

# 奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

## 热情周到服务有起点没终点

——记北京市劳动模范、北京公交集团客四分公司第七车队驾驶员王雷

□本报记者 盛丽

王雷是北京公交集团客四分公司第七车队的驾驶员。他驾驶的374路南起西客站，北至颐和园，连接着玉渊潭、紫竹院、颐和园等景点。在这条线路上，他安全行车20年，累计里程60余万公里。2020年，他荣获北京市劳动模范称号。

### 立席服务 微笑迎送每位乘客

“让更多的人享受更好的公共出行服务”是北京公交的企业使命，也是王雷的职业信念。从做乘务员开始，王雷就每天坚持把自己最周到的一面展示给乘客。

为了把服务工作做好，王雷虚心向老师傅请教服务方法和语言技巧。为了报好每一站，他跟着广播员学习发音；为了照顾不同的乘客，他自学乘客心理学；为了给乘客提供周到的服务，他从小事做起，主动约本车队所属其他线路的驾驶员一起对线路沿线进行走访，观察路况特点，掌握周边乘客出行规律，为车队提出合理化建议，尽最大努力满足沿线乘客的出行需求。

374路经过火车站，沿途公园多，每天都要运送大量外埠乘客和老年乘客。平时静默的王雷一坐进驾驶室，就变成了“话痨”，生怕自己因为服务不够周到，给乘客带来不便。

多年来，“请”“您”“谢谢”“不客气”这些语句已经成为了王雷的“口头禅”——一个班，他得重复说上百次。多年来，他始终坚持立席服务——每到一站，他都会起立，微笑迎送每位乘客。

### 积累经验 赢得乘客认可与赞扬

多年行车实践的积累，让王



雷发现乘客有“三怕”：老年人怕摔碰、上班族怕迟到、外地乘客怕坐过站。根据乘客的特点，他坚持工作中做到“两等一提醒”，即：遇老年乘客上车主动搀扶，等老年乘客扶好、坐稳再起步；遇追车乘客，多等一会儿，让其能赶上车；遇外埠乘客多提醒，避免过站。

一个冬日下雪的早晨，王雷驾驶车辆快到地震局站时，他发现离站台不远处有位老人正在边往站台赶边招手拦车。由于路面结冰，老人走得很是艰难缓慢。见此情景，王雷赶紧停稳车辆，在征得乘客的理解后，拔下钥匙将老人搀扶上车，并在乘客的配

合下，在后排给老人安排了座位，这才平稳起步。车到终点后，王雷把车停稳后又将老人搀扶着下了车。

车辆出站时，王雷从后视镜里看到那位老人站在雪地里久久没有离开，一直目送他的车远去。不仅如此，被王雷一路上的真情服务深深感动的老人，事后又赶到总站，找到了当班调度员询问他的姓名，一再要求当面道谢。之后，这位老人经常乘坐王雷的车，有时候甚至特意多等几趟就为了跟王雷打个招呼、说几句话，久而久之，王雷和这位老人成为忘年交。

突出的工作表现，让王雷赢

得了乘客的赞扬和认可，20年间共收到各方面、各类表扬300余次。

### 严于律己 安全行车无投诉无事故

王雷从细节之处入手，时刻紧绷安全弦，严把安全关。无论天气好坏、路况如何，他始终高标准严格要求自己，安全行车，文明驾驶，做到“中速行驶、低速进站、停稳开门、关门起步”，实现20年安全行车无投诉、无事故。

2018年的一天，正值早高峰，人多、车多。王雷驾驶车辆行驶到万泉河桥下，正当他要通

过路口时，一个足球突然从车前滚动过去，他第一反应就是足球后边很可能会有人追球。当时阳光很强，视线本身就受到强光干扰，王雷打起十二分精神：提前减速，仔细观察，及时发现后面追逐的孩子，并采取最稳妥的措施缓缓地将车停住，同时伸手示意旁边车辆减速，避免了一起交通事故的发生。他的行为得到了乘客的赞扬和掌声。

王雷总说，职业驾驶员一定要把安全攥在自己的手中。他善于钻研、善于总结，从不同的角度和位置分析事故案例，举一反三，吸取教训。他还根据自己多年的行车经验，按道路、季节、车况等情况，总结出行车起步稳、行车稳、停车稳的“三稳”驾驶技巧。他对线路中的危险点进行预控分析，提出安全小建议、安全注意事项。他还常常利用休息时间熟悉线路道路及交通状况，与同事们交流分享。

2019年，新司机李艳东成为王雷的第5个徒弟。像以往带徒弟一样，王雷将自己多年来积累的行车经验和服务技巧倾囊相授，即使李艳东独立盯车后，他也是一有时间就跟车指导，随时发现问题、解决问题，让徒弟在实践中学、在问题中改进。

特别是风雪雨雾等特殊天气，王雷更是每个徒弟的车必跟一趟。油门刹车怎么踩、如何观察周围环境、如何预判各类情况，只要徒弟当班他都会多嘱咐几句。因此，他被徒弟们戏称为“碎嘴婆婆”。

每一条公交线路都有起点和终点，但王雷热情周到的服务却只有起点、没有终点。他坚守着“一心为乘客，服务最光荣，真情献社会，责任勇担当”的初心，与乘客温暖同乘，快乐同行。

## 北京燃气昌平有限公司工程所维修工马超：日夜锤炼成就“全能选手”

□本报记者 赵思远

波纹管安装严丝合缝，打压合格，点火成功，第一个完成操作……近日，在北京燃气集团职工技能大赛“燃气具安装维修工”工种决赛现场，一匹“黑马”惊艳了所有人。“别看他外表瘦弱，干起活儿来那可是劲头十足。”现场观赛人群的目光齐刷刷地投向了来自北京燃气集团昌平公司的选手马超。标准规范的动作、干净利落的举止，他用一套一气呵成的操作为职工们打了个“样板”，也让大家纷纷竖起了佩服的大拇指。

成功完赛的马超长舒一口气。“感觉如何？发挥得怎么样？”当被问到他在赛场的感受时，他说：“我觉得我在赛场的表现对得起自己的努力。”

马超的努力，是刻进赛前的每分每秒的。比赛前，为了能够不耽误练习，马超索性住在单位，白天入户，晚上练习，一住就是一个星期。安装不锈钢波纹管最重要的环节就是保证管道密闭性，这关系到用户日常用气的安全稳定，也是技能大赛的考点。“活儿干得越细致，出现隐患的概率就会越低。”他反复练习平口器的使用技巧，努力将每一个切口都处理得非常平滑，一点一点精进自己的实操技艺，“抠”细节，“矫”动作。

入围赛时，马超在实操中出现了失误，仅取得了第六名。分数下来后，他有些遗憾地说：“这事儿不怨别人，还是我表现得不好。”然而又一次机会

降临到他面前，第五名选手由于身体原因无法参赛，马超在幸运地补进决赛的同时，努力调整心态状态，决心用实力在决赛赛场证明自己。成绩出来后，马超果然脱颖而出，“拿到冠军我确实非常开心，但是克服困难的過程让我更有收获。”

2015年，马超加入了昌平公司，正式成为一名燃气职工，入职后他跟着师父在户内巡检班学习。户内维修的业务他学得很快，师父经常夸他说：“这小子有点机灵劲儿。”在进入公司的几年间，他将户内维修、户内巡检、公服巡检这几个户内工种都干了个遍，练成了一名实打实的户内“全能选手”。

2022年初，马超以优秀的日



常表现和大家认可的工作能力，成为了小组长，并且负责“带新人”，在工作中教会实习生燃气管道的安装、户内换表、安全产品加装等技能。教学中，他总会让新人先掌握理论，他说：“理论不是纸上谈兵，而是一种规范，只有先知道规范才能更好地实际操作。”日常，总会看到他

站在一群比他高出半头的年轻小伙子旁边，挨个儿指导。怎么发力更省劲儿？怎么测量更准确？他都有“秘籍”。

马超说：“燃气人就是这样，一辈一辈地传承，一步一步地成长。我相信，只要努力，大家都能成长为独当一面的技术精英。”