

## 公交驾驶员是怎样

## 炼成的



公交,城市的窗口,也是一个群体聚集的空间。要成为公交的“掌舵者”,对公交驾驶员的要求势必严格谨慎。天安公交一路24年滚滚车轮,见证着城市的变迁,也逐步强大驾驶员队伍,东康阿中心城区职工1100名,车辆482台,线路51条,线路总长度近千公里,承担着东胜、康巴什、伊旗主城区日运送15万人次的公交服务。

文/ 行政部 马艳

2017年,截止11月,共运送乘客四千多万人次;无重特大伤亡事故发生,无损失三万元以上事故;无因车厢服务产生重大纠纷,全年累计收到锦旗表扬信达30余次,电话表扬驾驶员达831次。在刚刚过去的11月份,网友抓拍的公交驾驶员帮助盲人找公交车的瞬间温暖着城市;联合国防治荒漠化大会期间,天安公交200名驾驶员没有因为语言不通等原因出现一起失误,将会议人员全部安全送达目的地;滴水穿石非一日之功,一组骄人的数据,一幕幕感人的画面,得益于天安公交集团成熟完整的驾驶员招工、培训、管理机制。

#### 招工考试

近年来,公交行业和很多行业一样面临着用工荒问题,尤其在鄂尔多斯,公交驾驶员多数是外地户籍,这就意味着驾驶员流动性也比较大。但尽管如此,天安公交在驾驶员的招工补员上没有降低门槛,以“宁缺勿滥”的原则,从驾驶技能、身体素质、家庭情况等方面严格把好“第一道关”。

驾驶证符合要求的应聘者先参加应聘考试,考试内容涉及坡道起步、倒库移库、百米增减档等六大项考试内容,考试规范性不输驾照科目二考试程度,所有驾考内容需参考人员一次性完成。考试内容按正规驾考评分标准执行,80分为达标分,目前通过考试的驾驶员平均成绩达到85分以上。

各公交分公司在对驾驶员的选拔和审核上注重每个环节,小到对应聘人员家庭情况的详细询问,大到对驾驶证、身体体检情况的反复核对都严格审查,确保没有遗漏。例如,经驾驶员技能考试合格的人员要参加公司指定医院的健康体检,经医院的体检,无高血压、高血糖、无其它疾病的,身体健康的驾驶员才进入岗前培训的环节。

#### 培训学习

驾驶技巧理论知识培训。驾驶人员通过技能考试和健康体检的,参加下一阶段城市街道驾驶规范学习及实践。该阶段由专职培训师从理论知识讲起,涉及驾驶公交车如何平稳起步、如何摆正车身、如何稳步停靠站点,还有对车辆故障、维修的判别等内容;另外,培训师也都具有多年驾驶经验,他们根据自己的驾驶经验从细节、规范、实操中的注意事项给予理论性指导。

实驾操作培训。所有新驾驶员学习理论知识后,有28至30学时的道路实驾培训,对该项培训的检验效果是甄别驾驶员是否可以录用的关键,对于公交驾驶员来说也是大课堂,因为真正驾驶公交车也从本阶段开始了。天安公交设有专门的培训车辆和专业的教练员,选取公交车运行中具有典型道路困难的东胜6路、15路和18路公交线路为培训路段,针对上下坡、急转弯、人员密集,基本行车操作等情况的处理方式给予驾驶指导。常见的课程是,教练员站在车前,模拟行人突然从路边走出,这在考验驾驶员是否能完成及时制动,避免交通事故的发生;还有教练员装作是一名老年人,腿脚不便,在遇到特殊情况驾驶员急刹车时,车内老人会不会摔倒。这都是实驾培训阶段常有的课程,也是驾驶员开启公交驾驶的第一步。

培训检验。理论、实驾培训结束后,要对参加培训的每位驾驶员进行考评,考评方式包括理论知识问答和上线驾驶。在上线驾驶中,不仅要完成考试规定的操作,教练员会根据路况临时出题,考评驾驶员的心理素质、快速反应能力和驾驶技术。

#### 线路实习

通过二次考核合格的驾驶员进行10—30天的线路跟车实习。首先新驾驶员对公司所辖线路作统一了解,当然这中间穿插学

习掌握服务管理、安全管理、节能操作等各方面内容,学习更加广泛和实用。

跟车实习。所谓“跟车实习”就是一名公交准驾驶员在上岗单独掌舵一辆公交车前,必须由驾驶经验丰富的老驾驶员陪同驾驶。分公司各运行队根据驾驶员平时表现情况,选择优秀的报备分管经理,通过严格考核选拔优秀的老驾驶员作为教练员,安排新驾驶员跟老驾驶员上线熟悉线路及路况,新驾驶员在客流低峰期和易驾驶的道路段驾驶车辆,但必须在教练员的监督下进行。跟车期间,运行队长、运行干事、安全队长都要对每位新驾驶员跟车的表现情况进行检查记录,内容包括出车前步骤、行驶换挡、转弯路线及交通秩序等内容。

#### 重点监控

在天安公交,新驾驶员单独驾驶车辆上线的第一年是重点监控期。2008年,天安公交对所辖线路实现GPS全程监控,在驾驶员工作过程中,集团监控人员通过信息化手段可对其工作状态实现全程监督检查,而驾驶员的服务质量乘客可通过集团微信平台或专门的投诉建议电话进行反馈,监督检查和乘客反馈的内容又纳入月度考核,这就形成监控监督——乘客反馈——考核约束的闭环回路式管理,利用考核影响经济收入的杠杆来不断调整和激励驾驶员提高驾驶技能和服务质量;另外,分公司运行队长、安全队长在每日车辆上线行车过程中重点对新驾驶员进行抽查;晚上收车后,对新驾驶员驾驶的车辆重点排查,防止车辆检查不到位出现故障,导致运营受限和事故的发生。

在新驾驶员队伍中,领导经常性地找谈心、交流,探讨怎样更好地服务乘客。这些只为新驾驶员能更快更好地融入到公交驾驶员队伍中,保持良好愉快的心里素质去服务乘客。

#### 常态管理

公交行业是个辛苦的行业,春天爱犯困,夏天易中暑,秋天爱打盹,冬天防霜冻。一年四季总有一些特殊困难考验着公交驾驶员,对于公交驾驶员的常态化管理就成为天安公交集团工作的重点。

工作例会。公交分公司,每个月都要召开月度例会,每个季度召开季度分析会议,内容涉及营运管理、安全管理、服务管理等多方面,目的是在整合一段时间驾驶员考评数据,运营数据和一些突发问题的基础上,及时分析形成原因及解决办法,有效避免同类问题重复发生。

常态化培训。对于公交驾驶员来说,培训学习是常态化进行的,每月的违纪驾驶员例行谈话培训,有责事故驾驶员的停岗培训,每季度的消防演练、反恐演练等定期举行。通过培训学习不断提高驾驶技能和服务素质,将最好最安全的服务奉献给乘客。

星级考评。星级考评围绕公交驾驶员的“安全、服务、节能”为主题的多个方面,几乎驾驶员的每一项操作就是考评的一项内容,管理人员对驾驶员进行跟车考评,考评成绩直接与工资挂钩。驾驶员想要拿到高工资,就必须在岗位上主动钻研服务和驾驶技能,通过打造高水平服务等等于高收入的理念,使驾驶员整体的含金量提升,星级考评奖励那些遵章守纪、热情服务、文明驾驶的优秀驾驶员,把薪酬分配向一线倾斜,向尽职尽责的好驾驶员倾斜,从而减少和杜绝运营服务中的各类问题。

公交驾驶员作为直接给乘客提供服务的 frontline 人员,驾驶技能水平和服务素质直接体现着天安公交集团的管理水平。天安公交致力打造一线驾驶员队伍,创新管理、优化服务,不断提升队伍综合素质和服务质量。

