



新时代的奋斗者

“036”精神薪火相传

□鲁静 文/图

在北京西站，流传着一句深入人心的话语——“有困难，找‘036’”。这个由车站客运工作人员胸牌号码命名的候车室，见证了几代铁路人对“诚心待客、热心服务、真心助人、实心爱岗”“四心”精神的坚守与发扬。

“036”候车室源于20世纪70年代客运服务员李淑珍的胸牌号，她以一颗真心、满腔热忱，为南来北往的旅客服务，受到一致好评。1998年，宋敏娟接过接力棒，将“036”服务模式引入北京西站。随后，胡宗英、王凤莲等人相继成为“036”精神的承载者，让“036”这个数字在旅客的心中熠熠生辉。20世纪

末，北京西站设立了以“036”命名的重点旅客专用候车室，第五代“036”领军人物王琳娜及其团队，在继承和发扬前辈们精神的基础上，赋予了“036”新的时代内涵。

“以服务为宗旨，待旅客如亲人”的服务理念，使王琳娜的名字与“036”这组数字紧密相连。在长达20多年的坚守中，无论是迷失方向的儿童，还是急需救助的老人，亦或是在旅途中面临生产的孕妇，她都以最快的速度响应，努力用最贴心的服务去化解旅客的困难，温暖的笑容宛如冬日阳光，深深刻印在每一位受助旅客的心中。

王琳娜不仅在服务实践中践

行“036”精神，更是以创新者的姿态赋予了“036”新的生命力。她主持创立了“王琳娜工作室”，打造出一站式、全方位的“一条龙服务法”，从细微之处完善服务流程，全面提升服务标准。不论是设立哺乳室、爱心座椅，还是推出预约服务卡，都在无形中深化了“036”候车室的服务内涵，使之成为首都乃至全国铁路服务的标杆。

传承是“036”精神永续发展的关键，“036”不只是领军人物间的传承，更是一个群体精神的体现。如今，王琳娜已经走上了车间管理岗位，她将服务经验和前辈的故事分享给新一代“036”队员，让他



们在耳濡目染中感悟践行“036”精神，在各自平凡的岗位上发光发热。

新一代“036”团队成员平均年龄不足27岁，他们以青春之力肩负起服务重任，将每一份关爱、每一次帮助，都熔铸在“036”的点滴服务之中。无论是大厅迎送、特殊需求预约，还是双语服

务，无不体现出“036”精神在新时代背景下的创新发展。

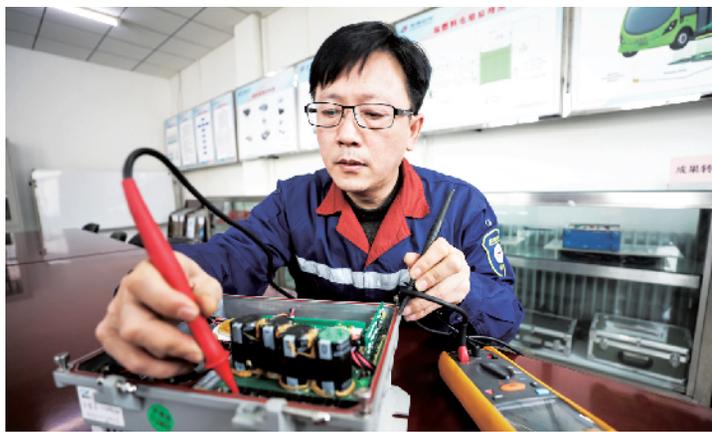
每当日暮时分，北京西站依然灯火通明，而候车室就如同那盏永不熄灭的灯，照亮着每一位旅客的归途。“036”团队的身影穿梭其中，他们的笑容如同一道道光束，穿越时空，温暖了旅客前行的路。

成功没有捷径，唯有勤学苦练。这是北京公交集团保修分公司一车间高级技师李跃华从初出茅庐的学徒工成长为“技术大拿”的切身感受。

从参加工作那天起，李跃华就在这个信念的驱动下执着钻研，学习业务精益求精、攻坚技术“死磕到底”，在公交车辆维修技术创新和新技术教学领域不断追求卓越，走出了一条属于自己的“闪光之路”。

2007年，李跃华来到原保修分公司一厂，成为一名保修工。看着师傅们熟练准确地排除故障、维护车辆，李跃华暗下决心，要做就做最好的保修工。仅一年时间，李跃华就基本掌握了发动机、底盘、电路、油路、气路等工作原理和维修保养方法。截至目前，李跃华已归纳整理了5万字、近千张配图的车辆维修技术资料。

为了更好地跟上企业发展步伐，李跃华第一时间学习电驱动车辆新技术，积极解决生产难题。全程参与了电驱动车辆高、低压系统教学平台、纯电动VR教学系统和整车CAN总线实训教学平台的研发与制作，积极投身36项科技项目，协助生产班组解决车辆技术难题230辆次。李跃华还自主研发自动变速器选档器、制动踏板传感器、空气悬架控制单元等试验维修平台及20余件新能源车维修专用机工具，带领职工修复各类总成600余件，为企业节约维修成本70余万元。



胸怀匠心 逐梦保修

□马振涛 文/图

作为保修分公司的兼职教师，李跃华将自己掌握的技术倾囊相授，毫无保留地传授给更多年轻职工。先后参与编写《新能源车维修保养理论培训教材》《新能源车维修保养实操指导手册》等，2023年完成电驱动车辆高、低压系统培训40余期，累计培训职工1700余人次。

今年42岁的李跃华，先后获得北京公交集团优秀教师、技术标兵、“北京公交大工匠”等荣誉称号，2021年成为北京市技能大赛工作室带头人，2023年获得北京市有突出贡献的高技能人才等多项荣誉，被交通运输部评为2023年度“全国交通技术能手”，享受国务院政府特殊津贴。

道虽迩，不行不至；事虽小，不为不成。“建设现代化公交保修，不但需要企业强力的战

略投入，更需要全体职工负重奋进、坚定信心、扎实工作、顽强拼搏，这是我们的‘软实力’，是我们的精神财富。几年来，北京公交集团各级工会在北京市总工会和科技创新战略，努力建设一支技术精湛、技能高超的学习型、技能型、创新型、复合型人才队伍，促进企业科学发展。我和创新工作室的茁壮成长更是得益于各级工会组织的关注、关怀、关心和大力扶持。北京市工会第十五次代表大会胜利召开，我将在各级工会组织的引领下，激发旺盛的工作热情、聪明才智和创造活力，立足岗位，坚持自主创新，争当‘新时代的奋斗者’，为实现‘中国梦’‘公交梦’作出更大的贡献。”李跃华说。

榜样的力量

□杨海臻 文/图

时传祥是新中国成立后第一代劳动模范，全国人民学习的榜样。2016年，我有幸入职时传祥纪念馆，成为这里的一名讲解员，与同事共同践行着全心全意为人民服务的宗旨，努力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。

中国自古以来就崇尚劳动，几千年来，中国人民用汗水和智慧创造着幸福。劳动模范是民族的精英、人民的楷模，长期以来，广大劳模以平凡的劳动创造了不平凡的业绩，铸就了“爱岗敬业、争创一流、艰苦奋斗、勇于创新、淡泊名利、甘于奉献”的劳模精神，丰富了民族精神和时代精神的内涵，是我们宝贵的精神财富。

立足纪念馆工作，我们不仅要理解劳模精神、劳动精神、工匠精神的含义，更要将其运用于实际工作中，让受众群体从中得到启发、有所收获。得益于领导和同事的耐心指导和倾心帮助，我在工作中不断从劳模事迹中汲取养分，以劳模为榜样，逐渐形成了明确目标、制定计划、优先重点、合理分配时间等工作方法，高质量完成各项工作任务。

2021年初，东城区成立疫苗接种专班，我成为专班的一员，负责协助全区的新疫苗接种工作。面对大量数据表格等高强度、陌生的工作内容，让我产生了很强的畏难情绪。我与同事交流、向领导请教，大家将自己的经验毫无保留地与我分享，我的脑海中浮现出时传祥的身影，他在工作中吃苦耐劳、踏实肯干、起早贪黑。他高尚的品德、实实在在的付出，使其成为人民心中的楷模，也使我有了来这里学习、工作、成长的机会。

时代变迁，精神不变，各个时期劳模的形象逐渐在我心中清晰起来，榜样的力量就像充电一样，让我的工作热情和信心倍增，我沉下心来仔细琢磨解决问题的关键点，逐渐从最初的手忙脚乱，到稳步



推进工作、再到按时高质量完成任务。

2023年，我有幸参与北京文化论坛。经历过专班高强度的工作训练，这次的我面对工作任务多了一份从容。从倒排工期开始便种下了“向前一步”的信念，从“要我做好”到“我要做好”，最后成为“必须做好”。

在对接服务保障物资中，我一次次耐心地与市专班、相关组和公司沟通工作细节。人数的动态调整，使全部数据数次推翻重来改过又改。为了及时、准确，一有变动我们第一时间调整修改、报送审核，数据每改一次就要核对三遍。所有工作人员拧成一股绳，紧盯每一个细微环节，直至论坛开幕前的最后一夜。这期间我们拼上了101天的“精益求精”和“细上加细”，铸成了“锲而不舍”的精神。

8年的工作经历让我感恩、感动、感谢，也让我敢打、敢拼、敢冲，我对未来充满信心。在未来的工作中，我将不忘初心，牢记使命，以劳模为镜，完成好每一件工作。

■征稿启事

新时代是奋斗者的时代，奋斗者是新时代最美的风景。在北京市工会第十五次代表大会召开之际，本报以“新时代的奋斗者”为主题开展征文活动。文章内容需聚焦首都一线

劳动者，通过讲述其在平凡岗位上敬业奉献、成长奋斗的故事，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。
征文字数在800字左右，附一张工作照。

请将作品以电子邮件的方式发送至指定邮箱，邮件主题为“新时代的奋斗者——征文作品”。
邮箱地址：
ldwbgh@126.com