



爱岗敬业的典范

“星级驾驶员”先进事迹报道(五)

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 李艳军

她2014年入职天安公交集团,现为伊旗2路公交驾驶员。“文明服务、细致入微”是她的工作态度,严谨的工作作风和真诚的服务,让她结识了很多乘客朋友,也让她的车厢充满温情。她就是阿康公司驾驶员——李艳军。

伊旗2路公交车途经城区的商业、学校、车站等地段,乘客流动性大,要想服务好每位乘客,需要有极大的耐心。

李艳军开车准点、平稳,进站时能减速慢行。每当看到有乘客从远处跑来,或者有老年人上车不便时,她总会多等一会儿,搀扶一下老人。高峰时,她会耐心地动员

乘客尽可能让一让,见到车上有需要照顾的乘客,她会积极主动地动员大家帮助。李艳军常说:“乘客的生命安全掌握在我的方向盘上,如果我的劳动能够给大家带来安全舒适的出行,那我就心满意足了。”

李艳军的服务态度是驾驶员中的标杆,当问到她的服务心得时,她说:“与乘客相互理解是做好服务的秘诀,要想受到乘客的配合和理解,首先我们要分析和理解乘客乘车的心情”。李艳军正是以这种换位思考的态度,认真履责,受到乘客的认可。

文/高宇

他貌无惊人之处、语无铿锵之声,但他有进取的勇气和不服输的性格,对待工作从不懈怠,吃苦耐劳的精神成为他的名片,对工作的挚爱也感染了周围其他同事。他就是锡市公司驾驶员——李占龙。

李占龙每天准点发车收车,驾车途中

他认真观察周边环境,什么时间段内车行拥堵、高峰时间哪个站点乘客多、提示乘客安全乘车等,这些都是他的日常工作。有时,乘客对乘车的一些规定不太了解和理解,他就耐心细致的解答,偶尔也讲一些寓言故事说明道理,以得到乘客的理解,这也是李师傅受乘客欢迎的原因之一。

吧。

工作之余,李师傅经常和好友出没在广场舞的队伍中,有时收车后他召集三五个驾驶员一起去广场舞,放松心情,缓解一天的工作压力。虽然李师傅已过不惑之年,但在驾驶员队伍中他一直都是活跃、带动气氛的那一个。

李师傅在公交驾驶岗位坚守了5年,他五年如一日,与车为伴、与车为家。他说:“车和家一样,只有家干净安全了,我的工作才会做的舒心呢。”

正是这种以车为家的精神,让李占龙在工作岗位上执着地追求着完美,也收获了领导同事们的肯定。

文/温向杰



锡市公司星级驾驶员 李占龙



东康公司星级驾驶员 冯星

他15次被评为服务三星级驾驶员,12次被评为安全三星级驾驶员;他入职四年来,从未发生过交通事故,公司也从未收到关于他的投诉;他以娴熟的驾驶技能,热情周到的服务态度,踏实肯干的坚守在工作岗位上,他就是东康公司三星级驾驶员——冯星。

当我们感叹冯师傅的工作成绩时,他

却说:“这没什么,干好自己该干的工作,牢记安全第一,一言一行代表行业形象,久而久之就养成习惯了,我非常喜欢这份工作。”

公交驾驶员每天都要面对形形色色的乘客,一个表情、一句话、甚至一个眼神都有可能影响到服务质量。冯师傅见到老年乘客,总是笑脸相迎,耐心等待老人坐稳后才

起步,主动帮扶老人上下车;面对带孩子的乘客时,他也不忘叮嘱家长照顾好小孩;看到有携带行李箱乘车的学生时,他也主动帮助学生提拿行李,很多学生特别喜欢乘坐他的车。

他总说:“当乘客走上车厢的那刻,大家就是一个整体,不论遇到什么事,只要相互多一点耐心和真诚,就不会有矛盾发生。”

公交车穿梭在城市的大街小巷,面对复杂的道路环境,冯星总能提前合理预判、应对自如;他按时保养车辆,对待车辆就像对待自己的家一样,车里车外干净整洁,努力为乘客提供安全舒适的乘车环境。

冯星是东康公司驾驶员中的代表,他严格履职、敬业奉献,是团队中的佼佼者,是大家学习的榜样。

文/张维维

东胜公司星级驾驶员 王俊莲



1997年她入职公司,成为一名售票员。2005年她转岗成为一名公交驾驶员,先后在1路、4路、3路线从事驾驶工作。从最初的柴油车到现在的电动公交车,她勤劳踏实、爱岗敬业,20年如一日坚守在工作岗位上。她就是东胜公司驾驶员——王俊莲。

王俊莲从事公交行业20年了,无论是乘务员岗位还是驾驶员岗位,无论哪条线路、开什么样的车,她的工作总是令人放心和满意的。她驾驶的车辆耗能最低、修理费最低,这源于她总结的一套十二字节能,即慢起步、柔进档、中速行、停车缓。“车辆起步要从低挡位平稳加油提速并及时加档;冷车

状态下严禁猛踏油门,特别是冬天起步,一定要怠速预热,根据发动机声音判断是否可以起步;加速要轻踏加速板,中速行驶,不能低挡高速或者高速行驶,因为这样容易造成急行急刹,刹车次数增多,造成燃油损耗;行车中要有预见性,尽量避免急刹车,注意观察路上车辆行人和障碍物,遇有红绿灯或进站时,要提前松油门滑行,车辆缓缓滑行至预定地点,这时再轻踏加速板前行,减少不必要的刹车;转弯时要提前松油门,当速度降至一定数值时再平稳通过;下坡时应利用发动机制动,不可空挡滑行,如有突发情况会造成车辆失控;上坡时,应根据坡度的长

短,选择合适的挡位爬坡,换挡时间越短,车辆的动力消耗越小,也就越节省燃料。”王俊莲对她的十二字节能解释。

王俊莲又说:“车辆性能的好坏对油耗起着关键性作用,勤检查、勤调试、勤保养,多观察车辆机械性能是否处在良好工作状态,这是保持低耗能的关键所在;每天出车前,要认真检查车辆状况,发现问题及时处理;此外,检查胎压是否在正常值,因为轮胎气压过低或过高都会增加燃油消耗;行车中,利用视觉、听觉、嗅觉观察机械性能是否处于良好状态,发现问题及时调试”。

每天下班后,无论多晚,王俊莲都要把

车清洗干净后才回家吃饭。车子有故障了,哪怕是休息时间,她也要到维修车间协助修理工修好车再回家。

在别人看来,开公交车又辛苦又枯燥,可在王俊莲眼里公交驾驶员是一份更适合不过她的工作了,她喜欢与乘客打交道、喜欢开车穿梭在大街小巷,喜欢自己的价值能在一份工作中体现。

王俊莲在十米车厢诠释着人生价值,做着无愧于岗位、无愧于乘客的选择和服务。她没有豪言壮语,却始终一步一个脚印,踏踏实实在她热爱的岗位上工作着,在数如一日的公交线路上行写着公交人的风采!

文/高梦蕊