



东胜公司服务标兵白军同志先进事迹

白军,东胜公司5路驾驶员,2016年入职天安集团东胜公司,在4路公交工作。2017年4月因安全、服务、驾驶技术等各方面表现优秀,也因工作需要,从4路调整到最繁忙的5路线工作。

他立足本职,忠于职守、服从调度,无论在哪个线路工作,都能很快融入团队,工作中严格要求自己,能优质完成运营服务任务。

他人职至今,运行里程6万多公里,未发生一起安全责任事故,在2017年全年工作中无一起监控违纪发生。5

路线作为公司的主要干线,每日运送乘客居各线路之首,但白军工作中没有一起投诉发生,为所有驾驶员起到了带头作用。

无论在哪个线路工作,他都能和同事融洽相处。在日常工作中,不管谁遇到困难,只要找他,他都毫不犹豫去帮忙。他只要发现同事的车辆有异常情况,及时上报解决,得到同事的一致好评。他以过硬的驾驶技术和良好的职业操守,被选为线路优秀教员,许多驾驶员都亲切的称他“白师傅”。

白军始终保持热情为乘客服务的

意识,老人上车,他会送上一个微笑,外地人问路,他也耐心一一解答,老弱病残乘客上车,他总是面带微笑起身扶一把;每当车靠站、乘客下车时,他总是平稳停靠,再平稳启动;红绿灯口、转弯处,他控制车保持平缓状态,没有出现猛冲、猛转的现象发生。

白师傅在多年的服务中总结了六个一点,即微笑多一点,嘴巴甜一点,语气柔一点,度量大一点,仪表美一点,服务好一点。

“在我的车上,看到可爱的孩子,就想起自己的孩子,看到老人就会当作

自己的老人”白师傅是这么说的,也是这么做的。

为了让乘客满意,工作中白师傅不断积累经验,完善服务,对待不同的乘客采用不同的方法。就是这种服务态度,他和经常乘车的几位老人成为了朋友,老人们每次遇到他上班,总会嘘寒问暖。

白军经常和同事们交流经验,把自己总结出的工作方法和安全行车经验,传授给大家,他正是以这种精神在平凡的岗位上谱写了一曲奉献之歌。



东胜公司服务标兵郭燕同志先进事迹

郭燕,现为东胜公司中幅线路驾驶员。翻开郭燕那厚厚的个人档案,“鄂尔多斯市最美交通人”、“优秀职工”、“安全标兵”、“节气标兵”、“服务标兵”、“劳动模范”等荣誉称号映入眼帘。她1999年参加工作,在迎来送往的十米车厢里,辛勤耕耘了18个春秋,十八年来她对企业忠诚、立足本职、爱岗敬业,在集团上下彰显劳模本色,行事间尽显公交人风采。

春风化雨 润物无声的好教员

勤奋好学的她,从最初的汽油车、柴油车、燃气车,一直到现在的电气混合动力车,每一种车型她都能快速掌握性能,熟练操作。

郭燕常说:“光我一个人搞好优质服务不行,只有所有驾驶员业务过硬,服务优质,企业才能实现经济效益和社会效益同步提高。”

她经常和同行们交流经验,把自己多年积累的经验毫无保留地传授给大家,让大家共同提高,在她的帮助下,公

交线上涌现出一批新的服务能手和先进车组。

兢兢业业 尽心尽力的节能王

她把10米车厢当做自己的家,发车前,收车后,她都把车辆整理的一尘不染,最大限度地为乘客创造舒适的乘车环境。

“做为一名公交驾驶员,安全运行是工作中的重中之重”,这是她常说的一句话,也是这句话鞭策她实现了10万公里无事故的目标。多少年来她始终坚持提前50分钟到停车场,对车辆进行出车前的例行检查,小到一颗螺丝钉,发现问题及时报修。

多年的驾驶经验,使她在平凡的岗位上,练就了一套“安全节能经”,并从中享受开车的乐趣。每次制动车辆,她首先调整好情绪,把心情调整到最佳状态,轻踩油门,平稳起步;行车时精确控制,始终保持一种“行云流水”的状态;进站时,她提前松油门,让车辆滑行进站。多年的经验积累,让她成为节能高

手,连续多年荣获节能标兵荣誉称号。

循循善诱 一丝不苟的活地图

她因为喜欢乘务员的工作才干上公交这一行,与公交结缘。东胜的过去很落后,那时只有3辆公交车,夏天自然风,冬天烤火炉,市民出行很困难。随着经济的发展,东胜发生了翻天覆地的变化,公交车也不断与时俱进,从火盆烤油底到车厢生火炉、从柴油车到汽油车、从燃气车至混动车,再到纯电动车,郭燕都驾驶过这些车型。为了解各线路情况,郭燕利用休息时间乘坐东胜区的所有公交车,并记下了行驶线路,久而久之她的大脑里形成了一张“活地图”,乘客如何乘坐、如何换乘,她都一清二楚。

和蔼可亲 大爱无疆的热心人

郭燕常说:“爱心是一个驾驶员最起码的行为准则,一个驾驶员如果对乘客缺乏爱心,就很难做到优质服务。”

当您登上她的车时,会看到她面带微笑的服务,就会感受到爱心在车厢蔓

延。当老人乘车的时候,她会搀扶老人上车的同时,礼貌地提醒乘客让座,待老人坐稳后,她再稳步启动车辆;当孕妇乘车时,她会找一个靠近窗户较宽松的座位安排孕妇坐好;当外地人乘车时,她会清楚、详细地讲清路线、方向和换乘车次。在2017年联合国防治荒漠化第十三次缔约方大会保障工作期间,从不会讲英语的她,主动学习英文问候语,引导驾驶员们掀起了学习英语的热潮。

十八年来,她用对公交事业的热爱诠释着公交人崇高的职业道德,迎着南来北往的乘客。小小公交车,社会大舞台。不论遇到什么情况,郭燕总是“请字开头,谢字收尾”,真诚地把每一位乘客当作自己的亲人、朋友。

长期乘坐中幅线路公交线的老乘客对她的优质服务无不交口称赞,有的甚至在工作之余关心她的生活,那份关怀和惦念给了郭燕无穷的力量和极大的欣慰。



阿康公司服务标兵李红波同志先进事迹

2017年,李红波在工作岗位中无重大服务违纪,无投诉纠纷,在公司服务星级评选中多次被评为“三星级”驾驶员。

运行过程中,他服务的热心和耐心留给乘客很深的印象。无论多少乘客咨询线路,他总能不厌其烦、耐心一一解答清楚;当乘客下车匆忙遗失物品时,他总能及时提醒,只要捡到乘客遗失物品就及时上报公司,并协助找到失主;面对老、弱、病、残等特殊乘客,他总是耐心的等待每位乘客扶好坐稳后再起步,从没有急刹车、猛转弯现象发生。

他驾驶的车辆总是干干净净的,从车厢内裙到外部玻璃、轮胎、发动机,每一个死角卫生都清扫干净,为乘客营造了一个温馨舒适的乘车环境。

他始终严格践行驾驶员职业道德规范,不断提高安全服务意识。工作中爱岗敬业、勤勤恳恳,从无怨言,能严格遵守公司的各项规章制度,服从公司的管理,是领导眼中放心的职工,是同事身边得力的好搭档。



东康公司服务标兵杨枝同志先进事迹

杨枝,2013年入职,是东康公司K21路一名普通的乘务员。2017年全年无车内摔伤事故,无有责投诉和无各类服务违纪,出勤天数达326天,月度平均考核得分高达99.48分。

四年来,她每天起早贪黑、无怨无悔、热情执着地穿梭于10米车厢,迎来送往不同的乘客,重复着售票、报站、宣传及疏导乘客的工作。坐在她的车内,总是能清晰的听到她所讲的“请、你好、谢谢、对不起、再见、欢迎下次乘坐”等文明用语,她认真做好报站方向、预报站名、报到达站的“三报”工作要求,积极宣传安全、投币、疏导乘客和为老、弱、病、残、孕及晕车者让座的“四宣”工作要求。

她性格开朗,总是笑脸迎人。对待乘客也耐心温和,积极主动帮助乘客上下车。看到有老年人上车时,她起身搀扶直到把老人送到座位上,几年下来,她与好多乘客成为了朋友甚至是熟人,平时路上碰到都会打招呼。

她凭借着自己勤奋、踏实的工作态度,在乘务员队伍中树立了良好的榜样,只要是她出现的地方,总能听见“师父”两个字,因为公司新入职的乘务员大都是她一手带出来的,从记站名到如何报站,再到服务乘客,她面面俱到,无一遗漏。

乘务工作是一份普通的职业,主要目的是伴送乘客安全到达乘车目的地,从乘客上车投币到乘客下车,主动为乘客提供服务,这份职业不仅繁忙而且需要独自解决临时发生的各类疑难问题,不仅包括售票、报站、宣传和乘客服务的简单内容,还包括乘客晕车呕吐,安全乘车,病残重点照顾等服务。就是在这样一个需要付出真情的岗位上,她获得了广大乘客的称赞,获得了公司各级管理人员的认可。

2018年,由于集团整体工作安排,乘务员岗位取消了,杨枝被安排到监控中心工作,面对新的岗位、新的工作要求,相信她凭借“乘客至上、用心服务”的理念,也一样会胜任这份工作。