



心系乘客 服务一流
——公交人的故事(一)

编者按

近年来,在市委、市政府和市交通运输局的坚强领导下,在社会各界的关心支持下,市公共交通总公司按照省委常委、市委书记王文涛提出的“公交优先、公交优秀、公交优质,不断提升公共交通出行分担率”的总体要求,着力完善公交服务设施,优化公交线路网,拓展公交服务功能,为广大市民提供了更安全、更可靠、更温馨、更舒适的出行服务,无论春夏秋冬,风霜雨雪,全市4800多辆公交车上的近7000名驾驶员,默默无闻,用奉献、汗水在230多条公交线路上为市民提供出行服务,每天担负240多万人次运营任务的济南公交12000余名职工以实际行动践行“让乘客满意、让政府放心、让员工快乐、为社会奉献”的企业核心价值观。作为城市公共交通服务提供者的公交驾驶员,他们的言行举止与整个公共交通的文明密切相关,他们以实际行动树立了城市的良好形象。从今天起,本报将陆续刊发来自公交运营一线的故事系列报道,敬请关注。

节油能手是这样炼成的

——记济南市劳动模范、3路驾驶员张健

40多岁的张健是济南公交3路驾驶员,他曾获得全国、全省节能大赛的冠军。但是,在20年前他还是有名的耗油大户,外号“张飞车”。

文/片 本报记者 孟燕 通讯员 赵东云 韩斌



张健在与同事交流节油经验。



张健在颁奖现场。

昔日外号“张飞车”,曾是耗油大户

1994年,张健成为济南公交3路线的一名公交驾驶员。20岁的他年轻气盛,心想“不就是开车嘛!”张健生性好动、心高气傲,所以从实习驾驶到最初独立定车那几年,公司规定的“正点运行、逢站必停、油料考核、票款”等运行管理规定他全都没当回事儿。

“实习时,老师不乐意带我;定车后,后车驾驶员不愿意跟着我;车组的乘务员更是一个也留不住。”张健回忆,一个班次来回,他能超三四辆车,其他人的教育他根本不入耳。

“一脚油门,喜欢超车,那时

候开车挺疯狂的。”性格毛躁,开车飞快,同事们自然就把“张飞车”的“雅号”送给了他。那时张健不仅没有听出讽刺的意味,反而自认为技术高超、反应敏捷,并且讥笑那些被他甩在身后的老练沉稳的老司机。

但“张飞车”背后代价不小,每到月底,车队都会张贴油料表,他的浪费排名总在前面,还经常发生小事故。“前挡风玻璃换了两三次,油耗大,扣得多,工资也少。脸上真是挂不住。”随着企业不断发展,车队管理不断规范,张健的压力越来越大,三天两头进行下

岗培训。

在身边同事、领导的鼓励下,张健下定决心要转变。“一定要把车开好”,不服输的本性使他暗下决心。此后,他利用休息时间逛书店,找资料,学习与车辆相关的知识;还随身带着笔记本,及时记下车辆行驶中出现的异常现象;利用跑车间隙和下班后的时间找老驾驶员或修理工请教,不懂就问。

经过多年积累,张健硬是把一辆“油老虎”公交车驯服成了“乖乖虎”,他也从耗油大户变成了节油能手。他总结的“张健节油法”在全公司都得到推广。

一身汗换一滴油,节能减排是每个人的事

2010年,张健结合自身长期以来的经验写出《开车十五年之后》的文章,详尽阐述了节能操作的各种技巧,并对比了自己从忽视节能到重视节能的心理变化,以及对安全、对营运所带来的影响,在驾驶员中引起了不小的反响。

在公司组织的经验交流会上张健提出的节油小窍门“四个不争,一个不堵”也得到了大家的认可。

2011年,张健代表济南公交参加了在北京举行的“2011全国城市公交客车节油技能大赛”并荣获了比赛第一名和节能技能明星的好成绩,2012年4月张健被授予济南市“劳动模范”。2014年再次代表济南公交参加山东省城市

公交客车节油大赛,荣获柴油手动挡第一名,对张健而言,这是他获得分量最重的第一名,也是对自己多年工作的认可。2014年至2015年,张健陆续获得山东富民兴鲁劳动奖章、齐鲁节约之星、山东省民族团结进步模范个人称号。

张健的节油经验也在车队传开,大家都很感兴趣,经常有同事找张健一起探讨,张健就一一向大家讲明白,将自己的操作经验说给大家共享,互相取长补短。在大家的共同努力下,3路线实现了100%的节油车率,2013年中通6112型车辆实际单耗为31.38升/百公里,2014年为31.16升/百公

里,呈现出下降势头,车辆节油取得了较好效果。2014年至今,张健所驾驶的中通6112型车辆百公里单耗为29.83升/百公里,低于该车型定额1.17升/百公里;张健的两名徒弟朱永华和王维林平均百公里单耗30.25升/百公里,低于该车型定额0.75升/百公里。

“公司鼓励节能减排,节约1升油奖励3块钱。我和对班最多一次一月省了300升油。”张健坦言,油是一点一滴省出来的。“大了咱讲环保,小了咱讲勤俭节约,其实节能减排是每个人的事。”张健说,大家开车的时候缓缓离合和油门,别在路上乱闯,养成好习惯,就能省下不少能源。

“她是咱乘客的贴心人”

公交女司机江彦慧热心公益

省城K93路公交车上,有这样一位驾驶员,她两眼弯弯如新月,笑容可亲,给每一位上车的乘客热情打招呼。她是江彦慧,在一分公司六队这个“家庭”中,由于踏实肯干、和蔼待人,加上工龄长、年龄长,被其他驾驶员亲切称为“公交战线上的老大姐”,也被乘客视为“贴心人”。

文/片 本报记者 孟燕 通讯员 赵东云 韩斌



江彦慧给环卫工送上“爱心早餐”。

给陌生人垫车钱 她视乘客为家人

2013年10月5日晚上8点,一位民工打扮的乘客上了江彦慧所驾驶的公交车,一脸为难,把头探到驾驶室里,在她旁边说,“俺身上真没钱了,能否捎我一段路?”

经过仔细询问,原来这名乘客在济南打工,下午钱包不慎被偷了,身无分文,并且家住章丘龙山镇附近,平时都是在工业北路上等K902回家。天色已晚,他不知怎么才能回家,情急之下,也没看公交线路,车来了就立刻上了,上车后才发现坐错了车,脸上满是焦急。

江彦慧了解完情况后,不仅没有收他的乘车费,还爽快地从自己的口袋里拿出了20元钱递到该乘客手中,让他乘坐K902路时用。而像这种热心帮助陌生乘客的事,江彦慧自己都记不清到底做过多少次了。

“谁没有遇到点困难的时候,都是应该做的,这些事情顺手就做了。”江彦慧说,有些事情虽然会耽误她自己的事,但是听到被帮助人说声“谢谢”,她就觉得值得。

每当遇到老人、孕妇等特殊乘客乘车时,她都及时关照一句“请慢点”,叮嘱他们扶好站好。有时,还会拉起手刹,上前扶一把。

2013年12月的一天,江彦慧驾驶车辆停靠车站上下乘客,有一位架着双拐的残疾小伙子,手里提着东西,从远处很吃力地走来。见此情况,江彦慧赶忙拉紧手刹,起身去帮他提起行李,搀扶他上车,然后帮他找了个位子坐下。当他下车的时候,江彦慧再一次帮他提起行李,搀扶他下车,小伙子非常感动,将感谢信寄到了车队。

热心公益事业 为环卫工做“爱心早餐”

秋冬季节省城雾霾肆虐,江彦慧很关心环境问题。在工作中,她经常和同事们一起探讨节油技巧,减少碳排放。而在每年的世界环境日,她都和同事一起自发地走上街头,向大家宣传保护环境的重要性,提倡绿色出行,低碳生活。她还经常制作一些节水知识小卡片、宣传画发放给乘客,希望用一己之力,为城市环境做出贡献。

2012年12月18日,在了解到

济南市的环卫工人因为工作原因经常吃不上早饭的情况下,江彦慧发动车队的驾驶员伸出援手,一大早给环卫工人自费制作了40份免费“爱心早餐”,并送到了趵突泉东门附近的一处环卫工人休息点,为冬天里的环卫工送去一份温暖。

汶川地震、青海玉树地震,在大灾大难面前,她和同事们关注最多的是灾区的孩子们,他们自发进行捐款、购置学习用品,为灾区的孩子们送去温暖,鼓励孩子们在灾难中坚强地学习。国际六一儿童节前后她到儿童福利院,带着自己买的儿童读物,看望那里的孩子;重阳节她去敬老院探望孤寡老人,给老人们带点儿自己包的水饺,让老人尝尝。

在工作中,她视乘客为家人,主动帮助车上有需求的乘客。这些年,她先后荣获济南市建功立业先进个人、济南市十大金拇指司机、济南市三八红旗手标兵、济南市十大杰出青年、济南市十佳微笑服务明星、山东省交通运输系统劳动模范、中共山东省为民服务创先争优服务标兵、山东省女职工建功立业标兵等荣誉称号。