

十年砥砺奋进路 匠心传承公交情

施三九劳模工作室十周年记

劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽！

“劳模精神、劳动精神、工匠精神是以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神的生动体现，是鼓舞全党全国各族人民风雨无阻、勇敢前进的强大精神动力。”

党的十八大以来，全社会弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚，凝聚起亿万劳动群众团结奋进的强大力量，创造了新时代中国特色社会主义的伟大成就，推动我国迈上全面建设社会主义现代化国家新征程。劳模创新工作室是新形势下新时代的产物，是广大员工智慧和力量的凝聚，是先进生产力的代表。

武汉公交集团施三九劳模（职工）创新工作室（简称“工作室”）成立于2014年8月。工作室先后获评武汉市“十佳工作室”、湖北省职工（劳模）工作室。10年间，工作室先后吸纳了35名不同岗位的优秀员工。

工作室带头人施三九，被同事们亲切地称为“九姐”。1987年，施三九进入武汉公交部门，成为一名售票员，2000年转岗为公交驾驶员。2012年被评为武汉市劳动模范，2015年被评为湖北省劳动模范，2018年被评为全国交通系统先进个人，2019年被全国公交政研会聘请为“不忘初心、牢记使命”公交宣讲员。



湖北省劳动模范施三九。



劳模工作室成员胡霞（中）与黄光艳（右）交流工作。



劳模工作室成员杨保凤、黄光艳、胡霞（前排从左往右）参观成果展。



劳模工作室成员在交流。



“00后”技工周逸杰（右）和同事在维修车辆。



施三九劳模（职工）创新工作室。

总结“三三三”工作法 推广到公司每条线路

截至今年，施三九已经在武汉公交工作了37年。为提升乘客安全舒适的乘车体验，她结合多年的服务经验，总结推出了“三三三”服务工作法（即“三个一”：一个甜甜的微笑、一声真诚的问候、一个搀扶的动作；“三个多”：多等一下、多帮一下、多问一下；“三个心”：向善有爱心、周到有细心、热忱有耐心）。

目前，施三九劳模（职工）创新工作室共有15名成员，都是武汉公交六公司遴选的优秀员工，其中有7名是中共党员。施三九带领工作室成员不断成长与进步，在自我提升的同时，更像“火种”一样，通过言行示范，把“三三三”服务工作法推广到每一条线路，带动和影响越来越多的公交驾驶员爱岗敬业、创先争优，弘扬劳模精神。

“九姐就是我们的榜样、我们的老师！”这是工作室

成员的一致评价。

湖北省五一劳动奖章获得者、40路公交驾驶员胡霞以施三九为榜样，将服务工作法运用到工作中。为方便乘客，她在车的前门处准备了便民袋，里面装着晕车贴、清凉油、速效救心丸等应急物品，以及爱心伞、糖果等。“便民袋内的物品，根据乘客需求在不断增加。”她回忆说，有次车上一名乘客突感心脏不适，幸好及时救治，转危为安，此后她的车上就常备速效救心丸。

“刚开始我不爱说话，性格比较腼腆，加入工作室后，是九姐慢慢引导我，让我发挥书画特长，打造车厢文化。”胡霞说，有一件事令她印象深刻，2019年是中华人民共和国成立70周年，国庆期间，她的车厢挂满国旗，配上绘制的书画作品营造浓浓国庆氛围。一名十几岁的男孩从外地来武汉，说从来没有坐过这样的公交车，

为了再看一眼这辆公交车，他和父母特意晚上又在起点站等了一个多小时。从那以后，每逢节日或重大活动，胡霞都会根据不同主题打造车厢文化。例如春天的樱花主题公交、春节年俗氛围公交，还有手书“日行一善”公交文化的折扇等。

有一次，一名乘客特意到驾驶室送给胡霞一支护手霜，并对她说，在外工作有时人很疲惫，每次坐她的车看见这些励志的话，内心感到安慰，非常温暖，送护手霜是希望她把这双手保护好。“我当时没想到乘客会说这样的话，更没想到画会画给乘客带来心理慰藉。”这件小事也更加坚定了胡霞要更好为乘客服务的决心。

现在，作为班组长的胡霞，不仅仅是开好车提升服务，还带动班组成员共同进步，把“三三三”服务法用于日常工作。

人人学习劳模精神 百花齐放春色满园

在劳模工作室，每位公交驾驶员都以施三九为榜样，时刻牢记“三三三”服务工作法。

工作室成员、市优秀共产党员、215路公交驾驶员杨保凤工作22年来，连续安全行驶76万多公里，一直保持零事故、零投诉、零违章的“三零”纪录。

对待工作，杨保凤是同事身边的“暖心风姐”，是乘客心目中的“最美司机”；对待家庭，她是家中的顶梁柱，独自担起照顾一家老小的重任。工作之余，杨保凤将爱心奉献在公交车厢、站台、街头、社区，志愿服务时长达3600多小时。“每当我工作和生活压力大时，九姐和工作室的伙伴们就会鼓励我，让我及时调整心态，如果没有他们，就不会有我今天的成就。”杨保凤感动地说。

在杨保凤的影响和带动下，20路公交驾驶员黄光艳成了孩子眼中“爱笑的阿姨”，她不仅成为劳模工作室的一员，在大家的影响和带动下，积极进取，还光荣加入了

中国共产党。20路公交途经多所中小学，乘车的学生较多，刚开始家长们还天天接送，后来由于黄光艳的爱心、细心和耐心，不少家长都很放心地把孩子交给她。

“有时候孩子在车上睡着了，有时会把衣服、课本甚至书包掉在车上，有时卡内余额不足，我都会关注提醒和帮助他们，让家长放心。”黄光艳对这些孩子照顾有加，一来二去，孩子们都认可了这位车开得好、特别爱笑的黄阿姨。

由于孩子们年纪小，有时喜欢在车上嬉戏打闹，黄光艳和劳模工作室的成员们利用业余时间走进校园，为孩子们上安全乘车课。7月24日，工作室邀请青山区部分小学生、员工及家属代表，举办了一场以“筑梦公交、携手成长、共创未来”为主题的夏令营活动。在黄光艳的示范引领下，20路公交打造成了“家长放心线”，并在全国城市公交“争创品牌线路”活动中，获评“优秀品牌线路”称号。

劳模工作室成员、542路公交驾驶员颜君，13年来安全行驶40余万公里。作为一名红色旅游公交线路的驾驶员，在做好本职工作的同时，他积极创新服务方式，通过查阅资料、实地走访红色旅游景点，为外地游客精心制作“红色旅游”指引卡，为他们出行提供便利。他还经常到公交车站、红色景点客串“红色讲解员”。

劳模工作室成员黄梅是定制公交通学专线的一名驾驶员，每天她面对的都是相对固定的学生乘客。她建立微信群，每天向家长及时通报运营信息，家长都非常信任她。“我对每个孩子的性格都比较了解，大部分孩子我都叫得出名字，有时遇到烦恼，他们也愿意向我倾诉。”黄梅笑着说，有时还遇到家长请她帮忙和孩子沟通。她记得，有一名女孩性格比较内向，不大和同学交流，她每天早上煮鸡蛋会多煮两个带给女孩，有时陪孩子聊聊天，慢慢温暖她，让她变得活泼，愿意和大家交流。

培养公交新生力量 增强使命感荣誉感

在施三九劳模（职工）创新工作室，还有一群热情的年轻人。

去年刚加入工作室的查靖是643路公交的一名驾驶员，这条线路是落雁路唯一的公交线路，乘客主要以村民和学生为主，老年乘客居多。每次遇到老年乘客坐车，查靖都会主动帮一把。

“跟着优秀的人，会更加优秀！加入劳模工作室后，看见需要帮助的乘客，会有一种使命感和责任感，必须要去帮助他们，同时还有一种荣誉感。”查靖深有体会地说，加入工作室后，感觉自己进步非常大，对公交驾驶员

这份工作有了更进一步的认识。

515路公交驾驶员蔡建文加入工作室3年，他在一旁补充说：“加入工作室前，觉得驾驶员就是一份普通工作，但是现在我的想法发生了根本转变，在这个团队，大家都在积极创新提升服务，我感受到了工作的意义。”

545路公交驾驶员张恒加入工作室两年，他坚持参加工作室的读书活动，每天他会在微信群分享读书心得。“读书，不仅可以锻炼口才，还可以调整我的心态，工作更加积极。”他说，自己会把在工作室所学带回车队，发挥标杆作用。

孵化公交创新人才 打造公交服务品牌

“一个人强不是强，一支队伍强才是真的强。我希望带出来的队伍能在公交行业成为一颗种子，发挥创新引领作用。”施三九对于劳模工作室有着清晰的认知和坚持。

10年间，工作室通过技能培训、以师带徒等形式，为公司培养出一批高水平高素质的技能型人才，累计培训学员数千人次。为公司培养人才的同时，工作室成员自身也在不断成长进步，工作室成员胡霞获评湖北省五一劳动奖章、武汉五一劳动奖章、公交集团高级礼仪内训师等荣誉；杨保凤获评“武汉市职工幸福家庭”“武汉楷模”“武汉最美职工”“武汉市女职工建功立业明星”“武汉市优秀共产党员”等荣誉；颜君获评武汉市第二十届、第二十二届职业技能大赛“技术能手”荣誉；周逸杰获评“武汉市优秀共青团员”称号；戚婷婷获第十一届“武汉青年五四奖章”、2018年武汉市交通运输行业“日行一善”形象大使；曾海超在全国公交政

研会“践行十三五 共筑公交梦”朗诵比赛中荣获二等奖、全国城市公交“永远跟党走，奋进新征程”主题宣讲比赛中获评优秀宣讲员；吴芳获评武汉市交通管理系统“十佳最美女司机”。

“成立工作室之初，我是摸着石头过河。”施三九回忆，公交驾驶员因长时间驾驶、久坐不动、精神高度紧张、工作压力大等因素，容易患消化道和肩颈类疾病。如何保持驾驶员身心健康，成为工作室攻坚的课题。在最初的“帮帮团”咨询服务的基础上，工作室创新推广了“自我挑战”“读书分享”“心灵驿站”“志愿服务”“技术攻关”等服务品牌。10年来，“帮帮团”咨询服务已为一线员工解决疑难问题、开展心理辅导300余次，工作室成员结对帮扶新驾驶员和违章驾驶员达千余次。

工作室志愿服务队坚持开展站点秩序维护、节假日乘客引导等志愿服务活动，除工作室志愿服务队外，志

愿服务小分队已遍布全公司。10年来，工作室成员及志愿者坚持志愿服务累计3万余小时。

工作室靠成员，成员靠发动，发动靠活动，活动靠组织。为真正发挥示范引领、人才集聚、创新攻关、培育传承等效应，提升员工队伍的凝聚力和战斗力，工作室每月开展一次主题活动。对内，进线路、到班组，围绕营运生产、安全服务等方面，传经送宝；对外，进学校为学生上安全课，进社区开展志愿服务。“依靠成员，创新开展一系列主题活动，并通过成员影响和带动更多的身边同事。”施三九说。

一花独放不是春，百花齐放春满园。创新驱动未来，拼搏铸就成功，施三九劳模（职工）创新工作室将全面贯彻党的二十大精神，继续发扬劳模引领示范作用，大力开展技术创新、管理创新和服务创新，以“项目化”运作的实效聚势赋能，推动为民公交持续健康发展。