北京劳动者之歌

山区线路上的“活地图”

——记北京公交集团客六分公司F38线路乘务员李红超

□本报记者 盛丽

2014年，李红超来到北京公交集团客六分公司成为了F38线路的一名乘务员。F38线路是一条山区线路，从房山车厂村到长阳兰花文化休闲公园，有近80个站点。单程45公里的这条线路上，不仅路况复杂、村庄多而且老年乘客也不少。6年来，李红超始终坚守在山区道路运营一线，将精准服务带给每位乘客，被乘客称为山区线路上的“活地图”。

业余时间亲身走访 精确了解线路情况

F38线路是房山周口店地区上班族和老人去医院、赶集等首选的线路。郊区线路，路窄弯多。出行的老年人多，这就需要乘务员有足够的耐心和细心。搀上扶下、帮忙拿东西、照顾找座位……运营中，李红超时刻注意老幼病残孕5类乘客。

利用业余时间，李红超走访、熟悉沿线不同地理环境，研究各种乘客心理和要求，有针对性地为不同乘客提供满意周到的服务。F38线路有近80个站点，为了熟悉线路经过这些站点、更好地服务乘客，她在休息时间，骑车或者乘车走遍了良乡、周口店等线路沿途地区的每个角落。

那段时间，她把沿线的站点经过的旅游景点、医院、学校、大型商超等地方都做了重点标记，还一点一点记熟换乘站、地铁站这些信息。李红超找出各个线路的站位表，按照拼音首字母的排列顺序，把站名和所经线路整理成册。不仅如此，她还把这项“成果”分享给其他乘务员，让大家都能轻松、准确地掌握换乘手册的内容，正确解答乘客询问。

到站提醒、介绍景点和换乘线路及首末班时间……乘坐线路的乘客中有不少是来旅游的，很多人不熟悉站点，或者是因为欣赏线路风光，会有坐过站的可能。这时，细心的李红超就会在车厢内及时提示。

一次，一对老夫妇来周口店办事。两位老人得知周口店北京人遗址博物馆就在附近，就商量着约朋友一起来游玩。

两位老人向李红超咨询F38路的首末车时间，她向老人们详细做了介绍，并告知了发车换乘点。同时，李红超还提示老人旅游要避开周一，因为遗址公园闭馆。虽然就是一句简单提示，但两位老人却很感动，对她竖起了大拇指，连连夸赞她细心周到。

学习心理知识 提升服务质量

看好门、卖好票、搞好车辆卫生，这是李红超刚做乘务员时对这个岗位的初步认识。“刚开始的时候，我以为公交乘务员的工作很简单。但是真正上岗走车时，我才意识到现实中跟想象还是有很大的差距。因为要想成为一名优秀的乘务员，不仅要有为乘客提供优质服务的意识，还要掌握精湛的业务知识。”李红超说。

认识到这点后，李红超马上动手实践。她开始学习英语、哑语，还琢磨起心理学。“记得刚工作那段时间，碰上乘客在车厢内发生口角，我真的不知道怎么去化解乘客之间的矛盾。只是硬着头皮上前将双方分开，言语上也只会用一句‘咱们都互相理解一下’来劝说。”李红超回忆道，“但这时候乘客的情绪都很激动，往往不会听劝，依然会争吵。”

陷入思考的李红超，反复琢磨怎么才能将服务提高，化解乘客间的小矛盾。“这本书中提到过乘务心理的知识。”李红超指着一本书对记者说。她所指的书是《乘务员技能等级培训材料》，详细阅读、做笔记、上网查阅资料……成了李红超提升服务质量的必修课，并且将学到的理论运用到工作中。

一次，李红超在线路上运行。这时，车辆行驶至良乡医院，她及时提醒乘客“车辆拐弯，请您坐稳扶好”。但当时车中乘客比较多，一位乘客不小心踩到另一位女乘客的脚。顿时，被踩到脚的女乘客就发起火来，两人不断争吵。

见此情形，李红超赶紧挤到她们身边，劝阻道：“两位不要吵了。这位大姐真对不起，您的脚被踩疼了吧，鞋也脏了。这样吧，我给您擦擦鞋，您消消气。”听到李红超的话后，这位被踩脚的女乘客很不好意思，她连连说：“不用，不用了，我自己来吧，谢谢你。”她说着接过李红超手里的纸巾，自己把鞋擦干净了。就这样，李红超利用巧妙的语言和行动将矛盾化解了。

苦练业务技能 成为公交大工匠

不仅要把工作做好，更要把工作做细；不仅要为乘客提供优质服务，更要让乘客感受到“家”一般的温暖。在从事多年的乘务工作中，李红超逐渐摸索一套“五勤五多”服务法，即：勤疏导多理解、勤观察多照顾、勤报站多提示、勤学习多动脑、勤沟通多交流，不断创新服务方法和服务内容。

及时疏导乘客、抓紧时间售票、根据不同的路段及时提醒司机和行人注意安全、准确的报告站名、提醒乘客按时下车……运营中，李红超有条不紊的完成着各项工作。她一路热情的服务、亲切的话语，总让乘客们感到“家”一般的温暖。

一次，一位老人上车，因为腿脚不方便，所以上车很慢。李红超见状，一边搀扶老人上车一边向车内乘客诚挚的表达歉意，说：“对不起，各位乘客。这位老大爷上车有点慢，耽误大家时间了，非常抱歉。”车上的乘客听了她的话都表示理解，还有乘客主动让出了座位给老人。

多年来，李红超坚持经常到站台义务服务，仅一年她就奉献工时近200小时。不仅如此，在一线工作中，她还养成了努力学习和钻研业务知识的好习惯。她通过学习各类书籍和参加技能比赛，在业务上有了很大的提高。

2018年，李红超报名参加了北京公交集团“工匠杯”职工职业技能大赛。那段时间，每天下班后，她都会在家中备考至深夜。即使是难得的休息日，她还是从房山赶到大兴参加分公司组织的培训。在学习中，她不放过任何一个向老师提问的机会。她还对着镜子练习比赛中的实操项目“一日出乘”，即练习微笑、语态、神态、动作等，查找自身的问题。她勤于观察，留意其他选手的表现、学习别人好的方法。通过不懈的努力，2018年，在北京公交集团“工匠杯”大客车乘务员项目中取得冠军，并获“公交大工匠”荣誉称号。2019年，她荣获首都劳动奖章。

北京榜样2020

北京榜样人物榜（2020年9月第3周）

霍岗伟，男，1983年8月出生，顺义公安分局交通支队勤务指挥科副科长。

一散步老人被撞身亡，肇事车飞快逃离，他调取录像锁定无牌电动车调查，蹲守8天后将嫌疑人缉拿归案。家属连夜送上“匡扶正义为民解忧”的锦旗。他曾3周内破获4起重大死亡逃逸事故、连续4年破案抓逃率列郊区全系统第一、破案千余起为群众挽回直接损失上千万元。

杨才胜，男，1962年3月出生，市地铁通信信号分公司检修部技术研发室主任。

他能借助显微镜在数以万计不足0.2mm的焊盘上拆解焊接；他能破解技术壁垒，为单位节约3000多万元维修费；他率团队利用微电子技术大大提高测量精度，主持创新和技术革新成果70余项已广泛应用，还带出一批人才。从业40年，他处理了430余起急难险重的信号故障，确保地铁运营安全。

陈昂，男，1989年8月出生，北京协和医院物理医学康复科主管治疗师。

他组织康复志愿团队近百人参与数十项助残康复活动，培训志愿者深入社区家庭养老院等，每年服务约600人；他培训家属和特教老师，每年帮助近200名儿童融入校园；他开发的网络康复课程，助残疾弱势群体居家康复。

杜宝伟，男，1980年12月出生，昌平公安分局松园派出所副所长。

2020年1月29日，他得知有3人掉入冰窟后迅速出警。此刻，冰水已淹至落水者颈部。危急中，他决定自己前往救援。距冰窟不足半米处，冰面突然破裂，直落水中的他紧抓绳索爬出冰面，再度施救。在警群共同努力下，3名落水者终被救起、送往医院。

唐凯，男，1986年12月出生，北京市大兴城镇建设综合开发集团有限公司职员。

2020年4月16日，他发现大兴凉水河中有一落水者。他扔下饭盒、奔向河道、跳入刺骨水中救人。落水者羽绒服湿滑，他无法救助只能抱住落水者，对方因呛水慌乱中挣扎推打唐凯。情急下，他抄起渔网兜住落水者头部，拼力将其拖至岸边。随后，他协助赶来的医生将落水者送上救护车，自己转身悄然离开。

（盛丽 整理）

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。