

青岛真情巴士集团客服中心主任 李琴

真心服务为乘客 平凡岗位展风采



李琴(中)正在与客服人员交流。

□本报记者 董梅雪

“党的宗旨是为人民服务，集团客服的职责是为乘客、职工服务，作为一名党员客服人员，我必须将服务做到极致。”这是有着24年党龄的青岛真情巴士集团客服中心主任李琴经常挂在嘴边的一句话。

一心为民，做乘客知心人

1993年10月，李琴进入真情巴士从事乘务员工作，为了能更好地服务乘客，她常常利用休息时间自己出门，找到同路线的司机师傅，自己跟车熟悉线路、站点，并将各站点周围的学校、银行、医院等标志性建筑背得滚瓜烂熟。凭着这种不服输、不怕难的韧劲儿，李琴很快便熟悉了自己所在线路的所有站点分布。

“我们要把心思全放在乘客身上，一心为乘客。”李琴说道。在成为一名共产党员后，李琴身上的责任感和使命感更重了，在休息时间，她手把手地教售票员怎么售票，怎么打扫车辆卫生，怎么与乘客进行沟通，怎么服务好乘客……李琴和她的同事们，用细心的服务，负责的态度，赢得了乘客们的一致好评。

一心为职，做同事好老师

2000年开始，李琴转为后勤工作，她始终把勤奋学习作为推动工作和提升个人修养的有效方式。在日常工作中，她充分利用公司的信息平台学习公司的各项制度规定；在工作之余，她主动学习哲学、文学、管理学等方面的著作，不断充实自己。

转变角色的李琴，迅速投入到对乘务员的培训工作中，她带头编制培训教材，言传身教，用自己8年乘务员的工作经历教育感染新乘务员，“他们刚参加工作，还都是孩子，我不

照顾他们，谁照顾他们啊。”李琴说。在生活中，李琴更是将这些新乘务员看作自己的弟弟妹妹，只要他们有困难，她总是第一个关怀帮助，被李琴培训过的员工都会亲切地称她为“李老师”。

一心为企，做公司好员工

“对于乘客们提出的各种意见建议，我们要坚持做到件件有回声，事事有答复。”2013年，转战客服中心的李琴，开始通过热线、网络论坛、公众投诉处理平台、政府信箱等多种渠道认真收集乘客意见建议，架起了公司与市民沟通的桥梁。

2015年，李琴提出将车厢服务拿到车下，在区内重要站点设立专职导乘人员，引导乘客排队乘车，协调各方完善排队乘车黄标线、小脚丫等引导排队乘车措施，这一想法很快便付诸实施，乘客们的出行变得更加舒适。李琴还将对工作的热情延伸到了全天候、节假日：她多次组织真情志愿服务联盟的志愿者走进社区、校园、企业，开展“文明乘车从我做起”主题活动，呼吁市民共创新区文明出行新风；2018年起每季度组织开展“市民开放日”活动，聚焦民生倾听民声，及时回应市民诉求……

疫情发生以来，李琴与客服中心的姐妹们一起走上街头与站台，向广大市民宣讲疫情防控期间乘坐公交车的各项政策规定，解答市民的疑问，消除市民的疑虑，为社会秩序的和谐稳定贡献出了自己的力量。

“现在来看，客服工作更多像是一份‘幕后’工作，大家会经常听到你的声音，却看不见你的脸。虽然身处平凡的岗位，但我知道身上的责任是不平凡的，对待每一个电话、每一份建议都要热情、主动，因为，我是一名共产党员！”李琴动情地说道。

灵山岛社区卫生服务中心公共卫生科主任 杨洁

扶贫助医守海岛 青春抉择践初心



工作中的杨洁。

□本报记者 张静

在西海岸新区东南部的黄海之中，有一座距离陆地约9.6海里的美丽岛屿——灵山岛。2018年1月，灵山岛社区卫生服务中心筹备组正式成立，首批6名医务人员义无反顾地成为了入岛工作的“先行者”，现任西海岸新区灵山岛社区卫生服务中心公共卫生科主任杨洁就是其中一员。

“我不仅是一名医务人员，更是一名共产党员，帮病人解难题是我的本职工作，这份工作不分地点。”在岛上工作是艰苦而孤独的，但不善言辞的杨洁却以行动书写了大爱，日夜守护着岛上居民的健康。

踏上海岛，变身工作“多面手”

“在岛上，我们就是居民的‘生命守护者’。”杨洁说。

原来，岛上医疗环境简陋，医用药品欠缺，医护人员匮乏，当居民出现急症时，一旦遇上大风大浪、船舶不通的情况，只能绝望等候，医务人员的到来，让岛上居民喜出望外。但面对2500多名岛民，这几名医护人员明显还是不够用，所以大家也都变成了“多面手”。

这期间，杨洁在干好本职护理工作的同时，又分管了公共卫生、家庭医生等工作，同时还接手了扶贫救助。当记者问她，在岛上最大的感受是什么，她腼腆地说：“岛上的生活条件虽然不能与市区相比，但这里风景优美，民风淳朴，是个很容易让人产生感情的地方。对我而言，最感动的时刻就是居民拉紧我们双手，说‘谢谢’的每一瞬间……”

上门服务，解决岛民“看病难”

岛上的老年人口大多居住于较为偏远的村落且行动不便，就医是最

大难题。经走访入户调研，所有医务人员共同摸索出了海岛工作的新思路，决定主动变“让患者来”为“免费送医送药入户”。在灵山岛保护区党工委领导的支持下，灵山岛社区卫生服务中心先后设立四个家庭医生工作室，三个健康驿站和两个巡诊点，每周固定巡诊送药，有效解决了岛民“看病难”问题。

除了建档立卡贫困人口，在日常出诊中，杨洁也发现有好多就医困难的群众，为帮助他们解决困难，杨洁带头成立“海岛先锋志愿服务队”，入户为有需求的困难群体开展医疗志愿服务。灵山岛社区卫生服务中心还联合公安部门地毯式排查出辖区新增精神障碍类患者10余人，为他们办理免费救治。

肩挑重任，战疫一线有担当

今年新春伊始，一场猝不及防的疫情席卷全球，杨洁和她的同事们丝毫没有放松对贫困人员的关爱，主动入户测量体温、开展心理疏导、准备口罩和消毒用品等暖心包，助力防控战线。此外，杨洁还积极联络购置中心筹备抗疫应急物资，联合西海岸新区爱心企业将总价值200余万元的健康直饮水分别赠予湖北襄阳和湖北黄冈。

今年，是杨洁在基层工作的第十个年头。期间，她先后荣获“山东省向上向善好青年（扶贫助困类）”“新时代青岛最美青年”“青岛市抗击疫情最美志愿者”“西海岸新区最美青年志愿者”“西海岸新区工人先锋”等称号，并被团市委聘为青岛市青年榜样宣讲团成员，进行“扶贫助医守海岛，青春抉择践初心”事迹宣讲。

每当提起荣誉，她总说，她还年轻，要学的、要做的还有很多，她要更加努力，为守护居民的健康贡献自己的力量。