



K157路驾驶员张明

做一颗扎根公交的螺丝钉



K157路驾驶员张明

本报通讯员 赵东云 刘洪玉
本报记者 孟燕

今年31岁的张明是济南公交四分公司四队K157路驾驶员。作为“80后”驾驶员的优秀代表,张明以优异的成绩连续被评为“五星级驾驶员”,几年的驾驶经历中他无事故,无投诉,无抛锚记录。2011年获全国公交行业“十城双创”优秀个人荣誉称号。2012年获“济南十佳驾驶员候选人”称号,2014年他独创的便民服务举措被中央媒体重点宣传,被市民誉为贴心好司机。2015年获济南市交通运输局“学雷锋标兵”。

公交车是一个城市的文明窗口。作为一名精神文明的传播使者,张明用点滴小

事感动着每一位乘客。一个深秋的早上,市民季先生来到济南公交四分公司四队调度室,寻找一位雨中送伞的爱心小伙。原来,前一天下午5:00左右,在腊山立交桥站点,天下着雨,一对父女浑身湿淋淋地上了张明驾驶的K157路公交车。

当时父女俩的头发、衣服、女孩的书包都湿了,雨水顺着脸直往下淌,小女孩因为紧紧抱着双臂,还不时用淋湿的衣服袖子擦拭脸上的雨水。见此情景,张明拿出一包纸巾递了过去,让父女俩先擦擦脸上、头上的雨水,并拿过自己的雨伞递给男子:“拿着用吧,别让孩子淋病了。”父女俩很是感激。第二天一早这位乘客来到调度室还伞,并一再表示:“特意来谢谢这位好心驾驶员。”

张明喜欢雷锋、郭明义这样的人物,他时刻以雷锋、郭明义为榜样,从身边事做起,从小事做起,在十米车厢内弘扬时代精神。一次运行中有位乘客晕车,在车厢内吐了,张明主动上前帮乘客收拾起了身上呕吐的脏物,并拿过自己的杯子让乘客漱了漱口,不仅不嫌弃反而热心相助。这让被帮乘客感动不已,车上的乘客也是赞扬声一片。

张明是一个爱琢磨的人,善于创新服务方法,不断推出新的服务举措。他所驾驶的K157路公交车自济南西站交通枢纽始发,终点为东八里洼,是连接省城西部和南部的唯一一条直达线路。每天客流较大,尤其是外地乘客和老年乘客多。驾驶员张明便收集整理日常运行中

乘客经常询问的问题,利用业余时间记录好线路沿途人们日常生活息息相关的场所,制作了“便民线路一图通”张贴在车辆醒目处,方便乘客出行。

K157路平时老年乘客比较多,占到每天客流量的近三成,曾经有老年人询问厕所位置。张明想到一定要把公厕加入“便民线路一图通”,更好地帮助服务老年乘客。他还在“便民线路一图通”上添加了“温馨提示”内容,“车辆起步请扶好”“请看管好自己的物品”“开关车门请当心”等提示,随时提醒乘客安全乘车;同时他每天还要更新当天和次日的天气情况,提醒乘客注意天气变化。一张小小的便民乘车图。上面除标出途经站点外,还标注了线路经过的商场、公园、医院、学校、广场等位置,甚至连公厕的位置都很清晰。

为了给老年乘客提供更加周到的服务,张明带领线路高星级驾驶员总结出一套“老年人安全乘车宝典”。他们不断琢磨总结出“六步安全乘车须知”支招给老年乘客,一是老年免费乘车卡单独放。二是写一张有自己或家人联系方式的小纸条和免费卡一起放在卡套内。三是站台上等车,来车勿急勿挤。四是上车后先扶稳坐好再刷卡。五是车动勿动。六是下车后立即离开行车道。

自己事再大也是小事,别人的是再小也是大事,在同事眼中,张明是一个热心肠,无论谁有事,他总是随叫随到。有一次,一位同事突然有急事需要处理,第一个想到的就是张明,就给他打电话,当时张明还真有事,正在帮邻居老婆婆修水龙头呢,但他还是说“我尽快修,修好了就尽快赶过去”。那天他真的赶了过去,后来听同事说他连早饭和午饭都没顾上吃,后来张明只是笑了笑“谁还没点事啊”。

在车队的大力支持下,张明带动线路、车组人员成立了“雷锋线路”和“雷锋车组”,将标志、雷锋日记等内容制作成展板悬挂在车厢内,让职工、乘客了解雷锋精神的同时弘扬雷锋精神,号召同事和市民,从身边的点点滴滴做起,以实际行动传承雷锋精神。

K96路驾驶员吕晓燕

“她让十米车厢暖意融融”



K96路驾驶员吕晓燕

本报通讯员 赵东云 刘洪玉
本报记者 孟燕

吕晓燕是济南市公交总公司四分公司K96路驾驶员。从事驾驶工作20多年来,她在平凡的岗位上,用真诚为每一位乘客提供细致、周到的服务,让十米车厢暖意融融。

一提到吕晓燕,同事都会不假思索地竖起大拇指:“她既是我们安全行车

的榜样,又是微笑服务的模范,特别是她对乘客的‘悉心照顾’更值得我们每一位驾驶员学习”。

年过六旬的梁女士是外地退休教师,患有风湿骨病,来到济南治疗,住在省城女儿家,每天乘坐K96路往返于家和医院之间。吕晓燕热情周到的服务让梁女士很是感动,没几天,两人就成了朋友。天气一天天变冷,有一次乘车时吕晓燕特意要了梁女士的联系方式。第二天梁

女士正准备收拾东西去坐车,突然收到了一条陌生人的短信:“梁老师,我是K96路驾驶员吕晓燕,我马上就要出车了,大约十五分钟到您楼下站牌。请注意安全。”

梁女士按照约定时间到站台等了不到两分钟,就见吕晓燕的车缓缓进站。从这天起,“温馨提示”每天都会准时发送到梁女士的手机上,持续了半个月的时间,梁女士不用提前出门挨冻,也避免了出门耽误了就诊时间。梁女士

在感谢信里说:“谢谢吕师傅能够想出这么细心周到的点子,让我乘车这么方便,即使现在回到了老家,想起来仍觉得非常温暖。”

在工作中,吕晓燕严格要求自己,不断提高自己的各项服务技能,每每有实习驾驶员分配到车队实习,车队都会首先想到安排给吕晓燕。吕晓燕从来没有让车队失望,经她培养合格的驾驶员都成为了车队驾驶员的精英。

吕晓燕曾经的一名学员是出了名的笨拙、倔强,还不吸取教训。对这样的学员,大部分驾驶员都是绕头,甚至放弃。但吕晓燕没有放弃,她一直坚信只有不会教的老师,没有带不出来的徒弟,她从那名学员的操作习惯的细节入手,一个动作一个动作地观察,一步一步地分析,不好的习惯一点一点地纠正,错误的思想一点一点地引导转变。一个多月的“教学”生涯,吕晓燕几乎天天站在驾驶座位的旁边,悉心指导,耐心说教,徒弟也被老师的这种敬业精神深深打动,自己也下工夫,努力改正不良习惯,提高自己的驾驶技能。通过吕晓燕的不懈努力,这名学员最终顺利通过了各项考试,成了一名正式的公交驾驶员。

驾驶工作每天重复进行,枯燥、厌倦的情绪会侵袭每一个人。但吕晓燕对此有自己的看法,“工作其实就像生活一样,爱心、耐心和开心尤为重要。乘客其实要求的并不多,只要语气平和,微笑面对,甚至是一个关心的眼神,乘客就会感到亲切和舒心,我们也会在这个过程中收获温馨”。除了安全行车外,为乘客提供最优质的服务是吕晓燕追求的另一个目标,吕晓燕深有感触地说,“人与人之间是相互的,你对他人提供帮助与关怀,反过来他人对你也会更好。”