



## 赵梦云

曾在北京卫戍区某部  
现在东城区消协投诉部

### 奉献 是我人生追求的目标

□本报记者 博雅文/摄

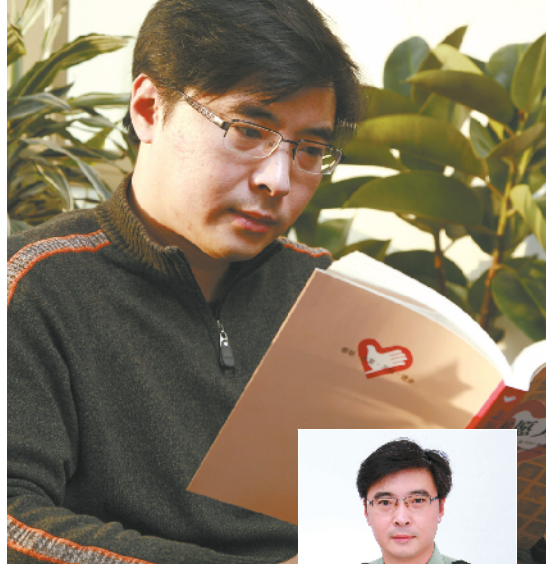
赵梦云是北京市东城区消协投诉部主任。认识他，缘于十年前的一次采访，当时正是五一劳动节，他放弃了休息，继续工作在岗位上，接听、解决消费者在节日里遇到的各类消费问题。

在如今很多人的眼里，赵梦云这样踏实工作不问名利的老实人似乎有点傻，对此他也总是笑着说：“‘奉献’就是我人生追求的目标，我就是想好好干好我的工作。这也许是我的性格，也许和我在军队养成的习惯有关。”1985年，赵梦云在北京卫戍区某部队服役，通过军营的磨练，他养成了任劳任怨、不怕苦、不怕累的军人品格。当东城和崇文两区合并后，他的工作地点突然比原来远出了很多，但是他却仍然坚持早来晚走，克服离家远、家庭负担重等不利因素，一直坚守在工作岗位，为消费者答疑解惑。

当然，他的付出也得到了消费者的认可。在一次投诉中，赵梦云印象最深的是为消费者争取赔偿的有力证据。最后消费者说：“你这样的工作态度真是让我佩服！”记得那次投诉是，消费者张女士在一家网上品质团团购了一个全家福照片系列，当时商家承诺：“免费赠送相册一本，24寸照片一张等赠品，并且承诺照片于一周之内快递到家中。”可张女士一直没收到，急忙拨打对方电话显示没有这个电话号码即电话为空号，拨打对方手机始终处于关机状态。与品质团联系，团购网百般推脱责任。于是，张女士抱着一线希望电话投诉到东城区消协寻求帮助。赵梦云接到投诉后，立即前往商家实地查看确认，对方已人去楼空，商家门前也未张贴告示，按规定可不予受理。可赵梦云并没有放弃，多方寻找商家踪迹，最终找到了商家下落，把商家请到消协和消费者一起依法调解，经多次调解，商家同意为张女士退还服务费。

赵梦云用自己的行动感动了消费者。事后，张女士给消协送来了一封热情洋溢的表扬信。对东城消协的工作效率工作态度工作热情表示敬佩，正像张女士在信中所说的那样：“通过这件事，我认识到一方面消费者应该保护自己的合法权益，另一方面政府是实实在在为我们老百姓办实事，正因为有你们的存在，让老百姓在消费的过程中受到不公平待遇时，有人愿意帮我们，让我感受到消协就是消费者的家。”

一滴水虽小，却能反映太阳的光辉。工作中，赵梦云甘愿成为一滴水，用心去抚平消费者的创伤，为他们排忧解难，他把每一名投诉的消费者看成“受了委屈的同志，倍加关心、爱护，依法维护他们在消费方面的合法权益”。把消费投诉咨询作为一项民心工程来对待。



## 李云威

曾在解放军防化学院  
现在中国建筑一局

### 用努力去占领 人生的新高地

□本报记者 曹海英文/摄

去年，“八一”建军节当天，李云威脱下了军装，来到中国建筑一局（集团）有限公司（以下简称“中建一局”）报到。当时李云威充满感情地在微信朋友圈里写下了这样一段话：“再见，军装！18年前，我还是18岁的少年，我懵懂地举起右手，立下对你的誓言……今天，我摘掉肩章、摘掉领花、摘掉名牌、摘掉你曾给我的一切，默默和你分手，微笑说声再见。如果你记得，请记得我青春的模样；如果要忘掉，就忘掉我的缺点和不足吧。今天，我将走上新的岗位，而你已成为了我的血液，令我一生坚毅、永远向前！”因为这条微信，李云威收获了92个赞，178条留言，这至今仍保持着李云威朋友圈的“最高战绩”。

初进央企，一切都不轻松，领导把李云威当作成熟人才，给予了很大信任，让李云威留在央企二级总部工作，这更让他倍感压力。李云威既不熟悉企业的历史和文化，也不了解企业的运行机制，对具体业务更是丈二和尚摸不着头脑……36岁，又要从零开始，用什么样的心态去面对全新的工作，对李云威来说是最大的考验。

俗话说：功到自然成。由于刻苦努力，李云威很快进入了角色。虽能胜任一般的工作，但离央企对于优秀员工的标准还有很大的差距。曾经在部队，李云威是一名当仁不让的业务骨干，完成过抗洪抢险、抗震救灾、奥运安保等很多急难险重的任务，荣立过个人三等功，获得过北京市五四奖章。从部队转业到企业，仅仅成为一名合格的员工，李云威并不满足。干一行，爱一行；专一行，精一行；努力成为央企里的优秀员工，成为了李云威再次发起冲锋的“目标高地”。

此时，正逢中建一局开始一年一度的“我身边的先锋”评选活动。“先锋文化”是中建一局62年历史凝结形成的企业文化，它源于一代又一代一局人勇于追梦的历史，铺陈于中建一局转型升级、提质增效的时代中，是企业文化之“魂”。作为新员工，李云威自然与“先锋”相差甚远，只能眼巴巴的旁观，充满羡慕地看着“我身边的先锋”一名一名产生。而让李云威出乎意料的是，从两万多名员工中选拔出的50名“我身边的先锋”全部是身边最普通岗位上的最普通员工。李云威发现，企业里的“先锋”并非天生异禀，而得益于工作中脚踏实地、专注敬业、不断学习超越。

初到企业，李云威曾以为“先锋”是山；扎根企业，他才明白“先锋”就是脚下的路。转业军人，发挥部队优良传统和作风，以军人的顽强坚毅，在新的岗位上，用高品质的工作创造出他人无法替代的价值，就一样可以成为企业里的“先锋”。



## 李国全

曾在北京军区某区  
现在公交第二客运分公司

### 当兵让我学会了 吃苦和付出

□本报记者 盛丽文/摄

在公交第二客运分公司，每个线路都会评出一名首席驾驶员，已经工作二十余年的第十车队51路驾驶员李国全就是其中一位。

在公交驾驶员这个普通的工作岗位上，李国全兢兢业业，取得了不少荣誉。现在，他已经达到了技师水平，还多年荣获第二客运分公司先进个人的称号。去年，李国全还获得第二客运分公司优秀党员的称号。对于这些成绩的取得，李国全将它归结为入伍参军这段宝贵经历。

1980年10月25日，刚满18岁的李国全入伍来到山西大同，成为步兵连的一名炮兵。“当兵一直是我的梦想。”李国全说，“两年的部队生活，最大的感受是虽然艰苦，但学到不少。增加社会阅历，思想上得到提高，组织纪律性增强，还肯吃苦。”

除去参与部队的正常训练，李国全和战友们还会参与部队营房改建等很多任务。虽然来自城市，但李国全在战友们心中却没有一点城市兵的架子。

1983年李国全复员，来到公交工作。刚开始，他是当售票员。他始终保持车辆整洁、服务热情……他所在的车辆总是被评为文明礼貌车。1986年，李国全当上了公交车驾驶员。

作为首席驾驶员，要达到不少标准。“在运营工作中，自觉遵守交通法规和企业规章制度，完成各项生产任务，要起到模范带头作用，协助车队培训驾驶员，重大任务要冲在前头。”李国全说。

“做新兵时，我们的班长李鹏是个三年老兵。他以身作则，累活、苦活都是他冲在先。”李国全说，“当时新兵都很想家，这时班长他总是安慰我们和我们谈心。所以在公交工作后，我将班长的这种作风带到工作中。”

培训新驾驶员时，李国全根据新驾驶员的不同特点，采用不同培训方法。“有的新驾驶员技术不错，但是开得过猛，你要提醒他控制车速，必须适应公交车运营工作。”李国全说。今年，以前在售票员岗位工作的职工胡振军，转岗为驾驶员。车辆检查、记清站号、操作提示……李国全手把手的教胡振军。

“开的不错，行车时注意车辆不能突然拐弯，不能急刹车，驾驶公交车和开私家车不同，要保障乘客安全。”第一次上路实践，没开过大车，胡振军很胆怯。这时，李国全站在他旁边边鼓励边指导，提醒他注意路上情况，行车安全。实习一个月后，胡振军就可以独立驾驶车辆了。

“当兵后，最大的收获是培养了自己的上进心。”李国全说。在工作中，他每次都能出色完成车队重大任务。奥运期间，李国全负责接机、送机的任务。他苦练英语，熟悉场馆位置，准确完成了奥运期间承担的早班、晚班、夜班的接送。