



# 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:“逢包注意,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。

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、南苑村党总支部书记王春梅、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授牌仪式,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,深受职工的喜欢。

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。

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、脏乱差等问题。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!