

芬芳的玫瑰

1985年农历12月18日,康建芬出生在包头市九原区的一个普通个体工商业户的家庭。她在这座“绕道八邑,衡通九省”的大城市读完了高中,报考大学时由于没有考到好的学校,然后就放弃了再考深造的机会,跟随着父母离开了素有“草原钢城”之称的包头市,于开发东胜高峰期的2003年来到东胜,做起了买卖机械搅拌机的生意。起初,她是协助父母打理生意上的一些记账、收过等事务的。可康建芬就像是个男孩一样从小就喜欢上了汽车,而且就喜欢开大车。

特约记者:赵咏峰



她在20岁那年直接报考了天安公交集团的驾驶员。报名之后考试之前,家里人反对她的选择,特别是来自妈妈的反对意见更加强硬。妈妈说:“你大哥开大车,你二哥修大车,你一个女孩子家再开车,这叫妈怎么放心呢?而且,你报考公交公司的驾驶员,那是要起早摸黑、披星戴月,你一个女孩子家大清早去上班,天黑黑才能回来,是很辛苦的。再说了,做公交车司机,就连半路上去个厕所都是很不方便的。”康建芬听到亲人的这些话似乎都是为了她好的“中肯”劝告,她没有犹豫。她执意要开车,而且还要开大车,因为她喜欢,也许是受到两个哥哥的影响吧。于是,这位对公益事业没有任何概念的女子,就上了天安驾校,并在驾校教练的严格训练下,很快通过了所有科目的考试,取得了A3驾驶证,也就是说,她已经完全具有了驾驶城市公交车的技术资格(也可准驾C1、C2、C3、C4)。在准驾车型顺序中排名第三。2007年,她正式进入了天安公交集团东胜公司上班。半年后,由于结婚生子,她有中间6年的时间没有去单位上班。这期间,她和老公独挑门户开了一个副业厂,可到了2011年下半年鄂尔多斯爆发金融危机时,他们的副业厂就倒闭停产了。生意上的失败,对于她的打击是可想而知的。为了生计,丈夫去了一家煤矿打工,留在家里她整天闷闷不乐,无精打采地照料着自己刚满4岁的宝贝女儿。

2014年2月,康建芬实在坐不住了。她重返天安公交集团东胜公司9路车队,翻开了人生旅途中新的一页。从此,她开着编号为061号的9路公交车,整天循环往复于这条线路上。4年多,她虽然没有做出惊天动地的惊人之举,但却用她的优质服务,诠释了公交工作对于整个社会的价值与作用。她把汗水洒在车厢,为乘客营造了安全舒适的乘车环境,她把关爱献给乘客,温暖着千千万万城乡百姓的心田。她,不仅成为了天安公交集团对外服务的一面镜子,同时也使自己成为了中国共产党的一名预备党员。

她每天提前半小时到停车场,安检例保,一丝不苟,对乘客绝对负责。清晨5点20分,笔者在天安公交集团东胜公司西部停车场见到了34岁的康建芬。这里是公交车的聚集地,康建芬驾驶的是一辆编号为061号的25座车。

康建芬身材不高,瞧上去憨厚老实。“很多第一次见我的人都会调侃我的名字,说‘建芬’,你的好心好意呀。其实,我上面有两个哥哥,我是在1985年12月18日赶在计划生育政策为基本国策时出生的,家里人觉得我运气好,就给我取了一个与时间界限谐音的‘建’字,因为我是女孩子,然后在‘建’字后面又加了一个‘芬’字。”

康建芬制服的右侧胸口处挂有两块长方形的工牌,下面一块写着她的名字,上面的一块则有两颗星。她自豪地说,这两颗星代表她已经平安行驶了10万公里以上且服务质量优良。康建芬的右臂上戴着红色“安全员”臂章。她解释:开车的时候,她还承担着这辆车上所有乘客的安全职责。

距离发车还有半小时,笔者看到康建芬和同事正在对车辆进行着安检例保。她戴上白手套,打开公交车的后盖,检查发动机等是否完好,车上灭火器是否有破损,用扳手敲打轮胎,听听是否异常。她解释说:“敲打上去,声音发脆就对了,如果沉闷,就要及时更换,以免爆胎。虽然自己拥有A3和B1驾照,驾车经验颇丰,但对于开车人而言,行车安全,始终是第一位的。”她还说:“公交车上乘客多,我要对自己负责,更要对每一位乘客负责。”

刚开始做公交车司机的时候,康建芬觉得这个工作很新鲜,能每天在车上接触许多人,看看风景,也是一件很有趣的事情。但时间一长,她似乎失去了新鲜感,没有劲头了。有时车厢很挤,个别乘客还很刁蛮,月票不给她看,康建芬经常受到委屈。她开始有了想混日子工作的念头了。这时候,车队的老师傅关心她,指导她,帮她疏导情绪。有一次,一个师傅无心的话让她醍醐灌顶:“小康,你开开心心地做也是一天,不开心也是一天。如果你不开心,你肯定会把情绪传染给乘客,那乘客也会不高兴。这位高明人的意见使她受到了很大启发,心情顿感清凉舒适。她想,既然选择了这份工作,就得埋头苦干了,每天早晨5点钟就得开上自己的私家车去上班,还必须提前15分钟到达停车场。这样,她必须在凌晨4点30分就得起床、洗漱。因为担心迟到,她经常睡不好觉。晚上收车后,还得给车辆加气,又是经常要做到很晚,回到家已经是9点钟了。回到家也不得休息,还得为早已放学回家的女儿做饭。”

笔者听到这个情况后,表示对康建芬非常懂事的小女儿有些心疼和可怜。康建芬坦然地说,我有两个儿子,大的是女孩,今年13岁了,在东胜第三小学读书,我清晨5点上班时,孩子还在睡觉。我把闹钟定在她起床的6点40,到那时候,孩子听到闹铃声,自己起床、洗漱、吃点东西,然后自己出来坐公交车去上学,因为他爸在煤矿上班不在家,半个月回来一次,所以孩子只好自己戴钥匙,每天放学自己回家,自己写作业,我下班回来才给她做饭吃;今年1月份,我又生了个小男孩,现在才10个半月,为了不影响我的工作,我就把我的宝贝儿子送回包头让他奶奶去带他,不然,我哪能做好我的公交车司机呢?我们9路车共有9辆车在这条线路上来回不停地运营,司机是上、下午倒班,如果轮到上午班,早上5点20就得到西部停车场,发着车之后,6点到9路车的发车地点——大兴生态小区,一个上午跑四圈半;如果轮到下午班,一个下午跑6圈或5圈半不等,晚上下班加完气后,也就8点多钟了,回家的路上如果不拥堵,9点到家就算早的了。

会控制好每趟车的到站时间 每天早晚几趟车的乘客最多

9路公交车从每天早晨6:34运营至19:34收车,往返于大兴生态小区公交站与西沙渠公交站,跑一圈往返里程16公里。“从大兴生态小区公交站发车到西沙渠终点站,去程是19个站,回来也是19个站,每上完一个班,我要在这段路上开5圈半或6圈不等。”康建芬驾驶这一路公交车已有4年多,对沿途的每个站点都了如指掌。每天有9辆9路公交车在这条线路上循环往复,穿越东胜南北,每隔8分钟发车,以确保全天候时间内车辆不间断。跑完第一趟车,我大约7:04到西沙渠公交站,休息5分钟后马上开车返回大兴生态小区公交站。第二趟车一般也是乘客最多的,因为人们上班、学生娃娃上学的高峰期。”康建芬说。

发动车辆后,康建芬开始一言不发,全神贯注开车,这是天安公交集团的硬性规定,禁止驾驶员驾车过程中与乘客聊天或使用手机。

“一车一检”必须一丝不苟常年开车令她患上职业病

9路再次返回到大兴生态小区站已是夜幕降临8点多了。康建芬把车子停回西部停车场后,照例要对车辆进行仔细的检查,随后下车透气、活动筋骨。常年开车,令她的脖子不时发痛,这是许多司机都有的职业病。平时空下来,她喜欢打羽毛球,这项运动对脖子有好处。”她解释。

但即使是这样辛苦劳累,康建芬还是孜孜不倦地为乘客提供着高质量的服务。有一次,一位老年乘客上了她的车,康建芬立即搀扶着他,一遍遍招呼乘客让座,但整个车厢的空气似乎瞬间凝固了,直到老人下车,也没有人给老人让个座位。事后,康建芬大哭了一场,她不是为乘客的“无情”而哭,而是因为自己的服务没能打动乘客。从此,她开拓思路,尽量寻找打动乘客让座的方式方法。

那是一个闷热的下午,一位抱小孩的乘客上了她的车,座位上的乘客见状纷纷“闭目养神”。康建芬从乘客手中抱过孩子,说:“大家看,这孩子长得多漂亮。”不少乘客睁开了眼睛。康建芬不失时机地走到一位中年男子面前:“这位同志,孩子在叫你伯伯呢,你不想抱抱她吗?”这位中年男子即刻起身让座。

在车队里,康建芬还倡导其他几个伙伴组成了9路青年文明号,相互友爱,互相交流,互相携手共进,一起打造9路公交线路的良好乘车环境。他们在车上为乘客提供各种便民设施,他们遇到服务难题都会共同解决。每天下班,他们都会把车厢打扫得干干净净。康建芬还不断改进工作方法。每天,30平米的小车厢里回荡着她甜美动听的声音:“乘客朋友们,欢迎您乘坐9路党建示范线车,本次行程由我来为您提供服务……”从报站名,到提醒乘客在车辆起步、转弯、下车注意台阶和后方车辆,再到动员让座等等,她越做越熟练,犹如行云流水……

“越热越闹,电动车猛撞出公交车路上‘突发’不少

在双剑槽酒大厦站,29岁的叶某上了车。小叶在一家知名酒吧当DJ,每天凌晨6点下班,9路车是他回安泰苑小区的家的首选。

紧张了一晚上,放松下来的小叶常常一上车就疲惫不堪地呼呼大睡而去。他说,自己好几次睡过头,到大兴生态小区终点站才醒来,只好再坐回去。像小叶这样睡过头的乘客,康建芬遇到过太多了。她说,只有乘客上车前和她讲一句,让她到站时提醒醒小,她都会去做,但大多乘客不会这样要求。“印象最深的是,有一次,一名小伙子坐到了终点站却怎么也喊不醒,我甚至用尽嗓门的高音区喊他‘到家了’都没有任何用处,拍也拍不醒他。不得已,我去捏他的鼻子,这才弄醒了他。”康建芬说,这还不是最令人头疼的,遇上“酒鬼”才让人心累呢,特别是夏天,有醉酒的男女在座位上吐得都有,而且怎么也叫不醒,还有人喝醉后跑到车外敲窗,甚至往车前一躺不走了,“这时,我只能报警,最多的一年就报过七八次警。”

开公交车不仅需要技术过硬,还要有高度集中的注意力和良好的心理素质。去年有一次路过东胜大酒店的经历曾吓得康建芬出了一身冷汗。“当时是午后1点多,天上乌云密布,下着雷雨,光线昏暗,我开着开着,发现机动车道的右前方有个小伙子躺在地上了,等停车时他已经在车身边上了。幸好我开得快靠道中间,否则非轧到他不可。小伙子醉得醒得很重,我只好报警等民警来救他。”康建芬说,更让他心惊的是冷不丁违规闯出来的美团外卖电动车,那些人骑车很“野”。

曾在寒冬夜里救助八旬老人 也被乘客“仗义相助”

开9路车4年多,康建芬看过了不少人冷暖,感动过乘客,也被乘客感动过。去年12月的一天凌晨,康建芬驾车回到终点站,最后一车乘客是位80多岁的大伯,在终点站下车后,老人却茫然地站在原地。冬夜里寒风刺骨,大伯被冻得来回走动以保持体温。“老大爷,您要到哪里去?”康建芬

上前询问,但问了两三分钟,对方愣是不理他。看到大伯的面容有些呆滞,康建芬判断这是一名走失老人,最后报警帮他找到了家人。

年前的一个晚上,一名中年男子提着两壶10升装的白酒想从双剑槽酒大厦站上车,康建芬问里面装的是什么。“酒!”对方一开口,满嘴酒气。“不好意思,带酒是不好上车的。”康建芬拒绝。中年男子很不服气,破口大骂,还撸起了袖子。康建芬听到骂声,虽然有些委屈,但始终拒他于车门外。其实,当时的康建芬真还有些心慌,毕竟对方的个头很大,近1.8米,还喝了酒。就在此时,一名40多岁的大哥站出来说话了:“驾驶员做得对,酒精是万万不可带上公交车的!”其他乘客也开始指责那位男子,最后,那位男子在无奈之下只得作罢,拎着酒,离开了061号公交车。

当车子起步后,有的好心乘客问康建芬为啥没让那位撒野男子?康建芬回答说:“公交属于服务行业,我只能耐心向他解释酒是危险品,但对方不听,我既不能跟乘客吵架,也不能让他上车。”

8.8公里的一段路,她重复地走了4年多,她感动过不少乘客,也被许多乘客感动过。

在从事公交的4年多来,康建芬始终如一地以“语言文明、仪态文明”为自己的工作指针,用自己的汗水踏踏实实履行了自己的职责。她始终秉持无私奉献的理念,为乘客提供及时周到服务。当遇到老、弱、病、残、抱婴者乘车的时候,她总会在搀扶这部分人上车的同时,礼貌地说道:“哪位师傅给这位老人让一下座?”当得到座位的这些老人坐下后,她还会替人向让座者亲切地道一声“谢谢”;当遇到外地人乘车时,她会清楚、详细地讲清路线、方向、换乘的车次,外地人在得到正确的引导后,会连连道谢。当遇到小孩上车时,她更会告诉孩子们不要来回走动和大声喧哗,以防自己摔倒,同时也避免其他乘客听不到报站的声音。譬如有一次,车辆经过中心医院时,一位耄耋老人准备上车。康建芬马上热情招呼道:“老伯伯,您慢些走,我来搀扶您。”待把老人搀扶上车后,她环顾四周,用颇为夸张的语调询问:“谁能为这位爷爷让个座,给一份长寿者的光?”顿时,好几位乘客同时起身让座。这就是康建芬自创的“夸张法”。

康建芬时时处处都想帮乘客。她很善于在细节处着手。例如:因为空调车内外温差很大,有的乘客戴眼镜,上车后镜片起雾,康建芬常常递上餐巾纸让乘客擦拭;有的乘客拎着大包小包地上车,康建芬从来不会催促他们快点买票上车,而是耐心等待他们把行李先放好,再提醒他们投币或刷卡买票。

在乘坐公交车时,很多乘客会因不注意或者着急赶时间,把东西落在车上。康建芬每次回到终点站都要仔细将车厢内检查一遍,每当发现有乘客落下大到面值不等的现金,小到一把雨伞,但不管面对这些东西是一回事,她都始终不见钱眼开,如主动地把遗物上交给车队队长,或直接归还给失主。那是2018年11月19日的一个早晨,她在跑完第二趟车行至大兴生态小区终点站检查车辆时,发现后排座位的地板上有一个小小的蓝皮夹。她打开一看,里面夹着一张老人卡、一张身份证、一张社保卡、一张银行卡,还有一张在中国移动通信营业厅近期缴费的发票。她拿着这张缴费发票与里面的身份证进行了一番比对,其缴费人的名字与身份证和社会保障卡上的名字完全一致。于是,她按照缴费发票上的电话号码拨通了失主。原来,这位失主是一名刚退休

的新闻记者,他是在把自己的外孙送到学校后,从东胜区第八小学站上的9路公交车往回返的。他从伊泰集团站下车后,准备进伊泰办点事。可是,当他踏进办公楼前台进行访客登记的时候,伊泰的工作人员要看他的身份证。他伸进口袋一摸,奇怪了:刚才还在第八小学上公交车时刷卡用过的那个蓝皮夹,怎么就不见了呢?顿时,他焦急万分,因为,那个蓝皮夹里同时装有银行卡、身份证,卡里有某家出版社刚刚为他转过来24万元巨额出书稿费,这身份证也在这个蓝皮夹里夹着,一旦被不规矩的人捡到,还指不定有什么损失。正当他掏出手机准备向银行挂失的时候,一个陌生电话的铃声从他的耳边响起。他赶紧接听,打电话的人正是当班的9路公交车司机康建芬。她用平和的语气说:“你是XXX吗?我在车厢内捡到一个蓝皮夹,请您在东胜大酒店公交站等候我过来,认领您的失物,好吗?”那位失主听到这个声音,激动万分,感激不已地说:“谢谢!谢谢!我现在就在伊泰集团集团的大门口,如果你还没有超越伊泰集团公交站的话,我就在伊泰集团站等你来吧。”话不落地,只见康建芬自己的那辆编号为061号的公交车从北向南缓缓驶来,然后停靠在伊泰集团公交站的站台上。那位失主三步并作两步走,一溜小跑似的登上了061号公交车的车厢,从康建芬的手中领取到了那个失而复得的蓝皮夹,让自己的失物原璧归赵,丝毫不损,也让康建芬拾金不昧的精神和真挚感人的正能量在车厢内的众多乘客面前得到了一次较大的释放,将一个公交车令人仰望的高度提升到了前所未有的层次。

康建芬是一个特别追求完美的人,她觉得她的这一行为只是平常事,她非常认真地做好自己,但是日积月累地努力工作,难免也会损耗身体的健康。在压力面前,她有时也会失眠,整夜睡不好觉。于是,她开始平和地看待人生。她开始注意运动,有时候也打打羽毛球,参加些聚会,使自己放松心情。工作之余,她尤其喜欢沉浸在书海里,特别是喜欢阅读一些文笔清丽流畅,说理明白透彻的书籍,她说,读书可以让她读到感性与理性的美。在繁杂的生活中,她的心更加沉静下来,这位水瓶座的女性,在生命沉潜的力量。因为,她出生在农历1985年12月18日,即阳历1986年1月27日(星期一)。出生在这个时间的女性,性格特征是个性极强悍的人。她博学多才、富有创造才能和独立精神。她为人宽厚,感情脆弱,不喜欢粗暴无礼心中充满良好的愿望,但真正的利益是在物质以外的其他方面或精神方面。她是一个富有开拓精神的人,思维能高于本能,是个先锋派人物。她感兴趣的不是昨天而是明天,喜欢坐超光速的“协和”号飞机,而不愿骑自行车。她迷恋斯特劳斯优美的旋律,而不喜欢听莫扎特的小夜曲。当她沉浸在某一念头中的时候,往往会废寝忘食。人们争相与她交往,是因为她的创新精神和开拓思想,看事物的积极方式、理想主义、宽宏大量和与生俱来就具有的高尚品德。一般地说,在困难的时刻,她总会得到亲朋好友乃至素不相识的人的帮助,而她自己也随时准备帮助和支持那些在烦恼之中煎熬的人,有时甚至全然不顾自己的一切。如果她错信于人,有可能导致物质上的巨大损失。实际上,如果真正涉及到钱财的问题,她并不动心,贫穷还是富贵她都觉得无所谓。她既能很好地适应俭朴的生活,又不知道如何不为财富冲昏自己的头脑。她是新思想的开拓者。如果给她以完全的行动自由,让她随心所欲地去思

考和决定,那么,她会表现出卓越的工作才能。她是一个创新者,层出不穷的念头和突如其来的直觉,使她能预感到未来。她常常把强烈的愿望和独立精神融合在一起。她是一个反习俗和不愿意随声附和的人,说话和做事全凭自己的兴趣。她希望凡事都能自己去自由选择和行动。

多年来的车厢服务实践,使康建芬悟出了一个道理:动员乘客让座仅仅有责任心是不够的,它还是一门服务艺术,这里既有恰到好处的动作要领和语言感染力,更有整个车厢驾驶员与乘客之间、乘客与乘客之间的真情互动。她总结提炼出的为需要帮助的乘客落实座位的“五种操作法”和无微不至的服务细节,像春雨滋润一样无声地滋润了乘客的心田。

另外,9路公交沿线医院多,一路上,不断有乘客特别是外地乘客向康建芬问路。为了摸清9路沿线的情况变化,她经常头顶烈日开着自己的私家车,一个站、一个站地走街串巷,摸底调查,所有的资料,她都能够认真地记在工作手册上。一个半月下来,写满大半本子的《工作手册》密密麻麻地收集了各种各样的信息:每个站点附近的企业事业单位、主要景观、购物场所和公交换乘线路等统计得一清二楚,她对沿线各家医院的走向了如指掌。

康建芬常挂在嘴边的一句话是:“我是平凡的,我是幸运的,我更是幸福的。”康建芬认为,她平凡,因为她只是公交行业的一名普通司机;她幸运,因为她有幸走进了9路公交车这个优秀的团队,得到了各级组织的关爱和同事们的帮助;她幸福,因为乘客们的支持和厚爱一直在陪伴着她,温暖着她。

康建芬在实践中摸索落实座位的五种操作法,被人们誉为“十佳”先进操作法之一,并在全行业推广。笔者在交通运输局的采访中,9路公交车5种需照顾对象上车,招呼率100%;特殊座位落实率100%。她倡议的9路公交车向全社会推出的“两个100%承诺”,拉开了东胜公交行业“创建文明让座示范路线”的序幕;2016年以来,她向社会做出了“小学生上车100%得到帮助”的第三个“100%承诺”,得到了广泛的认同与赞誉;她倡导的“服务技艺研讨”活动,推动了车队的服务工作向前发展。作为“工人先锋号”的9路车司机,康建芬在传承9路车优良传统的基础上,注重个人素质的提高,她向自己提出了“感受高度、体验速度、发挥亮度”的奋斗目标。她注重提供平台,充分发挥党员作用,每日手握方向盘,穿梭在东胜这座城市之间,迎人来、送客往;冬起三九、夏战三伏、周而复始、默默轮转……无声地为这个城市的公共交通事业奉献着自己的青春与生命。她每日在为广大市民们提供安全、便捷的出行服务时,从不奢求任何回报,只希望社会公众对公交行业多一份理解、多一份关爱。

康建芬在不断地成长,她从2014年2月开始进入天安公交集团,2016年当上公司先进,再到现在当选企业服务明星,可以称得上是全市最美最有影响力的女性。她的荣誉不断在叠加,她的社会影响力也在不断增强,她在劳动光荣这个美丽的字眼里,倾注了无数的时间和汗水,牺牲了不少个人利益,尤其是亏欠下子女的那么多亲情,让她日日夜夜总是心神不安,感到心头有一种最疼痛的挂牵难以偿还。她一直与9路车厢共同奔驰,她仿佛一朵玫瑰,一直在9路的公交车道上盛放、奔跑,在奔跑的过程中,她看到了太阳、星星、雨露和彩霞,看到了黄昏和黎明的交替,更看到了未来无垠的曙光和晴空……