

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、每一次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。

在全司开展的“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”。

细致入微暖人心

2017年10月的一个雨天，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。我赶紧和乘客们一起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日在浙大站设立便民服务台，向乘客宣传、发放《老年人乘车注意事项》，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。

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，帮助乘客细心，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，是我上班早的日子。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



■金华公交37路司机胡雪根



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车司机来说，应该好好对待方向盘上的每一个5分钟。

巾帼线上“红梅香”

■舟山公交32路司机夏梅红

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，公交车占据了整个车道。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垫坐垫，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，即使躺在竹垫坐上，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里，几个比较要好的姐妹不解，女同志弄得这么辛苦干嘛？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，查到老人的儿子的居住地后，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”，便匆匆道别。

守住初心

全心全意为人民服务，是每位共产党员的初心和使命。无论是“党代表”，还是“全国劳模”，这沉甸甸的称号不仅仅是一份荣誉，更是一份责任与担当。2017年10月，集团公司党委积极探索新时代党代表工作品牌，设立了以我名字命名的党代表工作室，发挥党代表工作室“知党情、听民意、促和谐”作用，打通服务群众“最后一公里”。

可以说，我是一个非常幸运的人，我的点滴付出得到了社会、单位、同事和乘客们的认可和赞许。这也更激励我、鞭策我要更好地守住初心——用“心”开好每一班公交车，用“心”服务好我公交车厢的每一位乘客。

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、工厂扫地工。即便如此辛苦，依然凑不够学费。这些都被妈妈看在眼里，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个月的半封闭训练，我顺利通过了驾考，揣着驾驶证飞奔回家，为我我还立下君子之盟。后来小伙找了一份工作开始踏实生活，春节期间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；年腊八清晨为我们煮腊八粥的鲍老板；最令人感动的是福利院85岁的邬阿婆，为表达对32路的感情，主动承担了福利院站台的义务保洁工作……所有这一切让巾帼文明岗的姐妹们深深体会了“赠人玫瑰，手留余香”的感动。



■舟山公交32路司机夏梅红



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。我发现后并未当即截停，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，春节期间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；年腊八清晨为我们煮腊八粥的鲍老板；最令人感动的是福利院85岁的邬阿婆，为表达对32路的感情，主动承担了福利院站台的义务保洁工作……所有这一切让巾帼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，谱写出更多更美的“畅美交通”新篇章。

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。

那时我们还不在同一组，在一起的时间特别多，每天下班后就是我们两个人的约会时间。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、同一辆公交车上。

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元钱塞给老人凌渡费。当时车上有安保志愿者，见到此情此景深受感动，跟接班的我不停感叹：“这位女司机真的是太棒了！”我一听是表扬我妻子的，打心眼儿里为她感到高兴。当我和这位志愿者表明，他津津乐道的这位女司机是

我们全体线组司机最好的肯定和回馈。

近年来，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的业绩：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

一个好心情很重要的肯定和回馈。

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，把为人民服务摆上心上，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。

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

“绝不传播社会戾气”是