



爱岗敬业的典范

“星级驾驶员”先进事迹报道(八)

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管理水平的有力举措,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 刘志英

最近,伊旗天安公交接到了一个“特殊”的电话。乘客张女士要感谢伊旗4路车的一位驾驶员,感谢她长期以来照顾和助人为乐的精神。她就是伊旗4路车驾驶员——刘志英。

张女士的儿子是一名脑瘫患者,因为疾病的原因需要往返于医院和特殊训练班,经常乘坐公交车。有一次训练班的上课时间延长,导致张女士错过了要乘坐的伊5路末班车,就在张女士还在焦急的等待时,刘志英驾驶的伊4路公交恰巧经过并和她说“姊妹,这会儿已经没有5路公交车了,快点坐我的车先走然后咱们再想办法!”

看见张女士一个人带着孩子又带着很多东西,刘志英立刻下车帮她搬轮椅,张女士顺利的坐上公交车后,

刘志英安抚张女士说:“天这么晚了,这里又不好打车,只能先坐上我的车,然后在离你们家近的站点把你们放下。”

听到这里,张女士的心里感觉暖暖的,她一个人带着生病的孩子虽然很不容易,但有很多像刘志英这样的好心人愿意帮助她、照顾她,让她对未来又充满了希望,激励着她去克服更多的困难。

事后,当同事问起刘志英时,她说,无论是站在个人的角度还是公司的角度,她都会义无反顾的帮助张女士。于私,对于需要帮助的人尤其是女性施以援手,是大多数人的本能反应;于公,助人为乐是公交服务的道德要求,为乘客提供安全优质的服务,是公交人对社会的承诺。

文/高宇

他2010年进入公司,现为东胜公司5路车驾驶员,他爱岗敬业,诚实守信。赢得了领导、同事、乘客的交口称赞。他就是东胜公司5路车驾驶员——徐钦峯。

徐钦峯是天安集团东胜公司的普通驾驶员,在这个看似普通平凡的服务岗位上,他做出了不平凡的成绩。2017年,他完成了全年无事故,安全行车4万公里的记录。

“开公交车要学的东西很多,一定要用心”徐钦峯说。东胜道路情况比较拥堵,在高峰期用开车就能避免很多麻烦,眼看马上就是红灯了,就不用踩油门,让车辆自己

滑过去。雪天更是要与前车保持适当的安全距离,主动避让电动车、行人,小事中彰显着公交司机的安全文明行为。

有了过硬的车技,还要有优质的服务。与乘客相处,一个秘诀就是把乘客当成家人看待,用耐心来打交道。她在车辆进站停稳再开车门,老人上车坐稳后再发车,徐钦峯耐心的服务赢得了众多乘客的好评,不少乘客和他成为了亲密的朋友。

钻研技术,确保车况。做为已有十多年驾驶经验的老司机,他从不摆老资格,而是一个脚印,踏踏实实的工作。只要是单

位安排的事情,苦点累点他都不推脱,他凭着一股执着的工作干劲,勇挑重担。无论是调度派车还是公司临时组织用车,他都爽快的答应,接受任务最坚决,完成任务最出色。

今年3月,5路中有一辆车,多次维修解决不了费气问题,车辆单车效益一度处于线路中最低,导致这辆车没人愿意驾驶。徐钦峯主动提出要到这个车组去,尝试着从驾驶技巧方面降低气耗,把人的因素降到最低。连续几个月下来,气耗有了明显的下降,为公司提质增效工作起到了带头作用。在开车生涯中,他最懂得只有熟悉车辆的基本性

能,驾驶车辆才能得心应手,于是他努力学习驾车技能,掌握车辆的高科技工作原理。

他常说:“既然选了驾驶员工作,必须把安全当作每天行车中的警钟”。他出车前从机油、冷却液、刹车、方向等都要检查一遍;行车中,察听汽车出现的各种异响;收车后再围着车辆转上一圈,决不让车辆带着故障过夜。

他所在的线路车辆车身相对较长,行驶环境比较复杂,多经车流量大、人流量多的路段,但从未发生过安全事故,平平安安送乘客到达目的地。

文/高梦蕊



东胜公司星级驾驶员 徐钦峯



通勤公司星级驾驶员 闫文亮

他是天安通勤公司生产队的一名驾驶员,在通勤公司任职七年中,从未发生过有责和车内摔伤乘客事故,是公司的安全标兵和劳动模范。他就是天安通勤公司客运一队驾驶员——闫文亮。

七年来,闫师傅始终坚守“顾客第一、服务至上”的信条,将乘客的安全和满意作为

工作核心,严格按照驾驶员操作规程安全驾驶,文明行车。由于通勤公司车辆行驶道路复杂,每次出行都需要驾驶员有极高的安全意识和稳当的驾驶技术。闫师傅为了乘客的安全,他不断钻研业务技能和安全生产技能,七年里他安全运营数万公里,各项运营指标都是队里的榜样,驾驶员学

习的标杆。

闫师傅多年来立足本职,爱岗敬业,真心服务乘客,他把乘客的安全放在第一位;他严格遵守安全管理制度,对车辆日常检查从不懈怠。他说:“保证乘客安全乘车、放心乘车是对自己驾驶工作起码的要求。”

闫师傅除了负责自己的车以外,还负责

车队其他5辆车出勤任务的指挥工作。在每周例行检查中,闫师傅管理的车队成绩总是名列前茅,受到同事和乘客的一致好评。

闫文亮在通勤公司任职的七年里,他的工作方法和方式一直都是其他驾驶员学习的标杆,他对工作的热情、耐心和认真负责的态度更是被大家交口称赞。

文/思冬梅

他2014年入职,现为K24路驾驶员。翻开他1-9月份的星级记录表,无论是安全星级还是服务星级,他都是三星级。他就是东康公司优秀驾驶员——张占军。

张师傅爱车护车,爱岗敬业、热情服务的工作在公司里是出了名的。为了能把车辆发动机、死角卫生清洗干净,张师傅会自己研究甚至花钱买小工具,各种清洗工具张师傅应有尽有,他驾驶的车辆是公司车辆维护的模板和标准。

张师傅工作积极,认真负责,遇紧急重大任务,张师傅总是自告奋勇,并且都能圆满完成,是大家信得过的驾驶员。开通

夜班车之前,每天凌晨4:00左右一趟火车到站,旅客较多,需要公司安排车辆接站。凌晨四点,正是我们熟睡的时候,要在这个时候起床工作实属困难。张师傅却自告奋勇,一干就是一年多,并且从未出现误点现象。2017年3月,因公司实际运营需要,K24路需在线上临时抽调一辆车从装备基地庆丰社区往返康巴什北区小学,专门接送学生上下学。由于学生年纪较小,而且没有家长陪同,会在车厢内站立或者是来回走动玩耍,存在一定的安全隐患,而且学生们正处于调皮好动期,大多时候不听驾驶员师傅们的话。在运行3个月,很多驾驶员师傅们都

比较犯愁。张师傅却说,我就喜欢孩子,觉得和他们在一起挺好的。从2017年6月至2018年3月,张师傅便承包了此项工作任务,每天完成线路上任务的同时,再往返接送孩子们。他给孩子们买饼干,搬出班主任吓唬他们,给他们讲故事,甚至会在其中选出两个高年级的学生作为代表管理其它学生,他的这些办法不仅管住了调皮的孩子们,还收获了孩子们的信任和尊重。

文明服务,进取奉献。多年来,他都以文明礼貌的工作态度、方便周到的服务,热情接待每位乘客。K24路票价三元,经常会有乘客存在零钱不够的现象,张师傅会毫不

犹豫的将零钱递到乘客手里。据现场管理人员反馈,这种事不是偶然,是常有的事,也会有乘客专门找回来给他还钱。

一次一位大爷在公租房站点上车乘坐K24路去伊旗长途汽车站,大爷忘记带零钱了,张师傅便替大爷投了三块钱,大爷办完事儿回家后的第二天,又乘坐公交车到火车站找张师傅还钱,因大爷到火车站的时候张师傅刚好在线上运行,大爷就在火车站等了很久找了很久,直至将钱还到张师傅手里。

张师傅助人为乐、爱岗敬业的精神受到乘客和同事的赞扬。

文/刘培英



东康公司星级驾驶员 张占军