的关键在于实践。只有把劳模精神植根于生产实践，带到自己的岗位上，才能更好地发挥劳模先进的引导作用，才能将劳模精神转化为推动集团改革发展的精神动力。在此，我倡议：集团广大青年在今后的工作、生活中向劳模学习，做到以下三点：第一、爱岗敬业，忠于职守；第二、诚实守信，勇于担当；第三、持续学习，加强实践。

■ 有问必答

提问：本报读者 洪正亮
回答：丰台区人民检察院检察官 谭果

夫妻吵架烧家也会构成放火罪

□ 本报记者 王香阑



提问者 洪正亮

洪正亮：我哥哥是一家公司的业务部门负责人，因为工作关系要应酬经常夜夜晚归，我嫂子日渐不满，后来每次当我哥哥在外应酬时她总是不断打电话催其回家。为此，他们两人争吵不断。

去年夏天的一个晚上，我哥在外应酬时嫂子又打电话来催他回家。他很生气，随口在电话里说了一句“关你何事”后，便将手机关机以图清静。谁知，他回

家后发现家门被嫂子反锁上了，我哥不停地在外叫门嫂子就是不开。盛怒之下，二人提出离婚。

第二天，我哥回去打算收拾衣物准备离开家，他以为嫂子会念及昔日感情而上前劝阻，谁知对方没有任何表示。我哥一气之下，拿起家中食用油倒在卧室被褥上将其点燃，想把房子烧掉。嫂子慌乱起身灭火，将火扑灭后为了教训我哥便打电话报警。近日我哥被判处有期徒刑三年，缓

刑三年。请问：我哥烧的是自家的被褥，怎么还被判刑呢？

谭果：《中华人民共和国刑法》第114条规定，放火、决水、爆炸以及投放毒害性、放射性、传染病病原体等物质或者以其他危险方法危害公共安全，尚未造成严重后果的，处三年以上十年以下有期徒刑。由此来看，放火是一种极其危险并严重危害公共安全的犯罪行为，会给公私财物带来巨大损失甚至造成人身伤



回答者 谭果

亡，情节严重的法律还将处以死刑。

夫妻吵架乃是常有之事，您哥哥却无视国家法律点燃易燃物，这不仅造成家庭财物损失，还是严重危害公共安全的犯罪行为，因而构成放火罪，所以法院的判决合法合理。建议广大职工朋友，学会理性处理家庭矛盾，控制情绪，切忌冲动行事，时刻严格约束自己的行为，这既是对自己负责，也是对社会负责。