

编者按

为树立公交服务榜样,提升公交服务水平,2019年4月,咸宁枫丹公交公司在驾驶员中开展评选党员示范岗、“五一”先锋号、青年先锋号、巾帼先锋号、“八一”先锋号等活动,受到了社会各界的关心和大力支持。半年多来,这些被授予荣誉的驾驶员,在平凡的城市公交驾驶岗位上刻苦学习、勤奋工作,全心全意为乘客服务,起到了良好的示范带动作用,受到了广大乘客和群众的称赞。咸宁枫丹公交将继续深入开展好这项活动,不断提升公交文明形象与优质服务,不断提升人民群众对城市公交的满意度,增强获得感与幸福感。从今日起,本报将陆续推出这些先进人事迹,让市民更加了解这群在我们身边的优秀驾驶员。

●记者 戴轶民 通讯员 吕佳忠



党员示范岗

赵祥海:严于律己微笑待人

赵祥海,男,52岁,中共党员,2008年加入咸宁枫丹公交公司,成为2路线的一名驾驶员。赵祥海从事公交驾驶12年,安全行车10余万公里,无一起事故,无一起投诉。他热情为乘客服务,连续多年被评为公司先进工作者、优秀共产党员,多次蝉联公司单车年营运收入第一名和月营收状元,成为该公司公交车驾驶员的标兵和乘客的好朋友。

在旁人眼中,公交车驾驶员是一份很枯燥的工作,但赵祥海却将这份枯燥的工作变得有趣起来。在10余年的驾驶工作中,他在每个服务细节上精益求精,将公交车当成他的亲密伙伴。登上赵祥海驾驶的公交车,很多乘客或许会感觉眼前一亮:不但车厢干净整洁,而且驾驶员的微笑让人感到温馨舒适。

每天凌晨5点多,赵祥海已经在2路起点站等候他的乘客了。他常常面带微笑的他向上车的乘客问好,开启他们一天的好心情。在驾驶过程中,赵祥海总是坐姿端正,专心驾驶。“往小的说,公交车是沿线居民出行的依赖与保障;往大的说,公交车体现着城市的文明与和谐。”在赵祥

海看来,公交车不仅仅是一种出行工具,也是沟通人与人之间的“桥梁”。

公交车驾驶员除了要开车,还要行使监票职能。他们一天下来要面对无数的乘客,这其中难免会遇到一些不合时宜的行为,但赵祥海每次都能应付自如。对于公交车监票,他有着自己的一套心得:“有些人我不需要去看,他会自觉按价投币;有些人会把5毛钱夹到手上,投一块进去,这时我就会看他一眼,他觉得不好意思就会把5毛钱再投进去”。赵祥海认为,人与人之间最重要的是尊重。公交是一个服务行业,会遇到各种各样的人,要尽量晓之以理,动之以情,温和耐心地面对乘客。

身为2路线的班组长,赵祥海管理着十多名司机,深知责任重大。一起共事十多年,让赵祥海和其他司机沟通起来毫无障碍,同事们每次遇到什么困难和事情,都喜欢找他聊天。同为公交车驾驶员,让赵祥海懂得同事们的辛苦与不易,也十分了解他们的心情。

有一次下大雨,车子开到咸安区政府路段时,因路面积水严重不能走了。赵祥海一边思考着对策,一边跟公司经理打电话报告情况,通知其他

车辆避开积水区域,从而避免了公司其他车辆受损,没有当日的正常营运。

2016年9月20日一大早,枫丹公交调度中心接到一通表扬2路车驾驶员的电话。原来,当日早上上班高峰期时,赵祥海驾驶的公交车行驶到咸安区长安大道金桂路口附近时,一名女乘客发现自己的钱包掉了,便急忙向车上的驾驶员求助。

得知情况后,赵祥海告诉女乘客立即拨打110报警,并把车辆停靠在站,关闭车门。当时车上挤满了乘客,赵祥海耐心向乘客解释原因后,大家纷纷表示理解。3分钟后,一名乘客大喊垃圾桶里有钱包,这名女乘客立即捡起,在清点里面的财物之后,发现没有任何损失,一颗悬着的心终于落了地。这时,赵祥海才打开车门,让乘客上下车。赵祥海镇静果断、临危不乱的处理方式,得到乘客的赞赏与佩服,感动于他服务乘客,乐于助人的精神。

作为一名有26年党龄的老党员,赵祥海还主动当起党的十九大精神的宣传员,将市委宣传部编印的“一图看懂十九大精神”的画册发送给乘客。

“每个党员就是一面旗帜,什么



事情都应该比别人做得好一点。”赵祥海是这样说的,也一直是这样做的。他的工作得到了领导、同事和乘客的高度认可。对公司组织的党员活动和学习,赵祥海总是积极参加。他说:“当你的车子挂上一块党员示范岗的牌子后,别人就会用更高的要求来看待你;你是党员,就要比普通人的肩膀起更大的责任”。



党员示范岗

童浩:优质服务善解难题

●记者 戴轶民 通讯员 吕佳忠

童浩,男,48岁,中共党员,咸宁枫丹公交公司1路线驾驶员,驾驶公交车已经有8年。8年来,每逢节假日期间,他几乎都是在工作岗位上度过的。尽管节假日不能回家与家人团聚,童师傅却很坦然:“这么多年已经习惯了,虽然节假日应该是万家团圆的日子,但这个职业比较特殊,乘客需要出行,只好牺牲一个,幸福大家,我乐意!”

每天凌晨5点10分,在大多数人还在睡梦中的时候,童浩已经穿好工作服,开始新一天的工作。5点50分,他准时发出第一趟早班车,系安全带、发动汽车、起步离站,整个过程熟练规范、一气呵成。一路上,童浩专注地开车,没过多久,站点一到,他熟练地靠边、停车、开门。人多拥挤的时候,童浩总是细心地提醒乘客坐稳,把东西放好;见到有老人上车找不到座位,他总是提醒:“有哪位好心乘客让个座?”

2019年2月17日,童浩在车上捡到一个钱包,里面有2000元现金。他细心地将钱包保管好,然后赶紧联系公司的GPS调度中心。果然,有乘客打电话来说遗失了2000元钱,童浩立即将钱包物归原主。类似

这样的好事,童浩在当公交驾驶员的这些年中做了许多。

一天往返6个来回,一个来回27公里。路上经常遭遇堵车,还要回复许多乘客提出的各类问题,做好服务。一天下来,要忙到晚上十点多才能回家。面对这些,童浩从无怨言,年复一年,日复一日,默默地做好自己的工作。

2019年11月30日,公司派员乘坐童浩驾驶的公交车随车观察,深切感受到他“正点发车、规范操作、匀速行驶、按站停靠、优质服务”的敬业精神。

在咸安区阳光电机站点,几个老人站在站台路中间,非常不利于公交车按站停靠,同时也很不安全。待几位老人上车后,童浩以礼貌关怀的语气提醒他们:“老人家,下次记得到站台上候车,这样车辆才能好停靠,自己也会更加安全。”几位老人异口同声的称赞,感谢他对老人的关心和照顾。

在阳光社区站点,一位怀里抱着婴儿的年轻妇女到站后忘了下车,当童浩关上车门准备起步发车时,这位妇女才恍然大悟大声喊道“我要下车”。当时车厢里有些拥挤,于是童浩灵活地打开前门让她方便下车。下车时,

该妇女还不忘向这位与人方便的公交车驾驶员表示感谢。

在南门桥洞站点,一位女乘客上车后用手机刷卡购票未能成功,且又没有零钱,显得有些急。童浩见状不但没有催促,而且十分耐心温和地提醒她说:“不如找其他乘客帮你投币,你再通过手机上转钱给他。”经童浩想出的办法与提议,旁边一位乘客很快帮该名女乘客付了钱,女乘客也立即用手机微信将车票钱还给了这名热心乘客。

当天,童浩所经历的这些事情,虽然看起来微不足道,但如果在语言上处理不好,很容易发生司乘纠纷。但通过童浩温和的态度,热忱的服务,灵活的支招,又快又好地将这些事情圆满地解决。

由于长时间的开车,童浩患上了腰椎、颈椎等职业病,平时连吃饭也无法做到按时,更谈不上细嚼慢咽。受路阻、发车时间紧迫、班次等因素影响,童浩每次总是匆忙扒几口饭就解决了一餐。

每当有人问童浩累不累、苦不苦时,他总是憨厚地回答:“做一行,爱一行。”有一次在上班途中,童浩不幸腰椎摔伤。当他治疗后刚出院时,正



值公司驾驶员严重不足,特别是1路线司机更是缺乏,于是他就主动要求上车。由于伤情还没痊愈,坚持驾驶4天后,童浩脸部出现浮肿,在公司领导的劝导下才休息。

童浩说:“我深感在200多位公交车驾驶员中,一名党员驾驶员模范带头作用的重要性。公司党支部设立党员示范岗,就是让党的先进性,体现在为广大市民的优质服务上”。