

# 《万千感动伴旅途》

## 图书基本信息

书名：《万千感动伴旅途》

13位ISBN编号：9787807431091

10位ISBN编号：7807431091

出版时间：2007-1

出版社：宁波出版社

作者：宁波日报报业集团//宁波市交通局

页数：182

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

## 前言

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文明品牌，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，在各自的岗位上爱岗爱业、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！

# 《万千感动伴旅途》

## 内容概要

“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，当面一句“谢谢”更是难以计数。

# 《万千感动伴旅途》

## 书籍目录

让3561服务班精神在各行各业融化升华（代前言）/ 1— 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 / 4511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 / 873561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 / 131QQ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 / 1613561服务班的春运日记 / 1653561看见你们格外亲 / 16816000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 / 1783561大事记 / 181数字3561 / 182

### 章节摘录

“家属同志们辛苦了，感谢你们对我们工作的支持。”9月22日下午，一句热情洋溢的话语出现在宁波汽车南站服务大厅的大屏幕上。应汽车南站的邀请，3561服务班成员的家人和亲友到汽车南站来做客、座谈，在共同分享喜悦的同时，也揭开了16朵“金花”成长的奥秘：是父辈的言传身教，使她们助人为乐、服务人民的“绿叶精神”得以传承。并且发扬光大。“在我的印象中，父亲是一个特别能吃苦耐劳的人。按理说他上班的时间是早晨7点半，但他总是5点钟就到单位了；下午4点半下班，但他一直要忙到晚上6点多。直到5年前，父亲得了癌症，才不得不回家养病。他的这种对工作高度负责的精神一直深深地激励着我。”3561服务班班长金艳婷对父亲分外敬佩。其实，金艳婷的父亲也是个“老交通”。据小金的阿姨介绍，艳婷的父亲是个心地善良、非常勤奋的人，一年到头在车站忙碌，从未休息过一天，连他小姨子的婚礼都顾不上参加，直到被医院查出患了重病，才不得不离开他热爱的工作岗位。“艳婷的成长，他父亲起了至关重要的作用。”小金的阿姨感慨地说。

“父亲是个不善言辞的人，但他一直在默默地支持我。尽管我已经成家，不与父母住在一起了，但他总是在关注着我的工作，帮助我提高服务质量。”提起这些，金艳婷显得特别激动：每当媒体报道3561服务班先进事迹时，父亲总是会把这些剪报和资料精心地收集起来，为女儿取得的业绩而感到自豪；发现公交车改道，街上出现新的路标路牌等，他会将这些有用的信息汇编成册，为女儿服务旅客提供参考；报纸上刊出了其他服务单位的先进事迹，他会不厌其烦地送到女儿手中，鼓励她再接再厉……“我外公是名老中医，经常帮邻居看病，而且不收钱。表妹从小就耳濡目染，所以长大后也喜欢帮助别人。”3561服务员卢焯的表哥深有体会地说。“俗话说，好带上，坏带落。我们全家都认为，帮助别人是一件快乐的事。住在老墙门时，我们看到80多岁的邻居大爷行动不便，就经常帮他提水、劈柴，所以婷婷也从小喜欢做好事。”毛婷婷的父亲以朴实的话语说明了这一道理。

确实，家庭是社会的细胞，家庭教育对于孩子的人生观、价值观的形成起着关键的作用，汽车南站的服务员们循着父辈的足迹，把助人为乐的精神发扬光大。而家庭又同时是“金花”们温馨的港湾，每当她们在工作中受到委屈、遭到挫折时，又是家人给予她们充分的理解、有力的支持，使得种种的不如意及时化解。3561服务员战文君对发生在不久前的一件事难以忘怀。上个月月底，市长信箱收到了一位旅客的投诉，称他通过电话询问某班车的有关信息时，战文君服务态度生硬，显得很不耐烦。投诉信很快被转到了汽车南站，并展开了调查。经重放电话录音，发现小战的服务符合规范，而不是像旅客所反映的那样。而且，那趟开往四明山的班车确实已被取消，尽管小战再三做出解释，但旅客仍然不理解。

受了满腹委屈的她，一回家就忍不住放声大哭起来。而曾经当过军人的父亲却要求女儿选择坚强。他说：“做服务行业是最难的，你做得再周到，也会有人感到不满意。既然你干了这一行，就要有足够的心理准备，还要有很强的心理承受能力，勇敢地面对可能遇到的各种情况。”父亲的一席话，说得小战破涕为笑，把不愉快扫得一干二净。“3561的服务员确实不简单，每天要站六七个小时，而且还得保持姿势，微笑服务，回家后就得让她有一种温馨的感觉。”一提起妻子的工作，服务员杨一平的丈夫显得既心疼又骄傲。

小杨的爱人说，每当轮到妻子晚班，他总是做好可口的饭菜等待妻子回家。有一次，杨一平因忙于接受旅客的电话问讯，请另一位在服务台前问讯的旅客稍等片刻，并出示了“稍等牌”。没想到，极不耐烦的旅客顺手就把牌子打翻了。尽管小杨当时强忍委屈，但一回家就眼泪汪汪的。“家庭的支持理解很重要，作为‘军功章的另一半’我们务必要让‘金花’们有一种归属感和安全感。因为，她们以自己的服务塑造着城市的形象。”小杨的爱人打了一个很形象的比喻。

是的，服务员的岗位确实太平凡，并且有可能不太会被更多的年轻人所接受，有的即使选择了这一行也多少显得有点无奈。然而，3561班服务员们却回答得很响亮：正是出于这么一份热爱，才让我们快乐地工作。如今，父母“望子成龙”心切，都逼着孩子去挤高考这座“独木桥”，而不想看着孩子穿着工作服进车间当工人，或是进服务行业去干“伺候人”的活

，3561服务班的姑娘们为何心甘情愿地干上了这一行，而且还乐此不疲呢？记者向服务员的家属们提出了这个问题。

“与她当教师的哥哥相比，收入确实相差很多，工作也不是那么叫得响。但是，奉献社会也好，实现自我价值也罢，还是要选择适合自己的职业，而不能好高骛远。这不，女儿不照样在平凡的岗位上做出了让整座城市都感动的业绩了吗？”服务员鲍亚娟父亲的一席话说得家长们直点头，代表了大家的心声。3561服务班的姑娘们都出生在普普通通的家庭，家里不算富裕，也没有“背景”，但她们选择了平凡，选择了高尚。她们大多是在父母的“参谋”下心平气和地选择了服务员的职业，并且感到大有奔头。“三百六十行，行行出状元。只要踏踏实实工作，照样能干出

## 《万千感动伴旅途》

名堂来。”宁波汽车南站经理徐燎原经常这样鼓励服务员们，并且推出了不少激励措施，如评上四星级服务员同时拿出大专文凭，可以享受中层副职待遇。姑娘们边工作边学习，目前3561服务班已有一半以上服务员达到了大专水平。……

# 《万千感动伴旅途》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)