庆祝国际劳动妇女节

3·8

易兰芳看守隧道10春秋

在略阳工务段朝天桥隧工区清风峡隧道，人们能经常看到一位30岁的女同志，手执信号旗，目送着一列列南来北往的列车，她就是隧道看守工易兰芳。

清风峡隧道全长593.5米，北边紧连着205米长的钢梁大桥。山高谷深，地势险要。在这前不着村、后不着店的深山里看守隧道，别说女同志，就是男同志也不免有些畏难情绪。然而，易兰芳主动承担了看守隧道的工作，一干就是10个寒暑。这十年中，她没请过一次病事假，没有漏过一个班，对工作严谨认真的态度令人敬佩。平时，她坚持每班比规定多巡查两遍。她对隧道内1043个马鞍型支撑块逐个编号、清洗，延长了使用寿命。她要求自己在工作中要做到腿勤、手勤、眼勤、脑勤。十年来，她先后15次发现钢轨夹板拆断，二次道府纵向裂纹，一次隧道顶部落石，主动向主管部门反映，都妥善进行了处理，防止了事故发生。

这是易兰芳在清风峡隧道口。
杜宝同　马保太　摄

易兰芳除了做好本职工作外，还先后护送280多名老弱病残者安全通过隧道，避免了路外伤亡。

这些平凡小事，渗透着易兰芳对铁路的情，对人民的爱。

“我的职责是服好务”

胡留霞是西北电管局物资公司经理兼党委书记。目前，在市场物资紧缺的情况下，她的权可真大。然而，她却时常告诫自己：要常在河边走，就是不湿鞋，要面向基层，为生产服务。

胡留霞不以权谋私，在紧缺物资销售上，她严格按章办事，实行了分配指标公开、供应结果公开、供应价格公开、自觉接受群众监督。她下基层吃工作餐，按标准交费，为群众销售物资越权乱批的现象，管理费还下降了一点七万元，业务招待费也比上年下降了百分之五十一。

「物资部门就是要面向基层，为生产服务」，这是她的座右铭。身为经理的她，经常和同志们一道去现场解决实际问题。一次，某变电站夜间发生了故障，她和同志们带着急需的设备赶到了现场，为恢复供电节约了时间。秦岭电厂二号发电机出了故障，又是她亲临现场，解决了实际问题。去年，她下基层单位十六个，二十九次。有人劝她：「何必这样认真。」她回答得好：「服好务就是我的职责。」

胡留霞正和同志们研究工作。

杨淑霞安全行车75万公里

西安市公共交通公司司机杨淑霞，开车18年，安全行车758400公里，相当于绕地球18圈还多。并且节油78772升，创经济效益40962元。

开车，就要安全行车。杨淑霞总是这样严格要求自己。一些同志问她如何才能安全行车？她说：“马达一响，集中思想；提高技术，爱护车辆。”这简单的几句话，也是她开车十几年的经验结晶。正是这样，她避免了不少恶性事故的发生。一次，她驾驶着车辆行驶到北大街十字时，一位患精神病的妇女突然向汽车冲来。由于她观察仔细，车速较慢，避免了一场事故。还有一次，她开着车到搪瓷厂门口时，一骑车青年横穿马道，抢道而来。在这千钧一发之际，杨淑霞果断刹车，等车一停稳，那小伙子吓出了一身冷汗。

（西安市汽车二场工会）

杨淑霞正在工作

热情服务规范化

西安三八姐妹旅社的代表于1959年光荣地出席了全国群英会以来，已经历了20个春秋了。她们先进集体的荣誉没有丢，关键在于：热情服务规范化。

这个旅社仅有17名职工，16名是女职工。这个集体并没有躺在功劳簿上高枕无忧，而是快马加鞭，更上一层楼。一方面，他们针对旅社服务设施陈旧的问题，自己动手更新服务设施，为旅客创造一个舒适的环境。另一方面，他们坚持抓职工的思想教育，教育大家热爱本职工作，搞好优质服务，并做到规范化、制度化。从旅客进店到离店，他们把住接待、登记、领住、服务、送客等五个环节。在服务语言、服务礼节、仪容仪表、店容卫生等方面，也都制定了明确的要求和标准。如：在服务工作中要做到“有回声”，即：招呼问好声、有问必答声、关心问候声、送客告别声。

在一系列服务中，旅社的姐妹们为旅客做好事蔚然成风。仅去年就为旅客做好事1942件，收到表扬信及留言1210封次。今年初，这家旅社又被省政府命名为“省级文明单位”。

（杨瑾瑜）

「三八」旅社的服务员给旅客送上了一杯杯热茶。
柳青　摄

『西安的空中小姐OK』

中国西北航空公司西安飞行大队乘务中队，已是多年的老先进了。这个被全国民航授予的“三八”红旗集体和“全国五一劳动先进集体”称号的中队，能够保持荣誉，其关键的一条就是优质服务。

这个中队除了经常抓职工的思想教育外，把树立“人民航空为人民”的思想和热情周到、有礼貌的文明服务，作为服务工作的准则。中队成立了“服务技能”、“敬语服务”、“微笑服务”等研究小组，定期分析人员素质，研究旅客心理，总结乘务经验。为了做到服务规范化，他们制定了《乘务工作规范动作细则》，编写了《中日英文广播词》、《服务工作敬语汇编》等。对服务工作中的站、走、蹲、坐、端、倒、递、送、收、取、夹、拿、言谈、迎客、送客、仪表着装等动作和方法，做到常年不断的分级训练。并在细和严上下功夫，强化模拟训练。

这个中队还把训练同　启发兴趣结合起来，让大家从兴趣中体会它的深刻内涵，从中增强大家热爱事业，热爱本职的责任感和进取心。仅去年一年，这个中队就收到了旅客表扬信件3000多封，拾金不昧的好事达40余件。有位外宾曾这样评价她们：“西安的空中小姐OK！”

（刘成　永德）

这是乘务员们正在进行模拟训练。

细微之处见精神

张静，西安钟楼邮电局的汇兑营业员，成天同汇票单据、人民币打交道。在这平凡的工作岗位上，张静做出了不平凡的业绩。

一次，有两位农民给外地汇款35000元。张静接过汇款单，清点时发现多出1500元，并主动退给了两位农民，在场的汇款群众赞不绝口。据说，张静仅去年就主动退回用户多付的款29次，款额达3120元。而她自己还为一些用户因没带足汇费，垫款14次，19.60元。垫的钱虽说数额不大，可那也是她热心为用户服务的一片诚心呀！

营业员除了对工作认真负责，还要有点肚量，尤其是对一些不够文明的人更要这样。一次，有位青年人不排队抢先取款，声称母亲有病急等用钱。张静向其他用户解释，先给他办理。因汇单取款人与证件不符，张静按有关规定向青年解释。没想到那人张口就骂人，还将口水吐在张静的脸上。张静强忍着泪水，没有说一句过火的话。在场的群众纷纷指责那名青年人，并向张静投去了敬佩的目光。

正在工作中的张静　乔树发摄

辛勤的园丁

刘月芹是西安灞桥区三殿小学教师，她所教的7名学生都是弱智儿童。为了这些孩子，她付出了很多心血。

她带的班虽说孩子不多，但因他们智力低下，有的爱说爱动，表现出动作无节制性；有的则理解能力特别差，刚教的，不一会儿就忘了；而有的则不敢说话，动作迟缓，就是行走、跑步，手和脚也不能协调。有时这些孩子还常把人弄得哭笑不得。刘月芹没有嫌弃他们，而是把他们当自己的孩子，针对他们各自特点，制定教学计划。如：对待兴奋型的学生，刘月芹便采用课堂上多提问，让其经常回答问题的方法，来抑制他们的兴奋，以稳定他们的情绪。对待抑制型的学生，则让其回答比较简单的问题，即使重复回答别人已回答过的问题，仍给予表扬。刘月芹还用图饰、实物、玩具等便于直观教学方法的工具施教，以吸引学生们的注意力。此外，还将学习内容编成顺口溜，并在做游戏的过程中，让孩子们具体去实践所教的一些课程，以巩固他们所学的知识。

经过刘月芹一年多的努力，这几名弱智儿童已有两人重返原班。其他几个孩子不仅学到了文化知识，也能够讲礼貌、守纪律、热爱劳动了。

宁肯一人脏 换来万人洁

在西安市有数千名与马路结下不解之缘的清洁工，他们默默地工作着，以一人脏，换来万人净。史翠荣就是其中的一员。

1976年，史翠荣踏着父辈的足迹，当上了清洁工，要用自己的行动来回击世俗的偏见。一晃15个春秋过去了，无论是刮风下雨，还是酷暑严寒，她总是按时上班下班。每天从凌晨三时到下午六时，她用扫帚扫过一条条街道，用三轮车拉走一堆堆垃圾，默默地奉献着。她负责和平路五千多平方米路面的清扫保洁任务。这段路摊点和饭馆较多，下水道经常淤积着一些发出酸臭的残汤剩饭，她袖子一卷，就用手去掏，经常弄得是一身臭味。她回到家，孩子也嫌她身上味难闻，丈夫也劝她换个工作。可她总是一笑了之。每逢节假日，她又把与家人团聚的机会让给伙伴，主动替他们上班。15年来，有300多个节假日她都是在工作岗位上度过的。她常说：“自己脏点累点没啥，能看到居民们生活在干净舒适的环境里，值得。”

（李兰宝）

史翠荣正在清扫垃圾

本版编辑　柳江河