

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

用爱心温暖每一位乘客

——记北京市劳动模范、北京公交集团客六分公司第八车队937路乘务员麻景会

□本报记者 周美玉 通讯员 孙丽婷

24年的耕耘，乘客的需求始终是她的工作方向；24年的收获，乘客的微笑是她工作的最大肯定。麻景会是北京公交集团客六分公司第八车队937路的一名乘务员，参加工作24年来，她立足平凡的岗位，心系乘客，爱岗敬业，扎实工作，曾获得北京市劳动模范、北京市“三八”红旗手等称号，用实际行动诠释了“一心为乘客，服务最光荣”的企业精神。

热情服务为乘客送去更多温暖

“我把车当作自己的家，乘客都是来我家串门的亲戚”。麻景会总是热切关注每一名上车的乘客，细心发现着乘客的需求，用自己最好的服务为乘客出行注入点滴爱意。

服务无小事，细微见精神。在从事多年的乘务工作实践中，麻景会逐渐摸索形成一套“四不五多”的工作方法。“四不”即：态度不冷漠、上车不催促、帮助不迟疑、多问不嫌烦；“五多”即：多等一会、多看一眼、多扶一把、多说一句、多停一下。

耐心、细心、热情，是乘客给予麻景会最好的评价。为了给乘客提供更好的服务，她还经常利用下班时间与同事共同探讨可以改进的地方，找出不足之处和差距，努力做到更好。“我要用自身行动为乘客送去更多的温暖。”麻景会说。

麻景会的徒弟、第八车队公交乘务员李亚杰刚入职时，对于工作并不是非常熟悉。在师傅的



指导下，他逐渐明白了热情服务的重要性，“只有真正热情地为乘客服务，才能赢得他们的信任和尊重。服务不仅仅是一项工作，更是一种态度和精神。”在师傅的鼓励下，李亚杰用心对待每一位乘客，用真诚的微笑和热情的服务，为广大乘客营造舒适愉悦的乘车环境。

“你对乘客好，乘客也会对你好”

麻景会所在的937路公交车是“敬老助残”品牌线路，老年乘客比例较高。在日常工作中，为了让乘客安心、放心地乘坐公交车，每天运营前麻景会都会提前来到车队，检查好爱心服务箱、无障碍服务设施等，确保

各设施完好有效，方便乘客出行使用。

937路公交沿线共39.5公里，设站47个，哪一站老人多、哪段路上学生多……这些细节麻景会都烂熟于心。每到这些路段，她都会提前做好准备，用认真和细致传递爱心，增加了车厢“温度”，也收获了同事和乘客的一致好评。“这条线路的很多乘客都与我特别熟悉，他们也喜欢坐我的车。看到他们高兴，我就很开心。”麻景会说。

爱笑、热情、服务周到，这是经常乘坐937路老乘客给麻景会的评价。“每次遇到我这样岁数大的乘客，小麻总会主动搀扶我们上下车，给我们找座位。遇到打听路的乘客，她也会耐心解释。”一位经常乘坐937路的乘客

这样评价麻景会。

不过，每天乘客那么多，总会遇到一些“难相处”的乘客。有一次，车上一位乘客不知什么原因，对麻景会提供的服务表示不满，并声称要投诉她。几天之后，那位乘客再次上了麻景会的车。“他一上车，我们就认出了彼此，但是他没跟我说话。于是，我就主动上前问他：‘乘客您好，您还记得我吗？上次是不是有什么误会，还是您遇到什么不开心的事情了，问题解决了没？’没想到我这么一问，对方赶忙就跟我道歉。他说上次因为他家里和工作上都遇到了不开心的事，心情特别不好，所以上车，就没控制好情绪。他还说：‘没想到我这么对您，您还一直笑着跟我说话，也没跟我

急’。”说到这里，麻景会笑了，“人心换人心，你要对乘客好，乘客很自然地也会对你好。”麻景会总结道。

化身“临时妈妈”护航孩子上学路

如今，麻景会又多了一重身份——通学公交孩子们的“临时妈妈”。今年9月份即将退休的麻景会，当得知企业招募通学公交乘务员时，便毫不犹豫地报了名。她说虽然现在肩负的责任更重了，但是想到每天都能够与天真烂漫的孩子们相伴，能够为特别需要照顾的孩子们服务，她觉得特别有意义。

开学前夕，麻景会与同事们一起为孩子们准备了纸鹤、花篮等各式精致的折纸礼物。在每天上学和放学的路上，麻景会总是面带微笑迎接孩子们上车，细心提醒孩子们注意安全，帮助孩子们系好安全带，在车上带着孩子们一起念安全乘车顺口溜、背诵古诗，下车时又提醒孩子们带好各自的个人物品。看着孩子们的一张张笑脸，麻景会希望能用细心和爱心守护每一个孩子的安全。

麻景会说：“家长们把孩子交到我的手上，我就把自己当作是车上所有孩子的‘临时妈妈’，我必须把每个孩子都当作自己的孩子来照顾才不辜负每一位家长的信任。”

“服务别人就是快乐自己”是麻景会的口头禅。24年来，她用微笑服务拉近了与乘客之间的距离，在平凡的岗位上体现人生的价值。

北京未来科学城置地有限公司董事长田欣欣：

在项目落地见效中彰显巾帼担当

□本报记者 周美玉 通讯员 王星月

规划先行助推项目落地，绘就未来发展美好蓝图。田欣欣是北京未来科学城置地有限公司董事长、城市规划专业高级工程师。10年来，她深耕未来科学城规划建设，带领团队先后服务小米公司昌平二期、诺诚健华、清华紫光、山姆会员店等多项高精尖产业项目和国际消费配套项目成功落地，在服务创新发展中彰显了巾帼担当。

未来科学城及周边产业园用地共计约210平方公里的土地亟待空间整合和有序开发。根据“科学+城”全面繁荣的目标要求，田欣欣牵头编制了37个规划综合实施方案，并通过细化工作流程单、开展经验交流、加强调度协调等方式，确保产业用地有序开发，助力昌平首家山姆会员店获得批复并最终成功引入。项目建成后加速区域商圈能级提



升，引导高端零售资源加速聚集，助力打造融合消费的“昌平样本”和京北商业新地标。

面对土地手续办理周期长、环节多等现实困难，田欣欣坚持优化流程保障项目建设，高质量

编制规划综合实施方案，同步指导规划设计单位做好技术处理。在服务重点产业落地工作中，她倾听和研判企业落地诉求，突破了一个又一个的障碍难关。为了给企业提供更完整、开阔的生产研发空间，她用短短50天帮助企业完成周转办公用房选址、设计、装修、搬家和旧址拆除等工作；面对企业拟选址场地内高压线“限时迁改”和“拿地即开工”的双重压力，她创新性提出“临时+永久”双线并行工作思路，多头对接，全力以赴，极大地压缩了工作周期，确保任务及时完成，保障了企业的顺利开工建设。

田欣欣注重在解决实际问题过程中让企业放心、安心，这让她服务的对象无一不为她的专业和真诚点赞。“田欣欣在我们落地选址、规划建设中提供了

贴心细致服务，让我们感受到了昌平区优质的营商环境，也坚定了我们在昌平发展的信心。未来我们也将加快项目建设，力争早建成、早投用、早见效，助力昌平区高质量发展。”诺诚健华公共事务高级总监郑慧铭说。

项目外围市政交通基础设施和公共服务基础设施配套保障是未来科学城建设的重要任务。为了确保供地后各项目市政保障不脱节，田欣欣立足区域实际，带领团队提前核算配套需求、明确办理周期、加强对接协作，同时积极争取市级资金，有力保障了一批产业项目、民生项目投入使用。

“我将始终保持真抓实干、奋发向上的状态和劲头，将每一项工作做实、做细、做好，为未来科学城的高质量发展贡献自己的力量。”田欣欣说。