

卖相交关好 人人有绝招

中运量女乘务员向空姐看齐

绝招一 哄娃

30岁的赵璐璐曾是健身公司客服人员，有两个孩子。车里常遇到一些“熊孩子”，喊叫哭闹，爬上爬下，甚至吊着拉环“练体操”。赵璐璐理解小朋友的好奇心理，擅长哄娃。“我随车常备棒棒糖和粘纸，遇到大孩子给糖，小一点的送粘纸，再夸一句‘你是车里最听话的宝宝’，效果很好。”

绝招二 聊天

31岁的苏凤当过电子商务公司项目主管，许多乘客亲切地叫她“小苏”。工作第一周，有老阿姨觉得她脸色不好，送西洋参糖给她补身体。还有一个大学生模样的女孩，下车时悄悄递给她一张卡片。“我起初以为是小广告，仔细一看是明信片，写着‘赠：最美乘务姐姐’，感动到不行。”苏凤说。

迅速得到陌生人认可，得益于“特别会聊天”。针对不同对象，苏凤采取不同沟通策略。“有的乘客心情不好，一上车就火冒三丈，不断找茬。我不能怼回去，先‘顺毛捋’，安抚情绪，再慢慢讲道理。”她补充说，“但有时对方违反乘车规定，就要立刻指出来。太客气的话，有些人反而会轻飘飘。”

这个国庆长假，许多劳动者在坚守岗位，其中有一道独特风景——以前叫“卖票员”，现在是“乘务员”，又称“靓姐”，寓意“靓”丽的中运“量”。中运量乘务员团队，卖相交关好，人人有绝招，从礼仪到服务，努力向空姐看齐。



■ 中运量乘务员团队

中运量车队 供图

绝招三 美容

20岁的孙露妮曾在虹桥机场贵宾室工作，擅长“美容”，不过对象并非自己，而是车厢。早晨她会提早半小时到岗，做一遍卫生；每到终点站，就做一遍安检和保洁；下班前再做一次大扫除。

除了车里常备扫帚、簸箕和垃圾袋，孙露妮还自备拖把和长柄抹布。她和同事们每天

不厌其烦地捡、擦、扫、拖，可一些乘客乱扔垃圾，使保洁工作量成倍增加。孙露妮清扫时，最怕瓜子壳、沙琪玛和葡萄干，还有塞在椅缝里的纸屑和塑料袋，因为“不容易发现，又很难清理，要借助铁丝、镊子等工具才能清除”。

绝招四 走心

24岁的朱瑾以前是珠宝公司后仓主管。她的母亲陶文华是建设部劳模，也是引她入

行的领路人，对女儿要求很高。她没有辜负妈妈期望，工作表现出色，在不久前的技术练兵中，获笔试和演讲两项第一。“全心全意为乘客服务，从上班第一天开始。”她真诚的演讲词打动了评委。“走心”是她的绝招。

在中运量终点站延安东路外滩，下车走两步就能上站台。每到雨天，屋檐常滴水，短短一两秒钟，乘客就可能淋湿。这几滴雨，淋到了朱瑾心里——她特地在车里自备雨伞，雨天车到外滩，她拿出伞提前走到门外，为下车乘客挡雨。

绝招五 忍功

每天在车里和不同的人打交道，委屈在所难免。日积月累，35岁的前广告公司职员沈燕萍练就一身“忍功”。

有乘客上错车门，非但不听劝，还恶语相对；“低头族”全程看手机，不听报站坐过头，却要找乘务员“算账”；有时提醒乘客“拉好扶手”，却换回对方的不理解“怎么那么烦”。

遇到突发情况，常有乘客路见不平替她解围，甚至和对方吵起来。这时，沈燕萍会保持冷静，安抚双方，尽快化解矛盾。“受委屈很正常，我必须及时调整心态，否则就是对自己、对乘客不负责任。” 本报记者 曹刚

“无影灯下的发明家”获8项专利

退休医生鲁守龙“免按压止血贴”小成本解决老难题

“人文”是发明内涵

鲁守龙退休前是海军411医院的神经外科主任，接触的患者很多都在生死线上挣扎，让他有颇多感悟。“我希望帮助他们减轻痛苦。”鲁守龙说，基于这点认识，自己从一名外科医生走向发明家之路。

在过去，晚期癌症病人常要忍受剧烈疼痛，不得不注射吗啡，但止痛时间短，弊端也不少。鲁守龙开展课题研究，查看大量资料，十多年间写下200万余字的材料和方案，最终发明出一种“脑室自控止痛装置”。这种装置类似于现在的“镇痛泵”，通过手术植入患者前额右侧头皮下，一管插入侧脑室，疼痛时只要在头皮上轻轻一按，一滴药就注入了脑室，即可止痛。一次注药使用70多天，药用光了，隔着头皮就能加。这是鲁守龙最具影响力的发明之一，荣获国家发明展览会金奖等各种荣誉，这个发明还传去了英法德美等国家。

鲁守龙治疗过的脑外伤患者很多。患者手术后头晕、头痛难以缓解，他主持研发了一种院内制剂“脑立神”，20多年来受惠病人达数万。如今，因种种原因，“脑立神”面临停产，前来找他开药的患者依然络绎不绝。

国庆前夕，原海军411医院神经外科主任、主任医师鲁守龙，收到了国家知识产权局的来信，通知他的实用新型发明已获得授权，这也是鲁守龙获得的第八项中国专利。“中国医生不笨，也很勤奋，但却喜欢‘现成的’，不愿创新。”已退休多年的鲁守龙谈到医生搞发明的现状时称，很多创新发明可以从临床获得灵感，简单实用，具有医学人文关怀。

“实用”是发明核心

这项最新的发明专利，是鲁守龙诸多发明中最简单的一项，但可惠及最多人。去年冬天，朋友聚会中聊到体检采血化验时一只手拿着棉球压迫采血点，有时压得太轻，出血点肿；压得太久，手指酸而无力；一不留神，棉花球还要掉地上……

鲁守龙听后想到一个办法，在一块小小的创可贴里增加一块有弹性的物质，贴在手臂上，根据压力原理，手臂伸直后自动绷紧，就可以止血。他很快找来材料动手制作样品，反复试验多次，最终确定了合适的材质、大小后，成功申报专利。

一项小小的发明，成本不足2元，鲁守龙希望可以尽快投入生产。



■ 货车升起的车厢撞到龙门架 网友 供图

货车撞击龙门架事故频发

交警提醒驾驶员须按规定装载

本报讯（首席记者 潘高峰）最近，本市连续发生多起重型货车因所载货物超高或操作不当引发的撞击道路龙门架事故，其中一起造成3人受伤，这些事故均造成龙门架不同程度损坏。目前，两名肇事者涉嫌过失损坏交通设施罪被刑事拘留，另有两人涉嫌肇事和指使肇事者逃逸被分别采取相关刑事强制措施。

9月29日11时59分，程某驾驶皖KD7476重型仓栅式货车违法装载废钢筋，沿杨高南路由北向南行至龙阳路立交时，超高的废钢筋将“龙门架”撞击倾覆，严重影响道路交通安全。事发后，乘坐人程某某认为事故后果可能比较严重，为了逃避处罚，指使程某逃逸。

在鲁守龙看来，自己的发明大多不是技术领先，而是人文情怀走在了前面。

“难题”是发明动力

目前他在做的一项工作，更是汇聚了一辈子的心血。

脑外伤的致死率、致残率很高，特重型颅脑损伤的死亡率在我国为65%~90%，神经外科医生称它为当今医学的一大难题。“以往常规的方法是开颅手术，再缝合头皮，但脑外伤后必然颅内压增高，医生只能通过脱水办法来降低颅内压，效果并不理想。”鲁守龙大胆设想：假如可以开放颅腔，颅内压得到释放，伤者是否可以顺利地度过脑肿胀这关？

因风险极大，这个想法被认为是“异想天开”，不少同行专家都用一句“感染怎么办”轻而易举地把他的设想直接否定。鲁守龙并不气馁，他和同事自己出钱做动物实验，经过2年多的反复思索，形成一套完整的系列方案，克服了开放颅腔的感染问题。动物实验证明，开放减压的方法有效，已引起业内人士的关注。鲁守龙说，只要有一线机会可以降低患者死亡率，他都要把这项研究做到底。

本报记者 左妍

自创「蛙跳正骨法」 网红「医生丁志祥」

他不是顶尖医学“大咖”，却是患者心中的“牛人”。他是丁志祥，上海市第六人民医院骨科主管技师，“上海市十佳医技工作者”获得者。

今年67岁的丁志祥从医45年，但干骨科跟石膏打交道，算是半路出家。“我最早在放射科工作，旁边就是骨科，有时候他们忙不过来，就叫我打打下手，自己慢慢也学会了。”

他自创的“丁氏蛙跳正骨法”常被人围观，一度让他成了“网红”；他大胆革新石膏固定法，废用8字绷带法、石膏悬垂法。

“正骨”不仅是技术活，还需要充足的体力。丁志祥人瘦，但力量上不输20多岁的小伙儿。这主要是因为他热爱运动，尤其是中长跑，年轻时曾参加过全市卫生系统的体育比赛，还拿过冠军。丁志祥还钟情武术，常在医院小花园里打上一套拳法。“丁氏蛙跳正骨法”中跳起向下发力的那招，正是受到少林拳的启发。

为了保持良好的体力，丁志祥每天背包步行1小时、约5公里来上班，休息日就在小区练习冲刺跑，既能锻炼肺活量，又对心脏有好处。

很多人说，这个医生嗓门大，“一直哇啦哇啦”。的确，给患者治疗时，丁志祥的嘴几乎一刻不停。在丁志祥看来，医患之间的问题主要是沟通不畅造成的。

丁志祥时刻为患者着想，使用石膏材料，能用便宜的，就绝不用贵的。患者手部受伤，他会用普通石膏，而脚要用来走路，他会给患者选择价格相对贵一些、品质更好的石膏。

新民晚报新民网 李若楠



扫码看精彩视频