

乘客需求职工想法 心里都装着

从公交一线走上管理岗位的马卫星成功转型

十八大代表·风采录

今年,37岁的马卫星再次当选十八大代表。从一名普通的公交一线工作者,到49路车队的党支部书记、市人大代表、中央党校研究生,“头戴光环”的马卫星完成了人生中重要的一次转型。

战战兢兢“跳级”

2006年,31岁的马卫星“跳级”了。按照巴士二汽公交公司总经理马云祥的说法,一名售票员要转入车队管理岗位,都要经调度员这个岗位过渡一下,但马卫星却直接担任了车队经理助理一职。“压力很大,怕自己做不到。”马卫星用“战战兢兢”形容当时自己初登管理岗位时的状态。

那时,车队每个月都要开例行的业务会议,各部门负责人汇报工作推进情况。“这是一个很务实的会议,凭数据说话。”每次开会前,马卫星都紧张得睡不着觉,会上回答提问时,她就像在课堂上被老师点名一般,低着头,声音很轻。

马卫星知道,要想“底气足”,就得补上管理这一课。她拜车队里的“老法师”为师,学习业务知识。除此之外,她利用工作之余的时间进修,先后获得了大专、本科文凭,今年9月



马卫星(右二)在公交车上和职工交流

底,她完成了3年的研究生学业,从中央党校顺利毕业。“时代在向前,我也要与时俱进,不断提高综合素质。”

关注乘客需求

49路车队是公交行业的“品牌”,曾连续4年获得市劳模集体。如何使49路在服务上继续起到示范引领作用,是马卫星一直在思考的问题。她反复强调:时刻关注乘客的需求。

每辆49路上都配有一本绿色封面的《49路服务小册子》,最初是由

马卫星走访编写的,其中有49路沿线医院的地址、电话,哪几站可换乘轨道交通,沿线的商业街、上海的主要景点等信息,供乘客询问时使用。2010年上海世博会前,这本小册子有了“升级版”,为了服务外地和外国游客,加入了世博会基本概况和常用英语会话短句等。

“服务技艺研讨小组”是2006年马卫星转到车队管理岗位后,成立的一支“特种部队”,由党员、班组长、业务能手组成,不定期讨论

与运营、服务相关的难点、新情况或投诉。

今年8月底,49路车队在上海公交行业首推“你赶我等,你行我让”霸王车”,开起来“野豁豁”,我们希望改变这一印象。”车队要求,车辆在通过路口、右转弯或过斑马线时,要礼让行人,不得用车头逼停行人,不得用喇叭催促行人。

同时,由于49路沿线老人多、病人多、外地人多,时常有乘客抱怨,

一路狂奔,最后眼巴巴看着车辆绝尘而去。于是,车队规定,车辆在站点停靠后即将关门前,车辆前方和后方15米距离内有乘客挥手或奔来,司机须停车等乘客上车,这一举措很快在巴士集团一、二等级线路全面推广。

职工事无小事

很多人都还记得,2008年两会上,新当选的市人大代表马卫星与市领导对话交职工待遇。在2009年的两会上,马卫星再提此话题,她动情地说:“希望市政府不要嫌弃公交行业,这个孩子很辛苦,虽然赚了很多钱!”回想起当时的情形,马卫星说自己是“无知者无畏”:“当时很紧张,话筒又难抢,但我是公交行业的代表,我一定要尽义务,为职工们说一些心里话。”事实证明,马卫星的“大声疾呼”,的确对推动公交改革和改善一线职工工作条件和待遇,起到了一定的作用。

职工事无小事。作为一名管理者,马卫星没有领导架子,她相信,真诚是沟通的敲门砖。尽管被繁重的社会活动占去了几乎三分之一的时,但每周总有一天,她会起个大早,早晨5时赶到斜土路的停车场,趁车辆出场前例行保养的间隙,和职工们聊家常,听他们发发牢骚。

本报记者 徐轶汝

近日,记者与孙永山“面对面”,本想听他讲“工作法”,可孙永山却从他的第一份工作讲起。1974年曹行中学毕业后,孙永山当上了“故事员”,给农民讲革命故事。第一次讲故事是在塘湾公社英武大队的仓库。大热天,仓库里挤满了来听故事的农民,连门口都站满了人。“今天,我来给革命群众讲革命故事”,孙永山刚一开口,下面是一阵雷鸣般的掌声。讲故事之前,村干部见他没吃饭,给他盛了碗饭,特意添了个咸蛋。在那个年代,咸蛋算得上奢侈品。“我们的老百姓就是这么朴实。”孙永山记着百姓的情。

孙永山后来做了曹行镇文化站站长,村支书,梅陇镇教委主任,梅陇镇办公室主任,2004年调到镇司法所工作。孙永山1985年入党,是个老党员了。丰富的基层工作经历,对他的调解工作帮助很大。

晓之以理

这些年,孙永山化解了数不清的纠纷,其中最难啃的骨头当数2010年的男童溺水事件。

2010年夏天,12岁男孩明明(化名)在一个苗圃的河里溺水身亡。明明父母是安徽来沪务工人员,父亲兄弟4个,但到明明这辈,只有明明一个男孩。家中“独苗”死了,400多名亲属连夜从安徽老家赶来,把灵堂设在河边,不肯送殡殓馆。第二天一大早,亲属们就到村委会和镇政府哭闹,“当时是高温天,男孩腹中全是积水,若是遗体腐烂,后果不堪设想。”孙永山说。

明明的父母都是老实巴交的农民。第一次和他父亲接触,孙永山看到,这个四十多岁的男子双手捂着脸,无声地抽泣,泪水从他的手心滑落。孙永山的眼眶湿了。死者家属请来了律师,死亡赔偿、精神损失、误工费……七七八八加起来,这名律师开口要66万元。孙永山问他赔偿的依据,对方

别人解决不了的纠纷他能解决

“全国模范司法所长”孙永山有本调解经

“走转改”迎盛会系列采访 芝麻绿豆官

在闵行区梅陇镇,碰到调解工作中的“疑难杂症”,大家总会不约而同想到一个人——司法所所长孙永山。“别人处理不了,他能处理”,“大家都愿意听他的”,周围的人这么评价孙永山。因为工作出色,今年4月,孙永山获得“全国模范司法所长”称号。



孙永山在工作

说,苗圃大门有洞,河边没有警示标志,苗圃管理上存在漏洞,造成孩子下河溺死。而苗圃的老板觉得自己没错,从人道主义出发,只愿赔偿3万元。66万和3万,差距不是一点点。

孙永山对律师“晓之以理”。他说,你不要屁股指挥脑袋。这个地方是苗圃,不是公园。苗圃大门有洞,你钻进去,说得难听点,和小偷有啥区别?这里是苗圃里面的河浜,不是游泳池,为啥要竖警示标志?12岁的男孩下河玩水,父母没有尽到监管责任,应该负主要责任。这番话击中要害,律师蔫了。

对苗圃老板则“动之以情”。孙永山说,不要纠结于谁对谁错,人家孩子没了,可伶得很。你是老板,开“路虎”豪车,姿态高点。

从中午12点到下午5点,孙永山从这个房间走出,钻到另一个房间,反复做双方的工作。死者家属一方从66万元一步步降下来,苗圃老板一方的姿态也越来越高。但降到38万元,死者一方再也不肯让步了。孙永山“背水一战”,说,“你们提出66万元,我也不管里面哪些是该给的,哪些是不该给的。双方的责任也不细究了,大家对半,33万。不行,我也不管了。”

来来回回跑,孙永山衬衫湿透,明明的家人看在眼里,他们渐渐信任这个司法所所长了。已经在梅陇扎根的安徽老乡也告诉他们,孙所长在当地口碑很好,如果他调解不成,没人能调解得了。家属答应了。苗圃老板的思想工作也做通了。

动之以情

孙永山说,调解员应当永远将“情”放在第一位,要做到这一点,“倾听”很重要。“倾听”是调解的基础。

梅陇镇有家农民子弟幼儿园,与物

流公司办在一起,600多个孩子与卡车同一个门进出,非常危险。教育部门决定撤并这所幼儿园。但园长坚决不同意。相关部门花了一个月,也没做通园长的工作,来找孙永山帮忙。

孙永山当天下班后,就到幼儿园所在村了解情况。听村里说,这个园长性格内向但很有爱心。没什么钱,但汶川地震的时候,他一下子捐了6万元。每次回陕西老家,都要给村里每户人家100元……这些细节,孙永山一一记在心里。第二天一早,孙永山和教委的同志一起去幼儿园,园长看到他们,一言不发。孙永山说:“我知道你办学是为了孩子。你有爱心,幼儿园请不起保安,每天早上,你自己穿上制服站在门口当保安。你挺不容易的。”孙永山说了两个多小时后,园长终于开口了。他说:“别人来就4个字‘非法、关掉’,你说了两小时,没有说过一句我是‘非法办学’,谢谢你理解我!”

孙永山乘机引导他:“你爱孩子,但他们与物流公司的卡车一同进出太危险了,把他们安排到安全的地方,肯定也是你的心愿。”最终,园长同意接受补偿,当天下午就关闭了幼儿园。

梅陇镇有100多家调解组织,2010年,在孙永山的策划下,梅陇司法所创办了“梅陇司法信息”,至今已编写了近30期。其中调解论坛、案例聚焦、和谐之声等栏目已经成为这本“土杂志”的经典,为全镇调解员提供了学习交流和提高调解艺术的平台。

本报记者 鲁哲



高桥镇老照片(资料)

昔日草高没膝 今现异域色彩 描上荷兰风情的高桥古镇

时过境迁 10年民生新地标

高桥镇,是新世纪浦东新区版图上一颗冉冉升起的新星。而我认识她,远在此之前。这里人文荟萃,乡意盎然。最早去高桥,是在陆家嘴码头坐81路到底,经过一个富有诗意的名字“草高路”(草高没膝),就到了。

10月底,记者再度寻访高桥镇,一眼看见的仍是高桥港。河还是那条河,淡淡淡淡,两岸红赭色的建筑为镇子涂上了荷兰韵味。下面有亲水平台,人可以走近河边呼吸、畅想。记者2007年曾在欧洲荷兰的河边发过呆,而高桥港给人的则是惊喜。“一城九镇”建设中,这里曾引来一片赞叹声。

总面积38.73平方公里的高桥如今内在如何?可谓镇上“乡贤”的老朋友告诉我:他家老宅已经变成了“厂中村”,现已进入动迁中。驱车上通往外界的一条大道,老朋友指着路面说,他第一次被动迁的老宅就在这里,而第二次动迁将把他彻底变成都市人。后来知道,高桥镇已完成10余万平方米安置房建设,安置入住动迁居民1130户。

一个崭新的高桥横空出世,时代变迁速度令人眩晕。据知,高桥2011年全面完成7个村33个生产队的村庄改造,修建新建农村道路近20万平方米,桥梁25座,整治河道4.3万平方米,类似过去“草高路”的景象已无处寻觅。

本报记者 朱全弟



高桥新城

徐正魁 摄



舒适旅程从法航开始

在法航商务舱可调成睡床的加大座椅上,耐享羽绒枕头和毛毯所带来的温柔呵护,旅途从未如此曼妙愉悦。

查询及预订,请联络法国航空公司销售与服务中心4008 808 808。

AIRFRANCE KLM airfrance.com.cn

AIRFRANCE
法国航空公司
晴空万里 创写意天地