

## 情系公交无私奉献 爱岗敬业点亮人生

在郑州,有着这样一条线路,它是郑州形象的代表,是城市亮丽的名片,它就是快速公交——B1路。在这条荣耀的线路上,乘客们每天都能看到一张坚毅、亲和的笑脸,他的主人叫李利锋,是B1路一名普通的车长,更是B1路形象的代言人。  
记者 柴琳琳 通讯员 杨瑞 杨贺 文/图



李利锋

### 平凡的岗位,奋力的追求

“乘客满意,就是我的追求。”在多年的服务工作中,他尽职尽责,高峰时间他尽快疏导乘客,对老年人,他细心而耐心,老人上车时,他从车内反光镜看到老人坐好了再起步发车,老人下车时,他从外面反光镜看到老人离车远了再开走。遇到学生集中放学,他总是提前将车停下,避免学生拥挤发生危险,对待外地乘客,他耐心地解答答疑做好

向导。

在B1路沿线,有位乘坐电动轮椅的残疾人乘客方大爷,家住德丰街附近,经常乘车到中原路的小女儿家陪外孙玩耍,最初这位乘客还有家人陪同,时间一长,方大爷已经熟悉了李利锋,他主动地告诉家人说不用再陪同了,这位车长会照顾好他的,家人在经过观察后也放心地将方大爷交给了李利锋。

### 乘客当亲人,关爱暖人心

从进入快速公交的那一刻开始,李利锋经过工作累积深深地懂得了,作为一名公交车长,不只要跑车、打扫卫生,更重要的是注意语言技巧,提高服务质量,使乘客满意。李利锋特别注重研究乘客心理,自己总结出“对老年人要关心,对外地乘客要热心,对小學生要关心,对残疾人要细心”的“四心”工作方法。

无论何时何地,永远都是正能量的传播者。李利锋在提升自己的服务水平的时候

也时刻不忘帮助身边的同事,促进大家共同进步。还在运营当中主动配合调度,通过站台LED显示屏观察到后车离自己比前车远时,他会主动放慢车速,看到后车离自己较远时,经验告诉他肯定是有特殊状况发生,他会及时做通车上乘客的工作,通过GPS与调度联系,主动要求等一等后车,尽量做到运营间隔均匀,使广大乘客都能及时坐上快速公交车。

## “小巷总理”大情怀

# “我就是专为群众办事,他们不来找我,还能找谁?”

他是居民眼中的“小巷总理”,手机一早就开始响,每天都有忙不完的事儿。社区内、楼道里,到处都留下了他奔忙的足迹。他,就是二七区建中街街道铁英社区三级网格长万遵生。“虽然我只是个网格长,但在群众眼里,我就是办事的人。他们不来找我,还能找谁?”从万遵生的话中,我们体会到是他对工作的责任心和对群众的真感情。记者 景静 文/图



万遵生在社区内检查老旧线路

### 和群众的安全相比,我花点钱算啥

一天早上,康复前街55号院的楼长打通了万遵生的电话:“快来看看吧,万主任,院里的电表箱坏了,电线都拖到地上了!”接完电话,万遵生就火速赶到事发地点,发现铁皮箱年久失修,外表破损,经过一夜的大雨暴风,箱体彻底坏掉。

眼看当天还要下暴雨,为了居民的安

全,他当机立断自掏腰包找了个电焊工给电表箱焊上了隔离网和警示标志。同时迅速联系55号院的主管单位后勤部门及电力公司处理此事,后来几经周折,终于彻底解决问题。事后,有人问他:“你自己花钱图啥?”万遵生笑着说:“我只当花钱替居民消灾了。只要没出啥事儿,钱算个啥。”

### 水表虽小,事关民生,我必须解决好

每月该收水费时,万遵生就念叨:“这9号院估计又该闹腾了”。9号院在幸福路上,是铁路职工家属院。2012年,该院铁路局列入动迁改造计划,因此没有参与自来水表一户一表改造工程。该院水费收取一直延续老办法:根据总水表数算取水费总数,每户均摊。每到收水费时,居民总会因为用水多少问题发生争执,严重影响邻里关系。

万遵生看在眼里,记在心里,他拿着资

料历时半个月,多次往返于数个职能部门,终于办妥了改造手续,使9号院得到了改造。自此,9号院也恢复了安定和谐的氛围。

现在,万遵生依然每天穿梭于网格片区,奔忙在小巷楼院中,在尽心尽力为社区居民做好事、办实事的同时,也以自己特有的真诚和执著,奔走在爱心路上。他用一名“小巷总理”的点点滴滴传递着社会和谐互助的大情怀。

## 万达社区党支部书记赵飞

# 心系百姓 不怕脏 不怕累

自从社区工作后,赵飞就将自己全部的精力投入到社区建设和为居民服务的工作中,节日基本在社区度过,经常到居民家中进行走访,了解居民的需求,与居民打成一片。现在无论是社区常住居民和外来人口对他无不知晓,社区达标创建阶段,他更是经常带病工作。

2015年是社区建设年,赵飞同志感觉工作多,压力大,总觉得时间不够用。年初,赵飞同志就全身心地投入到社区工作中,平时加班加点是常事,双休日基本没有休息过。社区居民有时晚上找他办事,他也总是热情接待,并热心地为他们解决问题。那段时间,他每天晚上都是10点多钟以后才回家,第二天一大早又到社区。

由于种种原因,以前居民的机动车辆全停放在小区道路道路两侧,不仅占用路面,还有碍小区内交通。赵飞同志通过与物业

服务公司多次沟通协调,做居民工作,劝导居民把车停在车库和指定的地点,做到还路于民,并派人24小时值勤,保持社区车辆进出有序。现在,小区大门两侧的道路变成了干净整洁的步行街。

2016年春节前,社区2号楼下水道堵塞,污水粪便到处漫,严重影响社区环境及居民生活,此时已是阴历腊月二十八,物业公司的员工也都放假回老家了,找不到疏通下水道的人,他就亲自带着社区干部和志愿者,找来简易工具进行疏通。他不怕脏不怕累,在冰冷的下水道中疏通,许多居民看在眼里疼在心里,劝他别弄了快出来,等节后找专业人员来疏通。他笑着说,不能让大家过节都不愉快。在他的带领下,一些居民也主动参与到疏捞的行列。经过两天的努力,终于将下水道全部疏通了,使社区居民有了一个干净整洁的过节环境。



赵飞

又是一年春草绿,绿城十里桃花红。当你信步来到中原西路街道万达社区,你就会发现这里虽然处在万达商圈的繁华路段,但住宅小区给人更多的是那种祥和、温馨和安宁的感觉。当你走进社区大门,展现在你眼前的是平整的道路,整洁的花坛,漂亮的彩砖,成行的树木,一眼望去,人们成群地在太阳下带孩子玩耍,或在石桌上下棋,或在活动室打牌,大家其乐融融,一片和谐美好的景象。提到社区的温馨和谐,社区居民无不想到社区居委会的领头人——社区书记赵飞。

记者 董占卿  
通讯员 张跃玺 文/图