



爱岗敬业的典范

“星级驾驶员”先进事迹报道(一)

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水平的重要有力举措,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……



锡市公司星级驾驶员 刘松涛

从业6年,没发生过一起交通事故和乘客投诉,他是同事眼中的加班狂人,他用耐心和热情让单一乏味的驾驶工作变得丰富有趣。2017年年终评优评比中,他以“零投诉、零事故、零违章”,150%的出勤率获得天安集团“2017年安全标兵”荣誉称号,也是收到乘客表扬最多的驾驶员,他就是锡市天安公交公司驾驶员——刘松涛。

2012年,29岁的刘松涛入职天安公交公司,成为驾驶员队伍中最年轻的司机,实习期半个月后就转正了,在公交战线上一干就是6年。

“乘客满意,我的车就开好了”这是刘师傅常说的一句话。刘师傅所在的6路线,沿途有老年活动中心、菜市场,乘客以老年人居多,对于特殊人群他都能灵活处理并给予特别照顾,遇到老人上车时,他总是将车多停一会儿,待老

人上车找好座位坐稳后才启动车辆。遇到没有零钱的乘客,他主动与车厢内其他乘客调换,实在不行就自掏腰包为乘客投币,想乘客所想急乘客所急,总是能把乘客的利益放在首位。为了让乘客满意,工作中他不断积累经验,完善服务,正是由于他热心周到的服务,开车6年来没有一起摔伤事故发生,一直保持“零投诉、零事故、零违章”的成绩。

今年公司购买了一批纯电动公交车,在试运营期间检测车辆性能需要驾驶员加班完成,李师傅听到这个任务后,主动要求加班,他将试运营期间车辆出现的问题和不懂的操作方法都记录下来,及时反馈给相关部门,为车辆正常运营争取了时间。

刘松涛6年如一日的坚守,接来送往,风雨无阻。他说:“只要每天能安全运送乘客,回家睡觉心也是踏实的”。

文/王春丽



阿康公司星级驾驶员 高云财

他多次在公司星级考核中名列前茅,优质的服务,让乘客对他赞不绝口;工作认真、积极主动,也让车队的同事对他十分敬佩。他说,作为一名公交驾驶员并不轻松,但干了这么多年,现在这份工作带给我的快乐。他就是阿康公司驾驶员——高云财。

高云财,2014年入职天安集团,现为伊旗2路公交驾驶员。自推行星级考核管理制度以来,高师傅始终严格要求

自己,在繁忙路段,哪里有坑洼哪里易堵车,他都很清楚,面对复杂多变的路面状况他都可以从容应对。帮助乘客找座位、为外地乘客指路,这些都是高师傅的日常工作,这些日积月累坚持感动了许多乘客。

有位老人给高师傅送来表扬信,信里写道:2016年冬天的一个早晨,老人在安泰园站牌等2路车,下雪路滑,行走艰难,高师傅主动走下驾驶室将老人搀扶上车安排坐下,老

人下车时高师傅又将他搀扶着下了车。后来老人专门等高师傅的车乘坐,被高师傅助人为乐、热情服务感动着。

高师傅每天收车后,都要利用20分钟时间擦洗发动机,清洁车窗和挡风玻璃死角的卫生,等都安排妥当后才回家。

每次星级排名结果下发后,高师傅都会仔细斟酌,认真分析。谈到对星级考核工作的建议时,高师傅希望在车厢设立意见箱,随时了解民意,架好百姓的“连心桥”。

文/高宇

公司推行驾驶员星级考核以来,在2017年度评选一线优秀驾驶员时,他拿了一等奖。说起他的工作,无论是卫生、服务、安全还是市民的口碑,他都是最好的。他常说:不喜欢落后于人,即使在最基层的岗位上也要做到最好。他就是东康公司驾驶员——刘彦。

刘彦有着二十多年的驾龄,从替班驾驶员到服务民族运动会,再到主班驾驶员,这一路的付出收获着喜悦,他是乘客最信赖的驾驶员。

刘彦驾驶的车总是干净整洁,即使是垃圾桶有点脏他都忍不了,去年他车上的座套都是自己拿回家清洗。他驾驶车辆的正点率是极高的,笔者就在车上听到乘客这样的反馈,你们刘师傅真是好,不管哪个站点,说几分到就几分到,有一次下雪减车次,还主动给我们上班的发了微信告诉车正点不到了,让大家提前安排好时间,别耽误了上班。他有乘客的微信不奇怪,但能提前主动告知乘客特殊情况,这正是他爱岗敬业的真实写照。

终点站休息时,笔者跟刘师傅聊天开玩笑问道,你已经很好了,你看你服务三星、安全也三星,怎么还这么认真呢?

“很好跟更好不一样,更好没有止境,服务行业也是逆水行舟不进则退。我任何时候都不想被比下去,尤其是现在星级评选,人人都能看的到结果。我不想工资比别人低,更不想别人说我是差劲的驾驶员,做一行就要爱一行,希望能一直得到最好的职业评价”刘彦如是说。

文/刘培英



东康公司星级驾驶员 刘彦



神东通勤公司星级驾驶员 鲁仁

开车七年未发生一起有责事故,他是先进工作者、服务标兵,更是每位驾驶员学习的榜样。他的车厢干干净净,他的笑容憨厚真诚,他和许多乘客处成了朋友,他说,乘客满意,工作就算做好了。他就是通勤公司驾驶员——鲁仁。

鲁仁,2011年入职通勤公司,六年来,他始终抱着能干、肯干、不计个人得失的工作态度,认真履责。六年时间,13000次出行,凭着高度的责任心赢得了神东煤炭集团乘车员工及领导的好评,仅2017年度就有四家合作单位送来表扬信,表扬鲁师傅的工作事迹,为企业树立了良好的形象。

鲁师傅在行车中,处处为乘客着想,每到一站,他都会提前告诉乘客,站稳扶好,车辆停稳再下车。起初,鲁师傅这种热情招来很多怀疑,大家都在想,这种热情他能坚持多久呢?一年、两年、七年,他的服务热情从未退却。

为了让每一位乘客可以享受到干净整洁的乘车环境,每天通勤任务结束后,无论多晚,他都会将车清洗干净后才回家。每逢大雪天气,乘车人员就会激增,会有乘客没座位的情况发生,但大家都着急上班,情绪很不稳定,鲁师傅每次都能采取措施,很好地处理应急状况。

鲁师傅十分重视车辆定期保养。遇到车子有故障,鲁师傅就和维修工共同研究故障原因,能修复的决不换件,他驾驶的车辆在节能方面十分突出。按规定鲁师傅每月休班两天,但因担心其他师傅对车辆性能不熟悉,造成车辆故障,耽误职工上下班,全年除特殊情况外,鲁师傅都一直坚守在岗位上,在别人看来,开车既辛苦又枯燥,可鲁师傅认为这份工作很适合他,虽然辛苦,但却很快乐,而这份快乐,又感染着每一位乘客。

文/思冬梅