



情系万里 德行天下

最美交运人 系列报道



编者按

多年来,济宁交运集团秉持“情系万里德行天下”的核心理念,始终坚持“为群众服务,为社会奉献,为股民创利”的使命,积极倡导时代交运精神,先后涌现出一批爱岗敬业、服务社会、助人为乐、拾金不昧、见义勇为的交运人,他们在平凡的岗位上“一切为了旅客、为了一切旅客”默默奉献,通过此栏目,分享最美交运人的感人事迹,传递社会正能量,让情德文化,引领企业航程。



刘卫茹热情地为乘客服务。

济宁汽车北站明星服务班班长刘卫茹

干不好工作 心里不踏实

文/图 本报记者 庄子帆 通讯员 秦明 闫敏

核心提示:入职4年多,她给同事的印象总是兢兢业业,一副“女汉子”似的工作狂。“干不好工作,心里不踏实”,一直以来这成了她的工作信念。凭借这份对工作的热情和激情,获得了集团公司青年岗位能手、工会积极分子、先进个人的荣誉称号,这就是济宁汽车北站明星服务班班长刘卫茹。

交运新兵“玩转”车辆调度

2009年5月,刚迈校门的刘卫茹来到济宁交通运输集团圣都环线公交客运分公司工作。她成为公司的一客运调度员。

从上岗的那一天开始,刘卫茹就深知岗位的重要性,为了尽快熟悉岗

位,她常常加班学习业务知识,不懂的问题就请教身边的同事,没过几个月的时间,刘卫茹就对调度工作应对自如了。

“调度工作最考验人的就是碰上五一、十一、春节这样的节假日,为了不

积压乘客,需要将手里的20多辆车合理调度车辆,整个人忙得连轴转。”刘卫茹说,虽然很辛苦,但是看到乘客们顺利地乘车回家,她就很高兴。在刘卫茹的合理调度下,没有出现过一次积压乘客的失误。

孕期强忍反应坚持上班

2012年9月,刘卫茹成了一位准妈妈,她不顾刚刚怀孕时的各种强烈反应,收起了怀孕女人该有的“娇气”,一直坚持忙碌在工作一线。

刚怀孕不久,就迎来了十一长假,她依然像原来一样早去晚回,难受的时候,她总是咬咬牙一个人忍着。

由于工作的特殊性,经常会闻到燃烧后的汽

油味,刘卫茹经常恶心,但一加上班来整个人又兴奋了。呕吐过后,洗把脸,调整好状态又再回到工作中,她加班加点用顽强的毅力坚守岗位,强颜微笑迎接每一位乘客。即使到了冬天,刘卫茹挺着大肚子,骑着电动车,每天早上还是按时到岗。

直到临产前一周,刘卫茹才离开工作岗位。2013年6月28日,刘卫茹

的儿子出生,在做月子休产假期间,她仍然不“安分”,经常跟科长打电话聊工作的事。

“当时城际公交刚开通,很多工作都是在探索,同事们特别忙,一听到这样的情况,我坐不住了,提前一个半月来上班。”刘卫茹说,一上班,她就狠下心给儿子断了奶,将儿子托付给母亲,返回工作岗位。

一句谢谢抵消所有辛苦

产假后,刘卫茹从客运调度岗位调整到服务岗位,并成为明星服务班的班长。

岗位的调整,让刘卫茹有些不适应。“调度岗位指挥车辆非常有成就感,但服务乘客比较复杂,有时一个简单的劝烟也会遭到乘客的埋怨。”刘卫茹说,尽管这样,她也降低了工作要求。

搀扶老人上车、为乘客撑伞……很多得到过这个团队帮助的旅客,常通过面对面或电话的形势感谢她们。“哪怕只听到乘客的一句‘谢谢’,就非常知足和欣慰。”刘卫茹说。刘卫茹的团队有16个人,在她的带领下,大家的微笑多了,服务更细致了,乘客更满意了。

为了给乘客创造良

好的出行氛围,每逢重要的节日,刘卫茹都会策划出一个主题活动,比如中秋节送月饼、圣诞节送苹果等等,让出门在外的旅客感觉到车站给予的温暖。不光是更好的服务乘客,而且刘卫茹还为整个团队每个月策划两期主题活动,朗诵比赛、岗前情景模拟活动、服务礼仪训练、瑜伽课堂等等。

讲文明树新风 公益广告

中国精神 中国形象 中国文化 中国表达

人敬老



己得福



中国网络电视台制 河南舞阳 任明兆作