

# 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,焦急万分地她找到了杨波。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,杨波在为民服务的平凡岗位上,用二十载的真情付出,书写着基层社保人无悔的青春奉献。