



爱岗敬业的典范

“星级驾驶员”先进事迹报道(三)

编者按:

天安公交集团作为城市重要的窗口服务单位,始终秉持“安全第一、服务至上”的工作信条。《驾驶员星级评比方案》是集团提高服务质量和管理水平的有力举措,该方案严格要求驾驶员操作及服务规范,为打造一支专业化驾驶员队伍夯实了基础。在星级方案实施一年多来,涌现出一批业务素质高、服务态度好的“星级驾驶员”,希望“他山之石可以攻玉”,通过对他们先进事迹的报道,在团队中形成比、学、赶、超,争先创优的良好氛围。以典型引路,推动天安模式创新,让“天安公交模式”成为企业名片……



阿康公司星级驾驶员 高永全

他2016年入职天安公交阿康公司伊旗部,凭借踏实负责人的工作表现,很快适应了岗位需求,掌握了岗位技能。他就是伊旗7路驾驶员——高永全。

高师傅看到行动不便的乘客,他总是把车慢慢停好并上前去搀扶一把,帮他们安顿好座位;下雨天乘客忘带雨具,他主动把雨伞借给乘客;遇到外地来旅游的乘客,他会主动介绍当地的人文景色和最佳乘车线

路。他不忘职责,心系百姓,多年保持无事故、无违章、无投诉的记录,在公司星级考核中名列前茅。

谈到工作中的“小窍门”,高永全说:“乘客的人身安全始终是要放在第一位的,车辆行驶过程中我们需要特别注意其他车辆、行人、自行车、摩托车等,提高防范意识,才能避免急刹车或者追尾,确保车辆行驶安全平稳。在公交车上我们都尽力保障乘客的生命财产安全,为他们提供优质

的服务,这也是我们的一种责任。”公交车厢,是一个可能影响人们一天心情的小世界。在日常生活中我们经常听到这样的话:“出家门的

第一句话是和公交司机说的。”公交车并不止是一个出行工具,更是一扇文明的窗口,而且是流动的窗口。每一个灿烂的笑容,都可能引发一场蝴蝶效应,都可能一传十、十传百,默默传递着正能量,进而温暖了一座城市。

文/高宇

他是东康公司K24路驾驶员,自2015年入职公司以来,他始终怀揣一颗对公司忠诚、对公交热爱、对乘客负责的真心情,兢兢业业地战斗在公交客运生产一线,他就是东康公司驾驶员——杨海洋。

几年来,他严于律己、克己奉公,文明驾车、安全行驶,立足本职、礼貌待客,创下了零投诉、零事故的好成绩。星级方案推广以来,多次被评为三星级驾驶员,充分体现了一名普通驾驶员的先锋模范

作用。每天早发车前,他通常会提前一个小时到达停车场,清理车内外卫生,对车辆做全面的自检自修工作,从检查螺丝钉到发动机,不放过每一个细节,保证为乘客提供安全舒适的乘车环境。

杨师傅所在的K24路由伊旗长途汽车站发往火车西站,是火车站和城市的“传送带”,迎来送往的大都是赶火车离开或者是乘火车到达的人,杨师傅能深刻体会到他们急切的心情,所以每趟车都准时准点发车,准点进站,不影响乘客的出行安排。

以真心对待乘客,全心全意为乘客服务,入职至今,从未发生过因服务态度不好而导致乘客不满意的现象发生。在开好车的前提下,耐心引导乘客系好安全带,积极主动检查乘客携带的物品,确保乘客出行安全。

春夏秋冬,他总是兢兢业业、勤勤恳恳地工作,从不计较个人得失,坚决服从领导分配。每逢节假日,总是牺牲自己的休息时间,主动提出加班加点,为有小孩、有急事的同事顶班。记得去年冬天的一个下雪天,火车站工作人员临时通

知,火车晚点且乘客较多,要求咱们公交做好备车、备人疏散旅客的准备,情急之下,现场调度打给第一班收车的他,他二话没说立即赶赴现场加班输送旅客,直到很晚。后来聊起这事儿,杨师傅才说,接到电话的时候他刚开始和家人吃饭,那顿饭也是难得的一顿团圆饭。

一粒砂看世界,一滴水中见人生。杨师傅坚持自己的价值取向,一直以来,他在平凡的岗位上忘我的工作着,为自己所热爱和追求的事业默默奉献着。

文/郭军



东康公司星级驾驶员 杨海洋



锡市公司星级驾驶员 李建民

他有娴熟的驾驶技术,有丰富的道路经验,有着认真、严谨的工作态度,用真挚热情的服务,让乘客感受到公交的优质

服务。2016年他获得了集团“劳动模范”荣誉称号,2017年以172%的“无投诉、无事故”出勤获得了锡市公司驾驶员评优一等奖奖励,他就是锡市公司驾驶员——李建民。

2014年,李师傅从承德回到锡林浩特市加入天安公交,在他努力下,李师傅通过了公司实习期的考核,成为了天安公交驾驶员中的一员。爱岗敬业、认真负责是同事给予李师傅最多的评价。对他来说,爱车,懂车,惜车是他生活的全部,他开过的车辆总能保持良好的运行状态。他进

入职近5年时间,已经安全行驶了数万公里,因为一直在路上,他对自己开车的心态要求很高,“好的心态才是安全驾驶的关键,我心态很好的,不打牌赌博,不抽烟喝酒,不和老婆吵架,总是保持着平静、愉快的心情在开车,所以我开车的时候能够全神贯注,这样也能减少安全事故的概率。”

一个不管差路好路,近路远路,始终坚持不违章行车、不盲目开快车、不开赌气车的司机才能让乘坐的人安心,他用高超的技术、稳定的情绪服务着百姓。

作为一名普通的驾驶员,他默默坚守在工作岗位上,用自己的实际行动成就了一名“劳模”难能可贵的精神。

文/习吉尔

他以真情服务乘客,在工作中总结了“三勤、五心、二研究、四熟知”的工作方法,在驾驶员队伍中推广应用,他就是东胜19路驾驶员——滕连国。

滕师傅在日常工作中认真研究乘客乘车心里和不同季节的服务内容,不断提高自身的业务能力,主动为乘客做好服务,展示出个性化创新。

在服务工作中,滕师傅将每位乘客都当做自己的亲人,坚持“一言一语暖乘客心坎”、“一举一动对乘客负责”、“一心一意为乘客着想”、“一点一滴解乘客所问”。对儿童乘车有照应,下车有提示,

节假日有问候,特殊天气有措施。就是这种服务态度,使每位乘客都有一种上车如家的感觉。

工作中的滕连国深知服务工作的重要性,他每天早出车前都会检查随车工具是否齐备,气压、油液、制动是否良好。滕师傅强调:“良好的车况是安全行车的保障,不仅对公司负责,也是对自己和乘客负责。”滕师傅吐露了自己驾车的心得,首先要精力高度集中,随时听发动机和底盘异常声音;其次不要争道抢行,要做好有礼也让;他针对乘客在上下车时发生的意外事故强调,急

刹车是导致乘客摔倒的重要原因,驾驶车辆一定要平稳、慢行。对老弱病残孕的特殊乘客,滕师傅在为他们安排好座位后,运行过程中也要注意他们的乘车状态,及时提醒到站点,生怕他们错过站。

滕师傅不光服务做得好,节能也是一把手。自19路更换柴油车以来,相对其他车组,他是最节油的。在他的带领下,车组成员也成了节能高手。对公交企业而言,能源成本占公交运营成本控制的关键部分,节能驾驶在节能减排、降低成本的活动中承担着重要角色。

滕师傅靠着平时驾驶经验,总结出了一些小技巧,要想节能必须有好心态、慢起步、中速行、缓停靠。只有良好的驾驶习惯,在日常行驶中形成积累红绿灯预判和车速感能力,减少刹车,开车不抢不挣。

正是靠着这些经验技巧,滕师傅被大家称为“节能高手”。他提供了学习参考样板。

展望2018年,滕师傅充满信心的说:“我会干好本职工作,牢固树立安全第一的思想,服务好每位乘客,争取更大的进步”。

文/高梦蕊



东胜公司星级驾驶员 滕连国