

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

夜幕下的温暖“摆渡人”

——记北京公交集团客三分公司第18车队夜7路驾驶员吕振安

□本报记者 边磊 通讯员 王博 盛志禹

北京公交夜7路由客三分公司第18车队运营，2018年、2022年两届公交劳动奖章获得者吕振安一直坚守在这条夜班线路。他在9年的夜班驾驶工作中总结出了“一个标准、二乐于、三看、四对待，五好操作”的工作要领，工作期间未发生过一起安全事故，未出现一例服务投诉。从业以来，他的安全驾驶总里程达到72万公里，“能护送每一个晚归的乘客回家，作为北京公交司机，我觉得很自豪。”吕振安说。



月解团圆星解聚 夜寒公交载君归

吕振安自2001年3月来到北京公交，安全驾驶累计里程达到72万公里。自2014年9月担任夜7路驾驶员之后，他没有请过一天假、缺过一次班，一直坚守在方向盘旁。

吕振安总结夜7路的主要乘客分为八种人：代驾司机，途经丰台火车站、北京西站、北京站、六里桥客运站的换乘旅客，去新天坛医院、电力医院、广安门中医院、宣武医院看病的乘客，夜间消费乘客，环卫工人，老年乘客，来京游客，以及一些特殊乘客。“夜班头几班车的人其实很多，不比白天人少。这么晚乘车大家都不容易，我想为这些夜间出行的乘客多做一些事情。”每到阴雨天或数九寒冬，夜7路出了场站，吕振安都会把车里的暖气开得足足的，“希望能为广大乘客提供一个温暖、舒适的出行环境。”

班组建设的榜样 党员作用的楷模

自从2015年加入党组织，吕振安带头完成生产任务和促进和谐班组建设，同时，带动身边群众服务乘客、服务社会，起到了先锋模范作用。

夜班首车是23:20运营，吕振安坚持每天21:00前必到车队接班，首先是到加气站加满燃料，返场后做好出车前的12项检查工作，将车厢卫生打扫干净，给乘客提供一个干净舒适的乘车环境。在吕振安的带动下，夜班的同事们都到得很早，班组树立了“让乘客满意就是我们的奋斗目标”的指导思想，形成了“既然选择了这个行业，就要努力认真奉献”的共识。“夜晚选择坐公交出行的人都是生活不易的劳动者，要体谅他们的辛苦，同时希望自己在工作中尽量的为他们提供方便。”吕振安说。

在长期的夜班职业生涯中，吕振安班组总结出了“一个标

准、二乐于、三看、四对待，五好操作”的工作要领，“一个标准”即安全行车，准点运营，真诚待客。“二乐于”是乐于助人，乐于奉献。“三看”是看到跑来的乘客等，看到乘客有难帮，看到路面复杂要安全喊话。“四对待”就是对待老幼病残孕的服务要到位，对待不同层次的乘客要一视同仁，对待初次来京的乘客要诚心引导，对待违反乘车规定的乘客要理直气和。“五好操作”就是遵守交通法规好，执行安全操作好，起步平稳好，中速行驶好，不超不抢好。由于坚持上述标准，夜班班组的各项指标一直名列前茅。

“臣心一片磁针石，不指南方不肯休”。作为一名普通的夜班公交司机，吕振安没有什么惊天动地的英雄壮举，有的只是冰心一片，服务为民，他和万千夜班驾驶员一起，深宵伴君归，如闪烁在夜色中的微光，送走了黑夜，迎来了黎明，温暖了无数夜行人的归途，点亮了京城不夜天……

大兴区城管执法局执法四队副队长张楠：

一条电话热线“运筹帷幄”十余年

□本报记者 孙艳

张楠是大兴区城管执法局执法四队副队长，负责城管委和城管执法局的接诉即办工作。十余年来，她始终坚守在电话热线旁，用心用情解决群众“急难愁盼”问题。

直到今天，张楠仍然记得在报考城管的面试环节，考官提醒她，城管工作尤其是一线执法对于女孩子来说会很辛苦。尽管做好了充分的心理准备，但踏入城管的门槛后，这些具体工作还是给了张楠当头一棒。

2010年，张楠进入城管系统，被就近分配到黄村镇城管执法队。在此3个月的一线工作经历尽管不长，却帮助初出茅庐的她快速成长。初入城管系统，队长便安排张楠到一线历练，第一次参加现场拆违工作，她穿了双带跟的鞋，没想到从早上7点一直站到晚上7点；6月天在京良路上清理小广告，由于对紫外线过敏，她的胳膊被太阳晒得通红；和同事一起去查乱倒垃圾的大车，大车急着跑，把拦车的杆子都撞折了，差点砸伤她和同事……尽管时隔12

年，张楠仍对那段短暂而充实的一线工作记忆犹新。

经历了一线工作的锤炼，张楠来到大兴区城管执法局从热线员干起。热线员工作并不轻松，她每天的工作就是接举报、回举报、催举报，值夜班的时候无论几点接到举报件，都要联系执法队到现场处理，多的时候一天要接打一百多个电话，有时还会遇到一天之内一个人打好几个投诉电话的情况。

每次接到投诉电话，张楠都会耐心接听，有时一个电话就会沟通半个小时，在进行专业细致的讲解同时，她还要安抚投诉人的情绪。放下电话后，张楠就要第一时间催促相关部门尽快处理、解决问题。

2018年，96310热线与12345热线合并，张楠开始负责接诉即办工作。接到案件后，她首先要审核派单内容是否属于本单位责任范围，如果属于就接收并联系相关责任科室尽快处理，如果不属于就将案件退回。涉及相关案件科室处理完后，张楠还需要打

回访电话，询问反映人对处理结果是否满意，如果不满意就继续督办相关科室办理。对于需要剔除的案件，则需要张楠上传照片、录音等相关证据。

“有些案件比较复杂，可能涉及多个部门，职责划分不明确，就会造成问题持续不能解决。”张楠介绍，就在前几天，她还协调解决了一个复杂案件：有居民反映兴康家园小区外的人行道上有狗便无人清理。由于该案件涉及多个部门职责，最终由城管委牵头，通知园林绿化局、园林中心、环卫中心等部门召开圆桌会议协调解决问题，并以此案件为契机，将全区类似的区域进行梳理，明确责任划分，确保类似问题一并解决。

记者采访当天正逢休息日，但张楠仍在手机上不停地接收工作消息，“只要有举报就得随时协调处理。”张楠说。一个个举报案件，在她手里成了解决百姓“急难愁盼”的当务之急，也成就了这样一位“运筹帷幄”的“铁娘子”。

