“柠檬黄”平凡的工作 热心的服务

2017美好回忆 2018更加努力

日前，石景山区文明办举办了2018年石景山区公共文明引导员骨干培训班。80名公共文明引导员骨干参加了为期三天的培训学习。

石景山区是全市率先实现引导排队候车文明乘车的试点区，数百名公共文明引导员在平凡的站台热心服务，他们的爱心让冬天暖融融，他们用真心传递着正能量。公共文明引导员骨干培训让公共文明引导行动更上一层楼。

培训感言 做好乘客的贴心人

加入公共文明引导员队伍一年的徐红对记者说：“我们引导员平时只是对自己服务的站台队友比较熟悉。我把队员在站台服务的好做法默默记在心里，用于服务乘客。通过参加引导员骨干培训学习，了解到我们这支队伍中有太多值得我学习的队友。为了更好地服务乘客，有人还学习了手语和英语。他们用温暖、用行动、用爱心去真诚对待每一位乘客。”徐红感到她不只是一名文明引导员，更要做好乘客的贴心人。当她看到中队长佩带着四星级的奖章，接受记者采访时，她意识到公共文明引导员这支队伍是市民信赖的团队。她始终坚信简单的事情用心去做，同样会得到社会的认可，得到广大市民的理解和支持！

培训结束后，公共文明引导员郭美仙给北青社区报石景山版微信公众号留言：石景山区公共文明引导员三天的学习结束了。在这期间通过学习，我增长了知识，学到了怎样了解乘客心理，如何更好地在站台为乘客服务。学到了怎样写工作、生活中出现的好人好事，新鲜事和感人事。我明白了用手机记录下好人好事的画面，可以使事情更生动、更鲜活、更有说服力。在此谢谢领导给我们这样一个学习机会。

公共文明引导员李彦高兴地说：“三天的培训让我受益匪浅。大家都格外珍惜这次难得的学习机会，在学习过程中我们也不敢有丝毫懈怠。认真做笔记，与老师互动。我要以此为契机，在岗位上认真服务，不断充实自己，跟上新时代。不忘初心，脚踏实地做好公共文明引导志愿服务。我会像我在北京市宣讲中说的那样，‘我要通过我的努力带动更多的人，共同参与社会治理，共同建设我们的美丽家园，让我们文明一起来’。总之，这次骨干培训开阔了我的视野，鼓舞了我的士气，我会更加努力，在站台助人为乐！”

经验分享 为乘客创造增值服务

培训班上，公共文明引导员学习到队友们更多的志愿服务经验。加入公共文明引导员时间不长的李师傅说：“我明白了请乘客有序排队上车是我们最基本的志愿服务，我们还可以为乘客创造增值服务。”

一天上午，在高峰时段运营的977快杨庄东公交车东行站，一位乘客焦急地打电话说：“我把昨晚给领导赶写的发言稿存在了U盘里，却把U盘落在了家。也不知道上午的末车过去了没有。”正在站台服务的公共文明引导员说：“通常情况下，末车现在已经过去了，但今天有堵车的路段，后面还有两辆车呢！”乘客高兴地说：“我在APP上都没有查到，您怎么知道的？”公共文明引导员微笑着说：“977快车走高架，有两站之间的距离是7公里，而且还有公交专用车道，比乘出租车都快。许多去公主坟方向的乘客会选择乘977快。我就留意末车通过此站的时间，估计到了末车通过的时间，我就会问一下司机师傅是否是末车了。久而久之，末车司机就会主动告诉我，后面没车了。刚才，司机师傅告诉我，堵车了，后面还有两辆车。末车通过后，我会告诉乘客的。”

乘客告诉公共文明引导员，坐上977快能以最快的速度回家，可返回时赶不上977快了，很担心耽误了领导用发言稿。公共文明引导员说：“您到家后，可以把电子版的发言稿发给同事，请同事帮忙打印出来，再将纸质版交给领导。”乘客惊讶地看着公共文明引导员，然后兴奋地说：“真是好主意！我都急晕了。太感谢您了。”

一次，一位司机正在路边停车，公共文明引导员朱师傅见司机技术欠佳，就为他指挥停车，并告诉司机，过会儿这一带会停满车。趁现在车还不多，最好将车头向外停，这样开走时方便。司机激动地说：“您说得太对了！我近日才买了车，原以为不乘公交车上班和引导员无缘了，没想到在停车时还能享受到引导员的增值服务。谢谢您！”

憧憬未来 把平凡的公共文明引导行动做到精致

从2001年6月公共文明引导员队伍成立至今，十六余载。公共文明引导员从当初的不让乘客追逐进站的公交车，到引导乘客排队候车，再到倡导乘客自觉文明排队上车……而今文明引导员又进入公园，引导游客文明游园；进入比赛场馆，引导观众文明观赛事，理智对输赢……文明引导员的志愿服务不断拓宽。

京源中队的中队长张淑兰告诉记者，骨干培训可以充分发挥先进典型的引领带头作用，文明引导员全员培训可以调动大家工作的积极性和主动性，牢固树立为乘客服务理念，积极创新服务手段，不断提高服务水平。培训凝聚公共文明引导员志愿服务的“正能量”。愿石景山区这支公共文明引导员队伍不断成长，用柔性管理和亲和力将公共文明引导行动做得更到位。

1月30日下午，石景山区文明办在古城电影院召开2017年公共文明引导行动总结大会暨新年团拜会。会上，石景山区文明办主任杨文钢致新春祝词。公共文明引导员纷纷表示在2018年要更加勤奋地工作，把平凡的公共文明引导行动做到精致。 **文/记者 李畅 供图/石景山区文明办**

■ 编辑/谢麒 ○ 美编/赵延 ○ 校对/房霞 ■