

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；三分礼让不争抢，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。她总结说：“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