



奖章背后的故事

“听说您总结了一套345服务乘客法，具体是指啥？”上周，见到王建生时，来不及寒暄，记者便迫不及待地问个不停。“‘345优质服务法’很简单，即坚持三个原则：遵守交通法规，确保行车安全；严格遵守行规，提供优质服务；保持良好心态，面对每个乘车客人。做到四勤服务：眼勤、嘴勤、手勤、腿勤。”记者话音刚落，王建生的回答便脱口而出，“坚持说好五句话：您好，欢迎您乘坐！请问您去哪里？请您带好您的随身物品。再见！”别小看这简单的“345服务法”，它让王建生工作15年零投诉。

非典危险时刻 仍然坚持出车

2003年“非典”爆发，市民恐慌不敢出门，路上看不见出租车。“咱是出租车司机，咋能一害怕就不出车呢，市民出行咋办？”面对爱人与女儿的劝阻，他双手搂着她们，连连说“没事”。经过短暂的情感挣扎，王建生率先挺身开车上路运营，为市民出行提供服务。

为了保障安全运营，他每天坚持车辆清洁、消毒。

北京电视台“特别关注”节目记者还连续一周同车跟踪采访报道王建生在国家遇到公共卫生事件危难之时，率先上路服务市民做贡献的感人事迹。在王建生典型事迹连续报道与引领下，广大出租车驾驶员开始陆续上路运营。

此外，王建生还积极义务接送抗击“非典”一线医护人员子女参加高考。“你知道吗，我义务接送的考生李瑞琨同学顺利考上了华中科技大学！”话语间，王建生掩饰不住喜悦。

王建生的特殊贡献，让他荣获了全国抗击“非典”先进个人荣誉称号，并光荣地加入了党组织。

为做好奥运交通服务 坚持两年自费学外语

2008年8月，第29届奥林匹克运动会在北京隆重举行。2007年初，王建生光荣地成为一名奥

- 手勤，主动为乘客上下车拉开车门，热情帮拿包裹
- 腿勤，看到老年和妇女带孩子乘客，主动上前搀扶
- 嘴勤，微笑向乘客问好，下车提示携带好随身物品
- 眼勤，认真观察道路标志，尽可能的方便乘客下车

“四勤”的哥 15年“零投诉”

——记北方出租公司党员阳光车队队长、北京市劳模王建生

□本报记者 余翠平 文/摄



运交通服务使者。

为了达到英语服务需求，王建生从2006年开始自费参加英语专业培训学习，风雨无阻。

“年龄大了，记性不太好，学习英语特别吃力，但是一想想奥运会在北京举行，浑身就有了使不完的劲儿，再难也要坚持下去！”

功夫不负有心人，经过两年多的刻苦学习，他的英语水平大幅度提高，在北京市出租汽车行业服务英语电视大赛中，与队友合作获得团体亚军，成为全市出租车行业驾驶员学习的典范。

“在奥运交通服务期间，我

为奥运村里成百上千的奥运官员、运动员、记者等外宾提供服务，这让我充满成就感！”

王建生以流利的英语，良好的形象，安全的驾驶，周到的服务，树立了新北京新奥运的良好形象，赢得了奥组委领导和运动员的称赞与认可。奥组委鉴于他的突出贡献，授予他“奥运微笑服务大使”、“奥运技能服务明星”、奥运会及残奥会先进个人的荣誉称号。

王建生还为成千上万来北京旅游的外宾提供优质方便的出行服务，为宣传北京、宣传中国传统文化做出重要贡献，特别

是赢得了德国诺盟集团、美国诺哥上海科技有限公司等多个外国商务公司的称赞与认可。

带头献爱心做公益 十几年来从未间断

“您好！您下车前请再次确认有没有遗留物品？”王建生在15年运营服务中，真诚热情地为每一名中外乘客提供周到满意的“四勤”服务。乘客下车时耐心提示乘客携带好随身物品。从业15年来，他没有让一名客人在他的车厢内遗落过任何物品。这四勤分别是：“手勤”是主动为乘客上下车拉开车门，热情帮助乘客提拿随身携带的包裹行李；“腿勤”是看到老年和妇女带孩子乘客，主动上前扶老携幼照顾好；“嘴勤”是面带微笑向乘客问好，乘客下车时耐心提示乘客携带好随身物品；“眼勤”则是认真观察道路标志，尽可能为乘客创造下车方便。

“让乘客在乘车中，感受到舒适和温馨，是我一直努力的方向！”王建生感慨地说。

除了为乘客提供优质的出行服务，王建生作为北方出租公司党员阳光车队队长，还带领队员一直从事公益事业。

近10多年来，每年六一儿童节，他都会将全天的运营收入无偿地捐献给希望工程；7年多来，他每天坚持接送家中有困难的小学生上下学；新春佳节和重阳节，他都带领党员阳光车队到金梦缘敬老院和四季青敬老院慰问孤寡老人。

他积极组织党员车队参与为新疆来京治病的青年白血病人献爱心募捐活动，并亲自把爱心捐款送到病人亲属手中；他带领党员阳光车队出现在“7·21特大自然灾害”等抗洪抢险第一线，并完成急难险要运输保障任务；每年高考期间，他义务接送考生，

为宏志班学生捐款助学。“我就是一名普通的出租车司机，但是我愿意尽一份心，献一份爱，让别人的生活容易些，再累我心里都是快乐的！”

不断提升驾驶技术 驾驶技能大赛夺冠

作为一名出租车司机，在10余年的运营中，王建生一直在努力，不断提升着自己的驾驶水平。

2014年，王建生荣获北京市出租行业第二届驾驶技能服务大赛冠军称号，在全市出租行业产生巨大的典型引领效应。

为了保养好车辆，不发生行车事故，王建生建立了《行车情况记录本》，将每一次修理保养都详细记录下来。

“乘客坐我们的车，我们要时刻绷好安全弦！要对乘客的安全负最大的责任！”

王建生在为新老驾驶员培训时常说：讲求经济效益固然重要，但是讲求社会效益，特别是行车安全更为重要，一旦出了安全事故，将会给许多家庭带来不幸。

王建生用自己安全行车的宝贵经验换来了多年安全行车无违章、无事故、无投诉，满意率达到100%。

王建生爱钻研新技术，他常说，要让科技信息成为服务乘客的新帮手，让移动互联网成为服务乘客的新助手！

他率先掌握移动互联网叫车新技术，无论是电招96106、还是快的、滴滴叫车，他都成为出租汽车使用科技信息服务乘客的带头人。他还是全市出租车第一个使用POS机让乘客刷卡结账服务的驾驶员，为传授与推广科技信息技术和引领全市出租车行业推广服务群众出行新手段做出了重要贡献。

首都工会人

朝阳区医疗卫生工会工作者阚旭

三步工作法巧妙促医院建会

□本报记者 刘欣欣 文/摄

7月，正值炎炎夏日，记者按照约定的时间来到位于朝阳区甜水园附近的朝阳区医疗卫生工会。从事工会工作多年的工会工作者阚旭刚从外面办事回来，边擦汗边招呼记者坐下后，就与记者聊了起来。

“首先，将目标单位进行细化分类，根据基层单位对于工会组织的认识程度、认可程度、工会工作开展情况等方面进行综合考虑，将目标单位分为三大类。”阚旭熟练的向记者介绍说，“然后，根据分类的不同，有针对性的开展工作。最后，在工作开展过程中不断调整策略，确保工会组建工作顺利完成，工会作用得以充分

发挥。”

通过交谈，记者了解到，阚旭分管医院建会、税务代收、职工生活等基础性工作。他刚去的是一家中等规模的非公有制医院，这次去主要是带着资料协助医院开展工会组建的前期准备工作。

“这已经是第四次去那所医院了，从前期医院领导层和职工方对工会组织的漠视，到现在的双方都对工会组建很重视、相互配合积极筹划，经历了一个漫长的过程。”阚旭说。

原来，最初从市总工会信息库里获取到该单位信息后，阚旭第一时间开展了工作。他根据名

单与医政科资料核对，找到医院的联系人、联系方式等信息，采用电话沟通的方式先与医院建立联系。

因为院方没有专人负责工会工作，根据以往工作的经验，他直接通过前台找到院办负责人表明身份、说明意图，采用讲解当前形势、宣传工会政策等方式进行了电话沟通。因为院方担心工会组建手续繁琐、工会经费较高等顾虑，所以很长一段时间，他甚至连医院领导都无法直接联系上。

其实，这种情况阚旭已经经历多次，每逢遇到这种情况，他总是坚守自己的职责，本着对组

织负责、对职工负责的态度，积极思考对策，持续推进工作。

经过多次联系，通过从法律、社会效益提升带动经济效益提升的角度，从工会组织对提升医院凝聚力、提高职工主人翁意识以及通过创建和谐劳动关系带动医院健康发展的重要作用等方面，耐心细致的进行政策宣传、事例讲解。

终于，他做通了院办主任的工作，上门进行了拜访。在院办主任的引荐下与院领导直接沟通，进一步打消了院方的顾虑，医院与医疗卫生工会建立了信任的关系，并指派专人负责工会组建及后续工作。

