



奖章背后的故事

17年来,她用心运营,为乘客提供舒适的乘车体验,是她最大的快乐;她免费接送各类特殊群体近千人次,参与爱心公益活动上百次,她在平凡的岗位上用善良和真诚谱写了人间最美、最华丽的画卷,她就是今年的北京市劳模、北京银建实业股份有限公司“的姐”姚淑英。

扶老助残总结出了流程

姚淑英出生在一个工人家庭,18岁那年高中毕业,顶替父亲的班,当上了工人,后来工厂改制,她下岗了,1998年底,她成为一名“的姐”。连她自己都没想到,这一干就是17年。

在成为一名“的姐”之后,她想的最多的就是,如何为乘客提供更好的服务。

在运营当中,为了给他们提供更好的服务,她为自己总结出的一套业务流程:遇到行动不方便的人,她会主动下车帮助他们开门抬轮椅或者搀扶上车;遇到抱小孩的人,她先是帮助抱小孩,大人上车后,再交给大人;在他们上下车时,她总会把手搭在车门框,防止他们的头磕着;在行驶过程中,也把车开得特别稳,让乘客感觉舒适安全;遇到刮风下雨天,她总是优先考虑老人或者行动不便的人群,尽可能把他们送到离家门口最近的位置;每天早晨出车,总会有一些要赶时间的乘客,他们多看几眼手表,姚淑英就心领神会!尽快帮他们赶时间,急乘客所急,是她一贯的做法。

自学英语服务外国乘客

在出租行业里,常常会遇到一些外国乘客。为了更好地为他们服务,已过不惑之年的姚淑英还利用业余时间学习外语。在她的留言本里,有许多外国乘客的留言。中文大意是:萨丽,司机友好正派,让乘坐出租车成为非常愉快的事,你的英语说的越来越好,给我印象很深,你给70岁以上的老人免费乘坐的服务为你的行业、国家以及中国人争得了荣誉,你人真好!

外国友人这番话一直激励着她在这个行业干到今天。在她的车里,总有一支笔,一是让乘客对她的工作留下一些话语。二是

- 搀扶老人帮抱孩子 她总结了一套流程
- 自学英语服务外宾 她获对方写信点赞
- 义务接送老弱病残 累计接送千余人次
- 她就是北京银建公司出租车司机、北京市劳模姚淑英

的姐姚淑英:17年用爱温暖乘客

□ 本报记者 余翠平



遇到外地人,她听不懂时,让对方写下来。她也会根据乘客的不同身份、职业、爱好,找合适话题与他们聊天,缓解他们由于堵车造成的焦虑心情。17年来,她一直坚持把旧钱或者残币留下来到银行换成新币,这样就能不把残币找给乘客。在她的钱包里,钱总是排得整整齐齐,干干净净。

姚淑英常说,工作既是为了吃饭,又不仅仅是吃饭,能够在服务乘客的同时找到乐趣,是最美妙的。在她的车里经常看到一个小纸条,上面写着一些名言警句。用大姐的话说,这些名言一方面在工作和生活中为自己导航,同时放在车里,也与乘客们共同分享。

这些年来,姚淑英细致周到的付出,得到了乘客们的肯定。一个温暖的慰问电话,一个大大的果篮,就能让她开心好多天,

更增添了其为乘客服务的决心。

免费接送老弱千余次

谈到工作和奉献,姚淑英总会说,万顷良田,每餐只啖三两米;千间大厦,一宵只睡半张床。人生在世,贪求何益。几十春秋,应该多想想能为他人和社会做些什么。

从2006年起,姚淑英开始在她的车前风挡下摆放了“70岁以上老人及肢残人员单独乘车免费”的牌子,截至2014年底,她已经免费接送老人和残疾人千余人次。台湾同胞廖文生、河北衡水的商福强、家住角门路2号院的孙宝德、东大街9号院的纪淑珍、家住西什库的81岁老人闻莲如、家住北京石景山永乐西区的韩淑敏、家住宣武门西大街杨步理等老人每年都会定期接受她的服务,并亲切地称她为“爱心天

使”。
每年到了高考之际,她也会为考生提供免费接送,有一位考生家长在她的记事本上这样写道:谢谢姚淑英的爱心之举,孩子高考所受到的关爱,将在其以后的人生过程中得以传递!

捐款捐物救助灾区孩子

2007年7月,姚淑英实现了自己多年来的梦想,光荣地加入了中国共产党,加入了银建的共产党员车队,成为了车队的一员,这更坚定了其为党做事,为群众服务的决心。在车队里,她是公益活动的积极倡导者、组织者和参与者,为聋哑儿童、失学儿童、汶川地震灾区捐款捐物,为白血病孩子王娟捐款,带残疾孩子游玩青龙峡等,这些公益活动让她一下子觉得生活既充实又有意义。

2013年,姚淑英认识了一位乘客叫王鲁燕,这位女士在三年前与丈夫离婚了,身边留下了一个10岁的男孩,还有60多岁的老爸老妈,自己又没有兄弟姐妹。自从认识了姚淑英后,她的生活发生了很大变化,每每家里有事,她第一时间就找姚大姐。

去年夏天,她的小孩发高烧,姚淑英从南四环跑到北四环接上孩子直奔儿童医院,一守就是一天,有一次,王鲁燕的母亲心脏病发作,姚淑英也毫不犹豫地送其上医院。

突然有一天,小王在电话里哭着对姚淑英说,自己子宫里长了一个瘤,需要动手术,发愁没人帮她,姚淑英听后,安慰她别着急,到手术那天帮她安排。

2014年9月16日一清早,姚淑英就开车从家里直奔协和医院。到了妇科病房,帮她安排好了一切。当姚淑英在等候区等待时,突然听到大夫在喊王鲁燕的家属在不在。姚淑英高喊:“在,在”。那一刻,姚淑英心里有一种说不出的感觉,别人是那样信任自己。能为别人做一些事情,是很开心的。

手术整整做了三个多钟头,小王的母亲也赶到了医院。当把

小王从手术室推出时,她第一句话就问她妈妈:“姚淑英还在吗?”她妈妈含着泪,一个劲的点头:“在,在。”因为老人家心脏不好,年纪又很大,姚淑英就让老人回家了,自己陪在小王身边。

对话姚淑英:

记者:是什么力量支撑你在出租行业坚持了这么多年?

姚淑英:是感动。我们每天迎来送往着五湖四海的宾朋,他们带给我一份份这样那样的感动,有时回忆起来,是那样温暖——好心的乘客怕把感冒传给我,主动打开车窗,让空气流通,生怕我们得病,影响工作,善良的乘客,为了我们的方便,自己走进窄小的胡同……

他们带给我的这些感动!一直影响着我!我也深知,要想为乘客提供舒适的乘车服务,必须从细节做起。

记者:您说的细节是指什么?

姚淑英:外地朋友来北京,一定要送准地儿,不能马虎,听不清楚的地儿用笔写下来,或者给他朋友打手机,确定方位。总之,一定要认真细致!在平时工作当中,要多留心,有一次,一位乘客让我想办法帮他买一块海绵,做床垫用,我一直惦记这事,很快就帮他买到了理想的海绵。在运营中,我更关注那些老人,小孩,残疾人,孕妇,他们打车比较困难,尤其是残疾人,推轮椅的,要特殊照顾!

记者:千出租司机17年来,您体会最深的是什么?

姚淑英:很辛苦,但我坚持做了17年,我认为,你要想让人家对你好!你首先必须对人家好!态度很关键!

我们确实很渺小,但我们的影响却很大,一个善意的提醒,一个不起眼的动作,一次耐心细致的服务,他们会夸中国人好,北京人好!这让我充满成就感。

■ 首都工会人

朝阳区八里庄街道工会服务站副站长吴京京 两个月推出服务站微信平台

□ 本报记者 刘欣欣 文/摄



上周,朝阳区八里庄街道总工会的微信公众号上线了。来到工会系统已经5年的吴京京,见证了基层工会的工作方式从最初的打电话,过渡到QQ群,再到如今凝结了她心血的微信平台,她感慨地说:“我的一切辛苦付出都值得了。”

两个月前,作为八里庄街道工会服务站的副站长,吴京京挑起了公众号筹备工作的大梁。“主席把这项工作交给我,我觉得是

对我工作能力的信任,我对自己说一定要做好。它需要各个部室配合,但是要有个主心骨。”

为了把公众号做的接地气,让更多的年轻人接受,吴京京先期学习了其他公众号的做法,还跟自己朋友圈里做IT相关行业的朋友沟通、碰撞思想。最终,她想到推出“八点抢”会员服务。

“我们八里庄的第一个字是八,会员优惠活动在每月8日的早上8点开放抢票,所以取名‘八点抢’”。吴京京笑着解释说。为了探讨在微信中填充什么

内容,她召集各个部室的同事开会商议。“主要是一些平时工作中大家问的比较多的,比如经费报销的规定、组建工会的流程等等。”吴京京说把流程和要求图文并茂的方式在微信中展示,一方面方便职工了解工会工作,另一方面还能减轻各部门的工作压力。

在与服务方沟通的过程中,加班对于吴京京来说是家常便饭。“经常是晚上八九点钟,我还在刷微信号,看修改的行不

行。”吴京京说,也很感谢对方的工作人员一直耐心的陪同,满足她们一遍遍的修改需要。

去年5月份刚结婚的她,新房远在通州。一到工作忙的时候,她就会到单位附近的娘家住,最长的一次连续14天没回过自己家。

如今,看到饱含着自己心血的微信公众号上线了,吴京京说自己非常开心。同事们都说:“她不仅是一个副站长,更是一个把工会推向外的轴。”