

# 这就是全国“最美公交司机”!

编者按:

前不久,“在踏实肯干中谱写奉献赞歌”的杭州公交司机胡春华、“做好乘客暖心人”的宁波公交司机陈霞娜、“公交夫妻档 服务齐头进”的嘉兴公交司机张慧娟和周仁春、“制伏行

凶歹徒 弘扬社会正气”的金华公交司机胡雪根、被乘客称作“公交车里的红梅香”的舟山公交司机夏梅红入选2019年全国百名“最美公交司机”。

自11月以来,由省交通运输厅工委、省公路与

运输管理中心主办,省城市公共交通协会承办的全国“最美公交司机”先进事迹巡回报告会,已陆续走过了杭州、宁波、金华、嘉兴等城市,引起了强烈反响。在此,我们走近他们,“聆听”他们的“最美”故事。

## 让乘客在十米车厢“坐享幸福”

■杭州公交16路司机胡春华



我是个土生土长的杭州人,在进入公交之前做过汽车销售员。我特别喜欢公交车,觉得开公交车是一件非常有意义的事情,在2008年我有幸加入了公交这个大家庭。我工作的16路是一条载誉颇丰的线路——“全国杰出青年文明号”“全国工人先锋号”……我的师父是省劳模殷霞红。

记得在我第一天上岗时,师父就对我说,公交人的初心就是“安全第一、乘客至上”,其使命就是让乘客在十米车厢“坐享幸福”。

12年来,我在学习中进步,在工作中成长,在兢兢业业做好本职工作的同时,不断创新服务方式,更好地为乘客服务。

### 立足本职出佳绩

在安全行车中,我始终坚持安全高于一切,对线路的每一个路口、每一个弯道、每一处事故易发地段都铭记于心。同时,我以日常工作经验为基础,总结提炼了“十个一”服务操作法与同事之间相互

探讨,相互交流,相互分享。在全局开展的“四优五星党员”评比活动中,我政治素质优、岗位技能优、工作业绩优、群众评价优,以“无事故、无违章、无违纪、无投诉、无亏油(气)”的“五无”为标准,连续多年拿到“五星”。

### 细致入微情暖心

2017年10月的一天,我在营运途中经浙大附中站,看见一位女乘客左手拿着大包小包,右手抱着儿子。我

主动下车帮助她把行李拿到公交车上,直至他们母子安然落座才发车。这一小小举动深深温暖了那位年轻的母亲,事后她专门联系媒体及市长热线表达感激之情。

2018年12月25日傍晚,我驾驶着车辆即将到达终点站时,突然发现站台上有一团黑影。我即刻靠边停车,下车后发现是一位六七十岁的大伯摔倒了,身上散发着一股浓浓的酒味。我赶紧和乘客把大伯从地上扶起来,经过

20分钟的呼唤,大伯慢慢清醒,我帮他联系了家人。几天后,大伯的老伴王阿姨特意送来一面锦旗表示感谢。

为进一步践行“以人民为中心”的公交服务,自2018年10月起,我和16路的同事们自发每月的16日,在浙大设立便民服务站,向乘客宣传、发放《老年人乘车注意手册》,听取乘客对公交的意见建议等。

### 服务延伸车厢外

2018年7月13日,是我终身难忘的日子。这一天,我的师父殷霞红退休了,她郑重地将她的工作日记、服务心得笔记交给了我,并叮嘱我要立足岗位、倾情奉献,更要走出车厢,服务于社会,发扬公交人优秀的品质。于是在集团招募“暖心伞”维修队伍人员时,我积极报名。为能熟练掌握雨伞的维修技术,我和几位同事专程到“天堂伞”拜师学艺,家中的雨伞被我拆装了一遍又一遍。在各类志愿服务中,我这门修伞技能为不少市民乘客

提供了帮助。

今年,为了方便高位截瘫等残疾人群的出行,公司开通“582我帮您”助行专线。我主动要求担任“582我帮您”助行专线司机。开通至今,多次参与专线保障任务。

### 战疫一线践初心

在新冠肺炎疫情暴发时,作为一名有着17年党龄的老党员,我第一时间写下请战书,与支部其他党员成立了“党员突击队”,承担起了疫情期间车队所属中心站车辆消毒、测量乘客体温、登记等任务。当得知公司要恢复医护专线时,我多次向党组织请缨,要求担任医护专线司机,与“白衣战士”们并肩作战。

随着疫情防控的需要,公司开通战疫橙意暖巴,运送非绿码的到杭乘客。这是一个既危险又严峻的特殊任务,我始终履职尽责,从冬到春,我在这个特殊的岗位上坚守160余天,运送非绿码旅客近千人,用实际行动擦亮胸前的红色党徽。

## 认真对待每一个5分钟

■金华公交37路司机胡雪根



我是2013年进入金华公交集团的。这些年,我一直以“对待乘客热心,帮助乘客诚心,照顾乘客细心,服务乘客真心”为服务准则,在平凡岗位奉献自我。

### 惊心动魄的5分钟

2018年12月25日,是我上早班的日子。6点30分,我准时发动37路1559号公交车,沿着熟悉的线路行驶。这条路,我当时已开了5年,从未发生过任何意外。

10分钟后,当公交车行驶到汽车西站附近时,我突然听到车厢里传来尖锐的叫喊声。通过后视镜我看到车厢后排,一男子正手持剪刀与菜刀,对着一名年轻女乘客和一名男乘客乱扎乱划,女乘客的脖子上、脸上不断有鲜血流出,男乘客的头部也血迹斑斑。情况非常危急,我赶紧停车,打开车门,疏散乘客,并拨打了110。

这时候歹徒突然从蛇皮袋里拿出了一壶液体,并用打火机点燃。顿时,火苗和浓烟快速在车厢里蹿了起来。我迅速拎起灭火器,跳下公交车,从前门跑到后门,一把拉开安全插销,冲着浓烟和火苗猛喷。

幸好,330路和38路公交车也陆续停靠车站,两车的驾驶员也一起拿出灭火器,加入救火队伍。大火被扑灭后,我看到歹徒跳下车,仍拿着刀在挥舞。来不及犹豫,我拿着灭火器冲上前对着歹徒喷。在三个灭火器的围攻下,歹徒的刀掉在了地上。其间,一位热心市民也加入了我们的行列。很快,歹徒便被制伏,两名受伤的乘客也得以安全脱身。

一直到歹徒被公安人员

带走,我才发现左手中指在拉灭火器安全插销时被划破。经简单处理后,我便前往公安部门配合调查。据民警介绍,歹徒所带的液体是松香水,易燃,有毒,遇明火、高热能引起燃烧爆炸。

从歹徒行凶到被制伏,大约有5分钟。在这5分钟内,我当时脑子里一片空白,根本没考虑到安危。当得知两名乘客没有生命危险时,我特别欣慰,如果再遇到这样的事,我也还是会做出同样的选择——保护我的乘客。

### 做好该做的事

“1225”事件后,我连续受到表彰:金华婺城区三等功奖励、婺城区“见义勇为勇士”称号;金华市二等功奖励、“金华市见义勇为勇士”称号;浙江省一等功奖励、“浙江省见义勇为勇士”称号。这是社会对我的认可,但我只是做了我该做的,因为我乐于帮助人,也喜欢帮助别人。

我们37路公交车上,曾经有一位常客——80多岁的叶奶奶。她平时外出都要乘坐37路,但她双脚患有风湿性关节炎,行动不是很方便。每次看见她来坐车,我

们都会搀扶她上车落座,待她坐稳再发动车辆;到站时,也会及时提醒她下车,多年如一日。

我觉得,37路公交车和叶奶奶之间,已不再是车辆与乘客的关系,而是人与人之间那份简单而朴素的信任、心照不宣的约定。工作之余,我也常与37路的驾驶员一同去叶奶奶家探望,给这名独居老人送温暖。如今,叶奶奶已入住养老院,但我们依旧会抽空上门慰问。居住地点变了,真情不变,公交车不坐了,关怀还在。

为了建设平安出行路,我们金华公交每年都会开展形式多样的安全生产培训教育,其中便包括突发事件应急处置演练与消防技能比武,通过培训教育,提高驾驶员应对突发事件的处置能力,做好各项安全防范措施,控制事态发展,确保公交车辆的营运安全。

而我要做的就是把好方向盘,将一批又一批乘客安全送达目的地。荣誉是对过去的一个肯定,那惊心动魄的5分钟,只是一瞬间的本能反应,对于一名称职的公交司机来说,应该好好对待方向盘上的每一个5分钟。

## 用“心”开好每趟车

■宁波公交36路司机陈霞娜



我是1993年进入宁波公交的,在多年的公交服务工作中,我深深感受到,无论多么普通的人、无论多么不起眼的岗位,只要有“心”,就会成功。从业以来我保持了零事故、零投诉的纪录,安全行驶超过了60万公里。

### 铸就匠心

我所在的36路从宁波会展中心至联丰新村,全线单趟有99条斑马线,32个红绿灯。

一年夏天,我驾驶的公交车在一个路口抛锚了,这个路口很小,公交车占据了一个车道。如果等抢修车来,不但影响了一车乘客的出行,可能还会造成交通堵塞。我没多想,从驾驶室里拿了块竹坐垫,就一头钻进公交车底。原来是油门踏板的连接口松脱了,我找了一根铁丝,把连接口扎牢。

当时正值高温天,水泥地滚烫滚烫的,即使躺在竹坐垫上,我的后背也火辣辣的。看到车子又能正常行驶了,一车的乘客都给我鼓掌,说这个女

驾驶员厉害!

后来这个事情传到了单位里,几个比较要好的姐妹不解,同事弄得这么辛苦干吗?但我觉得,驾驶员如果会一点修车的技术,一些小问题小故障自己就可以解决了。不仅自己的班次不耽误,乘客出行也不会影响,何乐而不为呢!

当前,各行各业都在大力倡导、弘扬和践行工匠精神,我们宁波公交集团也在这方面加大了培育力度,注重技术技能人才的培养。把简单事

情做到极致,我想“工匠精神”的精髓就在于此。

### 五“心”相伴

除了每天开好安全车外,我也思索着让“好搭档”多一点温馨感和亲切感。我就在车上的便民箱里配备了地图、呕吐袋、纸巾等物品,并结合季节变化和乘客需要作出调整。

2010年,我归纳总结出了一套针对不同乘客的“五心服务法”,即:对待老年乘客热情细心、对待外地乘客真诚耐

心、对待儿童乘客爱护关心、对待特殊乘客照顾爱心、对待普通乘客和气贴心。我始终相信爱是相互的,可以传递的,你对乘客好,乘客也会对你好。

我们有一个志愿团队——叫“临客接驳专线志愿服务队”,每年的大年三十晚上至次日凌晨,我们都会协助铁路部门,做好临时加开列车的接驳运输工作。一次,我在站点候客时,看到一位老人蜷缩在候车亭。我下车询问,原来,老人是来宁波和儿子团聚的,可不小心把手机给弄丢了,人生地不熟,又记不起儿子的手机号码。

我把老人扶到公交车里取暖,给他泡了一碗面,又联系了公交服务热线,报了警。几经周折,查到老人儿子的居住地址后,我用自己的车把老人送到了家里。当我准备返回的时候,老人拉着我的手说:“闺女,你也没吃团圆饭吧,吃碗饺子再走……”一听到“团圆饭”三个字,我没忍住,眼睛一下子红了,含着泪跟大爷说“吃过了”,便匆匆告别。

## 服务齐头进的“最佳搭档”

■嘉兴公交95路司机周仁春



我跟我的妻子张慧娟既是爱人,又是同事。2013年,我们成了“最佳搭档”,共同驾驶95路公交车,服务着嘉兴南来北往的乘客。

可以说,公交车是我们的“红娘”。10年前,比我早两年进公司的慧娟,机缘巧合地坐上了我开的95路去补牙。后来,她告诉我,那次她在车上默默观察我,说我刹车换挡动作非常娴熟,对乘客很热心也有爱心,结果就错过了下车。也正是因为这个小插曲,开启了我们的缘分。

那时我们还不在线一组,在一起的时间特别多,每天下班后就是我们两人的约会时间。但自从有了孩子后,我们作出了一个重要决定:为了照顾孩子,牺牲两人的相处时间,在同一条线路、同一辆车上上班。

95路是连接高铁嘉兴南站和嘉兴火车站的公交主动脉,是嘉兴最早出、最晚归的车。虽然在一条线路,但我们每天相会的时间,只有中午交接班时短短的10分钟。慧娟

通常开的是早上5点半至中午12点左右的车,而我则经常接过她的班,工作到次日0点。

每天,我们总是提前半小时到单位,检查车辆情况,清洁车厢卫生,认真及时做好车辆保养,发现问题及时排除隐患,以最好的姿态迎接乘客的到来。多年来,一直保持零事故、零投诉的纪录。

一次,一位老太太坐上了慧娟的车子,想去绍兴找她姐

姐。老太太身上没有钱,便寻求慧娟和车上乘客的帮助。慧娟耐心询问了老太太的情况后,告诉她该去哪里坐车,还从自己兜里掏出了100元钱塞给老人凑路费。当时车上有安保志愿者,见此情景深受感动,跟接班的我不停赞叹:“这位女司机真的是太棒了!”我一听是表扬我妻子的,打心眼里为她感到高兴。当我和这位志愿者表明,他津津乐道的这位女司机是

我太太时,我还清楚记得他惊讶的表情。

这些年来,我们夫妻收到了不少乘客写来的表扬信,我们都好好地珍藏起来,我们还在开玩笑,等到退休的时候,我们要拿出来比一比,到底是谁更优秀。

我们是95路线组的班长,为了配合好我的工作,慧娟成了遇到任何工作任务都第一个带头响应的驾驶员,我们严于律己、以身作则。95路共有20位司机,每天下班,慧娟都会回到休息处和同事们聊天,开心的、烦心的,她都愿意倾听。在岗位上保持一个好心情很重要,不能带“病”上路,特别是心病。有同事遇到困难,她都会第一时间反映给我,一起帮助解决。

虽然95路线组成立只有短短10年时间,但在平凡的运营服务工作中创下了不平凡业绩:嘉兴市道路运输行业“十佳最美服务品牌”、嘉兴市“工人先锋号”、嘉兴市公交行业“文明示范线路”、浙江省“工人先锋号”……荣誉是对

我们全体线组司机最好的肯定和回馈。

工作上的成就是我们夫妻俩的骄傲,我们更骄傲的是,有个能够理解我们的好儿子。虽然我知道,他最大的心愿就是能和爸爸妈妈一起吃饭、一起玩,但他还是非常支持我们的工作。

我们正是因为共同选择了公交这个行业,相互理解、相互扶持而走到了现在。虽然我们的工作和生活比不上常人那么圆满,但如果我们的“不圆满”,能换来了广大市民的出行之路更加方便、逢年过节更加圆满,我们觉得非常值得。

一个笑脸、一句热情的话语、一份举手之劳的帮助,能让乘客短暂而又匆忙的出行变得温暖,也能让十米车厢成为了展示城市文明的流动窗口。“线路有终点,服务无止境”,只要能做好自己的本职工作,把为人民服务摆心上,就算是小小的一个公交驾驶员,也能成就美丽大事业的梦想。

## 巾幗线上“红梅香”

■舟山公交32路司机夏梅红



7岁那年,我第一次见到公交车,就埋下了一颗梦想的种子:当公交车司机。

多年后,我们乡镇上也有了公交车,而我的堂叔就是其中一位驾驶员。每次堂叔开着公交车回家,我就什么都顾不得地往堂叔家里跑,只为了去摸摸方向盘,体验坐在驾驶室的感觉。

高中毕业后,我终于鼓起勇气告诉家人我想学车,却受到妈妈和外婆的阻拦。我心里憋着一口气:我自己攒钱去学,这个公交车我是开定了。

为了攒学费,我先后干过绣花女工、丝绸女工、工厂扫土工。即便如此辛苦,依然凑不够学费。这些都被妈妈看在了眼里,最终她松了口。当时,离梦想更近一步的我兴奋极了。

最终,经历了6个月的封闭训练,我顺利通过了驾考,揣着驾驶证我飞奔回家,和妈妈紧紧相拥。

### 保证乘客的生命安全是头等大事

1994年,我成为了一名公交车司机。当时缺乏正规的市场管理,公交车也是抢生意的,乘客多才能赚得多。面对混乱的市场,我牢记一个宗旨:这是拉一车人,不是拉一车货,保证乘客的生命安全,是我的头等大事。

我的很多技能都是那时练成的。比如出站、起步时缓缓发车;进站、停车时提前点刹,平稳靠边;行驶中匀速驾驶,转弯时轻打方向,过减速带轻收油门,遇到红灯或堵车时刹车要“早带长磨”;提前减速,与前车留出安全距离,避免紧急刹车让乘客

因惯性摔倒……

2000年,我成了32路公交车驾驶员。每天出车,我都保持着自己的服务守则:微笑服务,“请”字当头,“谢”不离口。乘客上车,我会亲切招呼:请扶好、坐稳;乘客下车,我会耐心提醒:走好,别忘了自己随带的物品;行驶中,我也会习惯口头补充报站提醒乘客,以防过站。为此,我还特别去城区的一些主要街道、重要地点实地走访,研究公交换乘,在我的车上,我就是大家的“智能导航”。

### 真挚服务迎来司乘一家亲

如今,我是32路巾幗文明岗的岗长。“只有做好自己,才能感染他人。”这是我经常对大家说的一句话。我们坚持练兵提质,从实践中总结出了“四心一微”服务法,即对待乘客要有耐心、爱心、热心和细心,微笑服务乘客。还有我们首创的“三个一”品牌服务:一个药箱纾解一路病忧,一个坐垫让人心生暖意,一把雨伞庇护一路风尘。得到了广大乘客的好评。

“绝不传播社会戾气”是

我们32路立下的温柔誓言,也是我们作为城市文明窗口的责任担当。有一次,我在行车途中碰见一个小伙试图行窃。我发现后并未当即戳穿,而是提醒每一个乘客要注意安全。最后,小伙被我的举动所感动,放弃了行窃的念头,我们还立下君子之盟。后来小伙找了一份工作开始踏实生活,春节时还托人给我送来一束鲜花。

当然,我们和乘客的温情故事有很多,有连续8年立夏时节送来茶叶蛋的张菊英阿姨;年年腊八清晨为我们煮腊八粥的鲍老伯;最令人心感动的是福利院85岁的郭阿婆,为表达对32路的感情,主动承担了定海福利院站台的义务保洁工作……所有这一切让巾幗文明岗的姐妹们深深体会了“赠人玫瑰,手留余香”的感动。点滴中进取,厚积薄发,则功业可就。这些年,我也用夜以继日的勤奋务实和不懈努力,收获了属于我的高光时刻,我无比自豪。我愿意在新时代公交事业的征程中,永葆青春之激情,谱写更多更美的“畅美交通”新篇章。