

万千感动伴旅来

宁波汽车南站3561服务班组的故事



宁波出版社
Ningbo Publishing House

宁波汽车南站3561服务班组的故事

万千感动伴旅来

宁波日报报业集团
宁波市交通局

联合编撰



宁波出版社
Ningbo Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

万千感动伴旅途:宁波汽车南站 3561 服务班组的故事 / 宁波日报报业集团 宁波市交通局联合编撰. —宁波:宁波出版社, 2007.10

ISBN 978-7-80743-109-1

I. 万... II. 3... III. 公路运输:旅客运输—模范单位—先进经验—宁波市 IV. F542.855.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 110508 号

万千感动伴旅途:

宁波汽车南站 3561 服务班组的故事

联合编撰 宁波日报报业集团 宁波市交通局

责任编辑 陈静 吴波

出版发行 宁波出版社(宁波市苍水街79号 315000)

电 话 0574-87286804(发行部) 0574-87341015(编辑部)

印 刷 杭州钱江彩色印务有限公司

开 本 880毫米×1230毫米 1/32

印 张 6

插 页 4

字 数 150千

版 次 2007年10月第1版 2007年10月第1次印刷

标准书号 ISBN 978-7-80743-109-1

定 价 22.00元

如发现缺页、错页、倒装等印刷质量问题,可直接向承印厂调换。

让 3561 服务班精神在各行各业融化升华

(代前言)

宁波市市长 毛光烈

宁波汽车南站 3561 服务班的先进事迹感人至深、令人动容。其可贵之处在于立足平凡岗位,十几年如一日,热情周到地为旅客提供优质的服务,把宁波的爱心带向四面八方。3561 服务班展示了文明城市的良好形象,创造了优秀的开放文化品牌、一流的服务品牌和现代文明的品种,值得讴歌赞美,值得挖掘推广。我认为,建设现代化国际港口城市有三个主题词:港口城市、国际化和现代化。深入挖掘 3561 服务班的时代精神,就是要把她与推进现代化国际港口城市建设的丰富实践紧密结合起来,让 3561 服务班精神在各行各业融化升华,在更高层次上展示宁波现代化港城的世界魅力。

深入挖掘 3561 服务班的时代精神,要与进一步弘扬宁波的城市精神相结合。城市精神反映城市形象,引领城市腾飞,是城市发展的内在动力。3561 服务班虽然只是宁波汽车南站一个小小的服务窗口,但是这群普通的年轻人诚信待客、爱岗敬业、无私奉献、创新进取,在服务旅客的平凡岗位上为社会营造了温馨家园,播撒了和谐

的种子,展示了宁波城市的良好形象,是“诚信、务实、开放、创新”宁波城市精神的真实写照和生动反映。城市精神是对发展历程的总结和提炼,也是在新时期下加快发展的号召和动力。今天我们学习3561服务班的先进事迹,深入挖掘3561服务班的时代精神,就要与大力弘扬宁波城市精神结合起来,促使宁波众多的对外服务窗口和各行各业都积极行动起来,使宁波城市精神成为凝聚人心的动力、展现城市文明的载体和加快城市发展的灵魂,在新时期征程中发出更加耀眼的光彩。

深入挖掘3561服务班的时代精神,要与推进我市的国际化进程相结合。国际化的现代港口城市文明,是传统文明与现代文明、陆域文明与海洋文明相结合的产物。国际化是港口城市的特点与优势,也是港口城市活力所在。国际化包括国际经济一体化,也包括文化尤其是开放的文化、开放的文明、开放的运行规则的国际化,是按照国际理念、规则办事的相应文化文明理念和取向,是提升城市软实力的途径。我们推进国际化进程,不仅要有一流的硬件设施,更要有一流的、定位于国际化高度的思想理念,以开放、大度、大气、宽容、包容的城市文化,实现城市发展,达到国际化水准。3561服务班的“来者都是客”的商业文明理念,不欺童叟的优质、文明、规范的服务,持之以恒的开放服务文明,值得推广。“海不择细流始能成其大,山不拒细壤方能就其高。”我们要通过形成开放型的服务文化,强化与国际接轨的服务载体,打响有国内外影响的服务品牌,提升我市的国际化程度,不断增强宁波吸引世界的魅力,形成经贸汇聚、万商云集的国际商都。

深入挖掘3561服务班的时代精神,要与加速我市的现代化进程相结合。港口城市的现代化,实质上是服务的现代化,其核心是人的现代化,是对人的尊重和全面人本关怀的服务理念和水平的体现。3561服务班长期以来对四方旅客,不论身份高低贵贱,不分区域东南西北,不计服务有偿无偿,都能以终极人文关怀的立场态度做

到一视同仁,并在此基础上给予了无微不至的个性化、特色化服务,变的是千万旅客,不变的是关心他人、无私奉献的服务真情,这是中华民族传统美德在新时代的继承和发展,也是现代文明的生动体现。我们要发扬 3561 服务班的时代精神,在服务中融入真情,在真情中融入人本关怀,使宁波城市文明更具光彩,城市形象更具魅力。宁波港口城市的现代化进程,始终要与现代化的城市服务文化和服务品牌的建设与培育如影随形,要将传统优秀文化和与时俱进的现代文明交相辉映,通过各行各业优质服务品牌的联创共建,提升服务品牌集体的感染力,为加速现代化进程、促进社会和谐凝心聚力。

当前我们正在全面实施“十一五”规划,加快建设现代化国际港口城市。各级机关工作人员、各行各业干部群众要认真学习 3561 服务班先进事迹,自觉投身于建设现代化国际港口城市的伟大实践中,从我做起,从小事做起,进一步弘扬宁波的城市精神,在各自的岗位上敬岗爱业、甘于奉献,展示新形象,塑造新品牌,共同创造宁波更加美好的明天!

如果我们能够在自己的心灵深处将这份工作看作是拓宽阅历的一种途径,体现生存价值的一种方式,那么,我们肯定会从心里重视它、喜欢它、热爱它,从工作本身中寻找许多的乐趣。

毛婷婷(25岁)

我懂得既然选择了这份工作,就必须有一种对待工作高度负责和敬业的精神,有一份全心全意服务旅客的赤诚之心。

邵海维(29岁)

无论何时,一定要懂得学会摆正心态和位置,尤其在遇到不快或不顺时要学会调整自己,始终以最佳的状态投入工作中。

徐红(31岁)

旅客来到我们车站,就是我们的上帝;失去旅客,自然就失去了服务存在的意义。所以,一定要遵循“旅客第一、服务至上”的宗旨,让旅客满意。

汤顺(23岁)

服务人员必须要自觉树立为他人服务的意识,为他人排忧解难。只有有了这种意识,并将它化为实际行动,服务才能到位,才能出彩!

张奇(26岁)

问讯台是一个狭小的空间,也是一个平凡的岗位。我们的每一句回答、每一抹微笑、每一个举动都关系到整个车站的形象。所以,作为3561班的问讯员,我要不断提高问讯服务质量,练好问讯业务基本功,用心做到最好!

战文君(24岁)

为旅客提供优质周到的服务是我们的天职。

李君(24岁)

作为全国文明单位的一员,我要始终保持清醒的头脑,冷静看待成绩,努力找出存在的差距和不足,用自己的诚信和实际行动尽自己的一份微薄之力。

虞仁花(28岁)

“您好,请您出门往右买票,然后从候车室上车。”我们每天面对的是来自不同地域、不同肤色、不同语言的旅客,我和15个姐妹必须把服务工作搞好,让他们快快乐乐地踏上旅途。

王海萍(23岁)

尽管是普通而琐碎的工作，但我深知，服务员的一举一动关乎文明城市“窗口”的形象，必须为旅客服务好。“善待别人，别人自然也会善待你；一个不懂得尊重别人的人，他自己也永远得不到别人的尊重。”妈妈说得有道理，我必须高标准要求自己。

杨一平（26岁）

如何成为一名优秀的服务员？我认为，首先要有正确的认识，对待工作要一丝不苟，干一行，爱一行；其次，要经常向前辈学习、取经，并在实际工作中积累经验，多多钻研；第三，要注重仪容仪表。

金红萍（32岁）

俗话说得好：“行行出状元。”在3561服务班的几年，我已经深深地意识到，要热爱自己的工作岗位，真心付出，用心服务。

乌麓峰（36岁）

服务是一项高尚的职业。要对旅客捧出真心、拿出诚心、献出爱心，时时刻刻把“三心”融入服务的每一个环节，让所有的旅客有一种宾至如归的感觉。

陶亚娟（33岁）

在一个专门从事服务的岗位上，在你每天工作的6小时内，如果什么都没做，这一天也就这样过去了，但如果你花心思去做了，就会在服务的过程中收获到许多快乐。帮助别人是一种快乐，奉献社会让我们感到满足。

金艳婷（27岁）

在日复一日的服务工作中，什么样的旅客都会遇到，大多数旅客都通情达理，相互尊重，也有个别旅客不太讲理。遇到这种情况，就要坦诚沟通，因为这是架起人与人之间相互理解的最好桥梁。

毛宇波（31岁）

荣誉是努力奋斗的结果，是心血和汗水的结晶，是付出一定代价后获得的回报。荣誉既包含了个人的努力，也浸透了他人的汗水，其中也包括了社会的激励、旅客的支持。荣誉是一笔宝贵的财富，也是一种强烈的责任。

卢 烨（25岁）

目录

让 3561 服务班精神在各行各业融化升华(代前言) / 1

一 感动

万千感动在旅途 / 2

平凡事最让人感动 / 9

平凡的岗位 执著的追求 / 12

真心消隔阂 温情暖人心 / 14

她们让宁波更美丽 / 18

“绿叶精神”这样传承 / 22

探寻“绿叶”成长的沃土 / 26

爱心接力,绿叶成荫树参天 / 30



二 讲述

第一部分 旅客来信讲述的故事

一件“小事”:平常又不平常 / 36

一辆轮椅和一位耄耋老人 / 37

第一次出门打工遇到的尴尬事 / 38

我那天带了许多水产去新安江 / 38

一个九十岁独自返乡的老人 / 39

阿姨一来“黄牛”就跑掉了 / 40

从天津到宁波再去路桥 / 40

醒来后 1000 多元钱不翼而飞了 / 41

我这次回家的行李很重 / 42



我又一次麻烦她,她没有一句推辞 / 42
姑娘像遇到了嫡亲外公外婆一样 / 43
我感受到了新一代宁波人的精神风貌 / 43
助我一臂力,赞你百般好 / 44

第二部分 散见于报章的 3561 故事

一遍遍给他讲道理 / 45
11 岁女孩想独自去上海 / 46
扫墓客丢了钱包 / 46
山东民工假肢损坏想跳着回家 / 47
女娃娃熟睡中被弃候车厅 / 47
幼女焦急寻亲 6 小时 / 48
请来司机做“同声翻译” / 50
外贸订单找到了 / 51
候车室里的临时卫生间 / 52
老太欲离家,“3561”机智拦下 / 52
追到杭州还失主钱包 / 53
少女寒风中苦等继母三昼夜 / 54
候车室里的黑色大铁箱 / 55

三对话

“精神上的愉悦不是钱可以换到的” / 58
“我做别人的工作也未必能做好” / 59
“对一些冷言冷语也习惯了” / 60
“没服务好,我会觉得很惭愧” / 62
“旅客的批评是对我们工作的帮助” / 63
“旅客说‘谢谢你’,我会很感动” / 64
“爸爸让我换位思考” / 66
“妈妈要我做个有爱心的人” / 67
“我们的服务与空姐比还有差距” / 68



“让别人消了气,我挺有成就感” / 69

“有付出总会有回报” / 71

“人与人之间应该友好相处” / 72

心 语 / 73

四 感 言

年轻人要找准人生定位 / 80

但愿常有感动伴旅途 / 81

我们时代的“真心英雄” / 82

少些抱怨,多些行动 / 83

服务需要高境界 / 84

好带上 坏带落 / 85

好的企业发展人 / 87

3561 班的“辩证法” / 88

用爱心回应爱心 / 90

弘扬“3561”精神 / 92

“爱心城市”上空的精神阳光 / 94

凡人凡事撼人心 / 96

总有一种精神让我们感动 总有一种力量让我们前行 / 98

五 反 响

巴音朝鲁称她们是年轻人的优秀代表

毛光烈要求推广先进事迹 / 114

高速公路收费员体验 3561 班服务 / 115

热心网友建起 3561 服务网 / 116

与夏慧星文明车队签订共建协议 / 117

窗口服务行业创优竞赛启动 / 118

公运集团和汽车南站深入探索 3561 服务班时代精神 / 119

交通系统掀起学习 3561 班热潮 / 120



- 南京全国劳模李瑞来汽车南站取经 / 121
汽车南站成志愿者实践基地
全国副省级城市团干部到 3561 服务班学习考察 / 122
八家省级新闻媒体聚焦 3561 服务班 / 124
社会各界研讨提炼 3561 服务班精神 / 124

六 声 音

- 读者来信 / 128
论坛留言 / 131
QQ 互动 / 135

附录一 媒体聚焦

- 1.5 万封感谢信件的背后 / 138
每个人被感谢一千次 / 141
“被感谢千次”与“被抱怨千次” / 145
候车大厅 / 147
让乘客把微笑带回家是她们的心愿 / 153
用什么感动了宁波,感动了浙江,甚至感动了中国 / 156
感动,照亮人生旅程 / 161
3561 服务班的春运日记 / 165
3561,看见你们格外亲 / 168
16000 封感谢信道不尽对 16 个姑娘的感谢 / 173

附录二 3561 服务经

- 3561 服务经 / 178
3561 大事记 / 181
数字 3561 / 182





截至2006年9月,宁波汽车南站3561服务班在四年多的时间里收到的乘客感谢信和表扬留言逾1.5万份。

—感动

G A N D O N G

“35”代表学习雷锋日,“61”是宁波话绿叶的谐音。宁波汽车南站3561班的16位年轻姐妹,在自己普通的岗位上,十年如一日,用真心打动着成千上万南来北往的匆匆过客。仅命名四年多来,就有近2万名旅客给3561班写下表扬留言,寄来感谢信。当面说上一句“谢谢”更是难以计数。

2006年9月20日,宁波日报在头版头条刊发了长篇通讯《万千感动在旅途》,介绍宁波汽车南站3561服务班的事迹,并配发本报评论员文章《平凡事最让人感动》。同日还在第四版整版推出题为《千言万语,只为那瞬间感动》的特别报道,之后又连续6天以整版篇幅推出3561服务班系列专题,在社会上引起强烈反响。

回忆起这次采访,宁波日报工交部的记者说:“感动我们的,必定能够感动读者。”

万千感动在旅途

——宁波汽车南站 3561 服务班的故事

邓少华 包凌雁



宁波日报记者采访 3561 服务班成员。

“35”代表学习雷锋日，“61”是宁波话绿叶的谐音。

宁波汽车南站 3561 服务班，16 位姐妹平均年龄只有 27 岁。

截至昨晚统计，3561 服务班命名四年零八个月来，共有 15116 位旅客写下表扬留言、寄来感谢信。当面对说一句“谢谢”更是难以计数。

“在我们最需要帮助的时候，3561 班服务员毛宇波为我想得这么周到，服务如此真心，犹如雪中送炭啊……”

——上海谢建东
2006 年 7 月 16 日

“大娘，您再试试。”

在狭小的厕所内，身材瘦小的毛宇波，吃力地扶着老太太，轻声地对她说。

老太太因轻度中风偏瘫，蹲不下去，小便一时难解，脸涨得通红。毛宇波让人取来一只干净的塑料桶，想让她坐着再试试，可老

太太不习惯。

十分钟过去了,老人的儿子谢建东在厕所外急得像热锅上的蚂蚁。

到杭州要两个小时呀!上车后要小便怎么办?

毛宇波急中生智,让同伴送来了两片尿不湿。

这招果然管用。看到毛宇波把“完成任务”的尿不湿扔进垃圾桶时,大娘热泪盈眶。

今年7月16日,谢建东在感谢信中说,母亲年事已高,一直盼着回家乡看看,是3561班让母亲真切地感受到了家的温暖。

翻开南站旅客留言簿,这种待旅客似亲人的故事随处可见,难怪不少旅客也把3561班服务员看成是自己的亲人、知己:

邬海维被山西旅客张惠英、赵鹤山夫妇认作“干女儿”;

吴静被宁波江东区退休干部沈道芳称作“亲孙女”;

毛宇波被韩国客人李龙洙视为“好朋友”;

.....

宁波汽车南站 3561 服务班服务员金艳婷

服务周到 关怀倍(备)至

——香港 84 岁老人傅永安敬赠

2005 年 4 月

这面锦旗的背后,也有一段故事。

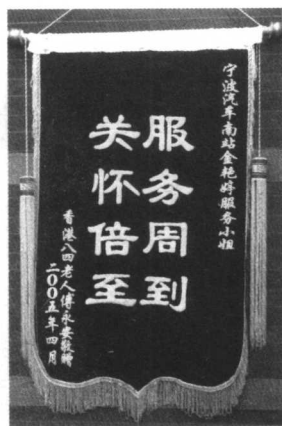
2005 年 4 月 8 日,傅永安拖着两个大箱子,背着一个大包,忧心忡忡地走进南站。

飞机晚点,预定去沈家门的班车已经开走。

金艳婷微笑着迎了上去,问清情况后,赶快跑到票房帮他换票。

只有下午 4 时 40 分的班车了,最快也要晚上七八点才能到。

老人还要从沈家门再转车去岱山,



香港老人傅永安送来的锦旗

肯定来不及。

下午2时15分,班车马上就要检票了,金艳婷决定试一试。

“先生,能不能换一下票……”话还没说完,对方就转过头去。

一连问了五六个人,都没有结果。金艳婷仍不放弃。

终于,一位年轻人主动站了出来:“我跟你换吧,我家就在沈家门,晚到些不要紧。”

金艳婷把行李搬上车,搀扶老人坐好,嘱托司机路上多照应。

正要告别时,老人突然站起来说:“这么好的服务,我做梦也想不到!”

3561班让旅客想不到的服务,几乎天天都在发生:

临海市红光镇龚飞老伯挑着满满一担行李回老家,任亚鸿发现他坐的不是直达班车,会很不方便,就立即帮他换了车票;

玉环县坎门镇邓丽遭遇不测,身无分文,张奇不仅掏钱帮她买了车票,还请她吃午饭;

.....

三位残疾人在列车窗口含泪对3561班服务员李君说:
好人一生平安

2006年8月10日



同行体验3561服务。

2006年8月10

日下午1时许,两名双腿截肢和一名身高不到1.3米的残疾人出现在南站门口。

李君疾步上前搀扶,经询问方知他们从天台出发去上海,两辆手摇式三轮车摇了两天两夜,实在摇不动了,才来坐车。

上海票价一张 97 元,三人摸遍全身只有 200 元。

“别着急,我会帮你们的。”

可一想到还有两辆三轮车,李君就有点犯愁,赶紧请来司机商量。

司机过来一看:三轮车太大,无法装进大巴。

李君脑子一转:坐火车,三轮车可托运。

在去火车站的路上有不少台阶,托运处门口还有个斜坡。

在热心人的帮助下,李君半推半抬才把两辆三轮车送到。

三轮车办好了托运,可两位不能行走的残疾人咋办?

李君与车站值班站长联系,借来一辆推车将两位残疾人“运”到了站台。

到了站台还是上不了车。

李君又请乘警帮忙,把他们抬上车。

下午 3 时 30 分,列车缓缓启动,三位残疾人与李君告别时,感激的泪水夺眶而出。

对 3561 班来说,这样不厌其烦为旅客排忧解难的事,实在是太平常了:

山东青年黄启芳左腿假肢坏了,邬海维取来车站备用的木制拐杖,又让修理工“量体裁衣”修整一番,终于为他配上了一条很实用的“新腿”;

宁波聋哑学校学生陈燕正为带了那么多东西去三门县而发愁,毛宇波前来帮助她提包,还跟她熟练地打起了手语;

遇到意外没钱回家的旅客,3561 班姐妹们都会主动掏钱垫付路费,总计已超过 1.1 万元;

.....

“高考感觉一般,当时脾气很不好。说实话,我们十分敬佩您,想想我们起先对您的冷淡,是多么不应该啊.....”

——杭州王子强

2006 年 6 月 12 日

看到这封来信,乌慧娣想起来了。