



心系乘客 服务一流  
——公交人的故事(五)

# 103路线以她的名字命名

## 徐维玉是乘客的“活地图”

徐维玉是济南公交五分公司103路驾驶员。工作20多年来她用微笑和真诚服务乘客,在流动的车厢里化解了无数的矛盾,播撒了文明,被乘客誉为“微笑使者”。而103路线也以她的名字命名,称为“徐维玉线”。

本报通讯员 赵东云 刘洪 本报记者 孟燕



103路驾驶员徐维玉。

## 跑遍济南,她是乘客的“活地图”

1990年8月,徐维玉来到济南公交公司,成为一名公交员工,1992年,徐维玉开始从事驾驶员工作。没有豪言壮语,没有信誓旦旦,性格腼腆的她只有一个朴素的念头,要用自己的服务让每一名乘客满意,用自己的微笑为乘客带来温馨。

为此,她坚持不懈地学习,努力钻研业务,苦练服务技能,逐渐成长为一名优秀的业务能手。英语、哑语、普通话,她样样精通,济南的大街小巷、厂矿企业、旅游景点,她如数家珍,被乘客和同事喻为“活地图”。

为了提高语言艺术和服务

技巧,她刻苦学习普通话,公交常用英语、哑语,自学了《乘客心理学》、《服务礼仪规范》、《公交论语》等书籍,从乘客的乘车心理需求出发,在公交车上推出了“耐心、诚心、真心、爱心、热心”五心服务法,在公交车上首推了礼仪服务、便民条服务。

## 她的笑容融化了乘客的心

徐维玉始终坚持微笑礼仪服务,每天微笑着迎接乘客上下车,和悦地解答乘客的问询,耐心细致地为乘客服务。她在工作中努力做好“六多”,即多一点微笑,多一点问候,多一点解答,多一点理解,多一点关爱,多一点奉献和“六当”,即当老人的儿女,当儿童的家长,当游客的向导,

当病人的陪护,当残疾人的拐杖,当精神文明的传播者。

在营运服务中,徐维玉视乘客为家人,热情主动,细致入微。车辆进站后,她总要观察一下有无老弱病残孕和抱小孩的乘客上车,尽量将车停在他们身边,并友好温馨提示其他乘客让座,耐心等待他们扶好坐稳后才起

步行车。在服务过程中,徐维玉发现许多怀孕早期的准妈妈不容易为周围乘客注意到,经常得不到让座的关照,她便与车队其他高星级驾驶员一起制作了刻有“我是准妈妈,请您多关照”的爱心徽章,发放给准妈妈,提示周围市民和乘客给她们多一点关照。

## “徐维玉线”成济南风景线

徐维玉深知“一花独放不是春,百花齐放春满园”的道理,在车上下车、班前班后,她总是不辞辛苦、不计得失地主动帮助其他驾驶员,把自己的优质服务心得、节能经验传授给其他驾驶员,对新驾驶员更是口传身授。她所在的车队有11名年轻驾驶员进入五星级驾驶员行列,在她走过的每一个班组,都有在她的带动下微笑服务、追求进步的同事,她所在

的路线先后被评为济南市女职工“建功立业标兵岗”、济南市“工人先锋号”。

2014年4月徐维玉所在的103路线被命名为“徐维玉线路”,并荣获“济南市工人先锋号”。2014年公司以徐维玉的名字创建了徐维玉劳模创新工作室,将徐维玉的“美好印象”工作法,“五心五勤”工作法推广到全公司,全员服务水平和技能得到显著提升。2015年5月份“徐

维玉劳模创新工作室”被济南市总工会正式命名为“徐维玉劳模(高技能人才)创新工作室”。

20多年来,徐维玉安全行驶近70万公里,连续八十个月获得五星级驾驶员称号。先后荣获济南公交总公司服务标兵、首席驾驶员、济南市三八红旗手、济南市道德模范、济南市劳动模范、山东省“富民兴鲁”劳动奖章、全国“五一”劳动奖章、“全国交通运输系统劳动模范”等。

# 他把十米车厢当成自己家

## 帅小伙陈大伟被评为“山东省敬老模范个人”

陈大伟是济南市公交总公司五分公司五队1路线驾驶员。工作8年来,这个公认的帅小伙多次被评为总公司先进个人、交通运输局先进个人,2010年、2013年两次获得总公司“十大微笑服务明星”荣誉称号,2015年10月份被评为“山东省敬老模范个人”。

本报通讯员 赵东云 刘洪 本报记者 孟燕



1路驾驶员陈大伟。

## 第一个来,最后一个走

2007年陈大伟从部队退役后,成为一名公交驾驶员。他把从部队带来的严谨作风带到了工作中,不管是哪里有脏活、累活,他都第一个冲到前面。他热爱本职工作,在驾驶员的岗位上脚踏实地,一干就是八年。无论是刮风下雨,还是下雪结冰,他总是第一个到站,检查好车辆,清理完车内外卫生;下班时,

他也总是等检查完车辆后才最后一个离开。他的车辆始终保持在良好的状态,机器卫生、车辆卫生等各项指标均名列前茅。

陈大伟开公交车八年,从未发生过大小行车事故。为了提高安全驾车技能,他不放过一切学习机会。在每月一次的安全教育课上,他认真听取安全员对事故原因的分析,再对照自己进行剖

析,寻找自身在驾驶过程中的不足,努力提高安全行车技能。他所在的1路线贯穿济南的东西主城区,沿线途经多处商业繁华地段、旅游景点,客流量大、路况复杂,陈大伟主动向有经验的老驾驶员请教,对道路情况及易发事故的各种因素做到了如指掌,有效地预防了行车事故的发生。

## “帅小伙”的服务很贴心

在陈大伟车上的留言本上,有乘客写下这样一句话——“热情服务、文明标兵”。陈大伟把十米车厢当成自己的家,把乘客当成自己的亲人,始终做到对乘客热心、耐心、细心。

为了更好地进行微笑服务,陈大伟利用休息时间跑遍了火车站、汽车站、三联、苏宁

等服务场所,向工作人员请教微笑服务的技巧,再回到家对着镜子反复练习。在工作中他深深体会到,只要微笑是真诚的,就会打动乘客。他平时经常利用业余时间去记线路、看站点,掌握市区主要线路的走向及换乘,当有乘客询问时,做到有问必答。他还主动带领车队同事学习微笑服务技巧、英语

哑语会话。

下雨天气时,他的车上总是会提前准备好雨伞、塑料袋,为乘客提供方便。对待老弱病残孕等特需乘客,他都是热情迎上车,热心为其找座,又安全送到站,以热情细致的服务赢得了广大乘客的好评。他还为老年人发放爱心卡片,在车上设置了便民药箱。

## 老年乘客向他竖起大拇指

作为一名年轻的共产党员和车队团支部书记,陈大伟还带头组织车队青年积极参加公益志愿活动,向社会奉献爱心。他还把敬老爱老宣传牌摆放在突出位置:在十米车厢中给老年乘客提供周到细致的服务,进社区上站点帮助老年人了解掌握乘车常识及保健常识,参加社会主义照顾孤寡老人,他的行动感染着周围的每一个人。

1路公交线路沿途分布着许多居民区和旅游景点,乘车去晨练的老年客流较多。由于老年人行动迟缓,在运行中每当遇有老年人乘车时,他都耐心等待老年人上车、刷卡,再微笑着问清老人要去的目的地,并第一时间按响让座键,提醒十米车厢内的乘客尊老让座,等老人坐稳后他的车才起步。行车中,陈大伟在保证安全的同时,随时关注老人言

行,到目的地及时提醒老人下车。陈大伟用自己的热心、热情和周到的服务赢得了广大老年乘客的一致好评。

陈大伟积极参加社会志愿活动。他经常利用业余时间照顾社区孤寡老人,到敬老院陪老人们聊天,他连续几年利用业余时间到五里牌坊谷秀珍老人家帮助做家务,每次还给老人买去油、米、面等生活用品。