

【边聊边论】

怎样给乘客提供最佳服务?

被访人:左娜 记者:盛丽

左娜是地铁9号线丰台东大街站丰台南路站值班站长,曾荣获北京地铁运营二分公司“十佳服务之星”称号。聊起怎样才能给乘客提供最佳服务时,左娜说了自己的观点。

记者:工作中你有没有坚持的理念,你怎么理解最佳服务?

左娜:我坚持的工作理念是“服务在于心、在于情”。服务从心开始,坚持做好每一件小事,学会享受并爱上你的工作。这是我现在常常告诫自己和班组其他成员的话。2007年,我大学毕业来到北京地铁,眼前的一切都是新奇的。和别人一样从最初跟随师傅学习打板儿,点钞,售票,充值,到后来慢慢成为别人的师傅,这些都与当初师傅们的倾囊相授息息相关。后来,走上值班站长的岗位。在最初担任值班站长的那段时间里,如何带好一个班集体是让我最头疼、棘手的一个课题。我找过师傅们取过经,也曾一头扎进书的海洋寻求答案,直到无意间看到一个影片,我才认识到,班组之间最重要的是齐心协力、同心同德。而服务最重要的是真诚,是热心、贴心和细心。记得一天下午,一位盲人在乘客的帮助下找到我,在知道她没有带盲棍和是要乘坐公交车后,我便主动上前引导她出站乘车。刚刚出站一会,就下雨。我和乘客都没带伞,我刚要回去拿雨伞。乘客却说没事,雨不大,不用去拿伞。我一手扶着她,一手试图为乘客遮挡一些雨水。到了车站,公交车还没有来,我掏出纸巾,擦去乘客身上的雨水,叮嘱她回家一定要多喝热水,别感冒,将乘客送上公交车,我才回到车站。

点评:提供最佳服务要从点滴做起,并且要坚持做。

记者:在工作中,你怎么保持对服务的热忱,让乘客满意?

左娜:记得有一次,我正在车站站厅巡视,发现一位老人行走有些缓慢,便上前主动询问是否需要帮助,老人看起来有些着急,双手一直在比划着什么,这时我才意识到老人可能是位聋哑人。我从口袋中掏出纸笔,递到老人手里。通过简单的纸上交流,我了解到老人着急出门接人,忘记了带钱包,于是我从自己钱包中掏出钱为老人购买了车票,并护送老人到站台候车。

没想到的是,当天晚上,老人返回车站,不但送来了车票,还特意为我拿来了一包糖,以此表达感激之情。事情虽小,但感动了我,也感动了这位老人,也让我明白了服务他人,让乘客满意,是一件多么幸福的事情。为乘客提供最佳服务,除了有心外,还要靠经验和好的专业技能去支持,还要肯吃苦,考虑的周到。比如,为了保障小朋友进出闸机的安全,我会叮嘱每位孩子家长,要让孩子走在父母的前面,以免夹伤。其实,北京地铁的每一位员工都在用心的为北京市民提供最好、最安全、最贴心的地铁服务。

点评:把车站当家,把乘客当亲人,这个口号看似简单,做起来并不是件容易的事,既要靠用心完成,又要具有技能知识。



- 张鸿原:北京电车客运分公司十四车队书记
- 林东岭:北京电车客运分公司十四车队副队长
- 孟召平:北京电车客运分公司十四车队队长
- 张燕琦:北京电车客运分公司十四车队驾驶员
- 宗岩:北京电车客运分公司十四车队团书记

劳动午报作为一份以工会工作为主要内容的专业性报纸,立足工会工作,关注职工的工作和生活,那么,职工对这份报纸有着怎样的期盼?他们希望在“娘家人”办的报纸上看到些什么内容?

职工希望在报纸上看到啥内容?

□本报记者 张晶/文 万玉藻/摄

劳动午报是我的老朋友了

张鸿原:劳动午报是我案头上最常看的报纸之一,午报对我们公交职工的关注度非常高,每次在报纸上看到熟悉的身影时,我都会感觉非常亲切,对这份报纸的好感度也越来越高。其实,在很多年以前,我就曾多次给午报投过稿,可以说是午报的老朋友了,我希望今后午报能多刊登一些生活小常识,现在职工工作节奏快,没有时间读书,所以我们在随手翻阅报纸时,能看到一些实用的知识,比如秋季养

生等对大家生活有帮助的内容。

为我们开展文体活动提供新思路

孟召平:每次翻阅午报,我最大的感受就是:这确实是一份给咱职工看的报纸,尤其是维权版,对我们的工作很有指导性。那些法律法规的东西太枯燥,我们也看不懂,但是变成实实在在的案例以后,看起来就通俗易懂多了,希望午报今后能多刊登一些具体的案例,帮助职工更好地依法维护自身权益。

林东岭:我们车队的职工都

非常喜欢看午报,觉得这份报纸非常接地气。报纸上让我印象最深的内容就是关于市总工会及基层各级工会举办文体活动的稿件。因为我们车队也会定期举办一些文体活动,通过看报,我们可以汲取其他单位在搞文体活动方面的好经验和好创意,为我们开展文体活动提供了很多新思路。

我自己有个想法,就是希望午报今后可以提前刊登一些市总工会、区县、行业工会开展文体活动的信息预告,让我们可以组织职工参与到这些活动中,既能丰富职工的业余生活,也能让职工展开横向交流。

希望看到一些婚姻家庭内容

宗岩:我是一名80后,和大多数同龄人一样,我获取信息的主要渠道就是网络,不过每次翻看午报,我都能看下去。我希望今后午报能增添一些婚姻家庭方面的内容,最好能有一些真实的故事,我想大家一定会喜欢看的,而且,家庭生活和和睦了,工作也会变得愉快,社会也能和谐稳定。

张燕琦:我希望午报能刊登一些文明礼仪的小知识、小故事,让大家在看报的同时,还能有所收获。

■有问必答

提问:被辞退职工 陈学年  
回答:市总工会法律服务中心 安慧敏

4年前受伤 现被辞还能获工伤赔偿吗?

□本报记者 王香阁



提问者 陈学年

陈学年:我今年43岁,原是一家企业的电焊工。4年多前,工作时因单位一新来的职工操作失误,造成我右腿被严重烧伤。当时领导说若给我报工伤,会影响单位评优,全厂职工的年终奖都会泡汤,希望我不要申报工伤了,住院治疗花费的2万多元钱由单位全部报销,并多给我一个月的假期和1万元钱,并且我们签订了关于我工伤的协议书,表示关于此事再无纠纷。我不想因为自己的事害了全厂职工,就同意了。

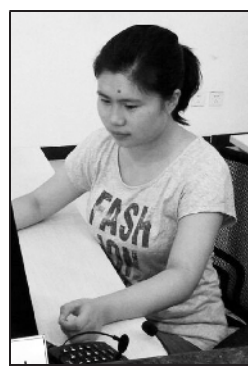
近日单位裁员,我也在被辞

退的名单里。我找单位领导,说自己曾受过工伤,至今腿上还留有疤痕,希望能把我留下。对方说他是去年才调来的,以前的事不了解,表示发生工伤时应当申请认定进而得到相应的赔偿,因我现在没有工伤认定书、伤残鉴定等级证明,所以单位无法照顾。请问:现在还能要求单位向我支付工伤赔偿吗?

安慧敏:根据《工伤保险条例》第17条规定,职工发生事故伤害或者按照职业病防治法规定被诊断、鉴定为职业病,所在单

位应当自事故伤害发生之日或者被诊断、鉴定为职业病之日起30日内,向统筹地区社会保险行政部门提出工伤认定申请。遇有特殊情况,经报社会保险行政部门同意,申请时限可以适当延长。用人单位未按前款规定提出工伤认定申请的,工伤职工或者其近亲属、工会组织在事故伤害发生之日或者被诊断、鉴定为职业病之日起1年内,可以直接向用人单位所在地统筹地区社会保险行政部门提出工伤认定申请。

因此,关于工伤申请是有时间限制的,您的工伤已经超过四



回答者 安慧敏

年,且您与用人单位关于工伤已经达成过协议,协议已经生效,所以关于工伤的补偿此时无法再进行主张。同时,我们提醒广大职工,在工伤发生时,一定要按照法律相关规定进行工伤认定,这样才能保护自己合法权益。

