



用“345优质运营法”服务乘客

——记北京北方出租汽车有限责任公司出租车司机王建生

□本报记者 余翠平

在多年的出租车运营中，他摸索了“345优质运营服务法”，受到中外游客的称赞；因为一句承诺，他9年来接送一个小男孩上学，风雨无阻，并带领党员车队多次参加公益活动；他还是交通宣讲团里的金牌宣讲员，随宣讲团走进全市六城区开展绿色出行、畅通北京和北京交通法规普法宣讲达100多场次。他就是今年全国五一劳动奖章获得者、北京北方出租汽车有限责任公司出租车司机王建生。

摸索“345优质运营服务法”

“师傅，咱们去北京站。快点啊，我6点30分的火车！”一个中年男子坐上王建生的车，气喘吁吁地说。

“好嘞！先生，您坐好！”王建生一如往常地热情，他看了眼时间：5:40。王建生脑海里盘算着：傍晚这个点正好是晚高峰，肯定堵车，还有50分钟车就开了，乘客很可能赶不上呀……

经过短暂思索，王建生马上对这名乘客说：“先生，这个点堵车，我怕您赶不上火车，你看这样行吗，我送你去西直门地铁站，您从那里坐地铁，应该能赶上火车！”

“中！就按你说的办！你是我遇到的最好的司机了！”乘客感动地撂下了这句话。

在18年的运营里，这样的故事还有很多。王建生始终秉持着热心为乘客服务的理念，奔驰在北京的大街小巷。

“像您这样热心的出租车司机，在多年的运营里，应该有很多乐于助人、拾金不昧的故事吧？”记者顺势问。

“乐于助人是有的，不过拾金不昧是一例也没有。因为在乘客下车时，我一定会提醒乘客拿好所有东西再走！”王建生感慨地说。

在岗多年的王建生善于调研、总结、探索、创新。他每天



坚持写运营服务调研日记，每周分类整理总结服务日记，每月例会还与同行积极交流服务经验。摸索出了一套“345优质运营服务法”，“要坚持3个原则：遵守交通法规，确保行车安全；严格遵守行规，提供优质服务；积极良好心态，面对每个乘车客人。做到四勤服务：眼勤、嘴勤、手勤、腿勤。坚持说好五句话：‘您好！欢迎您乘坐！请问您去哪里？请您带好您的随身物品。再见！’”

为保养好车辆，王建生建立《行车情况记录》，用宝贵经验换来了18年来无违章、无事故、无投诉，满意率达到100%。他总结的节能减排“生态驾驶五步法”，目前已被市交通委出租管理部门通过多种形式推广。

唱响出租车行业的公益之歌

“小王叔叔，你来了，我就喜欢坐你的车！”12岁的明明开心地说。

2008年北京奥运会期间，因为一个朋友的介绍，王建生开始接送一个3岁小男孩去幼儿园。一个月后，孩子的父母找到他说：“小王，我们的工作非常忙，明明就喜欢坐你的车，你能再接送他一段时间吗？”

“好的！”就因为这一句承诺，王建生风雨无阻接送了明明9年。

为了接送明明，每天早上王建生5点起床，6点出发，下午怕堵车，王建生又会提前3个小时结束运营，开到明明学校门口占

好车位，等明明放学。一天下来，他要耗去4个多小时。周围很多人给他算“经济账”，觉得他不值得，但王建生每次都会说：明明还小，他父母也忙，我再送他几年！

最近两年，王建生上了岁数的父母相继生病了，为了更好地照顾父母，有一次他下定决心对明明说：“孩子，你也大了，小王叔叔要照顾父母，可能就接送不了你了。”结果明明一听立刻伤心地说：“小王叔叔，你不送我，我就不去上学了！”

“明明的话一下子刺疼了我，于是我只好错开时间，在接送明明后再去照顾父母。这么多年我跟明明感情很深，他常跟着我当路况观察员，去度假回来也会给我带些小礼物……”王建生说。

除了信守承诺，在18年运营服务中，王建生热情为乘客服务，总是主动为乘客上下车拉开车门，帮乘客提拿随身携带的包裹行李。看到老年人或者带孩子的乘客，他主动上前照顾；乘客下车他总是耐心提示乘客携带好随身物品。遇到外地乘客或外宾乘车，他还会在行驶过程中介绍北京历史典故、风景名胜，让乘客有宾至如归的感觉，中外乘客为他写的感谢信与表扬信不计其数。他还荣获了北京市交通运输行业的优秀驾驶员称号。

今年春运时，为保障北京南站的旅客有出租车可乘，王建生组织他的党员车队积极参加政府号召的保点运营活动，连续几天在北京南站运营，每天工作到凌晨三四点。最后一天由于客流量太大，出租车不够用，他又发挥作为出租车职业司机路熟的优势，现场为乘客拼车，帮忙指挥喊到嗓子都哑了。在帮一名旅客搬行李时，他的腰不慎扭伤了，疼得第二天都起不来床。

近十多年来，王建生带领党员车队党员在每年高考期间义务接送考生，为宏志班学生捐款助学，唱响了首都出租汽车行业的公益之歌。

参加公益宣讲达100多场次

王建生中等个头，说起话来有条不紊，却时不时地会冒出几句英语来。原来，前些年他与同事一道参加北京市出租汽车行业服务英语大赛，还捧走了亚军奖杯。

“如今经常能碰到外国朋友打车，每次我用英语问候，都能感受到他们的惊喜，这也拉近了我们之间的距离。我就希望通过自己小小的努力，让坐过我车的乘客对北京、对北京‘的哥’充满好感和信任。”王建生说。

2014年4月，经过推荐、选拔，王建生正式成为北京市交通委运输管理局“北京运输服务您”宣讲团的金牌宣讲员。他宣讲的《在服务中奉献 在服务中创新》宣讲稿和宣传视频，朴实易懂，精彩感人。他还积极参加出租企业开展的“的士之星”专场宣讲与现场交流学习互动，并随宣讲团走进全市六城区街道社区、运输企业、政府机关、学校开展绿色出行、畅通北京和北京交通法规普法宣讲100多场次。

王建生认真背稿、细心准备、精心演练百余次，用“奉献不是苦、服务无止境”的创新理念和实际行动，向出租企业驾驶员和群众展现了北京交通人真诚热情服务百姓、方便群众出行的正能量。

此外，他应邀参加北京市委市直工委公务员宣讲团，进行全市巡回宣讲，荣获全市交通行业和北京市委市直工委优秀宣讲团“最美北京人”展示宣讲大赛的优秀奖和二等奖，做客中国首都网（千龙网）参加访谈宣讲，获得称赞与好评。

2015年底，王建生代表全国260万出租车驾驶员，在凤凰卫视辩论互联网与出租车的关系，他的精彩之言赢得了现场观众的阵阵掌声和全国观众的一致好评，为人们正确认识出租车行业与互联网的关系及行业未来的发展做出了积极贡献。

职工故事

走进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbwyw@126.com



粪便抽掏工曹进军：

宁肯一人脏 惟愿万户净

□本报记者 周美玉 通讯员 杜晓婧 文/摄

1996年年底，21岁的曹进军从部队转业。1997年进入北京新洁环卫服务有限公司，成为一名环卫工人，25岁便走上粪便抽掏一线。20年来，他的工作岗位始终没有跳出“环卫”圈儿。“我曾是军人，现在是党员，工作尽职尽责是天职。”这是曹进军的口头禅。他20年如一日的执着坚守，深刻诠释了粪便清掏工的伟大。

走上这个工作岗位时，曹进军正是血气方刚的年纪，从帅气的“兵哥哥”转变为环卫工人，“说心里话，一开始其实挺委屈的，也爱面子，担心别人看自己的眼光。”曹进军坦言，后来慢慢就想通了，这不仅是一份工作，也是一份责任。

2000年，曹进军的岗位有了

变动，他放下挥舞了3年的扫把，转行当起了司机。可这个司机却无人“眼红”。原来，曹进军的新工作是粪便抽掏车司机，谁都知道这活儿又脏又累，一年四季没个舒服的时候。

“那时候的粪便抽掏车和现在的根本没法比，基础设施十分落后，空调、暖气等都是天方夜谭。”回忆起最初的日子，曹进军虽记忆犹新，但却从没喊过苦也从未叫过累。因为在他看来，自己曾是军人，现在是党员，工作尽职尽责是使命，更是天职。

“粪便抽掏工每天的工作就是撬开化粪池的井盖，将抽掏车上的粗软管插进化粪池开始抽吸。”曹进军告诉记者，他到现在还清楚地记得自己第一次参加抽

粪工作的情景。“第一次没有经验，没有扶住吸粪管，一不小心溅了一身污水，那味道终身难忘。”曹进军常年和粪便打交道，粪便溅到脸上、身上是常有的事。

说起工作，性格内向的曹进军却侃侃而谈，“干一行爱一行，不够。还要懂一行。”是他常挂在嘴边的一句话。在北京经济技术开发区的大街小巷穿行17年，他早已将每一处公厕、每一个窨井的位置熟记于心，甚至连哪个企业该清洁了都心里有谱儿。

每天行程将近百公里，日清粪便六七车，多达几十吨。最难忍受的是在盛夏高温季节，工人们常常被熏得满眼是泪，频繁呕吐，还得提防浓烈的沼气随时有爆炸的危险。到了严寒的冬季，公厕内

的污物冰冻如石，他们要用铁锹或镐头将粪便一点点刨碎，再一车车运走。一阵工作下来，总会忙得满头大汗、两臂发麻，双手常常冻出口子、血迹斑斑。

因为长年累月跟粪便打交道，曹进军都觉得自己已被“熏透了”，不干活儿时，身上也有一股臭味。“每次出门干活，到了吃饭的点，我们都不敢进饭店，只能蹲在角落里喝点凉水，啃点馒头和面包。上下班不敢坐公交车，生怕身上的气味影响别人。”

虽然烦恼不少，但曹进军对这份工作却有自己的理解，“掏粪工作脏苦累，却是居民生活所必需的。总得有人干，居民需要才是硬道理。宁肯一人脏，惟愿万户净。”