



# 爱岗敬业的典范

“星级驾驶员”先进事迹报道(四)

编者按:

天安公交集团作为城市重要的窗口服务单位,始终秉持“安全第一、服务至上”的工作信条。《驾驶员星级评比方案》是集团提高服务质量和水平的重要有力举措,该方案严格要求驾驶员操作及服务规范,为打造一支专业化驾驶员队伍夯实了基础。

在星级方案实施一年多来,涌现出一批业务素质高、服务态度好的“星级驾驶员”,希望“他山之石可以攻玉”,通过对他们先进事迹的报道,在团队中形成比、学、赶、超,争先创优的良好氛围。以典型引路,推动天安模式创新,让“天安公交模式”成为企业名片……



阿康公司星级驾驶员 赵焕晓

她是一名普通的职工,但她的笑容却是康城最美的一道风景。她总是自信地说:她有两个家,一个是自己的家庭,一个是6路公交车的车厢,她用实际行动诠释着“爱心”一词。她就是康巴什6路公交车驾驶员——赵焕晓。

赵师傅有一本日记册,记录着行车路上的点点滴滴,哪里路面不平需拉手刹、哪里红绿灯高峰和平峰期不一样、哪里树枝过长影响行车、哪站上车的学生较多、哪站老年人和孕妇较多……,赵师傅的这些记录不仅方便自己驾驶车辆,也为其他驾驶员提供了一幅安全行车警示图。

单位要求提前半小时签到,但赵师傅总是提前一小时

到单位,打扫车厢卫生,认真检查转向、轮胎,只要手握方向盘她就有说不出的开心。

赵师傅服务技能过硬,每当高峰期站台上挤满乘客,车辆准备进站时,赵师傅总会拿着扩音器对着外面的乘客说:“请大家提前打开包裹,配合三品检查,谢谢。”当乘客全部上完即将起步时赵师傅又会说:“请大家扶好坐稳,相互礼让,带小孩的乘客请照顾好您的小孩,带老人的乘客请照顾好您的老人,谢谢。”几句温暖朴实的话语让整个车厢洋溢着浓浓的爱意。

从业6年来,她爱岗敬业,关怀同事,用实际行动谱写着优秀星级驾驶员的华彩乐章。

文/杨泽昊

2015年入职以来,他始终保持着干一行爱一行的态度,兢兢业业坚守在工作岗位一线。并且以极高的标准和严格要求约束自己,安全行车、文明待客、零投诉、零事故,多次获得公司年终奖,他就是东康公司K21路驾驶员——李亚辉。

李师傅当班时总是提前一小时到岗检查车辆,打扫车厢内外卫生。小到螺丝钉皮带、地面卫生,大到离合器发动

机检查,李师傅从不马虎。李师傅所在的线路是内蒙古自治区文明线路,是连接东胜、康巴什、伊旗的主动脉,也是许多上班族的重要交通工具。上下班时间,李师傅明白上班族乘客担心迟到的心情,总是要求自己在确保安全的前提下准点到站,确保在预期时间到达指定站点,他今年1至5月份平均正点率高达98.71%。

李师傅是辽宁人,说话带有当地口音,在回答乘客询问时偶尔有乘客听不懂,李师傅总是耐心解释,从不烦躁。

李师傅工作兢兢业业,服务至上,是大家公认的“老黄牛”。

一次一位醉酒的乘客上了车,扰乱车厢秩序甚至吐在车厢内,引得其他乘客发出阵阵抱怨,可李师傅没有一句怨言,他在站点停好车后,安慰醉酒乘客坐好

并系好安全带,又默默打扫了呕吐物,期间不断给周围乘客道歉,缓和了车厢紧张气氛。

笔者问李师傅,你是怎么取得这么好的成绩,既没有事故,又没投诉。他总是乐呵呵的说:“哪有什么好成绩,多做事少说话而已”。

虽然没有过多的言语,但他用行动诠释了一名公交人应有的担当和责任。

文/高亮



东康公司星级驾驶员 李亚辉



锡市公司星级驾驶员 刘改霞

她默默奉献、爱岗敬业,在普通的驾驶员岗位上,始终严格要求自己,兢兢业业、热情周到,深受乘客的欢迎和称赞。她就是锡市公司驾驶员——刘改霞。

刘改霞是锡市驾驶员队伍中唯一的一名80后女司机,但也是有着13年工龄的老员工。2005年,刘改霞技校毕业后选择了当一名公交驾驶员。25岁对于多数年轻人来

说,是迷茫不定的年纪,但刘改霞已经承担起了家庭的责任,这份责任让她坚定了踏实工作的决心。

刘改霞上班从不迟到早退,虽然是女同志,但是工作一点不比其他男驾驶员差。刘改霞常说:“爱心是一个驾驶员最起码的行为准则,一个驾驶员如果对乘客缺乏爱心,就很难做到优质服务。”她会搀扶老人上车、

会提醒乘客乘车注意安全、会礼貌地提醒让座,会外地乘客详细的指引,在10米车厢里,刘改霞总是把乘客当亲人一样对待。

刘改霞经常和同事交流经验,把多年的经验与大家分享,力求共同提高,每当有新驾驶员到她车上实习,她总是耐心细致地交流行车技术、服务心得。

“一花独放不是春,百花齐放春满园。”

我一人搞好服务不行,只有所有驾驶员做到技术过硬、服务优质,团队才能提升。”刘改霞说道。

我们都是平凡的人,做着平凡的事,也都有一个平凡的梦。也许正因为有像刘改霞这样平凡的人甘于奉献,甘于付出、甘于为乘客着想、甘于不懈创新、甘于坚守岗位、甘于为梦想奋斗,才会有不平凡的事业。

文/吉吉尔

他入职三年来,共运行6万多公里,未发生一起安全责任事故,对车辆爱护有加,2017年全年无监控违纪发生。同年因安全、服务、驾驶技术等方面成绩优异,调整到线路长、车流多的5路线工作。他是东胜公司星级驾驶员——白军。

白军和同事相处融洽。工作中,不管谁遇到困难,只要找他,他都毫不犹豫去

帮忙,只要发现同事车辆有异常情况,他第一时间上报,及时协助解决,受到同事们的一致认可;他被选为线路优秀教员,所有实习驾驶员均由白师傅带带;他经常和同事们交流经验,分享服务心得、安全经验。

白师傅还特别阳光,笑脸服务乘客,努力让乘客满意。老人上车,他会送上一个微笑;外地人问路,他也耐心解答;

老弱病残乘客上车,他起身扶一把。白师傅在服务中总结了“六个点”:即微笑多一点,嘴巴甜一点,语气柔一点,度量多一点,仪表美一点,服务好一点。正是这种热心肠使得他结识了很多乘客朋友,一些经常乘车的乘客遇到白师傅上班,总会嘘寒问暖,这让白师傅很感动。

白师傅经常说:“把快乐带给乘客的同时,我也能收获快乐。用真心、诚心、

细心对待乘客,乘客也会用亲人般的温暖对待我”。

白师傅驾驶技术过硬。每次车在遇到红绿灯路口、转弯处,他都能让车保持平缓状态,从没有因为猛冲、猛转导致乘客摔伤事故发生。

白师傅用行动诠释了责任,用行动感染了集体,用行动赢得了荣誉,用行动诠释着奉献。

文/高梦蕊



东胜公司星级驾驶员 白军