



爱岗敬业的典范

“星级驾驶员”先进事迹报道(三)

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 高永全

他2016年入职天安公交阿康公司伊旗部，凭借踏实负责人的工作表现，很快适应了岗位需求，掌握了岗位技能。他就是伊旗7路驾驶员——高永全。

高师傅看到行动不便的乘客，他总是把车慢慢停好并上前去搀扶一把，帮他们安顿好座位；下雨天乘客忘带雨具，他主动把雨伞借给乘客；遇到外地来旅游的乘客，他会主动介绍当地的人文景色和最佳乘车线路。

他不忘职责，心系百姓，多年保持无事故、无违章、无投诉的记录，在公司星级考核中名列前茅。

谈到工作中的“小窍门”，高永全说：“乘客的人身安全始终是要放在第一位的，车辆行驶过程中我们需要特别注意其他车辆、行人、自行车、摩托车等，提高防范意识，才能避免急刹车或者追尾，确保车辆行驶安全平稳。在公交车上我们都尽力保障乘客的生命财产安全，为他们提供优质

的服务，这也是我们的一种责任。”公交车厢，是一个可能影响人们一天心情的小世界。在日常生活中我们经常听到这样的话：“出家门的

第一句话是和公交司机说的。”公交车并不止是一个出行工具，更是一扇文明的窗口，而且是流动的窗口。每一个灿烂的笑容，都可能引发一场蝴蝶效应，都可能一传十、十传百，默默传递着正能量，进而温暖了一座城市。

文/高宇

他是东康公司K24路驾驶员，自2015年入职公司以来，他始终怀揣一颗对公司忠诚、对公交热爱、对乘客负责的真心情，兢兢业业地战斗在公交客运生产一线，他就是东康公司驾驶员——杨海洋。

几年来，他严于律己、克己奉公，文明驾车、安全行驶，立足本职、礼貌待客，创下了零投诉、零事故的好成绩。星级方案推广以来，多次被评为三星级驾驶员，充分体现了一名普通驾驶员的先锋模范

作用。每天早发车前，他通常会提前一个小时到达停车场，清理车内外卫生，对车辆做全面的自检自修工作，从检查螺丝钉到发动机，不放过每一个细节，保证为乘客提供安全舒适的乘车环境。

杨师傅所在的K24路由伊旗长途汽车站发往火车西站，是火车站和城市的“传送带”，迎来送往的大都是赶火车离开或者是乘火车到达的人，杨师傅能深刻体会到他们急切的心情，所以每趟车都准时准点发车，准点进站，不影响乘客的出行安排。

以真心对待乘客，全心全意为乘客服务，入职至今，从未发生过因服务态度不好而导致乘客不满意的现象发生。在开好车的前提下，耐心引导乘客系好安全带，积极主动检查乘客携带的物品，确保乘客出行安全。

春夏秋冬，他总是兢兢业业、勤勤恳恳地工作，从不计较个人得失，坚决服从领导分配。每逢节假日，总是牺牲自己的休息时间，主动提出加班加点，为有小孩、有急事的同事顶班。记得去年冬天的一个下雪天，火车站工作人员临时通

知，火车晚点且乘客较多，要求咱们公交做好备车、备人疏散旅客的准备，情急之下，现场调度打给第一班收车的他，他二话没说立即赶赴现场加班输送旅客，直到很晚。后来聊起这事儿，杨师傅才说，接到电话的时候他刚开始和家人吃饭，那顿饭也是难得的一顿团圆饭。

一粒砂看世界，一滴水中见人生。杨师傅坚持自己的价值取向，一直以来，他在平凡的岗位上忘我的工作着，为自己所热爱和追求的事业默默奉献着。

文/郭军



东康公司星级驾驶员 杨海洋



锡市公司星级驾驶员 李建民

他有娴熟的驾驶技术，有丰富的道路经验，有着认真、严谨的工作态度，用真挚热情的服务，让乘客感受到公交的优质

服务。2016年他获得了集团“劳动模范”荣誉称号，2017年以172%的“无投诉、无事故”出勤获得了锡市公司驾驶员评优一等奖奖励，他就是锡市公司驾驶员——李建民。

2014年，李师傅从承德回到锡林浩特市加入天安公交，在他努力下，李师傅通过了公司实习期的考核，成为了天安公交驾驶员中的一员。爱岗敬业、认真负责是同事给予李师傅最多的评价。对他来说，爱车、懂车、惜车是他生活的全部，他开过的车辆总能保持良好的运行状态。他进

入职近5年时间，已经安全行驶了数万公里，因为一直在路上，他对自己开车的心态要求很高，“好的心态才是安全驾驶的关键，我心态很好的，不打牌赌博，不抽烟喝酒，不和老婆吵架，总是保持着平静、愉快的心情在开车，所以我开车的时候能够全神贯注，这样也能减少安全事故的概率。”

一个不管差路好路，近路远路，始终坚持不违章行车、不盲目开快车、不开赌气车的司机才能让乘坐的人安心，他用高超的技术、稳定的情绪服务着百姓。

作为一名普通的驾驶员，他默默坚守在工作岗位上，用自己的实际行动成就了一名“劳模”难能可贵的精神。

文/习吉尔

他以真情服务乘客，在工作中总结了“三勤、五心、二研究、四熟知”的工作方法，在驾驶员队伍中推广应用，他就是东胜19路驾驶员——滕连国。

滕师傅在日常工作中认真研究乘客乘车心里和不同季节的服务内容，不断提高自身的业务能力，主动为乘客做好服务，展示出个性化创新。

在服务工作中，滕师傅将每位乘客都当做自己的亲人，坚持“一言一语暖乘客心坎”、“一举一动对乘客负责”、“一心一意为乘客着想”、“一点一滴解乘客所问”。对儿童乘车有照应，下车有提示，

节假日有问候，特殊天气有措施。就是这种服务态度，使每位乘客都有一种上车如家的感觉。

工作中的滕连国深知服务工作的重要性，他每天早出车前都会检查随车工具是否齐备，气压、油液、制动是否良好。滕师傅强调：“良好的车况是安全行车的保障，不仅对公司负责，也是对自己和乘客负责。”滕师傅吐露了自己驾车的心得，首先要精力高度集中，随时听发动机和底盘异常声音；其次不要争道抢行，要做好有礼也让；针对乘客在上下车时发生的意外事故强调，急

刹车是导致乘客摔倒的重要原因，驾驶车辆一定要平稳、慢行。对老弱病残孕的特殊乘客，滕师傅在为他们安排好座位后，运行过程中也要注意他们的乘车状态，及时提醒到站点，生怕他们错过站。

滕师傅不光服务做得好，节能也是一把手。自19路更换柴油车以来，相对其他车组，他是最节油的。在他的带领下，车组成员也成了节能高手。对公交企业而言，能源成本占公交运营成本控制的关键部分，节能驾驶在节能减排、降低成本的活动中承担着重要角色。

滕师傅靠着平时驾驶经验，总结出了一些小技巧，要想节能必须有好心态、慢起步、中速行、缓停靠。只有良好的驾驶习惯，在日常行驶中形成积累红绿灯预判和车速感能力，减少刹车，开车不抢不挣。

正是靠着这些经验技巧，滕师傅被大家称为“节能高手”。他提供了学习参考样板。

展望2018年，滕师傅充满信心的说：“我会干好本职工作，牢固树立安全第一的思想，服务好每位乘客，争取更大的进步”。

文/高梦蕊



东胜公司星级驾驶员 滕连国