

职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbty@126.com

初见于滨的人很难想象到，这个阳光开朗的大男孩已经在天坛公园北门票务班班长岗位上工作五年了，用他自己的话说，支撑他几年如一日微笑服务并迅速成长的是“坚定的信念、创新的意识、无畏的勇气”。而同事们对他的评价是“对工作最用心、对游客最贴心、对职工最知心”。

工作仅三年便当上了票务班班长

于滨参加工作以来，始终热情待人、勤奋上进、勇于创新，多次被评为先进个人。随着社会形势的发展，游客对服务的要求也越来越高。于滨感觉到，要做好服务，光有热情和激情是不够的，只有在实践中学习，在学习中提高，具备过硬的服务技能，才能在工作中游刃有余。于是他抓紧一切时间学习充电，把业余时间都用到了学习上，白天他在干中学，晚上他细细琢磨服务中遇到了哪些问题，怎样才能得到游客的满意。就这样，仅用了三年的时间，他凭借个人的不懈努力赢得了领导和职工的一致肯定，被推选为北门票务班班长。

按说班长也不算是什么“官”，但是作为票务部第一位年轻的“男”班长是有着特殊意义的。门区服务工作比较琐碎繁杂，而且服务岗位女职工占大多数，所以多年来都是有经验的女同志担任班长。于滨担任班长后，勤于思考、善于总结，他一改原来班长事无巨细的管理思路，采取了“粗中有细，抓大放小”的管理模式，把北门班的服务和管理带上了一个新水平，也用实践证明了男生在班组管理中的优势所在。之后，南门班、东门班也分别配备了男班长，在基层管理中发挥着重要的作用。

面对游客刁难耐心劝慰终换来对方理解

多年的门区服务工作中，于

天坛公园北门票务班班长于滨

技能过硬 工作才能游刃有余

□本报记者 邱勇



滨深知，“细微之处见真情”，哪怕是一个微笑的眼神，一句温暖的问候，一个欢迎的手势，都会让游客感受到服务的真诚。让游客满意是他不断追求的

目标。

为了保障安全、优质的游览环境，公园去年7月起加强了电动车辆入园管理。一位大妈怎么也不理解，天天到公园门口吵

闹，面对大妈的辱骂，于滨耐心解释公园的规定以及电动车入园对其他游客存在的安全隐患，大妈还是不理解，执意开车闯入公园，面对这样的情况，于滨和大妈商量，每天给她留一辆轮椅并亲自推她到公园活动地点，等她活动完再去接她。由于大妈的下半身不能动，每次来到公园后都要把她从电动车上抱到轮椅上，大妈体重不轻，外加她下半身瘫痪就更重了，就这样每天重复两次，他兑现着自己的承诺。慢慢地感动了大妈，她笑着对于滨说：“小伙子，我本来想刁难你们，想让你们觉得麻烦就让我开车进去了，没想到你这半年来风雨无阻地坚持下来了，大妈知道你们这儿忙，就不给你们添麻烦了！”大妈一边说着一边紧紧握住他的手。

还有今年暑期一个忙碌的中午，天很热，于滨忙完了手上的工作，来到门口，突然看到一个四岁左右的小男孩飞快地滑着滑板车往公园外边走，旁边没有家长跟着，他当时第一感觉这样太危险了，便拦下了他，问道：孩子，你的父母呢？孩子回头一看一起来的奶奶不见了，这才恍然大悟，大哭起来。

为了安慰他，于滨和同事们为他买了零食和饮料，消除孩子的恐惧心理，由于孩子还说不出家体的具体住址和联系方式，他和同事一边广播寻人，一边按照其他游客指引的方向，往天坛东门走去，走着走着，听到一位老人近乎崩溃地呼喊着，孩子听到了老人的声音便大喊道：“奶奶我在这里！”老人也听到了孙子的声音便狂奔过来，紧紧地抱住了孩子，看见孙子平安无事，老人也禁不住哭了，不停地鞠躬道谢。

于滨和同事们一起做过的好事还有很多，诸如拾金不昧、为走失游客找回家人、为受伤游客包扎伤口等等……俗话说“赠人玫瑰，手留余香”，他用自己的

真心与热情为游客们献上最好的服务，看到游客们满意的笑脸，会觉得自己的一切努力和付出都是值得的。

同事家里有困难他总是主动伸出援手

由于门区工作的特殊性，“一个萝卜一个坑”，哪位职工遇到点身体不适、孩子生病等特殊情况，于滨作为班长，总是会主动伸出援手，从不计较个人得失，得到了职工们发自内心的尊重和感谢。

今年3月的一天晚上7点左右，于滨下班在家陪两岁的儿子玩，班里的夜班师傅突然打来电话说母亲去世，当天的夜班不能上了……于滨一边安慰他节哀，同时做出了替他上夜班的决定。爱人上晚班还没有回家，母亲看了一天的孩子刚刚才离开，可是单位不能没人值夜班啊。看着孩子眼泪汪汪的模样，他虽然心有不忍，但还是果断地把孩子送到奶奶家，按时到单位上了夜班。半夜孩子醒了三次，哭着找爸爸，他只能在电话里不停地哄孩子。那天，他一夜未眠，却无愧于班长这个称号。

类似的事情还有很多，班里售票员冯伟长时间坐着售票引发了颈椎病，爱人出差未归，于滨二话不说就带她去医院，跑前跑后。验票员张艳伶怀孕了，他在安排工作的时候总是适当照顾……他说，服务工作很辛苦，我作为班长必须与职工心相印、与职工同甘共苦、对职工格外关注、格外关爱、格外关心，这样才能让职工在工作的同时有更多的获得感和幸福感。

一路走来，于滨以奉献赢得尊重、以服务收获精彩，他坚信，服务工作只有起点，没有终点，这样的信念将激励他不断进取，把对天坛的情，对岗位的爱，奉献给每一位游客，用心创造更多的感动。

■首都工会人

中铁电气化局城铁公司许栋菁

让“技术党课”走俏施工一线

□本报记者 余翠平

“今天的技术党课将采取PPT演示和现场实操的方式，向大家讲解城市轨道交通接触网施工工艺中的重点和难点。”在中铁电气化局城铁公司广州地铁9号线项目部，技术党课引来了项目部员工的注目。

“项目部党员需要上党课，员工又普遍需要技术培训，于是在党工的合作下，我们积极创新党课教学模式，从今年6月份起，组织开展了‘技术党课’送一线活动，职工全员参加，以此提高基层党组织和广大职工的技术水平和安全生产的能力。”中铁电气化局城铁公司广州地铁9号线

项目部工会小组长许栋菁感慨地说。

许栋菁说，公司在项目施工一线安排专业技术能力拔尖的党员，采用PPT演示、动画演示、现场操作等新颖的授课方式，为广大党员上好技术党课；并通过理论学习、实操演练、专业考试、现场作业卡控、作业流程细化、设备技术攻关等内容来教育党员，使技术党课教育与安全生产工作更贴近、与技术创新工作更关联，成为加快企业发展的“助推器”。

“你知道吗，为了开展好技术党课，我们的技术党课授课

人，有我们项目部党支部书记张福涛，还有技术带头人以及各部门的负责人。”

记者了解到，在具体实施过程中，公司结合现场党员工作需要，突出授课效果，将培训地点由教室搬到现场，精心挑选业务精、能力强、素质高的党员干部作为老师，围绕规章及作业标准的重点、难点问题，进行讲解分析，现场示范，同时采取集中学习和自主学习相结合、理论学习和知识竞赛活动相结合等形式，保证职工“专业技术先学一步、实际操作先行一步、技能素质先提一步”。

同时，还制定了党员包保责任制，党员干部除了要搞好自己的技术业务学习，还要监督帮助班组群众的学习工作，达到党、群共同提高的效果。

“我们每期党课有几十人参加，最多的时候有70多人，目前，中铁电气化局城铁公司在广州地区已经成功举办技术党课15场次，惠及党员、群众近100人，完成小改小革5项，成功克服了技术‘短板’，党员和职工都说这样的党课新颖、实用、接地气、效果好，我们特别欣慰。”许栋菁自豪地说。

