



刚工作就赶上了下岗再就业大潮，企业倒闭，她因为年轻连下岗的资格都没有，直接失业。十年间，她做过餐馆服务员、商场导购，始终没有一份稳定的工作。直到公交集团招聘，她穿上工服，成为公交客三分公司366路一名乘务员。从张不开嘴报站，被乘客说得脸红；到公司技能大赛第一名，从初级工直接晋升为高级工。孟小军说：“我的工作没有秘诀，如果一定要说，那就只有两个字：用心。”

珍惜：再就业苦练基本功

“我经历过失去，也得到过帮助，在经过艰难的生活之后，更加懂得珍惜。因为曾经渴望被帮助、得到过关心和帮助，也因此更加想将这份爱心回馈给社会，让更多的人得到帮助和关心。”孟小军说。

1999年，26岁的孟小军因企业倒闭，失去了工作。中专学历的她再没有稳定的生活来源，三天两头换工作。就这样，十年的时光一晃而过。

“做梦都没想到还能进国企。”孟小军说。

2008年，公交集团面向社会招聘，36岁的孟小军报了名，应聘乘务员。公交集团将她安排在了366路车队。

报到那天，正好是2月14日，情人节。孟小军看见一个姑娘收到一大捧鲜花从眼前走过，姑娘脸上洋溢着幸福的笑容。“当时我觉得她那么幸福，都不如我幸福。心情真是飞扬起来。”

对于孟小军来说，这意味着自己再也不是没有组织的人，生活向她重新打开了大门。

经历了各种培训，孟小军由

面对工作只有两个字“用心”

——记北京公交集团客三分公司乘务员孟小军

□本报记者 边磊/文 于佳/摄



师傅带着跟车。非科班、入行晚，乘务员的工作远没有想象中那么简单，虽然从事过服务行业，但在公交车上，当着那么多乘客，每站都要报站，还真有点张不开嘴。头两天，脸都憋红了，也张不开嘴。“幸亏有师傅严格督促。”孟小军说。到最后，师傅已经可以悠闲地坐在旁边，不用管她。

但第一次独自盯车，还是有点手忙脚乱。到了大站，人多，既要盯刷卡，又要算票价，还要报价、解答乘客询问。一次，孟小军正在找零，一个大妈走到跟前：“姑娘，你就知道卖票啊，能给我找个座儿吗？”孟小军的脸“刷”地一下子就红到了耳根，一头顾着算票价，一头却没顾上照顾老幼病残孕，这是自己工作还不熟练，还要继续苦练基本功。

用心：每个乘客都是不同的

“每个人看起来普普通通，

你要观察他，每个乘客都是不同的。”孟小军说。

冬天刚过，一个穿着红色冲锋衣的大爷上了孟小军的车。老年人是重点照顾人群，孟小军专门提前问了老人下车的车站，提前跟司机沟通，车辆多停会儿，叮嘱大爷停稳再下。下车后，大爷用感激的眼神看她。

“当时我内心十分触动，其实这大爷就应该享受这种服务，但是他还特别感激你，让我感到工作特别有价值。付出的温情得到了温情的回馈。”

2016年，孟小军盯了两三个366快车的固定末班。每天从木樨园桥北发车，到木樨园桥西都有个盲人姑娘上车。每一次大家排队上车，那个头发有点凌乱、穿着棉袄的姑娘节奏和别人有点不一样。上车后，孟小军发现姑娘是个盲人，她赶紧给姑娘找了座位，然后问清哪站下车。姑娘每到一站都支楞着耳朵，生怕坐过站。孟

小军一直关注着这个姑娘，到了快下车等红绿灯时，她走过去，跟姑娘说：“马上到站了，别着急，一会儿我扶你下去。”到站后，孟小军一直把姑娘送上人行道，才回到车上继续运营。

此后的每一次相遇，孟小军都会这样照顾这个姑娘。时间久了，这个姑娘不再支楞着耳朵听报站，她知道，乘务员会服务到位。有次，孟小军问姑娘：“你天天从这儿坐车啊？”姑娘回答：“我下班回家。”看到盲人姑娘靠劳动养活自己，孟小军的心里又有触动。再见到这个女孩子，她会像对平常人一样，说：“下班啦。”姑娘就笑得特别开心，感觉自己得到了尊重。

让孟小军印象深刻的还有一位乘客。是个男同志，每次从滨河东里坐到团河路，远远地，就能看见他坐在马扎上等车，看车来了，他挥手示意车停。这位乘客的身体似乎不太方便，每次都是“爬”上车，孟小军每次都要扶他上车。一个夏天，车停在跟前，孟小军又去扶他。这位乘客好像好几天没洗澡，周围人都躲着他，孟小军给他找了个离车门最近的座位。这次他特别不好意思，说：“给你添太大麻烦了，现在我不想活了。”孟小军赶紧劝慰：“别呀，现在日子多好。”乘客说，自己的孩子都不来看望自己，觉得活着没意思。孟小军一边工作，一边插空儿劝慰乘客。到了目的地，安全把乘客扶下车。

这时候，一名三十多岁的女乘客突然哭了。她走到孟小军跟前，说：“我觉得现在这个社会人与人之间都是冷漠，你让我相信这个世界还有人情。”紧接着，又过来一名五十多岁的女乘客，对孟小军说：“什么也不说了，

送你一句话，好人一生平安。”

“对我来说，这就是一个需要照顾的人。这就是我的职业，我的工作。我只是在用心工作，乘客却一直在感动我。”孟小军说。

刻苦：技能大赛分公司第一

孟小军入行晚，又赶上2008年北京奥运会。这对她来说，既是机遇，又是挑战。作为一名“大龄”的公交新人，想要在技能大赛中获得成绩，需要付出更多的努力。专业知识、英语、手语、地理知识……

孩子已经十多岁的孟小军，又拿起了英语课本。公司举办的培训课程，她认真听讲；回家后英语口语和手语，她反复练习。工作之余，她还自己乘坐各条公交线路，熟悉公交地理。北京市职工职业技能大赛高手如云，她一路过五关斩六将，初试、复试、决赛，都是分公司第一名，最终获得北京市第33名的好成绩。由于成绩优异，她的技能等级从初级一跃成为高级。

“按照正常年限积累，我不一定有机会拿到高级职称，但是技能大赛给了我机会。不但自己的服务得到提高，技能等级也获得晋升。”孟小军说。

工作之余，孟小军还读了大专。作为车队、分公司、集团公司职工代表，她还经常代表大家为企业发展和职工福利建言献策。连续三次获得公交集团劳动奖章，连续七年被选为公交集团先进。现在，她还是公交集团最美职工宣讲团的一员。

“用心”工作的孟小军说：“组织发现了我，培养了我，而我看到了更多有劳模经历的人，感觉到榜样在身边，我也在不断学习。”

北京榜样（2019年5月第3周）



刘青

“3D血管支架”的拓路人

刘青，男，1962年6月出生，北京安脉通医疗器械有限公司董事长。

刘青发明的3D精密打印可吸收血管支架技术已获得中国专利授权，它将大幅降低患者的并发症并降低医疗成本，支架被人体吸收后仍保持医疗效果，而支架的后遗症却随之消失；这是我国在国际增材制造技术领域的重大突破，将走向国际带来该领域制造和使用的革命性变革。



申振水

勇谋双全擒性侵惯犯

申振水，男，1971年2月出生，房山区供电公司长沟供电所职工。

2018年大年初二早8点，申振水回家途中见乡间小路上有两人躺在地上纠缠遂停车探究；发现一男子正欲对一女子实施犯罪，该女子被掐住脖子脸色已发紫。他大呼住手同时用尽全力抱住该男子使受害女子逃脱。过程中他通知妻子报警，不顾自己受伤拖住歹徒直至警察赶来，确认该歹徒为性侵犯犯。



李献领

老人们的主心骨百事通

李献领，男，1963年10月出生，丰台区方庄地区芳古园一区社区门卫。

李献领负责的26号楼八成是老人且子女多不在身边，他便成了老人们的主心骨和百事通：居家维修、跑腿买菜甚至深夜送医送药。有九旬老爷子不止一次半夜掉下床老伴每每向他求助；有老人外出被撞倒时只记得他的电话，他及时送医院还常去探望。25年来因他守护，楼内平安老人的心安。

推荐榜样人物请登录北京榜样官方网站，或关注“北京榜样”微信公众号。



周广兵

创百首军歌致敬祖国

周广兵，男，1988年6月出生，退伍军人，现为自由音乐人、作词人。

曾是川藏线上汽车兵的周广兵，2010年退伍后为实现“歌唱英雄”的梦想，在八平米地下室创作了近百首军歌、几千首歌词；《当兵就是那么帅》、《强军路上好巴郎》等作品深受喜爱多次获国家大奖。他还成立了以创作军旅题材为主的公益团队“中国V光”，多次深入部队慰问演出。



余麟

消费者维权的铁靠山

余麟，男，1963年1月出生，现任王府井工商所消保维权组组长。

余麟总结出处理消费投诉的四部曲工作法及“点面线”控制法，撰写了数十万字的调研教案、培训教材，推进了维权工作的社会化专业化。“余麟维权岗”自2009年成立至今，受理投诉举报13000余件，调解成功率95%，办结率100%，为消费者挽回经济损失3000余万元。