



心系乘客 服务一流  
——公交人的故事(七)

# 老驾驶员有使不完的劲儿

——记济南公交72路驾驶员郭文生



72路驾驶员郭文生搀扶老人上车。

文/片 本报通讯员  
赵东云 高涛 魏丽蕊  
本报记者 孟燕

皮肤黝黑,步伐矫健,面带笑容,看上去浑身有使不完的劲儿。他就是郭文生,济南公交72路线上一名有着28年工龄的“老公交”。工作以来,他吃苦耐劳的作风在车队上赢得了一片称赞,无论男女老少都习惯称他一声“郭老师”。

郭文生是名副其实的老师,每次车队分来新学员,郭文生都被安排为指导老师,如今他带出的实习驾驶员加起来都有一个排了。郭文生每个月都能跑上三千多公里,遇到突发情况需要加个班,他也总是最好说话的那个。在路况复杂、堵点众多、途经62个站点、运行一圈需转弯30多次的72路公交车线上,郭文生安全载着乘客走过了一个又一个寒冬和酷暑。

冬运对公交人来说都是一场艰苦卓绝的战役。紧张、繁忙不必说,保证公交车第一班准点出车不“趴窝”才是最重要的环节。每年一进入11月份,郭文生就开启了早起模式,他提前一小时到队准备出车前的各项工作。很多人会说,数九寒冬很多人贪恋被窝,都不愿早出门,再说谁家没有个事儿。这些借口在郭文生这里通通不存在,每次早班他都坚持提前到达车队,这不仅仅是有毅力的事儿,更是一个党员驾驶员遇到严冬考验时交出的优秀答卷。

滴水成冰的严寒固然难熬,酷暑天气对于没有空调的公交车驾驶员而言,同样也是一场严峻的考验。夏日里炎热的煎熬长达九十多天,这个时候郭文生会和大伙儿打气说:“干我们驾驶员这行的谁不辛苦?大家都在一个天底下。无论天气如何,我们付出劳动换来大家的出行便利,这是一件多有意义的事啊,做对大伙儿有意义的事情,再苦再累也值得!”

在总公司实行星级管理星级服务以来,为了更好地为乘客服务,只有高学历的郭文生又重新拿起书本,利用业余时间背诵英语单词,观看哑语光盘,查看济南地图背诵换乘线路。在学习过程中,他遇到不懂的就主动向别人请教,背不熟的就一遍一遍地抄录,直到烂熟于心。经过长期不懈的努

力,郭文生顺利通过了高星级考试科目,现在郭文生每月都能保持高星级水平。

郭文生不止一次表示,他争当高星级驾驶员就是为了通过业务的提升,更好地为乘客提供帮助,在解答乘客咨询时能够在最短的时间内提供最便捷的换乘方式,最大限度地为乘客节省时间,让乘客少走弯路、少绕弯。甚至他的亲朋好友遇到出行换乘方面的问题,也都习惯给他打个电话,他成为众人眼中有口皆碑的“活地图”。

在近30年的工作中,投诉、事故、抛锚、违章这些都与郭文生沾不上边儿,他的勤奋努力也得到了领导和同事们的认可。众多荣誉的背后是郭文生勤勤恳恳、不知疲倦付出的身影。



72路驾驶员郭文生在擦拭爱车。

# 无投诉无事故的五星级驾驶员

——记济南公交BRT4号线驾驶员王先红



BRT4号线驾驶员王先红在搀扶老人下车。

济南公交BRT4号线是贯穿二环东路的骨干线路,客流量较大。王先红是该线路的一名优秀的五星级驾驶员,从2003年工作以来,他没有出现任何安全运行事故,也从未受到乘客的服务投诉,圆满地完成了各项任务,连续被评为高星级驾驶员,成为大家一致认可的标杆。

文/片 本报通讯员 赵东云 高涛 魏丽蕊 本报记者 孟燕

## 乘客夸他是“活雷锋”

王先红对公交事业有着最朴实的爱。他常说,公交车是一个城市文明的窗口,每天驾驶着快速公交车辆拉着市民跑上几圈,时刻感受城市的变化,感到特别光荣、特别自豪。从手握方向盘的那天起,他就对公交倾注了全部的热情。

2013年冬季,一场大雪过后道路变得泥泞湿滑,车厢地板被乘客鞋底黏着的雪水溅湿。有位抱孩子的老人上车时不小心打

了个趔趄,王先红眼看孩子要摔到地上,赶紧扑过去接住了孩子,自己却重重地摔倒,孩子安然无恙,王先红的胳膊却受伤了,即使这样他还是坚持跑完了这一圈。而那位老人则激动得直夸他是“活雷锋”。

作为一名高星级党员驾驶员,王先红一直带头认真学习业务知识,经常利用空闲时间维修保养车辆,每天坚持做好车辆例保,对所驾驶的车辆始

终做到勤观察、勤检查、勤维护,努力改进驾驶技术,从不带病车上路运营。

王先红还牢固树立节能减排的意识,坚持规范化操作,在节油方面取得了良好的成绩。在2014年度、2015年度济南公交总公司组织的“潍柴动力杯”公交自动挡节油比赛中,王先红连续两次取得第一名的好成绩。2014年底因为工作表现出色被授予济南市五一劳动奖章荣誉称号。

## 尊老爱老,贴心服务显真情

“老吾老以及人之老”。公交车作为流动的文明窗口,在社会上营造尊老、敬老、爱老的良好风气是公交人的责任。快速公交无障碍登乘的优势受到很多老年人的青睐,BRT4号线贯穿二环东路,途经七里堡蔬菜批发市场、环联小商品城等老年人活动较多的场所。

每年逢“三月三”“九月九”等节日,都有很多老年人扎堆出行。老年乘客比例大以及老年乘客行动慢需要照顾

的特殊状况,让王先红等驾驶员养成了在工作中耐心、细心呵护老年乘客的习惯。

王先红联合高星级驾驶员朱玉清、王琳弟等人 and 同事们约定:在所有站点要稳停车、缓起步;利用司辅设备不断提醒乘客为老年人让座,提醒老年乘客在乘车过程中注意抓扶;遇有老年乘客问路,要礼貌回答、耐心解释;在车辆停靠站过程中,要注意车内要下车的老年人;在车辆起步时,要注意等

待正着急赶来乘车的老年人;在靠近七里堡蔬菜批发市场的鑫达小区等站点时,要特别注意观察,等待老年乘客上下车。王先红等驾驶员倡导的尊老爱老氛围,受到了社会一致好评。

王先红常说:“今天我们能安安心心工作,离不开老一辈人的努力拼搏、辛苦付出,他们用心血和汗水为我们今天的幸福奠定了基石。人人都会变老,家家都有老人,尊重老人,爱戴老人,也是善待我们自己。”