责任编辑 陆如燕 见习编辑 魏艳阳 E-mail:fzbfzsy@126.com

# "车厢更温暖,城市才能更美好"

## 记上海市劳动模范、嘉定公交公司部室支部书记陈海燕

□记者 陈颖婷 见习记者 王葳然

陈海燕是 2000 多名嘉定公交人 中的一员,她始终以普通公交人的身 份默默耕耘,以共产党员的身份无私 奉献, 在平凡的岗位上发光发热, 从 一名公交售票员成长为上海市劳动模 范,成为新时代公交人的一面旗帜。

"作为一名公交人, 让乘客满意 是我们的初心, 把乘客安全、快捷地 送达目的地是我们的使命, 车厢更温 暖,城市才能更美好。"陈海燕说。

### 用心服务 公交线路上的"标杆"

70 后的陈海燕原是一名纺织女 工,因产业结构调整,她于2010年 正式加入嘉定公交。回忆入职之初, '记得刚进公交时,我原以 她坦言: 为售票员工作很简单, 但在实际服务 中的失败经历深深震撼并影响了我。 自此,她便认真反思审视自己,致力 于提升业务本领和服务技能,并虚心 向老同志请教如何快速出票的手势. 如何清除车厢的卫生死角, 甚至如何 缩短吃饭时间而不耽误工作等等。

工作中,她将"以人为本、用心服 务"放在首位,并准备一个本子,把服 务心得、乘客建议、投诉意见——记录 下来,方便时常翻阅,提升总结。

为了能给乘客营造温馨舒适的出 行环境, 她会提前到岗, 将车厢打扫 ·新;为了精准回答乘客问询,她徒 步踏线,将线路站点分布及周边情况 仔细查看并牢记在心: 为了应对车厢 内的突发状况, 她将创可贴、风油 精、水杯等常用工具随车携带。她 说: "只有用心服务,做到眼到、心 到、口到、手到,才能更好地服务市 民乘客。"她用真心、诚心、细心、 耐心和恒心,换来乘客和同事的认 可,也渐渐成为线路上的标杆,收获了"上海市公交行业服务明星""上 海市最美公交人""上海市优秀共产 党员"等诸多荣誉。

#### 定制服务 首创随车"百宝箱"

"安菊线上的老年乘客比较多, 针对这种情况, 我采取不同的服务方 式:对于听力不好的老年人,报站时 我会声音大一些,必要时走到老人身 边提醒;对于手拿重物的老人,我会 主动上前搭把手,帮助他们把位子安 排好、东西摆放好。下车前,提醒老 人东西请拿好,下车请注意安全。 在谈到面对不同乘客群体时, 陈海燕 生动地讲到。

2016年,公司开通嘉定9路特 色服务示范线, 陈海燕接受任命, 走 上了9路乘务长岗位,并同步成立陈 "从一名普通售票员成 为一条线路的带头人, 我要带领 75 个司乘人员共同讲步。开始我很扫 心,怕自己做不好,但既然领导和同 事们都信任我,我就不能退缩,我要 把压力变为一种动力, 要敢于迎接挑

战、不断学习。于是 我将自己多年来的服 务经验运用到嘉定9 路特色服务中。"她 带领班组,坚持"宁 可自己多麻烦, 不让 乘客一时难"的服务

理念,总结出"六个一点"服务要领,和 "四个主动"工作法。凭借功能设施完备 的硬件设施以及人性化的服务,嘉定9 路迅速成为行业内的服务标杆, 受到社 会各界的点赞, 荣获"上海市工人先锋 "上海市巾帼文明岗"等荣誉称号。

此外, 陈海燕将各线路先进典型 服务管理人员聚集起来,同他们交流分 享工作经验、宣贯标准化服务规范,充 分发挥传帮带作用,引导更多司乘人员 提升责任意识和担当精神。她分享到: "我在安菊线上为乘客准备的那个手提 包被笑称为'百宝箱', 九路的姐妹们 现在人手一个,我们还配备应急医用 箱,增加兑换零钱和供应雨伞的特色服 我也亲自参与制订并且认真遵循9 路的操作要求、要领;包括仪容仪表、 行为举止等等,和她们一起培训,努力 让自己变得更好、更优秀。"

陈海燕不断提升自我,以求适应城 市高速发展和人民群众日益增长的出行 需求。在深化公交改革、企业数字化转 型的新形势下,她主动探索如何及时创 新适应新形势的服务理念和模式。在她 的努力下, 手语服务、英语服务等特色 服务进入嘉定公交。劳模称号之于她是 动力更是责任。

陈海燕热爱着她所从事的公交事 业,用实际行动诠释了共产党人吃苦耐 劳、一往无前的奋斗精神和"服务无止 境"的职业道德精神。



## 承运90余吨援助物资飞经17国

#### 东航全货机驰援利比亚飓风灾区

□记者 胡蝶飞

本报讯 近日, 东航一架 全货机执行我国援助利比亚紧 急人道主义物资包机 CK5001 航班, 历时近16个小时, 途 经2个落地国,飞经17个国 家,将帐篷、急救包、净水设 备和监护仪等 90 余吨人道主 义援助物资运抵利比亚东部城 市班加西。包机随后在班加西 机场完成卸载、顺利返航,在 阿姆斯特丹经停后,继续执行 后段航班, 最终高效细致完成 了往返万里的驰援航程。

今年9月,地中海飓风"丹 尼尔"给东地中海多国带来大 风和强降水灾害, 尤其是在利 比亚造成了几乎前所未有的暴 雨。有专业分析认为,利比亚遭 受的此次灾害,是2008年缅甸 风灾以来,全球最大的风暴灾 害之一。而对灾情,中国政府 决定向利比亚提供 3000 万元 人民币的紧急人道主义援助, 以帮助利比亚开展灾后救援工 东航受命执行包机, 承运 我国驰援利比亚的物资。

为确保圆满完成本次包 东航旗下东航物流先后组 织召开了包机航班准备会和包 机航班落实情况检查会,确定 了"上海浦东-阿姆斯特丹- 班加西-阿姆斯特丹-上海浦 东"的航线安排。

该航程共有 17 个飞经国 家的起降和飞越申请,都需要 逐一完成, 具体负责全货机运 输任务的东航物流旗下中货航 逐个沟通协调, 提供申请文件 及补充信息,及时获得批复。 而在包机航程的规划中,按照 国外有关规定,从利比亚空域 无法直接飞往欧洲, 东航就此 专门设计路线, 包机去程取道 欧洲至利比亚最近的意大利空 域飞往班加西,回程则绕经北 非的突尼斯、阿尔及利亚空域, 改经法国后返回欧洲空域,再 由阿姆斯特丹返程上海。

此外,作为目的地的班加 西机场虽然有2条跑道,但是 1条长期关闭,机场导航设施 并非最好的组合, 且无法获得 该机场的天气实况报文, 东航 多部门密切配合, 联手为机组 提供天气信息,并对备降场远 近逐个分析,最终制定了最近 备降场利比亚米苏拉塔和最佳 备降场开罗的组合。此外,东 航还制定了详细的航班计划时 间和过站控制要求,精确分析 飞时和相应货量下的装卸保障 时间,安排派出平衡跟班人 员,在当地为机组协助操作、 保障讨站。

## 音乐节遭哄抢偷盗,城市IP打造任重道远

长假期间,河南南阳"迷笛音乐 节"登上了热搜榜。据媒体报道,9 月29日至10月2日,中原迷笛音 乐节在河南省南阳市卧龙区"绿野 独白"演出现场举办。但在音乐节结 束后,大量乐迷反映东西被盗,包括 帐篷、睡袋、露营车,还有苹果手机、 平板电脑、银行卡、现金等,甚至"拳 头粗的电缆线都偷"。

在一个公益组织发起的微信接 龙信息中也显示,在 10 月 3 日下 午3点多,就有100多名乐迷登记 了相关信息。根据乐迷的说法,现场 上到 70 岁的大爷大妈,下到 10 岁 的儿童都有,开着三轮车、电瓶车前 来,每辆车上都有"战利品"。

这些乱象引发关注后, 10 月 5日, 迷笛音乐节官方发布公告解 释称,因网民陈某违规发布"活动已 结束要清理现场"的不实信息,引发 附近村民趁乱下手, 出现多起露营 区财物被盗的案件, 而该网民目前 已被抓获。该公告还称,截至目前, 当地警方共接到报案 73 起, 落实 被盗案件65起,并已抓获拘留了 一些盗窃者,追回了部分财物。

## 音乐"节"变音乐"劫",给城市IP打造上了沉重一课

从之前"连南阳小学生都 在欢迎你"的热情好客、迷笛 狂欢、泥地撒野的城市童话, 到一些村民闯入营地剪径扫荡、 搜罗游客的财物, 冷热的场景 切换得过快, 让南阳音乐节的 游客突然感到了童话的破灭。

就案件来说,并不复杂, 些村民擅闯音乐节的营地, 偷盗乃至哄抢游客的钱物、据 乐迷声称损失动辄几千到数十 万元,已经涉嫌构成盗窃犯罪。 希望公安机关彻底调查,严肃 处理,要彻底杜绝当地"法不 责众"的心态,为游客讨回公

南阳的迷笛音乐节正应了 古人讲的"为山九仞,功亏一 篑"。整个音乐节期间,南阳当 地做出了非常大的努力:书记 市长亲自当志愿者, 连夜组织 大巴车转送游客,酒店热情招 待了一身泥浆的乐迷, 但是 "好事不出门、坏事传千里"。 最终南阳市这场城市感宴绘公 众的印象却是和"偷东西"绑 定在一起了。

"南阳音乐节盗窃"事件

的最大启示还在于:城市的口碑、 不是由它的高光时刻决定的, 而 可能由最灰暗的瞬间所定格; 城 市的美誉度, 未必靠十里筵席、 满城欢迎, 却可能毁在极少数人 不文明的行为中。

今年上半年大火的淄博烧烤, 为全社会构建了一个上下一心、 政诵人和、接待来宾、打造城市 的 IP 的理想场景。但是、维持住 这样的"都市童话"并不容易。 任何一处短板都足以戳破童话的 外衣,露出骨感的现实。

城市 IP 的打造, 是一项系统

性工程, 尤其在新媒体语境中 "好事"不一定会受到称赞, "坏 事"却一定会被无限放大,只有 考虑全面,做到万无一失,才能 真正撑起自己的城市 IP。当"泼 天的富贵"来临时,能不能接得 住? 怎么接得好、接得稳? 才是 考验一座城市的重中之重。就南 阳迷笛音乐节来说。当地主办方 确实存在安保力量不足、监控不 到位、巡逻有疏漏的情况,只有 敢于直面问题、积极解决问题、 全力保障受损者的利益,才能真 正担起公众的期望。

### 借音乐节事件大搞地域和年龄歧视要不得

综合警方通报和失窃乐迷 传播的信息,参与偷盗者为数 不少。有乐迷记录称:"现场 上到70岁的大爷大妈,下到 10 岁的小孩,都开着三轮车、 电瓶车,在营地外围虎视眈眈, 每个车子上都有战利品。"这也 印证了舆论的推测, 事件更像 是一场趁乱半偷半拿的聚众哄 抢,而非精心策划的偷盗。

对于聚众哄抢, 有分析认 为这是物质匮乏时代的遗产, 也有人指出与很多人产权意识 不强, 且抱持"法不责众"观 念有关。舆论更常见的,则是 指向个别地域,每每发生哄抢 事件, 即有评论称"一看 IP 地 址是××、那就不奇怪了"、或 "不用看身份证我就知道 是××"。这当然是一种刻板成 见,极易引发地域歧视,但从 传播角度却非常"有利"、完美 契合移动互联时代的"争议流 套路。

有关哄抢事件的刻板成见 除了地域,还有年龄,具体来 讲就是指向"大爷大妈"。从媒 体报道及一些哄抢事件现场视

频、资料看,参与者普遍年龄比 较大是事实, 但更显著的事实是 不是所有大爷大妈都热衷于参与 哄抢,而且,每一个大爷大妈都 曾经是年轻人。

不管哪个地方、哪个年龄段。 都会有文明素养比较差的人,其至 是穷凶极恶的违法犯罪分子。地域 就不说了,一些普遍公认经济发 达、公民文明程度较高的省份,也 能检索到集体哄抢的新闻报道;而 未成年人恶性欺凌乃至行凶杀人 事件,更是屡屡引发公众对法定最 低刑事责任年龄的争议。

对于集体哄抢乃至偷盗事件, 更多还是应该从文明素养、法治 意识、基层治理上找原因,包括 现场的破窗效应和群体的从众心 理, 也在一定程度上助长了事件 的恶化。津津乐道地搞地域歧视 和年龄歧视, 无异于缘木求鱼、 会本逐末。何况, 一切还有法律 在, 刑法对于聚众哄抢罪有明确 的规定,"法不责众"这种错误 的想法更不可能在法治社会成为 聚众哄抢乃至偷盗者的护身符。

综合新京报、南方都市报 澎湃新闻等 (业勤 整理)