

十八载春秋十八载情

文 宋建文

记市五一劳动奖章获得者

郭燕



郭燕领奖



题记: ●●●

一只燕子十八载,风来雨往公交情;两头不见明日光,无怨青春不后悔;三分礼让不事抢,安全事故绕道行;寒来暑往变响曲,请字见面谢字送;五类群体辨无误,帮扶控让显巾帼。



传带新驾驶员



打扫车厢卫生



郭燕,女,1973年出生,汉族,高中学历,现为天安公交集团东胜公司中幅线路驾驶员。翻开郭燕同志厚厚的个人档案,“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。1999年参加工作,在迎来送往的十米车厢里,辛勤耕耘了十八个春秋,十八年来他对企业忠诚、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

郭燕,1999年入职天安公交公司,面对艰苦的条件她没有丝毫抱怨,全身心投入到工作中,一干就是18年。高中学历的她,从最初的汽油车、柴油车、燃气车,直到现在的电气混合车,每种车型她都能快速掌握车辆性能,每种车型她都能熟练开启,这期间付出的辛苦是不言而喻的。

郭燕常说:“光我一个人搞好优质服务不行,只有所有驾驶员做到业务过硬,服务优质,企业才能实现经济效益和社会效益同步提高,才能为乘客创造好的乘车环境。”于是,她经常和同事交流经验,把自己好的经验毫无保留地传授给大家,和大家共同提高。每次有新驾驶员到她车上实习,她不但耐心细致地传授业务知识,更不忘教导他们如何做好公交人。她说:“只有先做好人,才能做好服务”。在她的帮助下,如今公交线上涌现出了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

在公交车上,经她服务过的乘客不计其数。她把10米车厢当做自己的家,发车前,收车后,还有每次到终点站时那一点点少有的休息

时间,她都把车辆整理的一尘不染,最大限度地为乘客创造舒适清新的乘车环境。此举不仅赢得了乘客的好评,也让更多的人愿意乘坐公交,愿意选择绿色环保的出行方式。

“做为一名公交驾驶员,安全运行是工作中的重中之重”,这是她嘴边常说的一句话,也是这句话鞭策着她实现了10万公里无事故的目标。出车前、行驶中、收车后对车辆的严格检查是她长久以来形成的习惯。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。她认为安全行车无小事,直接关系到乘客的安危,绝对不能掉以轻心。

“我们一定要把所有问题在出车前解决掉,给乘客提供安全舒适的乘车环境。”

多年的驾驶经验,使她在平凡的岗位上,练就了一套安全省油经。相信许多人都见到过车辆从我们身边呼啸而过时黑烟滚滚,乌烟瘴气,刺味扑鼻,对环境的影响极大。她认为那不是车的问题,主要原因是操作不当。每次上车,她首先要调整好情绪,把心情调整到最佳状态,轻踩油门,平稳起步。手握方向盘眼观六路,心平气和,脚踏离合器,耳听八方,忙而不乱。出站时起步平稳,不猛轰油门;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。

“不积跬步,无以至千里;不积小流,无以成江海”。多年的经验积累,让她成为节能高手,连年获得“东胜公司节能降耗标兵”的荣誉称号。

循循善诱 一丝不苟的活地图

东胜过去比较落后,那时只有3辆车。夏天自然风,冬天烤火炉,而且是几毛钱的标价,驾

驶员辛苦不说,效益还不高。随着经济的发展,东胜变成了西部地区的“小香港”。城市在壮大,公交在更新,从火盆烤油底到车厢有空调,从柴油车到汽油车,从燃气车到混合动力车,直到现在的纯电动车,为了乘客乘车方便,每次车辆的变动郭燕都利用休息时间乘坐熟悉线路,在她大脑中对公交线网形成了一张“活地图”。如何乘坐,如何换乘,她都能清楚地告诉乘客。

赠人玫瑰,手留余香。她总结:“与其让乘客面对冷冰冰的机器,不如让乘客看到我这张热情的活地图”,她用自己的方式告诉乘客最优化的公交出行方案。

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。”

当您坐上郭燕的车,听着她清晰亲切的服务话语,看到她面带微笑的服务时,就会感到爱心在车厢蔓延。当遇到老人时,她会在搀扶老人上车的同时,礼貌地提醒乘客让座,待老人坐稳后,她才会稳步启动车辆;当孕妇乘车时,她会给孕妇找一个靠近窗户较宽松的座位;当外地人乘车时,她会详细地讲清路线、方向、换乘的车次。

她用真诚的爱心和崇高的职业道德,迎接着南来北往的乘客。小小公交车,社会大舞台,乘坐公交车的乘客性格迥异,但郭燕不论遇到什么情况,总是请字开头,谢字收尾。经常乘坐郭燕车的乘客,对她的优质服务交口称赞,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。就是这些熟悉和不熟悉的面孔,这些似朋友似亲人的乘客让她明白了自己工作的价值。



工作中的郭燕



荒漠化大会服务期间抽空就餐



准备出发的郭燕