

你最美丽 一身边最美劳动者伴送

主办:齐鲁晚报《今日淄博》 协办:苏宁电器

# 送还一份失物 牵手聋哑少年

公交站务员朱文芳:努力把每一件小事做到乘客心坎里

1993年,朱文芳成了市公交东站的一名站务员,一干就是20年。20年中,她顶风沐雨迎来送往的乘客不计其数,如今她已经成为站务员中的老大姐。她说:“站务员就是要为乘客提供贴心、温暖的服务,每天做的都是些平凡的工作,但我都努力把每一件小事做到乘客心坎里去。”

本报见习记者 唐菁

## 面对乘客误解 始终笑脸相迎

今年2月4日正值春节假期,很多人提着礼品走亲访友。一位乘客突然来到开往博山车检票处跟朱文芳说:“你给我保存的酒呢?”朱文芳被问得一头雾水,表示自己没有见过。

这位乘客误以为站上的工作人员私吞了她的酒,对朱文芳说了很多过激的话,但朱文芳始终笑脸相迎,耐心解释。直到中午交接班时,检淄川票的站务员说:“我帮一位乘客保管了一箱酒,她说去洗手间,最后却没来取。”大家才明白过来,原来是那位乘客记错了放酒的位置。

半个多月后的2月23日早上,当那位乘客再次乘坐开往博山的车时,被朱文芳认了出来,朱文芳跟她说明了整个事情的经过。当天下午那位女乘客从博山回来取酒时,特意带了点心来表达她的歉意和感谢。“我误会了你,你态度还这么好,当时情急之下我说了不该说的话,请你谅解。”这位乘客真诚地向朱文芳道了歉。



朱文芳微笑着为乘客检票。 本报记者 姜文洁 摄

## 赶一个多小时路送失物,顺便献上爱心

今年3月9日下午,正值学生返校高峰。“有名学生一直在淄川和博山的车上寻找着什么,也不向工作人员求助。”朱文芳拿出纸和笔和他交流,用了将近20多分钟的时间才得知他是市特教中心的聋哑学生,姓徐,在乘坐淄川开往张店的直达车时,把装有校服和食品的包忘在了车上。

“他急着回学校,我们就

互相留了电话,我让他先回去,等东西找到了就跟他联系。”朱文芳最终在一一辆加班车上找到了小徐丢的包,她立刻发短信联系了小徐,提出亲自给他送到学校。

3月11日,朱文芳休息,她骑电动车赶了一个多小时的路,到市特教中心给小徐送失物,还顺便给他买了一些吃的,并拿出200元钱,连同一张

写着“以后有什么事就联系我”的小纸条,一并转交给学门卫,麻烦他交给小徐。

后来朱文芳了解到,小徐家庭非常困难,父母离异,他性格很内向、自卑。之后她经常发短信鼓励小徐。3月18日,学校领导将小徐亲手写的一封感谢信送到朱文芳手里,小徐在信中说:“感谢你的帮助,我会永远记得你……”

## 真心待人 与乘客成朋友

“下雨的时候帮等待上车的乘客撑伞,有时把自己的伞给排队的乘客,乘客也会匀伞给我挡雨,这都是相互的,只要你真心相待,也会获得别人真心回馈。”

“有一位乘客,我帮他找到了丢失的钱包,逢年过节都会发祝福短信给我,现在都变成朋友了。”朱文芳对待乘客真心诚意,也收获了乘客的真诚相待。“有时我休年假回来,很多相熟的乘客会问我去哪了,这么久没看到还挺想我的,每次都让我很感动。”

## 同事眼中的 “朱妈妈”

“朱姐是我们的老大姐,她在平常工作中是最周到的,回答乘客的询问礼貌又详细,比我们年轻人还有热情和活力。”市公交东站孙婷说,她是我们所有站务员的榜样。

“在生活中,我们都叫她‘朱妈妈’,她对我们很关心,有时我们上早班来不及吃早餐,她会买来给我们吃,有时我们工装皱了,她会拿回去给我们熨一下,有时我们手套开了,她也会帮我们缝补,对我们就像对自己的孩子一样。”

NANJING 2014 YOUTH OLYMPIC GAMES SUNING 苏宁



SUNING 苏宁

FC BARCELONA  
REGIONAL PARTNER

苏宁

# 巨星大惠聚 全民动起来 MOVING UP!

4.25-5.5



## 苏宁全力支持2014齐鲁晚报 “最美劳动者”爱心行动

4月25日-27日,苏宁联合海信全品类在苏宁人民公园店进行爱心专场团购,现场每售出一台电器,都将以消费者的名义对广大劳动者进行一份礼品捐赠,让我们关心劳动者的同时,献上自己的爱心。

海信1.2P变频空调

海信大1.5P变频空调

海信大2P定速空调

海信42吋网络电视

海信50吋智能3D电视

“最美劳动者”专享机型

“最美劳动者”专享机型

“最美劳动者”专享机型

“最美劳动者”专享机型

“最美劳动者”专享机型

¥2299

¥2599

¥3999

¥2499

¥5999

### 特惠: 4月26日 50吋液晶不花钱!

手机 来苏宁办联通合约

存4736元=4736元

(仅限人民公园店)

(话费+两年宽带使用)

再送名牌

50吋液晶

电视!

手机 来苏宁办联通合约

存4236元=4236元

(仅限人民公园店)

(话费+两年宽带使用)

再送西门子三门冰

箱一台

手机 来苏宁办联通合约

存2588元=2588元

(仅限人民公园店)

(话费+两年宽带使用)

再送三星手机S3一部

交通文艺广播携手苏宁首届家电团购节  
4月26日“闪福侠”亲临苏宁 现场砍价

4月26日  
上午十点 人民公园店  
下午三点 恒大店

全品类汇聚

多渠道融合

全方位服务

全会员专享

人民公园店: 济南路158号(人民公园对面)  
咨询电话: 0533-6072866

东三路店: 东营东三路银座商城南门对面  
咨询电话: 0546-8705000

桓台店: 桓台县中心大街131号  
咨询电话: 0533-8226333

无棣店: 无棣县府城西路原齐鲁商城  
咨询电话: 0543-2252808

邹平店: 邹平二路中段奥美星商城一楼  
咨询电话: 0543-2102003

博兴店: 博兴县博城五路原齐鲁商城  
咨询电话: 0543-2120022

网上采购:  
[www.suning.com](http://www.suning.com)

集团采购:  
4008 516 516

全国服务热线:  
4008 365 365