

橙马甲化身民间“外交官”

——记北京市劳动模范、北京市朝阳区环境卫生服务中心一队一分队使馆班班长张建娜

□本报记者 刘欣欣

不久前的秋季，凌晨五点半的北京朝阳区使馆区，天刚泛起微光，一把扫帚已经在街巷间舞动。张建娜小心翼翼地拨开银杏叶，捡起隐藏其中的垃圾，动作娴熟而轻柔。这条吸引无数人前来打卡的“银杏大道”，是北京市朝阳区环境卫生服务中心一队一分队使馆班班长张建娜和工友们每天守护的“城市风景线”。

在这片汇聚着56个驻华使馆、充满国际气息的区域里，这位普通环卫工人用十余年光阴，完成了一场从“听不懂”英文到“能交流”的逆袭，用劳动与坚守擦亮了城市的“国际会客厅”。今年，张建娜被授予北京市劳动模范称号。

从“摆手尴尬”到“英语对话”

初到北京这座国际化大都市，宽阔的马路、林立的高楼、穿梭的车流让张建娜既兴奋又忐忑。没有工作经验的她在多次求职后，于2012年成为了朝阳区使馆区班组的一名环卫工人。“当时就想，只要肯吃苦，总能在北京站稳脚跟。”最初选择这份工作，她只是为了贴补家用，却没想到这一扫就是13年。

真正让张建娜下定决心做出改变的，源于一次难忘的“对外交流”。那天，她正在清扫路面，一位外国友人对着洁净的街道连连称赞“Wonderful”（做得好），她看着对方热情的眼神，却只能红着脸摆手，半天憋出一句“No,no”。

“那种想回应却无从开口的窘迫，让我当晚翻来覆去睡不着。”张建娜后来回忆，那一刻她突然意识到，自己的工作不只是清扫垃圾，更代表着首都环卫工人的形象，“外国友人来北京，看到干净的街道会称赞，我要是能回应几句，不就能让他们感受到中国人的友善吗？”



张建娜(资料图)

30多岁重拾英语，难度可想而知。“头天背的单词，第二天一干活就忘了。”但女儿“学外语就要多听多看多感受”的鼓励，还有“只要功夫深，铁杵磨成针”的老话，让张建娜咬着牙坚持下来。她把常用单词写在手心里，贴在扫帚柄和工具箱上，扫一会地就抬头看两眼；午休时别人吃饭聊天，她躲在一旁用手机练习听力，嘴里念念有词；晚上下班再累，也会打开学习软件练发音。

“刚开始发音不准，自己都觉得不好意思，只能偷偷练。”有次她在路边练习口语，被工友听见，大家还跟着一起学。

十余年坚持，手机里的七八个学习软件被她用得滚瓜烂熟。如今遇到外国友人，她会主动微笑着说“Welcome to Beijing”（欢迎来北京），既能熟练指路，还能介绍北京的特色美景。在她带动下，班组18名工友

都能说一些日常英语，有人开玩笑：“跟着张姐，咱扫大街都扫出国际范了！”

让清扫效率与城市美景“双赢”

张建娜所在的班组，要负责从亮马河南路至朝阳北路、东三环至新东路的十多万平方米道路，还要打理300多个果皮箱，三里屯商圈和56个驻华使馆都在范围内。“这里既是潮人聚集地，又是外国友人常来的地方，清扫标准和普通路段完全不同。”刚当班长时，她兜里总揣着个磨得发亮的笔记本，每天凌晨五点半踩着露水巡查，把每个街角的“疑难杂症”记下来：哪个点位易堆油污、哪段路杨柳絮多、哪个使馆门口砖缝卡烟头……“工作不能只靠体力，更要靠钻研。”她说。

针对人流高峰期清扫难的问题，张建娜创新出“机械化+人工”的作业模式：先用声音小的电水车冲刷路面，把浮尘和杂物冲到路边，再由工友们进行精细化清扫。“以前人多的时候，扫帚挥动容易碰到行人，效率也低。现在先用水车‘打底’，我们再重点清理死角，人少了，工作还干得更利索。”她介绍道，“这种方式既减少对行人干扰，还在人员减少的情况下，大幅提升了作业效率。”

三里屯东五街的银杏大道，每到深秋就铺满金黄落叶，成了市民和游客的打卡地。“落叶太美，大家想拍照留念，但堆得太厚会影响走路，还容易被风吹得到处都是。”张建娜琢磨许久，想出了“留景保洁”的办法：每天凌晨五点半趁人流少，她和工友们蹲在地上，把散落的银杏叶归成一个一个整齐的小堆，像给路

面镶上金色的花边，中间留出宽宽的观赏通道。白天派专人拿着夹子，巡回捡拾落叶里的塑料袋、废纸屑。

有次，张建娜正在挑拣垃圾，一位摄影爱好者凑过来拍她的动作，笑着说：“大姐，你这不是扫地，是在给美景‘修边’呢！”她听了也笑道：“咱既要让大家看得舒心，也要走得放心。”

“既留了美景，又不影响交通。”看着游客对着金色大道拍照时的笑容，张建娜觉得所有早起都值了，“我第一次感受到，扫帚不像清洁工具，倒像指挥棒，指挥着美丽与整洁的交响乐。”

把每一处细节都当成“自家事”

北京的雨季，是张建娜和工友们最忙碌的时候。每次暴雨来临前，她都会提前查看辖区内的雨水口，把周边的落叶和杂物清理干净。雨势稍减，她就带着雪铲和扫帚赶到积水严重的路段，一边指挥工友疏导水流，一边跪在雨水里亲手掏堵塞的雨水口。

13年来，张建娜的扫帚换了一把又一把，她负责的使馆区街巷，却始终保持着干净整洁的模样。有人问她：“每天清扫量这么大，不累吗？”她总笑着答：“累并快乐着！”

看着满是杂物的路面一点点变整洁，心底涌起的那份踏实的成就感让她感到快乐；帮外国游客找到地铁站后，对方回头竖起大拇指，用生涩却真诚的中文说“谢谢”时，她感到快乐；作为普通劳动者，想着“能用双手让北京更美丽”时，从心底里冒出来的自豪感同样让她感到快乐。“既然守着这里，就得多上心，让每一个走过的人，都能看见北京的干净和亲切。”张建娜笑着说。

北京地铁1号线乘务中心带班主任屈洋：

深耕培训领域，为乘客平安出行保驾护航

□本报记者 周美玉

自2006年入职以来，北京地铁1号线乘务中心带班主任屈洋始终在乘务员培训教育工作领域深耕。同事们称他为“培训专家”，乘务员们说他“讲得透、教得实”。屈洋常说：“乘务员的技能直接关系到行车安全和乘客出行安全，只有把培训做扎实，才能让每一趟列车安全运行。”

“没有规矩，不成方圆。”屈洋深知规章制度对乘务工作的重要性。他牵头编写和完善了1号线八通线地铁电动列车操作规程、操作手册、故障手册等一系列规章，并结合实际故障处理经验，更新了适用于本线的“七确认、快速动车流程”。

在编写过程中，他深入一线征求乘务员的意见，结合列车特点，把抽象的条款转化为具体的操作步骤。比如在手册中，他会



详细标注代码对应的现象、处置流程和注意事项，让乘务员遇到

问题时能快速查阅、准确操作。这些规章制度实施后，有效规范

了乘务员的操作行为。

“培训不能纸上谈兵，要贴近实战。”这是屈洋坚持的培训理念。他负责定期组织中心级轮训，不仅涵盖车辆驾驶技术、信号系统识别等基础内容，还重点强化应急处理、突发事件应对等实战技能。

为了让培训更具针对性，他牵头编制了100个突发预案模拟器场景。在培训中，他会让乘务员在模拟器上反复演练，从识别到上报，从处置操作到后续反馈，每一个环节都严格把关。有一次，一位乘务员在出勤前的岗前答题中，刚练习过单车制动不缓解的处置试题，没想到当天运行时就遇到了这个情况，他凭借培训所学，果断按流程处置，顺利恢复运行。

为了检验培训成效，屈洋搭

建了乘务员岗前答题题库，并坚持每月更新迭代，累计完成多期题库优化。每一道题都经过技术组成员逐题研判，确保与实际操作、规章要求一致。他还建立了“答题-反馈-复盘”的闭环方式组织学习：每次岗前答题后，他会统计错题率，分析乘务员的知识薄弱点，调整后续培训重点；遇到典型错题，他会在轮训中结合实际案例讲解，让大家深刻理解和掌握。在他的推动下，乘务员岗前答题准确率不断提升，有效提升了处置效率。

工作多年来，屈洋先后获得运营二分公司安全标兵、北京地铁公司先进个人等荣誉。面对这些认可，他说：“对行车安全的追求从来没有终点，我会继续深耕培训领域，为乘客平安出行保驾护航。”