

职工故事

线索征集邮箱: ldwbgh@126.com

# 职工眼里的“老大姐” 乘客口中的“自家人”

## ——记北京市劳动模范、北京公交集团客三分公司665路驾驶员张颖

□本报记者 边磊 通讯员 王硕 郭佩君

高挑、美丽、亲切、干练、爽朗，这是张颖给大家的印象。在北京公交集团客三分公司，提起张颖的名字，大家都会竖起大拇指。在32年的职业生涯中，卓越的实干精神、高尚的人格魅力，让她成为公交女驾驶员中的杰出代表，更是职工交口称赞的“老大姐”。

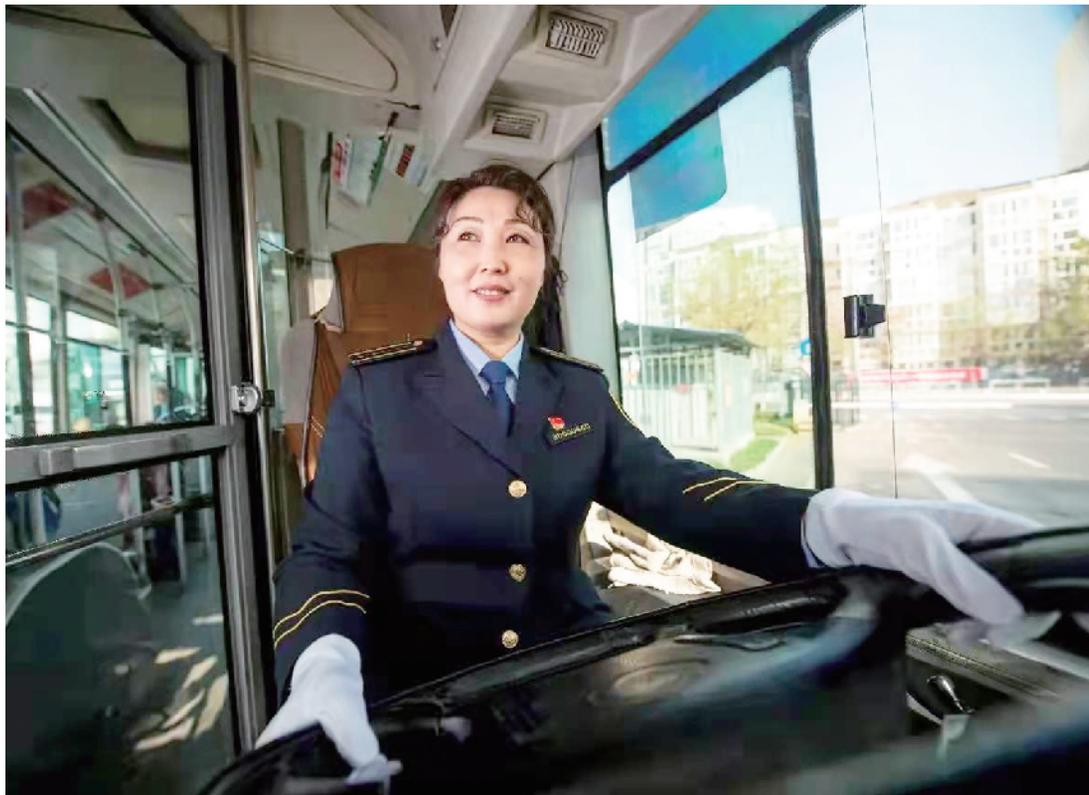
### 一句话坚定一生情

1989年，18岁的张颖走出山西农村来到北京。在一次招工会上，负责公交招工的师傅一眼从人群中看到了她，叫住她说：“这位姑娘，来我们公交吧！一看你就能干，又是大高个儿，以后肯定能开上公交车！”

师傅的话，一下子抓住了张颖的心，对啊，开公交车！没有丝毫犹豫，张颖就在招工册上签上了自己的名字。没想到，自此以后张颖就开启了32年的公交人生。

加入北京公交后，张颖从售票员干起，1993年，她通过驾驶员培训班考试并如愿以偿握上了公交车的方向盘。28年来，张颖开过的公交车型数也数不清：从解放底盘的BK640、BK641，到2018年，公交进入新能源时代，张颖开上了全新的纯电动车，她的驾驶履历，也记录了北京公交车的时代变迁。张颖说：“这么多年来，我跟公交车一起跑在路上，亲眼见证了公交的进步，特别荣耀，特别自豪！”

对张颖而言，公交驾驶员既要苦练技艺，操作准确，也要善于观察、勤于思考，并将观察到的问题进行分类归纳，结合实践总结方法，从而让更多的驾驶员得到启发。针对城市公交驾驶员



张颖的一大服务特色。许多乘客因此记住了她的名字，他们说：“上了张颖的车，就像坐自己家车一样，看见她就感觉亲切！”

### 一颗心坚信一件事

作为客三分公司第一批聘任的班组长，也是为数不多的女性班组长，张颖发挥了“有班带头加、有事带头扛、有题带头解”的班组精神，在车队和分公司的班组建设中起到了表率作用。为保证车队各条线路正常运营，她和组员们利用业余时间，熟悉各条线路，实现哪里缺车哪里加班，保证运力，不出大间隔。2020年新冠肺炎疫情期间，身为党员的张颖主动请战，马路上车少人少，她以身作则，严格执行规范，不走快车，准点运营；每趟车做到通风、清扫，扶手、座位、车辆的每一个角落，她都要仔仔细细地擦上一遍又一遍；坚持每站提示乘客戴好口罩，保持车厢通风。职工群众有生活困难，她作为党员敢于担当。南站南广场调度室没有通自来水，职工喝水成了大问题，她主动承担了运水的任务，30斤一桶的水，她能轻松扛在肩头。在她的带领下，党员和职工群众们一起运水、搬水，南站饮水从此再没有断过，大家喝上了放心水。职工们为此给张颖送了一个“通勤车夫”的称号。

28年来，张颖在驾驶员岗位安全驾驶86万公里，是公交系统为数不多获得金方向盘奖的女驾驶员之一。回首过往，即将退休的张颖说，是北京公交接纳了她，使她最终从一名乡间女孩成长为企业的先进、北京市劳动模范、全国巾帼建功标兵。

“我把努力做好一名新时代的公交人作为奋斗目标，就是为了让更多的人享受更好的公共出行服务。”张颖说。

的行业特点，她总结出《安全驾驶五到位》；针对老年人乘车问题，总结出《安全进出站三五秒工作法》；针对首都城市道路的路口重点，提炼出《路口安全控速方法》。这些宝贵的经验和智慧，被制成了视频，在公交集团的“创新工作室项目展示大会”上进行了汇报，在更大范围内进行了传播，让许多年轻的驾驶员受益匪浅。

### 一信念坚持一腔爱

张颖说：“近些年来，公交车技术性能得到大幅提升，在做好安全驾驶的同时，我认为司乘人员的工作重点应该更多地转移到对乘客的服务上。”

凌晨五点半，天还没亮，北京南站公交站台，一辆665路准时发车。“早上好，这是665路首班车，开往鹿海园公交场站。”驾驶座上，头发束起，画着淡妆的张颖声音柔美，微笑着对乘客说。常年开早班车，摸黑出门，张颖却始终保持着化妆的习惯，“服务乘客，咱得有个好形象。虽然开的是公交车，但我们的服务也可以达到动车标准。”

动车标准的服务，首先就是有问必答、有求必应。“师傅，最近的商业区在哪？买东西去哪？”这是下了火车的外地乘客常问的一句话。“您到木樨园桥站下车，过马路就是百荣商城，吃的穿的都有。”不管是找便宜旅馆，还是去医院看病、银行取

钱，张颖都能给出指南。

“乘客满意，就是我的追求。”这是张颖经常说的一句话。665路全程37站，途经47个红绿灯，每个灯的时长都记在张颖心里。在她看来，控制好运营时间，提升准点率，是提升公交车吸引力的有效举措。

除了车开得稳、到得准，在提高服务质量使乘客满意上，她也下足功夫：利用休息时间到沿线各站点走访了解乘客诉求、解答乘客询问；背诵观光导游词，以便更好地向乘客宣传介绍北京名胜古迹；自制清洁工具，总结清洁小妙招，使车厢时刻保持整洁、温馨……在她看来，乘客就是一面镜子，你对他笑，他就对你笑。所以坚持微笑服务，成为



# “我的手机号就是您的‘12345’”

## ——记昌平区仙人洞村党支部书记兼村委会主任张立英

□本报记者 周美玉 通讯员 贾凡 向凌潇

53岁的张立英任昌平区仙人洞村党支部书记兼村委会主任已有8个年头，她的办公桌前有一个醒目的牌子，上面写着“有事您说话”，这正是她上任以来为民服务的工作态度。

从上任的那天起，张立英就下定决心，一定要把村子当作自己的家，把村民当作自己的亲人。她不仅是这样想的，更是这样做的。

民生无小事，枝叶总关情。打开张立英的手机通讯录，村民的电话都一一陈列在列表中。“张书记总是跟我们说，有事儿直接给我打电话，我来解决。”村民说，张立英雷厉风行的做事

态度，让大家都很踏实，“不管我们什么时候给她打电话，她都会接听，如果没有接到，事后也总会及时回复。”

“村里每家每户都有故事，只要你用心去聆听。其实我们能帮村民做的并不多，办事顺路帮村民交电费，为年迈的老人买箱牛奶，我们做好了这些力所能及的小事，就能和村民的心更近一些。”张立英告诉记者。

村民李成军要进行宅基地翻建，但今年的翻建手续繁多，图纸、建房面积、邻里之间签字等手续都需要完善，这让李成军摸不着头脑，总觉得这是村委会在

刁难自己，并要拨打12345热线进行投诉。

“我就是您的‘12345’，我来给您解决。”张立英耐心地向李成军解释：“这些手续不是针对您一个人，所有人翻建都需要这些手续，只有手续完善了，才会批准翻建。”通过张立英的解答，让李成军放下了包袱。由于李成军年纪大，无法理解很多手续，张立英便安排工作人员帮忙画图纸，并办好了所有的手续，达到了审批标准，让李成军顺利进行了房屋翻建。

“张书记跟我非亲非故，但是为我忙房屋翻建这些事儿时，她跑前跑后，丝毫没有犹

豫，从那时起，我就打心眼里认准了这个书记，因为她把我们当作亲人”。李成军告诉记者。

村里每家每户的情况，张立英都熟记在心。村民们自家孩子去哪上学，看病去哪家医院，买什么样的车……家长里短都要找张立英帮忙。在路上碰到村民，村民们也总会热情地邀请她回家坐坐、喝口水。

在张立英眼里，村民的需求就是头等大事，在镇里月度点评会中，仙人洞村在12345热线工作排名连续数月获得第一名。

即便如此，张立英并没有满足，而是把目光投向更远方，“要继续发挥党建引领作用，为村民服好务；要挖掘特色资源，打造特色民俗村；要不断提升村民幸福指数，让全村人整整齐齐奔小康……”张立英在谈到仙人洞村接下来的发展时，眼中有光。“说得再好不如做得好，得踏踏实实给村民们办实事才行。”张立英说。