

新时代劳动者之歌



一份真诚, 打动每一位顾客

公交劳模的真诚服务

合肥公交集团2路公交车驾驶员方东生, 连年被评为合肥公交集团公司先进生产者, 2000年、2001年、2002年、2004年荣获集团公司劳动模范称号, 2006年度被集团公司授予安全服务模范共产党员, 并多次被评为合肥市先进生产者和优秀驾驶员, 2002年被授予合肥市劳动模范称号, 2008年荣获建设部劳动模范称号。1968年出生的方东生师傅, 1986年成为合肥公交驾驶员, 从业25年来, 他行驶近100万公里, 无一起交通事故。

朱晓林 记者 江亚萍 文/图



方东生在公交车上

体验对话

把服务信念摆在第一位

记者: 方师傅, 您作为多年的劳动模范, 是如何做到的呢?

方东生: 都在点滴细节里吧, 永远把服务的信念摆在第一位, 永远不带着情绪走入岗位, 永远把安全摆在第一位, 永远记得自己是在窗口行业, 耐心对待每个乘客。

记者: 您既然多次被评为劳动模范, 本身肯定有过人之处, 能简单说说吗?

方东生: 在公交调度站, 你看到调度站的工作人员也非常忙碌, 车厢卫生, 包括厕所卫生等等, 有空我会去帮忙做做。这么多年如一日, 我没有感觉到我的工作仅仅是做好安全开车, 只要是公交的事情, 我能做的, 都会尽量去做。

记者: 有过委屈吗?

方东生: 乘客是一面镜子, 你对他笑, 他就对你笑。告诉你一个细节, 2006年2月的一天, 一次, 我在当班时, 一名小伙子刚上车就随口在驾驶室后面地板上吐了一口痰, 四周乘客都纷纷挪开位置, 生怕踩上。我很客气地提醒小伙子将痰吐入垃圾篓里, 没想到小伙子向我翻翻眼, 又吐了一口。看着干净的地板上堆积的两口痰, 我真是又气又火, 真想狠狠训斥他一番。然而我没有这样做。车到下一站时, 我走出驾驶室, 拿出卫生纸, 将地板上的痰一一擦去。两个女乘客还拿出餐巾纸过来帮忙, 这时车上响起了热烈的掌声, 我连声道谢, 小伙子也难为情地低下

了头。就是这样, 在工作中, 我用自己宽广的胸怀去容下难容之事; 我用自己真诚去打动每一位乘客; 我用自己文明言行去树立公交人的形象。

“爱心是一个公交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。”记得今年春节前的一个晚上, 我从博物馆站返回长江批发市场站的路上, 从金大塘站上来一位大约六十多岁的老人, 车到长江批发市场站时, 老人还没有下车的意思, 我对大爷说: “大爷, 终点站到了, 您该下车了。”老人说: “我迷路了, 从乡下来看儿子, 下了火车转几个圈不知道怎么走。”在昏暗的路灯下, 从老人那表情上, 从老人说话的声音里, 我知道他焦急万分。已是晚上八点多了, 凛冽的寒风夹杂着冰凉的雪花在空中狂飞着, 看着老人因寒冷而抖动的身躯, 我震撼了。当我得知老人是去西园新村时, 毫不犹豫地说: “大爷, 别着急, 我下班了, 我送您去找您的儿子。”“好, 好。”老人激动得一个劲地说好。当把老人送到西园新村他儿子家时, 老人和他的儿子都激动万分, 看着他们开心的笑脸, 我也感到很欣慰。

体验结束的时候, 方东生说了一句话, 他说: “一心意为乘客服务, 一言一行对乘客负责, 一点一滴想乘客所想, 一举一动让乘客满意”。是自己多年行车的座右铭。

体验过程

艰辛忙碌的一天

4月29日早晨7点多, 记者应约来到博物馆2路车公交底站, 准备前往体验方东生的工作。方师傅告诉记者, 他早晨已经跑了一个来回。记者7点多乘坐方师傅的班车, 在首站上车的人非常多, 只见方师傅对每个上车的乘客都在说同样一句话: “上车后请往里面走, 注意不要拥挤, 一个一个上。”这样的话, 记者留意到, 他仅在一个首站, 就说了不下十次。

从博物馆到2路车终点站, 一个车次跑了近50分钟。方师傅告诉记者, 自己跑的公交线路是老城区, 行车非常难, 交通拥堵也常常发生, 为了保证安全, 就需要驾驶员精神上高度集中, 同时, 还必须灵活面对随

时发生的意外情形。

在体验过程中, 记者了解到, 二十多年来, 方东生从事公交驾驶工作每天都会经历相同的流程:

清晨3点20分: 方师傅从合裕路的家里出门, 搭乘公交班线车, 前往2路车停靠站, 龙岗保养场取车;

4点半左右: 到达保养场以后, 方师傅会将车辆进行清洁、安全维护等工作;

4点50分: 到达2路车首站博物馆站, 开始第一次的班线运输;

从5点开始: 直至当日的12点半, 方师傅才可以下; 每天跑单边线路在12次以上。

一种信念, 半夜都要从被窝爬起来

供水劳模的忙碌人生

合肥市供水集团庐阳区供水所所长范光辉, 他所带领的团队主要负责供水服务面积约300平方公里, 源水管和大口径输配水管网总长度占全市管网的50%以上。他以身作则, 不图名利, 受到领导、职工和用户的一致好评和高度赞扬, 多次荣获集团公司“先进工作者”和“优秀党员”称号, 被评为合肥市2005~2007年度劳动模范。

记者 祁琳文/图



范光辉检查泵房

体验对话

多亏家人理解

记者: 范所长, 用水问题关系到千家万户, 您从事这项工作, 与水打了十几年的交道, 是怎么做到的呢?

范光辉: 最大的动力就是热爱这个岗位, 只要与水有关, 我们都都要对其进行保障, 这是我的信念。这份工作, 季节性强, 有高峰期, 一忙起来, 半夜都得从被窝里爬起来, 算是半军事化管理啊, 只要群众需要, 任何时候, 我们都会立即赶到现场。讲个笑话, 我在家洗澡, 都会把手机带到卫生间里, 手机就没关机过。

记者: 您一心扑在工作上, 会不会忽略了其他一些事情。

范光辉: 是的, 每天早出晚归, 工作忙起来, 就顾不上家了, 多亏了家人的理解。也多亏了所里的兄弟姐妹们, 是大家共同努力把辖区内的水管网建设好、管理好的。

体验过程

居民用水不能出问题

4月29日下午两点半, 记者准时到达范光辉的办公室。“今天下午主要是三项工作。”一边走, 范光辉一边告诉记者, “首先有日常的检查, 每隔几天, 就要检查各处的泵房, 而且, 马上就是五一了, 我们全部是正常上班, 居民用水不能出问题, 不能掉以轻心。”

下午14时50分, 记者跟随范光辉来到上城国际玫瑰苑一栋单元地下室, “要检查的

就是二次供水的泵房, 这可是关键的地方, 要用专用的仪器检查温度、湿度, 及时发现问题、解决问题。”范光辉一边说着, 一边用温度计测量, 并在记录表上做了记录。

“昨天晚上我们接到一个紧急情况, 凤台路与颍上路交口处一小区的管道因为道路施工, 威胁到了居民用水安全。”时针指向了15:15, “因为道路改造, 威胁到了水管安

全, 必须尽快把水管加固, 或者移到安全的位置上, 不然, 水管出了问题, 整个小区都会停水。”

“一般在节假日之前, 我们供水都会到一些重点单位了解情况, 现在就去合肥市经济管理学校, 因为学校人多, 用水绝对不能出问题。”话还没说完, 范光辉就急忙上车, 前往经济管理学校。