



爱岗敬业的典范

“星级驾驶员”先进事迹报道(二)

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 李向东

他2016年来到公司，一年多时间较好地完成各项工作。在公交驾驶员这个普通岗位上，他工作认真、任劳任怨、服务到位、兢兢业业，用自己的敬业精神，踏实地履行职责。在2017年度驾驶员年终评选活动中以全年平均正点率99.6%、单班服务合格率99.8%、总考勤524.34个班的优异成绩排名全公司第三，并获得了一等奖，他就是阿康公司驾驶员——李向东。
“千重要、万重要，安全行驶最重要”。李向东善于总结工作方法，将安全视为至上，时时刻刻严格要求自己。他对公司张贴出的违纪通报举一反三的研究，杜绝类似的不良习惯在自己身上发生。日常运行中，他始终坚持出车前仔细检查、行车时思想集中，同时根据自己多年的行车经验，按道路、时节、车况等情况，对危险点进行预控，做到心中有数。

尽管他的驾驶员技术娴熟，但为了确保行车安全，他经常利用工作之余学习安全规定和管理制度，自觉做到遵章守纪、文明驾驶、安全出行。
他说，做一个合格的驾驶员应该把车辆当做自己的亲人，只有经常悉心爱护，它才能帮助我们完成好工作任务，工作中除了牢牢记住老前辈们总结的“三勤和三检”外，“马达一响、集中思想”就是命令，时刻保持清醒头脑，做到眼观六路耳听八方。
他善于观察，热心周到。刚上班的时候，他发现乘坐康巴什4路公交的乘客大部分是北区的大爷大妈、上下学的学生，老人们乘车遇到熟人就会相互唠嗑，说着说着就会坐过站，从那以后，他都会有一套贴心的服务动作，“进站一停稳一转身一询问”。

文/王乐



锡市公司星级驾驶员 于久金

他在工作中勤勤恳恳，严格要求自己，认真负责，高质量完成客运任务。生活中，他诚恳厚道，乐于助人，团结同事，严格遵守公司各项规章制度。他在自己平凡的岗位上用真情和爱心服务，把温暖送到每一位乘客心里。2017年，他代表锡市公交公司参加了全区公共交通行业职工职业技能比赛，并且获得了驾驶员组第二名的好成绩；2018年，他荣获锡林郭勒盟“五一劳动奖章”，这份荣誉不仅是对于师傅工作的肯定，更是成为同行们学习的楷模，他就是锡市天安公交公司驾驶员——于久金。

1991年19岁的于久金参加工作，开始与司机这个职业

结缘，一干就是27年。清晨4点多，于师傅起床，简单的洗漱后，驱车来到公司。由于于师傅是负责驾驶员上下班的通勤工作，所以要比其他驾驶员早到公司进行发车前的检查，他完成车况检查后，便开始一天的工作了。
他驾驶的10路公交车沿途经过中心街区、学校、政务中心、养老院等人流密集的站点，于师傅面对不同的人群认真分析研究乘客的心理和需求，因人而异，提供不同的服务。当外地乘客乘车时，他耐心解答乘客疑问，介绍锡盟名胜古迹和旅游景点，指明换乘线路；当农民工携带包裹行李上车时，他主动帮助提拿行李；当老弱病残孕乘客上车时，他主动

搀扶，动员乘客为他们让座；当遇到拿大额人民币的乘客时，他又动员乘客兑换零钱，凡是乘坐过他车的人，都称赞他是一位热情服务的好司机。
几米长的车厢里，于久金师傅用一名普通驾驶员的服务诠释着人生价值，他无私的奉献，热情的服务，得到乘客的肯定，受到社会的赞誉。作为一名普通驾驶员，于师傅的工作是平凡的，既没有激动的豪言壮语，也没有惊天动地的壮举，他却始终坚持一步一个脚印，干一行爱一行，像一枝朴实无华的小草默默地奉献着自己，点缀着社会，数如一日在公交线路路上书写着新一代公交人的风采！

文/习吉乐

东胜公司星级驾驶员 郭燕



1999年至今先后被评为“东胜公司劳动模范”、“东胜公司节能降耗标兵”等荣誉称号，2016年获得“鄂尔多斯市最美交通人”称号，2018年，鄂尔多斯市五一劳动奖章获得者，她就是东胜公司驾驶员——郭燕。

1999年入职天安公交公司，从此成为天安的一份子。冬去春来，年复一年，这一干就是19年，十几年来她对工作精益求精，认真负责，在10米车厢做出了不平凡

的贡献。从最初的汽油车、柴油车、燃气车一直到现在的电气混合车，每一种车型她都能快速掌握性能。
多年来郭燕根据工作实际，总结出“请字开头，谢字收尾”的服务模式，日常工作中，她对每位乘客都能够做到笑脸相迎，优质的服务总能够得到广大乘客的称赞，遇到询问路线的乘客，她总能想方设法给寻路人一个满意的答复。

用心工作，节能降耗。郭燕多年的工作练就了一套“安全省油经”，她驾驶车辆时不轰油门，缓缓控制，始终保持一种“行云流水”的状态，每次一上车，她首先调整好情绪，把心情调整到最佳状态，轻踩油门，平稳起步。
一份耕耘，一份收获，愿郭燕师傅在今后的工作当中，百尺竿头，更进一步，取得更好更大的成绩，再创天安公交的辉煌。

文/宋建文

东康公司星级驾驶员 袁治国



他工作热情饱满，文明服务，真情待客，受到乘客的赞誉。2015年入职以来，他与无数乘客打过交道，也与很多乘客成为朋友，发生在他身上的好人好事不计其数，2017年度获得集团“服务标兵”荣誉称号，他就是阿康公司驾驶员——袁治国。
“乘客满意，就是我的追求。”这是袁师傅常说的一句话，在工作中，袁师傅尊重乘客，态度和蔼，特别是高峰期或

遇特殊乘客时，他都会灵活处理突发事件，给予特别照顾。袁师傅从不为难没有零钱的乘客，他总是热情动员车上其他乘客调换。
为了让乘客满意，工作中他不断积累经验，完善服务，正是由于他热情周到的服务，他的车上至今没有乘客跌倒摔伤的事件发生，并一直保持“零投诉、零事故、零违章”的良好成绩。

“乘坐袁师傅的车，我们的心情都特别好，整个车厢干净整洁，一点儿异味儿都没有”乘客如是说。车子有故障了，哪怕是收车再晚，他还是要回服务公司报修，协助修理工修好自己的车，确保车辆运行正常才披着月色回家。
袁师傅的工作是平凡的，但他在平凡的工作中，用他的责任和担当描绘了美好的职业素质，诠释着新一代公交人的激情和梦想！

文/刘程广

通勤公司星级驾驶员 王佐国 马建飞



天安通勤公司开拓准备中心驾驶员王佐国、马建飞，他们是普普通通的通勤车驾驶员，在日常工作中能够设身处地的为公司着想，将通勤车当做自己的车去驾驶、去爱护，体现了作为一名驾驶员的爱岗敬业精神。
开拓准备中心队服务于神东煤炭公司开拓中心，因

生产需要，有部分通勤车担任着接送井下工人的职责，这类车被称为“工皮车”。因井下工人身处一线，个人卫生不可避免地出现油污、脏乱，给车厢日常卫生维护工作带来了很大的困难。针对这种现象，驾驶员王佐国、马建飞根据以往工作经验，自己想办法购置了“车围”、胶皮地

毯，安装在车厢内，既不影响车厢美观也为车厢日常卫生维护节省了时间。
驾驶员王佐国、马建飞的工作态度，体现出作为一名企业职工的主人翁精神，他们不计较得失，主动、积极、负责、奉献、坚持的信念影响着他们，是我们学习的榜样。

文/思冬梅