

【五一特别策划·感悟劳模精神】



和同事交流业务。



接受本报记者采访。

车厢延续播音梦

4月8日上午10点，在位于龙潭湖公园附近的60路公交总站，一辆辆公交车准点发出。乘客有序上车，随后车辆驶出总站大门。时间倒回到上个世纪80年代，在这个总站的大院内，也有过李素丽随车出入的身影。

因为声音很出色，她从小就有一个成为一名播音主持的梦想。但事与愿违，1980年因为高考失利，李素丽的播音梦并没有实现。命运给了她另一种生活，1981年，她来到公交公司成为了一名售票员。“虽然没有成为播音员，但车厢也是一个小舞台，这个话筒和播音员手中握的话筒差不多，岗位不同，但都是为人民服务。”李素丽这样理解。

8路公交车是李素丽走上公交岗位后服务的第一条线路。“那时还是老8路公交车线，从黄寺到光明楼。”李素丽回忆着。很快，8路被拆分为两个线路，60路便是其中之一。自此，李素丽就开始了和60路长达15年的缘分。查询60路公交的线路图，不难发现，这路公交车行驶的线路要经过不少繁华地区，乘客也包括多种人群，怎么才能服务得更到位？让更多的乘客满意？为此，李素丽也做了不少功课。

乘坐过李素丽车的乘客都注意过，她坐的售票员车座后边的玻璃，永远都摇得很低。而这样一个小举动，却体现出李素丽做事的细心。“您可别小瞧这个行为，发挥的作用可不小。”李素丽介绍，在运营中，她发现摇下车窗可以帮不少人解决上车时的不便。“比如，大人抱着小孩上车不方便，防止小孩被挤，我都会从窗户把小孩先接进来。”李素丽解释道，“下雨的时候，我也会打开伞伸出车窗，这样大家不仅不会淋湿，而且还能保证安全。”

李素丽周到的服务，得到乘客的理解和支持。得知她的嗓子不好，有的乘客会送来菊花、胖大海让她润嗓子；夏天时，还有乘客用保温桶专程装来冰棍，让她解暑；有的乘客还打听到李素丽爱吃贴饼子，就用屉布捧着热乎乎的贴饼子送给她吃；还有一位会按摩的乘客，知道她颈椎不好，专程来给她按摩……

“车厢中有很多美好的记忆，一幅幅画面回忆起来很感动。”李素丽回忆说，1996年媒体开始宣传她时，有不少乘客专程过来坐她的车。“有的人为乘坐我的车会等很长时间。能得到乘客这样的爱护，我很感动也很受鼓励，再多的付出我都觉得值。”

细心服务让车厢温馨舒适

公交是人们出行的公共交通方式之一，对于不少人来说，对于公交车厢的理解仅仅停留在座椅、扶手这些设施而已。但李素丽却认为车厢也是一个流动的小家。怎么才能让车厢变得更温暖、更有家的味道？经过思考，李素丽决定开始从车厢布置做起。

装有针线的方便袋、杂志、小扇子、小棉垫……一个个小物件都出现在李素丽运营的车厢中，不仅如此，考虑到乘客冬天扶手会比较凉，她还缝制了棉套套在扶手上。每使用一周，她都会拆下来带回家清洗。“我就是想让乘客来到车厢，有种到家的感觉。”

进入公交不同岗位的职工都会接受相关的培训，售票员也不例外。虽然接受了关于一些宣传用语的培训，但是爱动脑筋的李素丽还是想要将宣传用语的内容做些改变，让宣传的内容变得更亲切些。

李素丽： 北京公交的一张名片

□本报记者 盛丽/文 彭程/摄



在海口公交车上作示范活动，受到市民欢迎。



工作中为乘客服务。



接听市民热线。



在大连电信客服中心指导工作。

于是，业余时间李素丽开始练习写宣传用语。她来到老劳模的车上，随车观察他们工作时的状态。思考他们服务时的语音、语调、语气。“乘客您好，我们全心全意为人民服务。”这是当时公交售票员使用的一句宣传用语。李素丽结合自己的思考，经过两次改变，最终将这句话改为“全心全意为您服务”。

“虽然一个词改为一个字，但是却更加拉近了和乘客的距离。乘客不仅感到亲切，还很爱听。”李素丽说。得到乘客的肯定后，她还根据乘客群体和节日特点，来创作更多的宣传用语。

李素丽在工作中，将老人都当做自己的长辈，年轻人当做自己的兄弟姐妹，小孩当做自己的儿女。根据各类群体的需要提供合适的服务。

1996年公交21路延长至北京西站，李素丽也根据需要被调到这条线路工作。虽然在60路每天都能和老乘客见面，很快乐。但是来到新线还是要尽快适应工作。于是，李素丽用一周的时间完成“走线”工作。来到21路的李素丽，一切都要从头开始。因为在60路有过十几年的售票经历，李素丽早已对原来的线路了如指掌。

“都是一点一点用脚丈量，走着了解每站附近都有哪些建筑物，之后做记录，以便于在工作中乘客咨询。”李素丽介绍说，业余时间，她走访沿线大街小巷机关单位，了解地理环境。经过几周的走访，她摸清沿线有80个单位和50条大街小巷，并依据这些材料编写出了相应的服务用语。在21路，李素丽依旧用细致周到的服务，让乘客出行更加便捷。

1998年李素丽结束了18年的车厢工作，转换岗位来到公交集团服务处工作。一年后，随着公交李素丽服务热线的开通，她又有了新的工作内容。



的摆设也都有统一的摆放要求。

目前，客服中心接线员65名，管理人员4名。接线员队伍中党员28名，平均年龄36岁。从1999年12月10日零时至2016年12月31日24时，客服中心共来电7400余万个，平均日最高来电42936个，最高接电24244个。除了负责回复市民的来电咨询，客服中心还承担着12345市长热线分中心，以及12328交通服务热线的派单工作。

从热线成立之初到逐渐壮大，李素丽也付出很多。“每天我们都会组织接班会，遇到问题团队之间都会进行解决，相互商量解决方法。每个团队有党小组长，负责做思想工作，解决工作中遇到的问题。热线口碑这么好，也和团队这种共同努力有关系。”李素丽感叹道。

在接线中每个接线员都明白不能说“不”字，而且要微笑服务。对方打电话只能听见声音，又看不见接线员的表情，为啥还要微笑服务？面对记者的提问，李素丽的答案很简单：“微笑还是不微笑，说话的语音语调是不一样的。”

李素丽介绍，为了能让接线员找到声音的差别，最初开始工作时她还特意让每名接线员打个电话听录音。让家用不同的表情来说话，再来区别声音的语气和语调。此外，李素丽还要求热线员随时记录各种知识、问题，在“走线”时也要边走边记。

“这就是大家走线时的记录。”在一位接线员的工作位上，记者看到了一张张记录。“每个人都会这么做，定期还有专人进行汇总，这样我们的工作会更到位。”李素丽介绍说，热线开通近18年，已经成为老百姓的知心线。“电话中反映各种问题的都有，不仅仅是查询路线，结婚、打架、子女教育各方面问题都有，对于大家打来的热线我们会耐心接听，这都是乘客对于我们工作的信任，也是对公交的信任。”

一次，李素丽接通一个热线电话，电话另一头有个女乘客一直在哭。女乘客听说是李素丽接听自己的电话，也打开了话匣子。李素丽耐心地听她讲述，了解到这位女乘客是和丈夫发生了矛盾。等到女乘客的心情逐渐平复，李素丽帮她分析，还答应给她的丈夫打电话劝说。下班后，李素丽按照约定拨通了这位女乘客丈夫的电话……最终化解了这对夫妻的矛盾。

不仅在业务上要求热线员们不断学习，在生活中，李素丽还注重这个团队的建设。客服中心设立包括工会小组、爱心小组、培训小组等多个小组，成员们还会参与丰富多彩的业余生活。“我们大家参加过文艺汇演、主持人比赛，还会参与不少热心公益活动。比如为孤残儿童编制毛衣。”李素丽介绍，客服中心的成员坚持10年每年完成100件爱心毛衣。最初，是李素丽开始志愿织爱心毛衣，之后有接线员见到便开始加入，有的人不太会织，李素丽就负责教。

正是因为客服中心所有成员的共同努力，18年来，中心分别被全国妇联授予“全国巾帼文明示范岗”；建设部、团中央授予“青年文明号”先进集体；北京市政府授予“劳模集体”；北京市总工会授予“首都劳动奖状”和“优秀班组”；团市委授予“青年文明号”；北京市政府授予信访工作先进集体等荣誉。

为，见证着这个团队的成长。

用心培养优秀团队

热线的开通，主要是为了扩大老百姓对公交运行服务的了解，深知这个目的李素丽也感到身上沉甸甸的压力。“企业开通热线当时还没有范本。”从一个个小小的售票员走上管理岗位的李素丽开始思考，热线开成什么样？开通后会遇到什么问题？一个个问号出现在她的头脑中。怎么办？没有别的办法，只能摸着石头过河，李素丽边思考边给自己鼓劲。

热线刚开通时，只是一个拥有15人的小家，但每个成员都付出加倍的努力。用三天三夜的时间，大家完成了所有线路和站名的录入。而随后的日子，都让李素丽和同事们记忆犹新。

“记得热线开通的第一天，我接到了第一个电话。”李素丽回忆，开始时，大家预测热线第一天的接听率也就三五百个，但是没想到当天就接听1000多个电话，可见老百姓对于公交的信任。在2008年奥运会期间，我们最高接到42000多个热线电话。

从1999年12月10日公交集团正式开通“公交李素丽服务热线”号码为96166，实行24小时人工服务。到2006年1月更名为“公交服务热线”；再到2008年7月31日，在原“公交服务热线”的基础上，整合了公交、地铁、一卡通、京港地铁、高速公路、长途客运等交通行业20类交通信息，升级改造为“北京交通服务热线”，直到2015年1月1日，热线正式回归企业，2015年6月正式更名北京公交集团客户服务大厅。客服中心的发展经历了三个阶段，每个阶段李素丽都亲历亲

【记者手记】

采访前，虽然对于李素丽的事迹听到过很多。能得到这样一个和全国劳模面对面交谈的机会，心情还是特别激动。采访李素丽的过程中，听到李素丽讲述自己在公交公司工作的点点滴滴，一幅幅画面也仿佛浮现在眼前。一直在想是什么动力，让她从普通的售票员成长为一位全国闻名的劳模。这个答案，也在采访中找到。

不断学习、不断思考是李素丽给我最大的印象。“我是个爱学习的人。”采访中，她反复强调着这句话。不管是刚刚来到公交售票岗位，还是转变岗位来到客服中心从事管理工作，李素丽都是个勤于思考的人。不少人总认为学习只是学生应该做的事情，走上工作岗位的人懒得去充电，甚至忘记了充电学习。但李素丽却没有停止学习的脚步。

40岁那年的李素丽重新拿起了高数书本，备战考

试。她知道公交热线开通后，每天要和电脑打交道，还要和专家打交道，一定要补充更多的知识。于是，她边工作边备考，最终考取北方交通大学电子工程专业，再次走入课堂。

“别人是活到老学到老。我却是学到老活到老。”李素丽的这句话让我记忆很深。她认为人学的知识多，思想就丰富了，就会越活越年轻。她说不管是企业职工还是劳模，都应该是复合型人才。她说不管是在车厢里服务还是通过热线服务，都需要学习和补充知识，才能不断提高服务质量。要让不同的乘客都满意，知识不能匮乏。她没有耽误工作，并完成了大专、本科、研究生的学习。

今年4月1日，李素丽完成了退休前的最后一个工作日。但是作为北京公交的一张名片，她的精神却在公交人身上得到延续。