



心系乘客 服务一流  
——公交人的故事(六)

# 乘客称他“泉城司机楷模”

## ——记济南公交79路驾驶员王超

“这位司机技术好，待人礼貌热情，堪称泉城司机之楷模。”这是一名乘客在《意见簿》上的留言。多年来，王超的服务得到许多乘客的赞扬，他视乘客如亲人，以一颗爱心对待每一位乘客。

本报通讯员 赵东云 卫伟 本报记者 孟燕



79路驾驶员王超

### “请”字当头，“谢”字收尾

1986年出生的王超，是济南公交六分公司三队的一名高级驾驶员。他外表帅气，脸上总带着阳光般的笑容，每天载着乘客行驶在79路公交车上。

乘客一上车，王超首先向乘客问好，疏导乘客时“请”字当头，“谢”字收尾，扶老携幼，精心照顾特需乘客。一个夏天的中

午，两位外地乘客上了王超的车，可能是身体不舒服的缘故，其中一名乘客渐渐有些支撑不住了，王超见状连忙动员车上的乘客给他让座，并把自己的矿泉水递过去，降低车速，平稳行驶，待他慢慢恢复过来。

车辆到站时，两人紧紧地握着他的手，连声道谢，称赞济南人

好。王超说，他没有想到，这样的“小事”给别人带来了如此感动。自那刻起，他意识到工作的好坏，不仅是他自己的事，更代表了整个企业，代表了这座城市。在用心服务的同时，他收获的更多的是感动和快乐，体会到工作的价值和意义，更认识到作为一名公交驾驶员所肩负的责任和重担。

### 自费买伞提供给乘客

工作中，王超深深体会到这样一个道理：搞好服务工作，乘客就是一面镜子，你对乘客微笑，乘客就会对你报以微笑。坚持微笑服务，融洽车厢气氛，是王超一大服务特色。

一次，一对带孩子的中年夫妇上了他的车，上车后男同志叼起了烟卷，女同志乱吐痰，王超不急不躁，微笑着拿起话筒，“乘客们，大家好！为了您和他人健康，让我们携手共同创造一个优美舒适的

乘车环境，行车中我将热情为您服务，欢迎大家对我的工作提出宝贵意见，谢谢！”话音刚落，女乘客脸红了，悄悄拉拉丈夫的衣袖，阻止了他抽烟。

热情温馨，服务乘客，王超注重利用自己特有的工作岗位，真诚待客，感染乘客，并不断地将服务工作向纵深发展。一个下雨天，雨下得很大，车上有一名小同学到站要下车，却没有带雨伞，王超发现了，怕孩子淋感冒就主动把自己的雨伞借给

了他，并告诉他：“在你方便的时候再还给我就行。”小朋友高兴地接过伞说了声“谢谢叔叔”后跑下车。第二天，孩子的父亲带着孩子来还伞，这位家长激动地说：“你为乘客想得这么周到，服务真是做到家了。”这句话深深地触动了王超。他想：那天碰巧我带着一把伞，如果我没带伞，那我的服务还算到家吗？于是，他便自费买了三把伞，放在车内以备特殊天气乘客急需。

### 在家里是个大孝子

生活中的王超，母亲因小时候身患骨髓灰质炎双腿不能站立，生活自理困难，卧床不起。从初中开始王超就承担起照顾母亲的重担。母亲长年卧床，王超练就了一身做饭的好手艺，每天下班后他顾不上休息，细心地为在家等待他一天的母亲做好可口的饭菜，端到母亲身边，看着母亲津津有味地吃着，他就会忘掉疲劳开心地笑起来。

工作几年来，王超养成一个

习惯，每天上班离家前，都会把母亲一天的生活用品整齐地摆放在床头，母亲顺手就能拿到的地方。遇到发头几班车的时候，他早上4点多起床为母亲准备好早饭和午饭，才能安心地去单位上班工作，每趟车跑回来，只要是有点空闲，他就与母亲电话联系，怕独自在家的母亲有不时之需。下班后打扫完车辆卫生，不顾身体的疲劳，尽快赶回家里为母亲准备晚饭，休息时他在家里打扫卫生、收拾房

间，把家里收拾得干干净净，准备可口的饭菜，为母亲改善生活。

“老吾老以及人之老”，王超在工作中也非常关照老年乘客，只要看到老人上车，他总是耐心等待。遇到腿脚不灵便的，他就亲自搀扶老人上车坐好。他常说最大的乐趣是推着坐在轮椅上的母亲，在小区的花园内与母亲愉快地聊天。“母亲带给我生命，我要用自己淳朴的爱回报母亲。”

# 路遇残疾人他下去背上车

## ——记济南公交K52路驾驶员邢如飞

邢如飞是济南公交六分公司一队K52路驾驶员。作为年轻的公交人，他在自己平凡的岗位上默默奉献，炎炎烈日下洒下了他辛勤的汗水，凛冽的寒风中留下了他奋斗的足迹，他把正能量传递给每一位乘客。

本报通讯员 赵东云 卫伟 本报记者 孟燕



K52路驾驶员邢如飞

### 打水的老年人最爱坐他的车

K52路途经泉城广场、黑虎泉等站点，每天早上乘坐头几班车去打水的老年乘客特别多。他们都提着大桶小桶，加之上下车腿脚又不灵便，邢如飞用他的爱心、耐心、热心为他们服务。

上车后，邢如飞先为他们寻找座位，确保老人的安全、舒适。在与同事们交流的时候，他总是劝导大家，“其实我们也不必特意去为他们做些什么，只要我们在站牌处多等

他们一下，上车时帮他们一下，行车时慢一下就足够了。”久而久之，这些乘客与他成了老熟人，有时老人们也会少带一个水桶减少上下车的时间，以便节约时间。人心换人心，邢如飞正是用自己周到、细致的服务得到了乘客的支持。

服务创新是济南公交人的追求。邢如飞不仅认真学习英语、哑语，当好乘客的向导，而且热情主动地为乘客服务，照顾特需乘客。2013年9月，一

位腿部残疾的老人在站牌处坐在轮椅上等车，过去了几辆车，老人都没能上车。邢如飞发现后，主动下车问明情况，把老大爷背上了车，到站后又把老大爷背下车，老人下车后紧紧握着邢如飞的手说“谢谢”。

“人心换人心，黄土变成金”，一位60多岁的大妈对他说过：“同样的事，用温和的话语，我们很容易接受，小伙子坐你的车我有一种亲切感！”

### 改编《公交小苹果》，宣讲公交梦

作为一名优秀的年轻驾驶员，邢如飞除了工作，还利用自己的才艺向社会宣传公交、倡导绿色出行。去年一首《小苹果》红遍全国，在其刚推出不久后，邢如飞就以自己这几年作为一名K52路的公交驾驶员碰到的事和工作中的心态改编成了《公交小苹果》。

改编后的曲子，道出公交人的工作和生活，展现了公交人的品格。“让大家都知道，我们公交驾驶员是一群有活力，有朝气，

真心诚意付出的人。同时也欢迎大家来乘坐公交车。绿色环保，舒心快捷。”用句里面的词就是：不管再苦再累，您的每一个微笑点亮我的心窝……《济南公交版小苹果》MV在各大视频网站上被疯狂转载，不仅宣传了“优选公交、绿色出行”，同时也呈现了公交员工践行社会主义核心价值观的具体事项。

2014年，邢如飞以自己在工作中的优秀表现，光荣地成为济南市“践行社会主义核心价值

观”市委百姓宣讲团成员。跟随济南市讲师团陆续在各单位宣讲，受到好评。在中共山东省委宣传部主办的“中国梦·参与改革见证改革”百姓宣讲比赛中，邢如飞荣获一等奖的优异成绩，光荣地成为山东省委讲师团的一员。2015年3月份陆续在山东师范大学、济南大学等高校宣讲自己的人生价值观，自己的中国梦，以一名普通百姓的身份，从一名一线公交驾驶员的位置，讲述自己的平凡故事。