

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

用匠心守护城市出行温度

——记北京市劳动模范、北京地铁10号线亮马桥站区太阳宫站值班站长何超

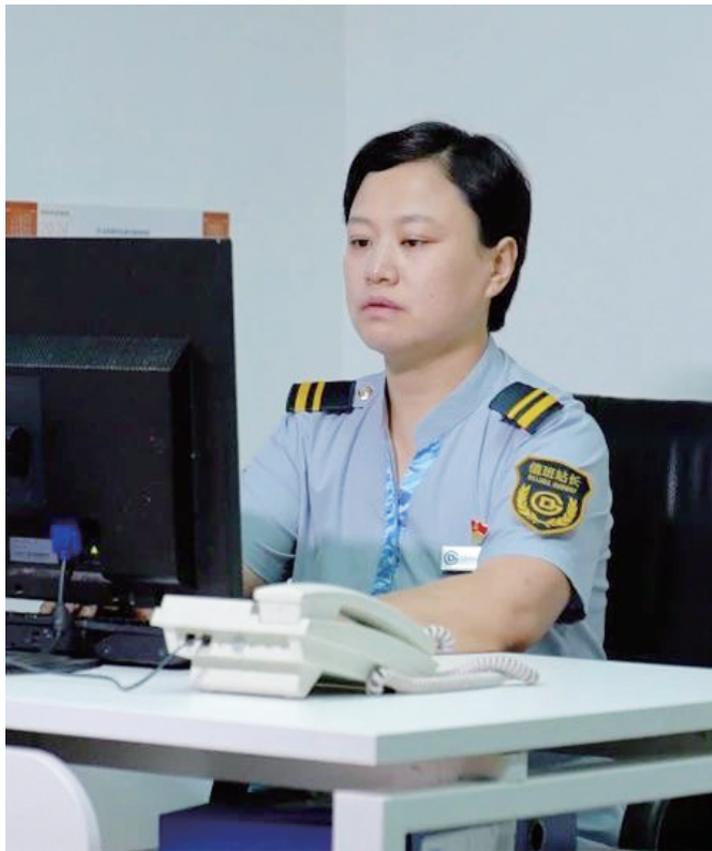
□本报记者 周美玉 通讯员 刘卓

“我就喜欢大客流车站的挑战性！”2008年入职之初，何超便主动请缨，选择在大客流地铁站历练。劲松、双井、国贸、团结湖、呼家楼……这些车站成为她强夯基础、快提能力的“练兵场”，也见证了她的成长历程。如今，作为北京地铁10号线亮马桥站区太阳宫站值班站长，她在车站内日均行走2万步，磨破的工鞋记录着她守护乘客安全的日日夜夜。今年，她被授予北京市劳动模范称号。

大客流中的“应急指挥官”

何超所在的太阳宫地铁站附近既有学校，也有大型商超，人员密集且客流集中。每逢当班，何超都会在站内外仔细检查每一个角落，确保乘客的安全。一块小小的地砖松动、一盏微微闪烁的灯……她都能及时发现，将安全隐患化解在萌芽状态。每天两万步，多年的服务工作让她的工鞋一双双磨破，也让同事们打趣地说：“‘超人’的工鞋换得比谁都快。”

面对换乘客流的压力，何超创新构建“1+N”联络沟通机制，整合站区、属地、志愿者等各方力量，确保突发事件快速响应。2019年的一个早高峰，站台瞬间涌入大量乘客，她第一个冲进人群疏导，用沙哑的嗓音反复解释限流原因，为后续处置赢得宝贵时间。事后，她带领班组连夜复盘，将处置流程优化为“预警-联动-疏导-复盘”四步法，使类似事件处置时间缩短40%。



何超并不满足于把事情“做好”，她更关心“做得是否够好”。把问题想到前头、做到细处成为她服务理念的核心。“假如我是乘客”——这是何超策划的一项情景模拟演练活动。她打破传统的培训模式，通过“角色互换”的方式，引导职工转换身份，从乘客的视角出发，体悟乘客的所思、所需、所急。演练

中，她和职工们分别扮演老年人、视障人士、外地游客、赶时间的上班族等多类乘客，直观感受不同乘客在站内出行中可能遇到的困难。当何超蒙眼持杖走完视障者出行全程后，立即推动车站完成多处无障碍改造。

同时，何超主动面向乘客开展调研。在一次与乘客的交流中，对方直言不讳地提到：“标

志标识太小，有时候看了几秒还找不到方向，赶时间的时候挺着急的。”何超迅速将这类反馈归纳整理，结合现场实际情况，提出在站台立柱两侧加装“翅膀式”指引标识。这一设计扩大了信息展示面，让不同视角位置下的乘客都能更快获取信息、明确方向。

“服务不是被动响应，而要主动破壁。”何超将服务延伸至站外“最后一百米”，设置引导围挡分隔人车流，使乘客出站更加从容。当2023年北京地铁接入12345热线平台后，她带领班组深入研习“接诉即办”规则，推动服务向“未诉先办”转变。

匠心传承的“板凳导师”

地铁10号线开通初期，何超还是个20岁出头的年轻人。每当有同事结婚，老师傅总会把喜糖分给大家。后来她发现，带着祝福的糖果，在地铁里竟派上了大用场——低血糖的乘客、焦虑不安的旅客，甚至哭闹的孩子，都能因为一颗糖而缓和情绪、恢复状态。如今，何超成了别人眼中的“老师傅”，糖果也成了传帮带的接力棒。每当有新职工第一次上岗紧张得手心冒汗，或是在面对突发情况时感到手足无措，何超总会递上一颗糖，再带着他们巡站、讲解规范、演练突发事件，不仅教会徒弟学会“怎么做”，更懂得“为什么做”。

何超不仅自身练就了一身过硬的本领，更是怀揣着一颗炽热的育人之心，精心打磨出一套独具特色的职工培训模式。她依据

科学合理的周期规划，对职工展开全方位的定向培训，并配以严谨细致的考核评定，确保每一位职工都能在培训中汲取养分，茁壮成长。在工作间隙，她常常在楼道角落里支起两张小板凳，一张现场图、一支笔，就构成了一堂生动的“板凳课堂”。每一堂课都是强弱项、补短板“定制版”课程，哪个徒弟在哪个岗位不熟、哪一项流程卡壳，她心里门儿清。

何超将积累的宝贵业务知识与实战经验毫无保留地分享给年轻班组成员，化作他们成长路上的“垫脚石”，助力他们避开荆棘弯路，快步前行。“板凳课堂”不大，但坐过那张板凳的徒弟，如今不少已经成为能独当一面的骨干。现在呼家楼丙班的值班站长王立军就是何超的徒弟。之前他是一名站务员，面对复杂的操作流程和突发问题常常手足无措，何超便根据他的实际情况“对症下药”，早早准备好“讲义”等着王立军带着问题来上课。最终，王立军不仅成功考取高级工，还成长为一名值班站长，带着班组成员坚守一线。如今，那两张旧板凳还摆在办公区楼道，见证了一个个“地铁新兵”的成长蜕变。

何超说：“北京市劳动模范称号是班组共同努力的结晶。我将把荣誉视为自己努力前行的动力，鞭策自己不断精进服务乘客的能力。”在晨昏交替的站台上，这位“地铁超人”依然保持着脚下生风的工作节奏，用匠心守护着城市出行的温度，书写着新时代地铁职工的奋斗篇章。

北京市劳动模范、北京市延庆区医院消化科主任李慧民：

做人民群众生命健康的忠诚卫士

□本报记者 马超

作为一名医务工作者，北京市延庆区医院（北京大学第三医院延庆医院）消化科主任李慧民，始终铭记守护人民群众健康的初心，并将其付诸行动。30多年来，她潜心钻研医术，坚守医道，涵养医德，以高尚的医德和精湛的医术，为“健康中国”建设默默奉献。她视患者如亲人，以德行医，将满腔热忱倾注于自己热爱的医学事业，用实际行动诠释着医者的使命与担当。今年，她被授予北京市劳动模范称号。

1990年，李慧民从首都医科大学临床医学系毕业后，便扎根延庆区医院。多年来，她始终坚守一线，每周3天进行内镜检查、2次出门诊，平均每年承担上千人次患者的工作量。她常常在完成住院患者的诊疗工作后，还要兼顾内镜中心的检查任务。无论

是上夜班还是下夜班，她都按时为患者做胃肠镜检查。遇到检查不顺利或患者较多时，加班更是家常便饭。当有人问她为何要如此辛苦时，她说：“每当我看到内镜下喷血的血管被成功止血，患者的生命得以挽救；食管异物被顺利取出，患者的疼痛得以缓解；早癌被及时发现并进行镜下治疗，从而挽救了一个家庭……那种成就是无法用言语表达的。”她曾收治过一名36岁的女患者，因脑出血深度昏迷，生命垂危。当了解到患者是3个孩子的母亲，最小的孩子才2岁，而其丈夫又体弱多病时，李慧民毫不犹豫地放弃了休息时间，每天守在病房，密切观察病情变化，细心护理，不断调整治疗方案。经过12天的精心治疗，患者终于苏醒。患者家属感激地说：“李大夫，我信你，因为你

说了，有一线希望你也不会放弃。你救活了我的爱人，等于救了我们全家。”

随着人们健康意识的逐步提高，对医务人员的服务也提出了新的挑战——既要医病，更要医心。李慧民带领团队加强学习，一方面规范治疗疾病，一方面树立换位思考的意识，真正做到“有时是治愈，常常是帮助，总是去安慰”，使患者身心均得到疗愈。当面对一些因条件受限在区级医院无法得到救治的患者时，她也会从实际病情出发，帮助患者指明诊治方向，让患者治得踏实、转得明白。一位年轻的腹痛患者，因反复应用止痛药形成依赖，住院后因要求超量药物止痛被拒而扰乱病房。李慧民反复劝说、抚慰，加班安排胃肠镜及其他检查，排除了患者的器质性病变后，又帮助患者上网查



询，指导患者预约上级医院药瘾门诊专家号，为患者下一步诊疗指明去向。出院时，患者向她表

示感谢并为自己的不当行为道歉：“在李医生身上，我真正体会到了什么是医者仁心。”