

# 岁月如歌50载 公交善行谱华章

金秋十月,淄博公交迎来50年华诞。

春华秋实,50岁的淄博公交,一如扎根于土壤的一株月季,朝气,红火。

50年,18000多个日日夜夜,风雨兼程的公交人迈着铿锵有力的步伐,用一辆辆公交车、一个个微笑、一件件好事,践行着“线路有终点 服务无止境”的服务理念。

见义勇为、拾金不昧、扶老助幼……一辆辆流动的公交车正在成为演绎善行、播撒文明的舞台,传递给社会希望和温暖。

## 人和家和 感染你我

淄博公交倾力实施“职工关爱工程”,逐年提高员工薪酬,对一线驾驶员实行午餐补助,为跨区县工作的员工发放交通费、租房补贴,建设员工食堂、公寓,为全体员工统一工装。为员工送上生日蛋糕和祝福,为员工子女发放高考奖励。员工家里有喜必贺、逢病必看。成立困难职工帮扶中心,大难必助。冬送温暖、夏送清凉。思想关爱、心理关爱、学习关爱、成长关爱、安全关爱、收入关爱、困难关爱和健康关爱,在淄博公交已逐步走向常态化 and 制度化。

淄博公交公司党委书记、总经理朱均说:“要把文化建设延伸到我们每一条线路的终点”。公司在集约化线路的终点站建设了63个设施齐全的标准化站务室——“职工小家”,配有空调、冰箱、微波炉、电磁炉,常用“医药盒”,还有休息床,阅览室,驾驶员在这里有人帮助热饭、做饭、熬制绿豆汤,全套的居家式、亲情化……还因地制宜开展了“健康乐园”活动。温馨和谐的氛围塑造出强大的职业自豪感和幸福感。

为了帮助员工排解生活及工作中遇到的问题,维护员工的心理健康,淄博公交还举办心理疏导知识培训,对一线员工进行及时有效的心理干预。这种干预不仅可以消除驾驶员与乘客之间可能发生的潜在矛盾,更可以对社会安全的维护起到很好的帮助作用。80后的三星级驾驶员袁晓晨告诉记者“关键把心态摆正,我们做的是服务行业,乘客有错我们宁可忍让也不能让自己有错。”



本报记者 罗静 通讯员 孟圆

## 一次次善举,一篇篇报道

翻开淄博公交史志,一名名劳模、一个个奖章、一件件好事、一个个善举,在50载的岁月里占据了一席之地,并且给其增添了靓丽的光彩。

全国五一劳动奖章获得者王荣庆,现已到了花甲之年,可博山地区的老百姓一提起他来就博山至牛角线路的王荣庆为不方便去城里的山里百姓当义务采购员,为敬老院当义务采办员,牺牲的休息时间无法计算。像王荣庆这样的人和事还有许多……

尤其是近几年,敬业、善良、诚实、仁爱的善行之花在公交遍地开放,彰显着“服务至上 乘客为尊 员工为本 奉献社会”的淄博公交文明形象。

2013年5月24日,一名老人在乘坐123路公交车时癫痫病发作,浑身抽搐、口吐白沫,驾驶员陈鹏见状马上将车停在路边安全地带,拨打了120急救电话并和一名热心乘客一起给老人做急救。

2013年10月18日,157路驾驶员冯若尘驾驶公交车行驶时突遇抱着孩子求救的年轻母亲,得知孩子被蛋黄噎住后,征得乘客同意,他立马驱车火速送孩子就医……淄博公交驾驶员一次次救乘客于危难之中的善举陆续

被中央电视台报道,他们是公交驾驶员的杰出代表,更是淄博市民的骄傲。

不仅在突发紧急情况下,公交驾驶员展现出了高尚的职业道德和社会美德,在日复一日的服务工作中,也展现出了极大的服务热情和踏实肯干的工作态度。薛仲婕是淄博公交博山分公司1路线“公交快巴”驾驶员。她在担任驾驶员的21年间,安全行车里程达44万公里,累计运送乘客50万人次,出勤率达到100%,车辆卫生和车厢服务合格率均达95%以上,无责任投诉和服务纠纷,各项生产指标完成在本线路中名列前茅,先后荣获全国交通系统劳动模范、山东省交通系统“十佳”驾驶员、“山东好人”称号、全国五一劳动奖章等荣誉。

一件件好事、一个个善举,这些绝不是偶然,而是淄博公交50年来传承下来的企业文化对员工点滴渗透下的结果,是“严格管理 善待员工 以德兴企 高效共赢”内在宝贵基因的延续。正如公司党委书记、总经理朱均所说:“感情上多贴近,细微处多关爱,内心多尊重,才会让每名员工感受到自身的价值,才会形成好人扎堆、善行频发的土壤。”



“馨悦捷乘”志愿者在为乘客提供咨询服务。



温馨的“站务小家”。

## 热情服务,不怕“委屈”

公交车作为大众化的交通工具,每天要运送近50万人次,驾驶员难免会遇到各类“委屈”。在营运服务工作中,驾驶员面对当事人侮辱、殴打等人身攻击,保持冷静克制,做到打不还手,骂不还口,文明礼貌,顾全大局,维护公司社会形象的,均可申报“委屈奖”。

郭莹是临淄分公司237路驾驶员,前不久她驾驶的车辆行驶到利群站,刚停稳车,后门就被人踹了一脚。当这名乘客上车时,

突然情绪失控地拿起“党员示范岗”的牌子向郭莹打去,那位乘客边骂边进入驾驶室,并猛踹郭莹一脚。在这个过程中,郭莹没有骂人,也没有还手,按照规定选择了报警……郭莹获得了公司专门设立的“委屈奖”。同样获得“委屈奖”的10路驾驶员吕智勇说:“我从来没想到有一天会因为受委屈而拿奖,感到既激动又欣慰。激动是公司对我受委屈不是无动于衷而是看在眼里记在心上,欣慰是公司对我工作的理解和支持。”

## 薪火相传 大美公交

“线路有终点,服务无止境”、“妈妈我长高了”……车厢内一条条温馨的标语让乘客倍感舒心。潜移默化中,给弱势群体让座似乎已成市民的习惯。很多公交司机说:“每当有老人上车,都有给让座的乘客,都不用按语音提示提醒。”

社会文明理念不仅仅贯穿在公交人的一言一行中,也体现在公交车上的一标一语中。淄博公交俨然成为了文明风尚的传播者。

50年寒来暑往,50年薪火相传,淄博公交50年的发展历程凝聚了淄博公交的文化理念和公交人的精气神。公交人用辛勤的汗水,赤诚的奉献转化为一种奋进的动力,一种绵延的文化,创造了淄博公交的今天,并继续创造着淄博公交美好的明天。

## 乘客微笑是成长动力

淄博公交人的善举一次次被央视及各大媒体报道,这与淄博公交“线路有终点,服务无止境”的企业文化理念不无关系。为了全面提高服务质量和水平,公司深入推行驾驶员、线路星级创建,以及共产党员、共青团员示范车、示范岗等争创工作。目前,星级考核线路拓展到53条,实现了八个营运分公司全覆盖;驾驶员平均每月晋星达到748人次,线路晋星平均每月达到10余条,乘客满意度明显提升。19个“党员示范车”,11个“团员示范车”,10个“工人先锋号”,10个“青年文明号”等也充分发挥其示范带动作用,共同促进公交服务质量的新

提升。通过物质激励和荣誉引导,广大驾驶员工作热情积极高涨,自我约束和自我规范能力逐渐增强,自发、自主、自觉地不断提高服务意识和水平。

公交老年志愿服务队和“馨悦捷乘”青年志愿者服务队,每逢节假日,就主动来到客流集中的站点,帮驾驶员疏导乘客,搀扶老年人过马路,为南来北往的乘客提供线路换乘咨询服务,实现了群众满意与公交品牌声誉的双赢。淄博公交的努力获得了市民的认可,先后荣获省级文明单位,省思想政治工作优秀企业,省交通系统十佳文明企业,市职工道德建设先进单位等称号。



表彰大会。