

有这样一群人,他们早出晚归只为输送百姓到城乡各地;有这样一群人,他们一天三顿饭都很难与家人共进。但他们仍然奋斗在一线,有道路的地方就有他们的服务。他们就是默默奉献的公交人。



▶淄博市公共汽车公司张店分公司夜景。

# 默默公交人 拳拳服务心



▲晚9时29分,驾驶员王树亮收车后打扫车内卫生。

## ★ 星级服务评比,只为乘客更舒心

四年前,因人手紧缺等原因,公交车清洁是一个很大的问题。每跑一个来回,车体上总是沾上一层薄薄的尘土。驾驶员相邻发车时间又很短,想打扫卫生却无法覆盖公交车的全部。而如今,淄博市公共汽车公司(简称淄博公交)专门拨出资金从外边请来清洁队伍。当需要清洁的公交车到达终点站后,便会有几名清洁工拿着拖把、扫帚等上车打扫卫生。他们与驾驶员分工合作,你擦这块,我抹那块。薄薄的尘土,地上的纸屑很快不见了。等几分钟这辆公交车再次驶上车道,车体靓丽的面貌又一次完美地呈现在市民眼前。家住张店区的王先生说:“这几年公交车变化太大了。增加了一些高科技设备,又有专人打扫卫生,干净了,坐着也舒服。”

为了让公交车持续保持清爽干净的状态,淄博公交还从2008年开始,开展了星级服务评比活动。卫生是否到位是一个评比的关键因素。为此,驾驶员的积极性得到很大提高。活动开展4年以来,很多驾驶员已把打扫卫生作为了日常工作,甚至是一种享受。今年54岁的王树亮已在淄博公交工作了35个年头,他是目前星级等级最高的三星级驾驶员之一。每天他的工作就是对自己开的138路公交车进行车前检查,正班正点运送乘客,给爱车加气、清洁等。就是这些繁琐的工作他一干就是三十余年。“公司领导也照顾我,想给我调个轻松点的工作。但是我就喜欢开车,就一直做驾驶员。”每天王树亮提前一个小时上班,来到班上拿起抹布就开始擦车。窗户、车门死角、地板都用抹布

一一擦干净。当问及有清洁工为何还要自己打扫时,憨厚的王树亮说道:“既然干上了这行,就得好好干。清洁工要打扫很多车,我一般都自己清洁。要不,乘客坐我的车觉得很脏那就不行了。让他们觉得干净,得劲才行。”家住鲁中家具城附近的一位老先生经常坐王树亮的车。他说,“老王,你这车怎么啥时候坐都这么干净?”王树亮得到群众这样的称赞不是一朝一夕就能干出来的。除了提前一小时上班打扫卫生外,王树亮晚上收车后都会再将爱车彻底擦洗一遍。现在全市像王师傅这样的公交驾驶员有1300余名,截至今年上半年,共570余人次获得一、二、三星级驾驶员,参加星级考核的38条线路中有23条达到一星、二星标准,多条线路实现了零投诉。

驾驶员们一直在默默奉献着,牺牲着,他们用自己的真诚服务换来的是乘客的舒心。淄博公交也尽全力为员工尤其是驾驶员、站务员提供良好的工作环境。自2003年以来淄博公交按照“严格管理、善待员工,构建和谐公交”的原则,开展了形式多样的企业文化建设,逐年提高员工薪酬水平,足额缴纳“五险一金”;又投资建设员工食堂、公寓和标准化站务室;对一线驾驶员实行早、午餐补助;为跨区县工作的员工发放交通费、租住房屋补贴;为全体员工

统一工装;每年组织员工外出考察学习;坚持为每一位员工送上生日蛋糕和祝福;每年为员工子女发放高考奖励;组织开展“馨悦捷乘”杯驾驶技能大赛、“和谐公交杯”篮球赛等文体活动。同时,成立困难职工帮扶中心,及时帮助困难职工渡过难关,增强企业凝聚力、向心力和发展后劲。目前,在和谐和以人为本的企业氛围中,已运营48年的淄博公交拥有职工3058人,各类运营车辆2484台,营运线路125条,线路总长度2834.7公里。

## ★ 正班正点是不可违背的原则

在公交人的信念里,正班正点发车是永远不可违背的原则。只有正班正点发车,保证线路上的车辆均匀行驶,乘客才不会在站牌等得太久。为了这条原则,有的司机甚至会一直憋尿。因此,解手对公交驾驶员来说也是一个大问题。如果行驶线路上有公厕,那对驾驶员来说是一件再幸运不过的事情了。但是并不是每个驾驶员都那么幸运,线路上没有公厕的驾驶员只能在终点站解手。因此,驾驶员们都养成了发车前必去解手、上车后很少喝水的习惯。因为怕解手次数多,驾

员即使很口渴的时候,也只能抿几口水。为实现正班正点发车,到站,从2010年淄博公交引进智能调度系统。该系统集地图监控、行车安全、运营管理、调度管理、安防监控系统等为一体,在车辆营运、服务、安全及统计报表四个方面充分发挥优势。尤其是通过运用智能调度的GPRS定位系统,了解运营车辆的实时方位及整体运行情况,通过报站器平台发送信息的方式督促驾驶员增减车速,最大限度地提高线路车辆的正班正点率。



▲公交东站售票员黄贞下午3点多才得空闲吃午饭。

## ★ 饭点延后,只为乘客方便

因公交车首班车时间一般都在早上五六点左右,驾驶员一般都提前一小时到岗。因此,他们在家基本没时间吃早饭。有的是带早上或前一晚炒好的菜到公司上班,有的是路上找空买着吃。据开了近4年公交车的段国栋说,他跑的35路线早上六点发车,因没时间吃早饭,他就在行驶到兴学街一包子铺的时候,往前开50米左右,再赶紧下车跑去买5个包子。再赶紧跑回车里。“上车后我尽量忍着,实在饿得不行了,就趁乘客上下车,并且车厢内乘客疏导做得都很好的时候,

塞一个包子到嘴里。赶紧吃,不能耽误乘客时间。”为了行车安全,他双手不能离开方向盘,因此他吃包子完全是用叼的方式。每天都重复,一下就持续了三年多。因为这种工作性质的原因,不少公交人肠胃都有点小毛病。而现在这个问题得到了彻底的解决。为了让驾驶员吃上热乎乎的饭菜,更好的为乘客服务,淄博公交在各个站务室配备了微波炉、冰箱、饮水机等设施。驾驶员到达终点站后,可在小小的站务室内休息、吃饭。有时,家人也会把

做好的饭菜送到站务室。虽然每次仅有几分钟的时间可在站务室“享受”,但驾驶员们仍觉得很满意、很温暖。微波炉、冰箱、饮水机仅仅是淄博公交站务室文化建设的一部分,物品柜、空调、餐桌、椅子、电饭煲、书报架、镜子、办公桌等也是一应俱全。此外,站务室内的墙板上还开设了“生日档案”、“家人风采”、“服务心语”、“温馨提示”、“每月一星”、“共同关注”等栏目,让驾驶员、站务员分享自己快乐,让他们体验到“温馨小家”的幸福感觉。

## ★ 安全驾驶,为民服务

为打造平安公交,保证乘客和他人的安全,淄博公交严抓初学驾驶员的培训质量,加大安全生产管理、培训、监督检查力度,把工作重点从事后处理转移到事前预防,切实消除安全隐患。淄博公交还利用3G视频监控,及时查处酒后驾驶、疲劳驾驶及超速、超员等违法违规行为。除了针对驾驶员进行安全教育和监督外,每天发车前和收车后,驾驶员还需要对车辆进行安全检查,全部合格后,驾驶员才放心地上

车或回家。为了乘客的方便,公交人总是把自己排在末位;为了乘客的安全,公交人总是再三检查车辆、谨慎驾驶。常常我们已睡下,他们还在擦车,只为乘客坐的舒服;常常我们还未醒来,他们已检查好车辆,准备行驶。我们看到的总是他们开车的背影,我们看不到的是他们在背后默默地为我们提供方便、安全、舒适、温馨的服务。乘客的满意是他们不懈的追求。他们,将在未来道路上一如既往地地全力前行!

