

我在现场



我们没能赶上抗战， 愿倾力为纪念抗战服务！

——记在抗日战争纪念馆服务的文明引导员

□本报首席记者 阎义 通讯员 王秀玲 文/摄

“左边是卢沟桥，右边进城就是抗日战争纪念馆，现在天还不太热，您先去卢沟桥上转一转，一会太阳光强了，再去抗日战争纪念馆参观，免得晒。”8月14日清晨，对于到中国人民抗日战争纪念馆的参观者，丰台区文明办抽调的文明引导员不但耐心解答，而且设身处地为参观者着想给出中肯的建议。一位来自河北的大学生对引导员说：“阿姨您真是太细心了，让人心里暖暖的。”据文明引导员宋淑慧介绍，自7月8日至8月13日，文明引导员接受咨询指路62972万余人次，助老扶幼3150人次，拾金不昧2件。

记者看到，在“纪念全民族抗战爆发78周年暨‘伟大胜利 历史贡献’主题展览”活动中，丰台区文明办的200名引导员分布在宛平城20个服务点位，引导车辆入位停车、接受参观者问路咨询、引导参观者排队领票入场、疏导人员、车辆避免发生拥堵等多项保障服务。

这天是中伏。北京仍处于近40度的高温状态，在烧烤天气模式下，引导员一会儿就大汗淋漓。服务站中，大多数没有一丝遮挡。引导员们还要不停地提醒参观者：“走起来，请不要在门口停留，小心脚下台阶，不要摔倒。”他们尽心竭力地为一些老人、孩子和身体不便的参观者给予行动上的帮助。这些天，有的引导员嗓子哑了，有的引导员晒出了皮炎、长了痱子、起了湿疹，还有体质较弱的个别引导员发生了头晕恶心中暑现象。但他们轻伤不下火线，每天坚持到岗。

三伏天里，有高温，也有大雨。宋淑慧告诉记者，7月17日早晨，京城下大雨多处被淹。有的引导员在乘车到岗位途中遭遇公交车熄火停车，就步行两站地到岗。还有的引导员步行

四五站地，绕开积水路段再乘车到岗。有的引导员骑上班时，雨衣被风带起，不但裤子就连上衣也被洒湿。为了按时到岗，早上6点多就要吃早点离家，待中午近12点时，已是饥肠辘辘，且透心凉的衣裤，更增加了饥饿感。虽然大雨给服务工作带来了许多不便，但引导员的保障服务半点儿没打折扣，面对参观者的问路咨询，更是多了几分仔细，生怕自己稍有疏忽，让参观者雨天跑了冤枉路。宋淑慧说：“这期间，引导员还做了许多好事。”

7月14日上午10时，江西省一个学生团参观完后，几位学生在东门处的路边休息等车。其中一位学生坐在路牙上，钱包从裤兜中掉了出来。当大巴车开过来领队招呼上车时，这位学生起身就向大巴车跑去，不知道钱包掉了出来。正在执勤的引导员董慧敏发现了钱包，捡起来大声喊道：“谁掉了钱包？”已经登上大巴车的学生听到喊声后一摸裤兜发现钱包不见了，立即跑到董慧敏跟前。董慧敏通过钱包里的身份证件确认该学生就是失主，把钱包还给了他。学生连连道谢：“谢谢阿姨，我们还要在北京玩好几天呢，钱丢了事小，身份证丢了接下来的行程可就麻烦了。”像这样的事情很多。

记者看到，午饭时间，引导员挤在凉亭下或蹲或站着吃饭。有的引导员们把伞挂在树上，躲在伞下吃饭。有的引导员年过半百，有的刚做完手术一个多月，还有的感冒咳嗽没好利落……但是，为完成好保障服务任务，无一叫苦叫累。他们表示：“我们没能赶上艰苦卓绝的抗战，但我们要发扬抗战精神，倾力为纪念抗战提供服务！”

主席日记

房山区拱辰街道总工会主席

曹玉清

2015年5月11日

星期一

晴



5000元慰问金救回一条生命 还挽救一个家庭

今天，我来到一位患尿毒症职工的家中慰问，给他送去了5000元慰问金。他拿着慰问金热泪盈眶，激动地表示：“是工会让我恢复了继续生活下去的勇气，我再也不想轻生了，要勇敢地面对疾病，积极治疗。”我也鼓励他：“有什么困难找工会，工会会尽最大能力帮助你的。”

现在，我们正在打造“工会一刻钟服务圈”，就是职工有困难找到工会，工会在一刻钟内赶到，了解情况，能够当时解决的当时解决，一时解决不了的，向有关领导汇报后，再解决。这位职工因患尿毒症

给家里带来了巨大的经济负担，自己也感到很痛苦，一度产生了轻生的想法，也做出了轻生的举动，被家人和社区工会的人员劝了下来。这件事反映到我这里后，我决定到这位职工家中看望他。他说：“在我最需要帮助的时候，工会主席出现在我面前，给了我与疾病搏斗的力量。我要带着愉快的心情，像上班似的到医院治疗，向您保证再也不轻生了。”

从他话语里，我感到了工会的力量，不仅为他提供了经济上的帮助，还给他精神上带来了信心和勇气。

职工日记

北京奥之旅汽车销售服务有限公司

代凤君

2015年7月30日

星期四

雷阵雨



一天维修62辆车是对我最大考验

今天是我到维修车间的第二个月。我是6月才到维修车间担任维修车辆的协调员。协调员就像交通警察一样，指挥着来这里维修车辆到某个维修工位。之前，我是工具管理员，把工具管理的服服帖帖地待在自己应该待的位置。同事来取工具，我可以闭着眼睛能够说出哪种工具在哪个架子上。领导看到我把死的工具管理的这么好，便把我调到维修车间管理车辆维修，试一试，我是不是能够把活的车辆管的也像管工具那么好。这是对我的一次挑战。这项工作如果管理不好，延误了车主的宝贵时间，将会对我们产生不利影响，甚至影响到我们店的声誉。领导把这么重要的岗位交给我，是对我的信任，也相信我会把这项工作做好的。

今天虽然只是个平常的日子，还有雷阵雨，似乎不是出行的天，

但是到我们店里维修车辆的比平常增加了很多，达到了62辆，平时也就50辆左右。这是我意想不到的事情。我也顾不上喝水、吃饭了，有条不紊地指挥着来维修的车辆到各个工位。这个车间的维修工位只有16名，一次只能维修16辆车。维修的车辆陆续到店后，我让车主拿着号排队。我跑前跑后地盯紧每个工位的维修速度，一辆车从某个工位维修完毕之后，我立即指挥一辆车进入这个工位。由于我掌握着每个工位维修速度，精确到了每分钟，这样的管理加快了车辆进入工位的速度，使车主等待车的时间减少了。

作为服务行业应该把服务对象的利益放在第一位，只有服务对象高兴了、满意了，才能算是我们的工作做好了。服务对象的好口碑就是对我们最好的嘉奖。