

# 奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

## “总想不断提升自己，更好服务乘客出行”

——记北京公交集团电车分公司第七车队公交3路驾驶员王丽芳

□本报记者 边磊/文 于佳/摄

最近，北京公交集团电车分公司第七车队的驾驶员纷纷找到工会主席石明，想要报名今年举办的“轨道上的京津冀”劳动和技能竞赛北京赛区比赛。这可乐坏了石明：“王丽芳的带动作用可真大啊，车队现在的学习氛围可太好了。”

王丽芳是公交3路驾驶员，仅仅从业3年，她就从2100多名驾驶员中脱颖而出，一举拿下2022年北京市“职工技协杯”职业技能竞赛道路汽车客运驾驶员（无轨电车）大赛冠军。凭借此次比赛，一下子拥有高级技师职称，这名身材瘦小的女子震惊了整个车队，成了职工们争相学习的对象。

### 勤而好学 争取双倍练车机会

1985年出生的王丽芳2019年进入北京公交集团工作。刚面试时，她便遭遇质疑：“这个女司机看上去弱不禁风，可能不会被录取啊。”想成为一名电车司机，首先要重新学习无轨电车驾驶执照，这是一个漫长且艰难的过程，直到最后考试合格，正式被录取，王丽芳才偷偷松了一口气。但面试时那句质疑仍然印刻在她的脑海里，也成为她更加努力的动力。

根据车队“师带徒”的相关要求，新人刚来时，只需隔天上岗，跟着师傅“跑圈”练车。王丽芳环顾一周，发现只有她一个女学员，便主动提出：“我天天来吧！”本来不必天天上班，却要求天天上班，这让她为自己赢得了双倍练车的机会。

最初跟师傅练车时，王丽芳的心理压力很大：错车怎么错，进站从哪开始并线，什么地方树



多容易刮到电车电线，哪个路口人多，哪个路口容易出事故……师傅讲的每一个知识点都要一一记下。俗话说，“好记性不如烂笔头”，王丽芳专门准备了一个本子，把线路沿途的复杂特征详细记录下来，并用两个月记下了全部要点。再上路练车的时候，只要有可能，她就主动要求练习复杂路段。“就是想尽量把自己不清楚的弄懂，出现情况才能应对自如。”王丽芳说。

### 日复一日 与自己比赛

即使做了这么多准备，一开

始自己上路的时候，王丽芳还是会很紧张。她说：“公交车上人多拥挤，有些老年乘客经常还没到站就站起来准备下车，还有些乘客喜欢在行车过程中喝水，这都是非常危险的。”

这些情况总会让王丽芳很担心，“万一有个急刹车，旁边人扶都扶不住。”这让她在驾驶中加倍注意车辆的平稳性，在眼观六路的同时，还要通过后视镜随时注意车厢的情况。无论起步刹车，还是经过路口，她都会条件反射般先想到做好预防措施，尽量杜绝踩急刹

车，“不让危险发生是最重要的。”

这种安全意识对王丽芳日常的平稳驾驶也起到了重要作用。每一次出车，她都会按规定做到：遇到红绿灯时车辆减速到每小时30公里以内，路口右转先减速停车观察再继续行驶，注意红灯方向有没有违章的行人车辆。“只要时时刻刻严格遵守公司各项安全规定，就能提升安全系数。”正是日复一日的坚持，成就了她在技能大赛“平稳驾驶”项目上取得优异成绩，因为每一次出车，她都是在跟自己比赛。

### 日积月累 小车厢成为大舞台

北京公交集团电车分公司每3个月会进行一次星级考试，涉及安全、服务、车辆、技能等多方面考核内容。面对每一次考试，王丽芳都认真准备，这无形中也为她参加此次技能大赛打下了基础。

“开始并不知道大赛要考什么，没有任何大纲或者题库，只给了考试方向，面很大，无从下手，我就把星级考试的题又拿出来复习。”虽然工作很辛苦，下班回家还要辅导女儿功课，但王丽芳克服困难，利用一切闲暇时间进行学习。时间长了，共同学习成了王丽芳母女俩的习惯。到后来，女儿甚至会监督妈妈：“我写作业了，你的题怎么不看了呢？”由于日积月累的充分准备，王丽芳在此次技能大赛中一路过关斩将，在决赛中以绝对优势取得了第一名的成绩。

王丽芳的带动效应也是明显的，石明说起这事特别高兴：“车队一共有66名司机，今年一下子就有30人报名，远远超出了选拔赛规定的人数。后来我们向上级争取，才增加了选拔赛名额。”

王丽芳说，北京公交集团“服务百姓美好出行”的宗旨让她有了人生的目标、方向，“总想不断提升自己，不断取得进步，以便更好地服务乘客。”每当为乘客解决问题时，她的心中都充满了成就感，“为钱做事容易累，为理想做事能够耐风寒，为兴趣做事则永不倦怠。我把工作当成小小的事业，心中自然就觉得有了方向和目标。”

## 扎根基层20载 为群众排忧解难

——记海淀社保中心资格认证科科长杨波

□本报记者 张晶

海淀社保中心资格认证科科长杨波自2002年参加工作以来，始终扎根在社保经办工作一线，在20年的基层服务中，一步一个脚印地把实事办好，把好事办实。

自参加工作以来，杨波始终坚持在学习中成长，在成长中学习。他的学习笔记写了一本又一本，他的办公桌上永远摆放着各类社会保障政策的相关书籍，有的封面已经褪色，有的纸张已经泛黄，有的已卷起了边角。当被问起这些书籍的时候，杨波说：“这些书可都是我的‘宝藏’，不光见证了我的成长，也见证了首都社保事业的发展。”

作为一名基层工作人员，杨波深知业务能力的高低影响着相关政策法规在基层的贯彻落实，所以他始终坚持着“生也有涯，知而无涯”的理念，不断学习进步，提升业务水平，将自己的所

学融会贯通于工作之中，更好地服务人民群众。

多年来，面对不同身份、不同诉求的办事群众，杨波总是用最耐心诚恳的态度解释，用最通俗易懂的语言讲解，巧妙地化解矛盾，解决诉求。

今年7月，寇女士专程来到海淀区人力资源和社会保障局办事服务大厅，为杨波送来一封感谢信。原来在不久前，寇女士在办理退休时，对自己的缴费年限存在疑问，而缴费年限直接影响着她的退休待遇，焦急万分的她找到了杨波。杨波认真倾听诉求，了解状况，在重新审核档案后发现有一张某单位对寇女士的除名材料，但寇女士表示从未在这家单位工作过。杨波发现，档案里的材料是上世纪八十年代形成的，距现在时间久远，这家单位已不存在了，难以联系核实，只能靠他自己抽丝剥茧般地查找信息。杨波通过多日翻查早年档



案了解到，这家单位历经多次重组、更名和转让。在他的不懈努力下，终于联系到了现在单位的负责人，由单位配合为寇女士重

新核查档案，纠正错误记录。寇女士得知自己的退休待遇得到了保障，不住道谢：“感谢你们为群众排忧解难。”

面对群众的各项诉求，杨波常说：“一定要对办事群众有感情，把群众的事当作自己的事，才能把事情解决好，把矛盾化解好。”

在走上管理岗位后，杨波更加严格要求自己，并在工作中大胆探索、不断创新，提升全科室经办水平。他每周组织科室全员参与业务培训会，带领大家共同学习新的政策文件，讲解工作中的疑难问题。在沟通交流中，他不断优化业务流程、完善服务细节。此外，他还创新学习模式，通过“本周讲下周考”的形式，选拔科室“小教员”每周进行授课，充分调动大家学习的积极性，让大家从“要我学”变成“我要学”，提高业务能力，提升经办水平。

从青涩的毕业生到岗位能手，杨波在为服务的平凡岗位上，用二十载的真情付出，书写着基层社保人无悔的青春奉献。