



奖章背后的故事

# 她把乘务工作视为心灵艺术

——记北京公交客三分公司16车队乘务员黄金伶

□本报记者 盛丽

黄金伶是公交客三分公司16车队的一名乘务员,2003年来到公交至今已经工作14年了。在日常工作中,她始终践行着勤奋工作、刻苦学习的理念,还被授予北京市三八红旗奖章的荣誉称号。

## 不断充电 总结“八个一”特色服务

“一心为乘客,服务最光荣”这十个字是黄金伶在工作中一直牢记的宗旨。在她看来,作为一名公交人,就要时刻想着全心全意为乘客营造良好的车厢氛围,要做乘客的贴心人。在平时的工作中,她始终坚持用热情、周到的服务去面对每一位乘客。不仅如此,通过14年的工作,她还总结出“八个一”的特色服务。

“这‘八个一’是指一言一语暖乘客心坎、一心一意为乘客着想、一举一动为乘客负责、一点一滴解乘客所难。”黄金伶介绍。每天她都坚持做到提前半个小时来车队,利用这段时间打扫车厢卫生,做好出车前的各项准备工作。不仅如此,细心的她还在车厢内准备了一次性雨具、方便袋、交通手册、便民药等物品,方便乘客所需。

黄金伶仔细观察乘客乘车时的细节,热情地服务好每一位乘客。她常说:“让乘客满意是我的工作标准。”而为了进一步提高自身素质,她还利用业余时间学习大专课程、英语口语、车厢礼仪知识和高级乘务员课程。“我要用更多的知识武装自己。”黄金伶说。

在完成好自己岗位工作的同时,黄金伶主动协助车队做好传帮带工作。14年中,她已经带了6个徒弟。在教给他们车厢工作经验和突发问题处理方法的同时,还和他们共同探讨学习总结新的工作方法。

工作之余,黄金伶还积极参



加车队组织的各项志愿活动,在遇到问题 and 好的合理化建议时,也会及时与车队反映,发挥一名党员的模范带头作用。

## 换位思考 为乘客提供及时服务

黄金伶所在的458路,西到云岗南官东至北京南站。沿线机动车和非机动车的混合车道较多。她与司机黄兴龙师傅密切配合确保行车安全。不仅如此,这条线路还途经不少旅游景点,她每次都耐心地做好乘客询问和线路换乘引导工作。

“全心全意服务乘客出行,随着公交行业服务水平的提升,为突出个性化服务,使我认识到做好这份工作,靠的就是真心去感受。”黄金伶认为,换位思考,乘务的工作是一种心灵的艺术,用心服务于乘客,与乘客有心灵的沟通,才能让乘客得到温馨舒适的享受。

8月的一天,天气很热。黄金伶所在的车辆刚行驶到王佐镇政府时,车下有一位老人引起了她的注意。“我赶紧到车门搀扶老人上了车并为他找了个座位。”黄金伶回忆,在这个过程中,她发现老人状态不好、满头

虚汗。

黄金伶得知,老人是准备去看病的,但天气太热了,有点中暑。这时,她马上拿出便民药箱中防暑药品给老人服下,并把清凉油抹在太阳穴上。还与老人的家人及时取得了联系,告知老人情况。

还有一次,车辆从北京南站开往云岗南官。行驶到丽泽桥时,有一位60多岁的老人突发心脏病,当时情况很危急。黄金伶赶紧拨打了120,并找到治心脏病的药,第一时间给他服用。在等待救护车的同时,她与老人的家人取得了联系。

救护车来后,她还和急救人员一起将老人送到了医院。事后,家属对她及时救治老人表示万分感谢。

## 组建舞蹈队 丰富职工业余生活

黄金伶喜欢唱歌跳舞,曾经在2001年加入良乡艺术团学习,也跟团进行过表演。

来到公交工作后,她仍然没有放弃自己的爱好特长。在家人地支持下,成立了“金伶舞蹈队”,并在车队组建了“灵动舞蹈队”。她用周末休息时间,组织车队职工在家学习花穗舞、双扇舞、手绢舞、交谊舞、健身操等舞蹈,带领车队女职工开展活动,丰富业余文化生活。

“姐妹们都会准时到达训练场地,随着欢快的民族舞曲翩翩起舞。”黄金伶介绍,在她的协助下,已经有3人各自成立了自己的舞蹈队。舞蹈队已经成为职工展示自己、彼此交流的舞台。

她带领姐妹们参加过贺照云幼儿园“庆六一儿童节”活动、云岗舞场“庆重阳节”活动,丰富了大家业余生活的同时,也让职工发现自身的价值和闪光点,使她们更加自信。

“可以说这些活动展示了大家的风采,增加了生活乐趣。”黄金伶说,舞蹈队是一个幸福的大家庭,因为舞蹈艺术给姐妹们带来无限的乐趣。“还要感谢公司为我提供学舞蹈的机会,让我参加了北京劳动人民文化宫小教员的培训。通过学习得到锻炼,个人修养有所提高,认识了很多朋友。”

“我会一如既往的用热心为乘客服务,在本职岗位上努力做出更大的贡献,我把自己的工作,看做一种崇高的事业。”黄金伶说。

## 职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbym@126.com

# 工作达人“狷哥”

——记北京固废物流有限公司清运二中心办事员张狷

□通讯员 杨义文/摄



“狷哥, A4纸没有了, 又该领了。”“狷哥, 我的电脑死机了, 你给看看呗。”“狷哥, 会议室来人了, 你去接待一下吧。”“狷哥, 狷哥……”

狷哥, 名叫张狷, 是北京固废物流有限公司清运二中心二级管理团队的一名办事员, 负责清运二中心综合办公室的行政管理、党务管理以及后勤管理工作。在清运二中心, 不管谁的办公电脑出现问题, 哪个职工家里的电脑出现故障, 都会找张狷帮忙解决。不论是电脑增容、组装、重装、还是各类故障, 到了张狷这里, 都能迅速得到解决。

张狷1999年从北京环卫技校一毕业就来到了清运二中心工作, 一干就是17年。在成为管理人员之前, 张狷当过驾驶员, 驾驶过集装箱车、大小华林、大小抽车、餐厨车、水车、迪马融雪

车等各种车型, 当过班长, 干过调度, 无论从事什么工作, 他都尽职尽责, 任劳任怨。

有一次, 清运二中心的一台办公电脑怎么都开不了机了, 经检查是电源电路出现了问题, 给cup主板供电的线路坏了, 张狷通过自己所学的知识和对电路的了解, 在不影响电脑正常运转的同时, 从别的电路供电系统中拉过去一根线, 利用心脏搭桥手术原理, 改变电脑供电系统, 成功为电脑做了电源电路搭桥手术, 恢复了电脑正常供电。

一个周末的下午, 清运二中心调度室的电脑坏了, 直接影响到调度员进行第二天的排班, 正值周末, 维修人员都已经放假回家了, 当班调度第一时间打电话给张狷, 请求支援, 张狷此时正在密云亲戚家做客, 接到电话, 二话不说, 立即赶到单位,

修好了电脑。

在工作中, 张狷除了认真完成自己的本职工作外, 还不断创新工作方法。为了方便部门的考勤管理, 他研究制作了一个考勤管理系统, 从前记考勤都是各班组长填写纸质表格, 每月对员工出勤情况进行计算, 由于班组职工众多, 每月都要一个人一个人地去数天数, 操作起来十分麻烦, 利用考勤管理系统, 班长只需在电脑中划考勤, 日勤、夜班、病事假、加班、倒班等各种数据自动生成, 为班长节约了大量的计算时间, 提高了工作效率。他制作了部门分布式经营分析表, 把全年任务分解到每个月, 设有每月计划完成量和实际每月完成量, 实际每月完成量占全年总比例等, 每个月看是否达标, 超出或未完成任务都一目了然, 通过所输入的数据, 还能自

动生成一个曲线图, 方便实时对数据进行把控。

张狷还利用业余时间, 为清运二中心开通了网站和微信公众号, 由于平时所负责的工作比较繁忙, 他通常是利用下班时间或者公休时间进行更新, 每次遇到重大事项, 他都会及时发布信息。有一次天气预报显示第二天北京将迎来大雪, 张狷专门在网上搜集了相关信息, 赶在凌晨12点发布了一期雪天安全行车技巧的信息, 提醒驾驶员雪天注意行车安全。

坚持做好一天的工作不算什么, 难得的是365天始终如一的坚持完成好每一项任务, 17年来, 张狷始终坚持带着爱去工作, 对待工作满腔热忱、兢兢业业、一丝不苟, 真正把自己融入了工作中, 成为了名副其实的“工作达人”。