

■ 走在路上

给人生一张善良的名片

□ 康 劲

从“瑞青工作室”、“瑞青服务台”到“瑞青服务班”，在蚌埠市汽车中心站，余瑞青是榜样，也是品牌。当一个人的名字和一种工作、一种事业联系在一起，经常被人提起的时候，这样的人生是令人尊敬的。（事迹见下文）

也许人们会琢磨，余瑞青这样一个普通的车站服务员，整天干着婆婆妈妈的小事，她

凭什么能够感人？余瑞青的感人之处不在于轰轰烈烈，不在于才华横溢，而在于她保持着一种最纯朴的善良品质，从事着最平凡最普通的工作。如果说，“瑞青”是蚌埠汽车站优质服务的品牌形象；那么，善良就是她与她们工作中美丽的名片。

善良，常常体现在瞬间即出行动，对于付

出者而言也许付出并不多，但对接受者来说却如报春的红梅使人惊喜，留下终生难忘的温暖回忆。美国作家马克·吐温说，善良是一种世界通用的语言，可以使盲人“看到”，可以让耳聋者“听到”，照顾身患腮腺癌的少女，让她生命最后的旅途，不因“中转”而劳累，也许是举手之劳，也许是点滴相赠，但余瑞青用平

凡的工作，拨亮了少女生命的余辉；帮助来自农村的王老太太，让她在车站受到精心呵护，顺利出行，在运输行业，这或许只是一种职业性的常规动作，但余瑞青不仅做了，而且是带着善良的体温去做，让车站成为人间温暖的舞台……

照顾车站上过往的旅客，给弱者以帮助，

给受困者以支援，南来北往的匆匆旅客记住一个温暖的名字，记住一份令人感动的关怀。

不是做一件两件，而是做了27年，每一天每一刻，一位车站的普通服务员，余瑞青用善良让平凡的工作因此有了不平凡的温度，让一份普通的工作拥有了海拔难以显示的高度。从一个人的余瑞青，到一个群体的“瑞青服务班”，见证着普通劳动者的伟大。

在工作的旅途中，大家别忘了和余瑞青一样，带上这张颇具魅力的名片——善良。善良是对生活的热爱，是对他人的友善，是对艰难的蔑视，是对职业的信念，是对前途的乐观。出于至善，止于至善，一个人的工作可以平凡，一个人的能力可以平庸，但如果将善良的品质，镶嵌在工作的分分秒秒，贯穿于岗位的始始终，那么就会为岗位人生制作出精美名片，让职业履历熠熠生辉。

责任编辑：李圆圆

新闻热线：(010)84151093

E-mail:workersdaily@sina.com

5

WORKERS' DAILY

工人日报

工会周刊

Trade Union

信息

天津河西
环卫劳模畅谈事业发展

本报讯 近日，天津市河西区环卫局举行劳动模范及先进职工代表座谈会，20多名劳动模范和先进职工代表欢聚一堂，共同畅谈改革开放30年来环卫事业的巨大变化。

座谈会上，新老劳动模范纷纷回顾了自己的工作历程，老劳模孙丽华说：“退休后，虽然年龄大了，但是我们还应该发挥余热，主动融入社区，为构建和谐社区服务，为搞好社区环境卫生面貌出力。”机关公司党支部书记李和平表示，作为新劳模，要不断学习新知识，用先进的科学技术武装自己的头脑，这样，才能不断提升环卫工人的社会地位，为建设现代化的新城区作出贡献。（欧阳）

江苏常州
工人文化宫优待劳模

本报讯 日前，江苏常州市工人文化宫影剧院重装开业。据文化宫负责人介绍，尽管文化宫的档次提高了，但“学校和乐园”的宗旨不会变，姓“工”和姓“文”的性质不会变，扎根基层、服务职工的方向不会变。文化宫影剧院将推出劳模免费观看电影、年卡月卡优惠消费等一系列优惠措施。（晓溪）

上海徐汇
成立先进职工读书会

本报讯 为了发挥劳模和先进职工在“创建学习型组织、争做知识型职工”活动中的示范引领作用，上海徐汇区总工会日前成立区劳模和先进职工读书会。

该区总工会表示，要鼓励劳模和先进职工读书会积极开展形式多样的读书活动，帮助会员找好书、读好书，吸收中外先进文化和科学知识，促进劳模和先进职工代表在读书学习上的互动与交流，进一步提高综合素质。（王亚斐）

她的微笑似曾相识

□ 本报记者 陈 华



■ 劳模写真

走进蚌埠市汽车中心站，随便找个人问一下：余瑞青在哪儿？立刻有人帮你找到她。

一见面，只看到笑容布满了余瑞青的整张脸。再思量，没见过，却怎么感觉似曾相识？“大伙儿都叫我余大姐，我看你比我小，你也这么叫我吧！”看到记者来访，余瑞青笑呵呵地说。

刚说话一会儿工夫，两名“瑞青班”的成员李琳、孙震搀扶着一位老大爷来到瑞青工作室。余瑞青连忙起身过去。“把小药箱拿过来，大爷手弄破了。”李琳帮助大爷捏着伤口，余瑞青则很快打开药箱，拿出酒精棉擦拭完伤口后，又拿出创可贴贴在伤口上。原来，今天是个雨天，在候车室等车的大爷在撑伞时，一不小心把手弄破了。“姑娘，多少钱？”大

爷问。“我们不要钱，大爷，您走好啊！”余瑞青依旧是那种平和且富有磁性的语调。

“像这样的事情，每天总得有五六件，多的时候一天十几件、二十几件的也有过。我就是见不得别人有难处，看到别人有困难，我心痒痒。”余瑞青说。

今年46岁的余瑞青从1981年开始进入蚌埠市汽车站参加工作，大大小小“像这样的事情”，她自己也数不清做了多少。

一双珍藏的绣花鞋

一双做工精致的绣花鞋。密密麻麻针线纳就的鞋底，红色的鞋帮上绣着惟妙惟肖的花朵……这显然是出自一位精通女红的巧手。如今，鞋子珍藏在余瑞青的家里，而做鞋子的少女早已长眠于地下。

这双鞋，是少女临终前嘱托家人带给余瑞青的，她是想用这种方式最后一次表达对余瑞青的感谢。

10多年前，这个少女身患腮腺癌，家里人东拼西凑准备了一些钱，让她只身一人从农村赶往蚌埠市治病，然而在缴费时她发现自己的钱包被偷走了。身无分文的少女感觉自己治病无望，又无钱返乡，在车站徘徊了一会儿后，便产生了一死了之的想法。

行动异常的少女立刻引起了余瑞青的注意。在了解完情况后，余瑞青一边耐心地劝解安慰少女，一边用电话和少女的家人取得了联系。然后，她和其他同事一起，时刻看护着少女，直至她的家人从老家赶来。

从此，余瑞青便和这名少女熟识了。少女每次来蚌埠做化疗，都会来找余瑞青。而余瑞青每次也都尽力帮助和照顾她，不仅带她到医院做化疗，还把她带回家，给她做可口的饭菜，直至把她送上返乡的客车。来来往往，余瑞青和少女成了无话不谈的朋友。

然而，无情的病魔却在一天天吞噬着少女的生命。当少女感觉自己医治无望，最后一次从蚌埠治病回家时，她抱着余瑞青的双腿，哭喊着，久久不愿离开。少女临终前嘴

托她的母亲，等她病逝后一定要把她亲手缝制的一双绣花鞋带给余瑞青，以表达她对余大姐的感激之情。

“这双鞋我要永远珍藏着，因为它时刻在提醒我：你的一点爱心，能温暖一个困难旅客的心灵世界。”余瑞青说。

与耄耋老人的忘年交

82岁高龄的王秀兰老人隔一段时间就会到车站来一趟，目的是看一看余瑞青。每次过来时，她都会带上一些“礼物”——用手绢包着的一小袋花生，或者是两个鸭蛋。

王老太太家住蚌埠市燕山乡洼张村，老伴早亡，长子已过世，她一个人带着两个孙子生活，家里没有固定收入，生活极度困难，而且，老人还身患疾病，行动不便。

王老太太在邻近的涡阳县有个亲戚，她隔段时间就会去涡阳县走亲戚。每次乘车，余瑞青都会热情地帮老人买票、指路，把她扶上车，并嘱咐驾驶员在路上照顾好老太太。有一次，老人到车站后突发言病。余瑞青像亲闺女一样忙前忙后，不仅掏钱为她看病、买药，而且还买一些补品给老太太。

春节将至，老太太一手拄着拐杖，一手捏着一把零钱来到车站服务台。“请你们帮我找一下余大姐，我一定要把钱还给她，不然我过意不去啊。”老太太嘴里不停地向服务员打听。原来，为了还余瑞青帮她垫付的钱，老人卖掉了家里所有的山芋、大白菜，凑钱专程来向余瑞青表达感激之情。老人的一番心意被余瑞青婉言谢绝了。临行前，王秀兰老人眼含热泪，动情地说：“余大姐虽然不是俺闺女，可比俺亲闺女还要亲。”

“我要以她为榜样”

“瑞青阿姨，我从现实中看到您是那么热爱工作，默默无闻地奉献，您那不怕苦、不怕累的精神值得我学习……我拿到毕业证就要在医院上班了，我要好好工作，视病人如亲人，急病人之所急，做一名德才兼备的医务工

作者。”一位受到余瑞青帮助的即将毕业的大学生在给余瑞青的一封信中这样写道。

2002年7月21日，这一天是陈爱荣同学第一次到蚌埠医学院报名的日子，也是她第一次来到蚌埠这座城市，一切对她来说都是陌生的。报名结束后，陈爱荣来到汽车站购买返程的车票。一问票价，陈爱荣才知道，自己兜里的钱根本不够买一张车票。她一下子懵了，愣在那里不知所措。这时候，有人告诉她：“找瑞青服务台试试，她或许能帮助你。”陈爱荣半信半疑地来到瑞青服务台跟前。余瑞青热情地接待了她，帮她买好车票，又亲自把她送上车。

上学期间，陈爱荣每次往返都会找余瑞青帮忙。在多次接触过程中，余瑞青成了陈爱荣心里的榜样。

“再难的事，我没见她皱过眉头；办不了的事，她想办法也能办成。”说起余瑞青，蚌埠市市长途汽车中心站党支部书记王义明这样评价。

27年的时间过去了，“心痒痒”的内心冲动化成一次次的帮助行动。余瑞青先后荣获全国汽车客运系统服务标兵、全国交通系统劳动模范、安徽省“五一劳动奖章”等荣誉。

如今，蚌埠市长途汽车中心站设立了以余瑞青命名的“瑞青工作室”和“瑞青服务台”，同时成立“瑞青服务班”。“瑞青班”由8名女同志组成（现有1名成员调离岗位），平均年龄28.5岁，5人大专以上学历。成员中，有的会用手语与聋哑人交流，有的会说一口流利的英语。同时，车站还建立了救助基金。余瑞青也用不着像先前那样从自己并不充裕的工资里拿出钱来帮助别人了。

“瑞青班”成立后，余瑞青和全组人员又不断总结实践经验，创立了独到的“瑞青工作法”，即“三听、四动、五心、六勤、七看”。如今，这种工作法已经成为车站工作人员的一个标尺。

“瑞青工作室”的墙上挂满了受助旅客送来的锦旗。“这只是近两年的锦旗，以前的都收起来了，墙上实在挂不下。”余瑞青说。

■ 人物点击

如今，职工的收入水平已居行业之先

夏家隆：于无声处看关爱

□ 本报记者 钱培坚

先实现将职工工资增长目标纳入集体合同，为员工增资目标的实现提供了制度保证。

目前巴士集团公交客运企业主体工种收入水平已超过全市平均水平，居行业领先地位。

流动的文明窗口

夏家隆常常思考这样一个问题：支撑一个大都市的基础是什么？

他的答案是，一个大都市既要有城市规模上的高度与广度，更需要这个城市人在文明程度上的深度。公交车是流动的服务窗口，公交车上司售人员的文明度代表着城市的形象。能不能打造一支高素质的公交司售人员队伍，将直接影响上海这个大都市的文明形象。

夏家隆带领工会人员发起了轰轰烈烈的职工素质工程。工会根据企业高等级车辆不断投放、在岗驾驶员迫切需要提高驾驶技能的实际情况，积极探索培训、竞赛、晋级相结合

的培训机制。

通过工会组织的技术培训竞赛活动，2007年企业就有56名驾驶员晋升高级工，两人直接晋升为技师，在职工中形成了学知识、练技能的良好氛围。同时，工会积极组织开展“安康杯”竞赛，努力推进企业安全基础管理的规范化和完善。

劳模的引领作用在任何时候都不会过时。这是夏主席的又一个工作法宝。在2007年春运期间，集团工会组织在职工劳模来到长途汽车站，为站内旅客提供现场服务。劳模们热情周到、细致入微的服务赢得了乘客的交口称赞，增强了各地乘客对巴士品牌的认知度，扩大了巴士品牌的影响力。同时，长途中海站内的职工也获得了一次近距离感受劳模用心服务的机会，进一步提升了服务意识和品牌意识。

作为上海城市公交龙头企业，集团工会

承担了题为“平凡·真诚·卓越”的上海公交行业劳模事迹首场巡讲的组织策划工作，取得了良好的反响。

集团工会积极利用《巴士之窗》载体，大力宣传职工中朴实而又感人的事迹。在“企业家园”板块中，每期选登介绍一名克服自身及家庭困难、恪尽职守、勤奋工作的职工，以身边事例带动身边人，努力营造立足岗位、勤于奉献、共促发展的良好氛围。

集团工会还注重发挥下属企业女职工周末学校、职工阅览室、职工俱乐部及读书小组沙龙等文化活动阵地的作用，积极为职工读书学习创造条件。在强调自我学习的同时，通过班组创建，积极引导团队学习。

帮困走向制度化

从当选工会主席的那一刻起，夏家隆就提醒自己，工会主席不是“官”，工会主席就是

要代表职工表达诉求，就是要呼吁党政部门解决群众的疾苦。

行重于言。这些年来，夏家隆是这么想也是这么做的。在工会推动下，目前巴士集团公司在帮困上走出了三大步：

——设立了“世纪巴士基金”。至今已累计计使职工达2.9万人次得到帮助，受益总金额近1300万元。

——推出区域性医疗网点，方便巴士职工就近看病配药。

——拓展帮困送温暖渠道，关注困难群体特殊需求。集团工会根据集团职工中尚有部分存在生活困难的现状，在各成员企业工会创立了“爱心超市”，将职工自愿捐献的生活用品及子女学习用品，或开列出捐赠目录，或陈列展示，供困难职工免费选用。同时，为了方便大件物品的运送，集团工会还会同巴士物流提供爱心超市一条龙免费配送服务。

信友请进。

2006年5月底，职工宫玉清的女儿患了急病，短短几天时间，便花去了5000多元。医生告诉他，这种病完全治好至少需要三、四万元。拿着医院的催款单，原本家庭负担就挺重的老宫急得团团转。这件事被正在下基层调研的于信友得知，他当即从自己的口袋里掏出1000元钱放到老宫手中。

事后，于信友对全公司的员工进行了摸底调查，专门建立了贫困员工档案，每年为他们发放补助金。

每次救助困难职工，于信友都会流泪。他深知仅仅靠调研是不够的。为此，他向所有干部职工公开了自己的手机号码，并24小时开机，保证职工反映问题、提出意见的渠道畅通无阻。



■ 一线劳模

手机24小时保持通话

□ 本报记者 杨明清 通讯员 刘国贤

张杰

来。”于信友的态度让离退休职工们有了盼头。

兑现承诺的路，于信友走得异常艰难。经过一年的努力，在资金紧张的情况下，企业多方筹资，给离退休职工发放了住房补贴；交纳了职工住房公积金；给每位内退职工每两