

最平凡的岗位 不平凡的坚持

——枫丹公交公司女司机风采(下)

●文/记者 庞贊 图/记者 张仰强

廖海燕:安全行车50万公里

廖海燕,今年40岁,2011年入职枫丹公交公司,是一名1路线公交车驾驶员。

经常乘坐公交车的人都知道,1路线运行里程长,客流量大,而且沿途经过站点多,行车路线大部分为城市主干道,驾驶压力可想而知。

每天早上5点多,天还没有亮,廖海燕就要起床,赶到义乌小商品城附近去发早班车。起初,她家住青龙路附近,距离上班地方远,后来为了上班方便,她举家搬到了咸安区鱼水路居住。

廖海燕有两个孩子,爱人长期在外地打工,家庭压力不轻,可她从不将负面情绪带到工作中来。2019年7月,廖海燕生病住院10余天,可她在病床上根本就呆不住,一心想着自己的工作岗位和那些乘客,因此在还未完全康复的情况下就向领导提出恢复上班驾驶。公司领导开始有些担心没有同意,但经不住她多次的要求和保证,最终同意了她的请求。

廖海燕十分热爱这份工作,只要坐在公交车驾驶室内,她就会高度集中注意力。她总是要求自己做得更好,对自己定下的目标就是“乘客满意,没有投诉,确保安全”。对于公交车驾驶,廖海燕有

着自己的心得。比如“按站停靠”,看似一个简单的要求,但有着很深的学问与窍门:不但车身要对准站台,还要停得稳、预防追尾。

为了提高自己的驾驶技能,廖海燕积极参加业务培训。在平时的工作中,她将学到的东西都付诸到实践当中,时时刻刻注意道路交通安全,至今已保持了50万公里的安全行车纪录。面对自己的乘客,廖海燕总是笑脸相迎,耐心热情回答乘客的询问,对乘车困难的人也是主动帮忙。只要是坐过廖海燕驾驶的公交车的乘客,都对她的言谈举止印象深刻。

廖海燕始终牢记“正点发车,匀速行驶,按站停靠,优质服务”的规章要求与服务宗旨,认为驾驶技术是开好公交车的基础,但更重要的是要有安全意识和服务乘客的品质,将车与自己、道路、乘客“融合”在一起,才能做好这份工作。她每天是这样想的,也是这样做的,并且做到了极致。

廖海燕身体不好,本来应该去年底动手术的,结果她硬是撑到现在。“春运是客流高峰期,我跟医生申请了,等春运结束,再去做手术。”廖海燕说,3月8日是妇女节,也是2021年春运最后一天,她打



算下班后带妈妈去逛街买礼物,3月14日,就准备去医院做手术了。

从事公交车驾驶员工作近10年来,廖海燕用爱心和崇高的职业精神,迎送东来西往的乘客。2017

年,她荣获咸宁枫丹公交公司驾驶员技能比赛第二名,2018年被公司评为先进工作者,2019年荣获市妇联授予的“巾帼先锋号”荣誉称号。

骆玲丽:微笑服务赢得称赞

骆玲丽,今年37岁,2017年入职枫丹公交公司,现任19路公交车驾驶员。

2018年11月的一天,骆玲丽打扫车厢卫生时拾到一个袋子,内有500元现金和其它若干财物,她上报公司后将这个袋子妥善保管。几天后,一位乘客在乘坐骆玲丽的公交车时,询问她有没有看到一个袋子。核实信息后,骆玲丽把这个袋子原封不动地交还给对方。事后,这位乘客还特意写了一封感谢信送到了枫丹公交公司。

还有一次,骆玲丽驾驶公交车停靠咸安区鱼水路站台时,一名乘客一边玩手机,一边上了她的车。当车行驶一段时间后,这名乘客才发现坐错了车子,于是很不礼貌地指责起骆玲丽。面对指责,骆玲丽却一直面带微笑解释,并提醒他以后乘坐公交车时不能玩手机。在整个过程中,骆玲丽有理有据却从不盛气凌人,用温和的话语让这位乘客哑口无言,其他乘客也向她投来赞许的目光。

骆玲丽曾先后在8路线、5路线营运驾驶。入职不到两年,她

驾驶技术已非常娴熟,能够做到稳重冷静,灵活有效的处理遇到的突出情况,而且无投诉、无违章、无事故,受到公司领导的充分肯定和高度评价。因此2018年12月,骆玲丽被抽调到新开通的19路公交线,成为一名新线路的开辟者。

2019年1月的一天,有两位老太太特意赶到枫丹公交公司马桥总站,说要找领导当面表示感谢19路线的一名女司机。后经两位老太太详细说明情况后,大家才知道她们口中的“女司机”正是骆玲丽。

原来,两位老太太经常乘坐骆玲丽驾驶的19路公交车。每次看到骆玲丽都在精心服务乘客,而且还对老年人特别的关照,她们感到非常地亲切和感动,于是来到骆玲丽的工作单位,对她的驾驶技术和优质服务予以高度赞扬和感谢,认为她表现出的品德举止难能可贵。

在同事们眼中,骆玲丽在工作岗位上处处以身作则,坚持礼貌待客,微笑服务。为了提高自己的驾驶技能,她积极参加业务培训,用心地向有经验的师傅学习,有不懂的地方也是虚心向人请教。几年时间,骆玲丽在业务技能上取长补



短,练就了一手过硬的驾驶技术。

“我热爱这份事业,喜欢在营运线路上服务乘客。公交车驾驶员岗位虽然劳累,但在完成每天的工作后,都能获得一份小小的成就感。”骆玲丽说。

每年的“三八”节,骆玲丽都是在工作岗位上度过,今年也不例外。成为公交车司机后,家里的大小事务都是婆婆在帮着打理,特别辛苦。借助本报的平台,骆玲丽想对婆婆说一句:妈妈,您辛苦了!