



■我在现场



乘务管理员：“移动城堡”的守护者

□本报记者 余翠平 文/摄

“我是一名公交车上的乘务管理员，工作是守护一车乘客的安全。虽然有时候工作很危险，但很有成就感！”焦凤强感慨地说。

今年21岁的焦凤强来自吉林，是北京戎威远保安公司驻公交集团14路公交上的一名乘务管理员。一年半的时间里，他遭遇了很多“紧张”的时刻。

紧急时刻控制住行为过激乘客

一天上午9点多，14路公交车驶入太平街站。一位身穿藏青色衣服，1米6的个头，微胖的中年男子背着一个布包上了车。他嘟囔了一句：我是上访的。细心的焦凤强便特别关注了他。

焦凤强一直严格执行着队里的十六字方针：“逢包必查，可疑必问，违禁拒载，视情报警。”于是他走向中年男子，并礼貌地说：“您好，为了乘客安全，麻烦您打开一下您的布包！”中年男子不情愿地打开了，看到包里只是一些纸质材料，焦凤强放心了。

当公交车快到中南海西门时，中年男子打开布包，拿出传单，三步并作两步，一手拿着传单，一手去开窗户。焦凤强一看情况紧急，大喊一声：“住手！”迅速上前按住中年男子，同时他喊司机靠边停车，紧接着报警了。

警察过来后，中年男子死活不下车，焦凤强告诉司机将车门打开，让乘客下车，并拦下后面的公交车，让乘客先走。然后焦凤强记下警察的工号以及处理的派出所名称，最终中年男子被警察带走了，焦凤强彻底松了口气。

“14路车途径一些政治中心，上访人员较多，我们的职责是安抚他们的情绪，防止他们做出过激的行为来，更不能让他们伤害到其他乘客！”

凶险时刻鼓起勇气挺身而出

还有一次特别“凶险”的时刻。当公交车行驶到陶然桥北时，一名30

多岁、有些瘦弱的男子上了车。他说他是上访人员，坚决不买票，还在车里大喊大闹，说他包里有炸弹，要把大家炸死！

“当时的情况特别危急，其实我心里也有些害怕，但我是乘务管理员，必须出面，于是我试着安抚这位男子的情绪，让他有话好好说。”

除了安抚这名男子，焦凤强嘱咐司机靠边停车，并打电话报了警。此时焦凤强慢慢靠近他，一把将包抢了过来，接着迅速地将人按住了！

等警察来了，焦凤强和售票员一起放乘客下车，留了两个证人，把车门关上，方便警察处理，最终车上无一人受伤。

像这样的突发情况，焦凤强经常遇到，他逐渐从腼腆、不善言辞的毛头小伙成长为一名沉着冷静的乘务管理员。

14路公交上有30多名乘务管理员。每天凌晨4点50分，天还是漆黑一片，乘务管理员便跟随着司机和售票员准时上班了。

看到乘客上车，焦凤强会提醒一句：严禁携带违禁物品上车！如果看到神色慌张，大包小包拎得多的，焦凤强也会额外注意。等车开起来后，他会一一走到拿包多的乘客面前，客气地说一句：请您配合一下，把您的包打开。

“刚开始做乘务管理员时，乘客对我们有些不以为然，处理的突发事情多了，乘客对我们就变得依赖和充满信任了。有时候乘客也会对我们说，有你们在，我们很有安全感，每每听到这句话，我就特别有成就感！”

公交车准时到站，又准时驶入下一个站点，乘务管理员成为14路公交上一道别致的风景线。这道风景线，守护了乘客的安全，也让一批批乘务管理员们在平凡的岗位上找到了自己的价值，发现了自己的“不平凡”，并在守护乘客平安中身姿更加沉稳、矫健。

■主席日记

丰台南苑地区总工会主席

王俊庆

王俊庆

2016年1月10日

星期日

晴



为职工提供更贴心的服务

今天是周日，我终于有时间好好梳理这一段的工会工作了。

就在去年12月底，丰台区总工会组织部部长甘沁力、宣教部部长王秀娟、南苑村党总支副书记王春梅、南苑村工会主席张辉、南苑村5个边村工会服务站的站长以及我，参加了在南苑村举行的边村工会服务站揭牌仪式，南苑村5家边村工会服务站正式挂牌成立。

2013年我们南苑地区总工会在全国率先提出“建立村级服务站，服务职工在前沿”的工作思路，从而将市三级服务体系延伸为四级服务体系，这一工作方法获得了中华全国总工会创新成果优秀奖。今年我们根据乡域特点和工作实际，以及当前形势的要求，将四级服务体系的平台继续下移为五级服务

体系，打造“建站一公里，服务零距离”的建立边村工会服务站的“南苑模式”。

想到南苑模式能够让更多职工受益，我打心眼儿里开心。

此外，我有意识地在平时的工作、生活中，为南苑乡网罗更多的人才。还记得在一次活动中，我认识了画家刘振生，他是齐白石门下第四代嫡传弟子，以双手画玲珑虾著称，并拓展到画蟹、画鱼，有“虾蟹鱼三绝”的美名，深受职工的喜爱。

我准备今年在南苑乡开展书画培训，还想着请刘振生担任绘画培训的艺术顾问和指导老师。这两天，我把我的想法告诉了他，他很愿意加入，我很欣慰。想到书画培训开展起来后，会有更多南苑职工从中受益，我就很兴奋。

■职工日记

丰台花乡看丹村何元村民小组组长

陈华峰

陈华峰

2016年1月9日

星期六

晴



借助劝导队员的力量整治村容

我们这里平房多，外来租户多，外来人口是本地常住人口的3倍，存在乱倒垃圾、乱贴小广告等问题。作为村民小组组长，我利用村里的劝导队员，很好地解决了很多难题。

记得前一段时间，我们这里有个棋牌室出现了扰民的情况，有人报了警。警察来了，棋牌室的人就散了，可警察一走，棋牌室又恢复了。尤其到晚上的时候，棋牌室人进进出出，噪音很大，而且来棋牌室的多是年轻小伙子，一言不合，吵架的，打架的，让周围的住户苦不堪言。

很快，我们就让村里的劝导队员出面了。要知道，这些劝导队员都是村里的大爷大妈，他们对村里的情况十分熟悉，通过找亲戚，托

街坊，很快就联系上了房主。于是我们就跟着去了，大家一起动之以情，晓之以理，房东也觉得这样扰民不好，就下决心不租给开棋牌室的人了。很快，棋牌室就彻底停办了。

在村里开展工作，一定要有好的帮手，这帮大爷大妈们平时走街串户，跟哪家都熟，利用他们来劝解、说和一些纠纷，往往事半功倍，效果十分好呢。

从那以后的工作里，针对村里乱倒垃圾、乱停车、乱贴小广告等难题，还得充分借助劝导队员的力量，这样共同努力，才能将村容整治得更好。马上就是年底了，也是村里各种问题突发的时候，我一定要打起十二分精神，维持好村里的各项秩序，让村民过一个安乐祥和的新春佳节！