



在地铁天安门东站，外宾们竖起大拇指，称赞北京地铁职工服务真棒！

**职工故事**  
行进京华大地 讲述精彩故事  
线索征集邮箱：ldwbw@126.com

# 职工小教员地铁显身手

□本报记者 万玉藻 摄影报道

在地铁1号线王府井站区天安门东站售票室内，一台暂时闲置的售票机前，职工张文焕正在为年轻职工传授售票经验。张文焕几天前在全站区的“职工售票技能大赛”上以优异的成绩获得第一名，她在0差错的前提下，平均每售一张票就快于同行15秒。比赛结束了，张师傅也成了站区职工售票技能培训班的小教员。

“站区工会会有一个推举职工小教员的惯例”，工会主席袁英春接着说：“无论是哪项技能，先学的给后学的当老师，成绩好的职工给成绩一般的职工当老师。工会在职工中推举了站台服务、英语手语、应急救助、包括报站售票等多位职工技能培训小教员，效果很好。”

服务员于杰是职工英语培训班的学员，她和英语小教员相约“咱们平时对话也尽量用英语吧”。小于的最大特点是，学了

就敢用，一有外宾提问，她最先往上冲。

3月20日上午，记者在采访时看到，几位来自匈牙利的乘客，在站台指路牌前看了许久也未走开，小于看出了他们心思，就上前先用英文礼貌地打个招呼，“您好！请问您需要帮助吗？”随后，双方是有问有答，原来几位外宾要去颐和园不知道如何换车，小于用流利的英语告诉了他们。看得出外宾们非常满意，他们兴奋地于杰竖起拇指，感谢北京地铁职工的优质服务。

党支部书记于竹瑛介绍，推举职工技能小教员，也是在职工中树立先进样板，以此来推进学先进争先进，提高职工服务质量和岗位技能。“大家相互学习，共同提高，在学习中找到乐趣，在工作中检验学习成果，这就是站区职工的正能量。”于书记说。



在地铁1号线天安门东站，职工与公安干警共同开展反恐防爆演练。



职工小教员、地铁售票高手张文焕（右一）为年轻职工传授售票技巧。



地铁工作人员请乘客参与优秀服务员的评比。



站区职工摄影赛上大家相互交流拍摄心得。