科学发展 成就辉煌

百姓记忆

据统计，截至2011年，全国拥有公交专用车道4425.6公里，拥有公共汽电车运营线路35884条，运营线路总长67.29万公里

2011年，城市客运系统运送旅客1165.55亿人次，承担的日均客运量达到31932.88万人次

一位公交车售票员——

用真诚服务温暖乘客

郭秀芬口述 本报记者 徐 红整理

公交车售票员郭秀芬

郭秀芬，北京市长安街“大1路”公交车售票员，16岁进入公交公司，在售票员岗位上工作了33年，被公交集团评为首批“优质服务十大标兵”。

我16岁那年，来到了现在的北京公共交通控股（集团）有限公司第六客运分公司1路车队，成为售票员。从小就梦想当一名售票员的我，当时的高兴劲儿现在还历历在目。我暗暗发誓，一定要用一颗真诚的心为乘客服务。

10年来，公共交通发展迅速。四通八达的公交线路、不断扩延的交通路网，给市民出行带来了极大方便

我每天清晨4时多到车队。虽然现在的公共汽车不用在天冷的时候烧热水给发动机温缸，但我们1路67101号车组当班的3名乘务机组人员已经习惯了这样的作息时间。司机侯月明师傅开始检查车辆，我和另一位售票员胡云丽一起认真清扫车厢的每个角落，为5点以后的“头三班”出车做好准备。

这辆公交车是今年中秋节那天刚刚上路的清洁燃料空调新车，北京市首批总共投入运营了180辆。这种清洁能源车与柴油动力车相比，PM2.5排放物降低了97%以上。听司机师傅们说，新车低碳环保，空调、减震、低地板、GPS等配置越来越接近私家车。

10年来，国家投入了大量人力物力改善群众出行条件，公交车的载客能力大大提高。像这辆18米长的大通道车，一次载客量可达170至200人，这对缓解高峰期拥堵不堪的城市交通作用相当大。

10年前，乘坐公共汽车可是个体力活。记得2002年，当时天然气小单机车还没有退役，因为车小，每辆车一次只能拉五六十人，车上只有1名售票员。每到上下班高峰，公共汽车站上人头攒动。遇上堵车大间隔，每当有汽车进站，还来不及入位停稳，人们便争先恐后蜂拥而上，因为他们不知道下一趟还要等多长时间。

2006年，1路汽车率先换上了国III排放标准的18米长柴油铰接车，既节能环保，又能拉更多的人，乘客们称它为“巨无霸”。对于售票员来说，最主要的是它同时配置了电脑报站器、电子显示屏、司机监视器、移动电视。这些现代化装备让售票员工作更轻松了，乘客的舒适度也大大提高。随着路面的拓宽和改造，多拉快跑的“巨无霸”让乘车不再成为体力活，大大缓解了乘车难问题。

今年换的新车实现了“零排放”，设计也更加人性化。如“绿A”级玻璃车窗可以挡住80%的紫外线；车上配备的空调系统，让车内冬暖夏凉；低踏板设计，方便了老人和孩子；发动机后置，使车厢里安静了许多，乘客听电子报站名更清楚了。

北京城区的公交体系也得到了逐步完善。公交路网全面铺开，夜班线路、小区公交线路、延长线路、快速公交线路等互为补充。特别是增设了公交摆渡车，给乘坐末班地铁的乘客带来了方便。普通汽车、无轨电车、空调车、双层大巴车、“巨无霸”等公共电汽车为市民出行提供了便利，成为目前市民出行选择的重要工具。

每天清晨，跟随“大1路”行驶在长安街上，我都会有新发现。城市美了，汽车新了，人们脸上的笑容多了

1路公共汽车的线路正好穿越了被誉为“神州第一街”的长安街，序号“1”为大，因而1路被大家亲切地称为“大1路”。“大1路”的历史最早可追溯到1935年，是当时北京开通的第一条公共汽车线路。

长安街上每天都有新的变化，我也喜欢捕捉这些变化。10年来，在城市交通公交优先政策推动下，“大1路”的线路不断向东西两侧延伸，东边从郎家园搬到了现如今的四惠站，西边从公主坟迁到马官营。2009年4路公交并入，又再次西延至现在的靛厂新村。此举解决了沿线十几个小区居民的出行问题。如今，“大1路”全线行驶里程达到了23.75公里，比以前增加了近1倍的距离。

“大1路”的每一次迁移，站场附近都会有巨大变化。这几年，四惠站的变化就非常大，附近的低矮的房子全被高楼大厦替代，现代化的四惠交通枢纽站也已经投入使用。

“大1路”线路虽然长了，但发车频率却高了。高峰期的发车间隔从7分钟缩短到1分钟。“大1路”与52路、99路等其他公共汽车一起成为长安街上一道亮丽的风景。

如今，像“大1路”一样在长安街上行驶的公共汽车不再仅仅是上下班出行的代步交通工具，而且是游览长安街的“旅游观光车”，既经济实惠，又安静舒适。这是我常常向乘坐“大1路”的乘客们介绍的。

每当“大1路”驶过天安门广场，驶过各个地标性建筑时，很多乘客都会涌到车窗前，看看美景或用手机拍照。每到这时，我都为自己是一名“大1路”公交车售票员而自豪。

2009年，为迎接新中国成立60周年，长安街道路进行了改造施工。将西单至复兴门和东单到建国门的道路进行扩建，路宽达到50米，同时也加宽了西单和东单的路口，实现复兴门至建国门双向10车道。经过这次改造，车流更加通畅，长安街更显宽阔。坐上公共汽车在宽阔的道路上行驶，看着车窗外的风景，真是一种享受。

乘客因拥挤、踩脚而吵架的现象很少见了，取而代之的是排队上车，尊老爱幼，互敬互让

“大爷您扶好，有哪位同志少坐一会，给这位老大爷让个座；那边靠窗户坐着的年轻人给这位抱小孩的女士让个座；这位小同学，别挤着，先到我这待一会儿……”这就是我每天的工作状态。虽然现在有了报站器，但售票员的话却说得更多了。

售票员工作虽然很辛苦，但我很“享受”这种工作状态。我在售票员这个普通岗位上工作了33年，用热情和真诚换来了属于我的幸福和满足。

今年“十一”假期刚过，一位从陕西来的中年妇女坐上“大1路”公交车。可能她光顾看风景，不小心坐过了站，急得没等车到站就要求开门下车。多年的工作经验告诉我，她是第一次来北京。我虽然是一名售票员，但我知道，我的一言一行代表的是北京。北京是一个最能彰显中华民族爱国传统的城市，爱国、创新、包容、厚德是我们的北京精神，我要让她体会到北京人的热情好客。于是，我尽量把语速放慢到让她能听懂，告诉她北京的公共汽车是不允许随便停车的，要等进站后才能下车。她有些着急：“咋北京还不让下车呢？”车上的乘客们听后都笑了。我拿出纸和笔，一步步写好她要去的地方和怎么转车，告诉她按照纸上写的走就不会走错，随时问问路，她这才放心地下了车。

10年来，售票员这个岗位也在发生改变。过去的售票员只是卖票、验票、报站名，如此周而复始。2007年1月，北京公交集团开始实施单一票制，并取消了使用50年的纸质月票，改用IC卡刷卡上车，卖票成了售票员的“副业”。如今，售票员变成了乘务员，主要为乘客提供服务。

过去售票员身背票兜，里面有票夹和红蓝铅笔，上行在票面上画红线，下行画蓝线。如今，我的挎包里常常会备一些编织袋、塑料袋、糖果、便笺纸一类的小物件，以解乘客的燃眉之急。

我是在“大1路”温暖的集体中成长起来的一名售票员，是“大1路”给了我发挥光和热的舞台。我和同事们将继续努力，提高服务质量，通过打造一流车队，为乘客们提供更加舒心的服务。

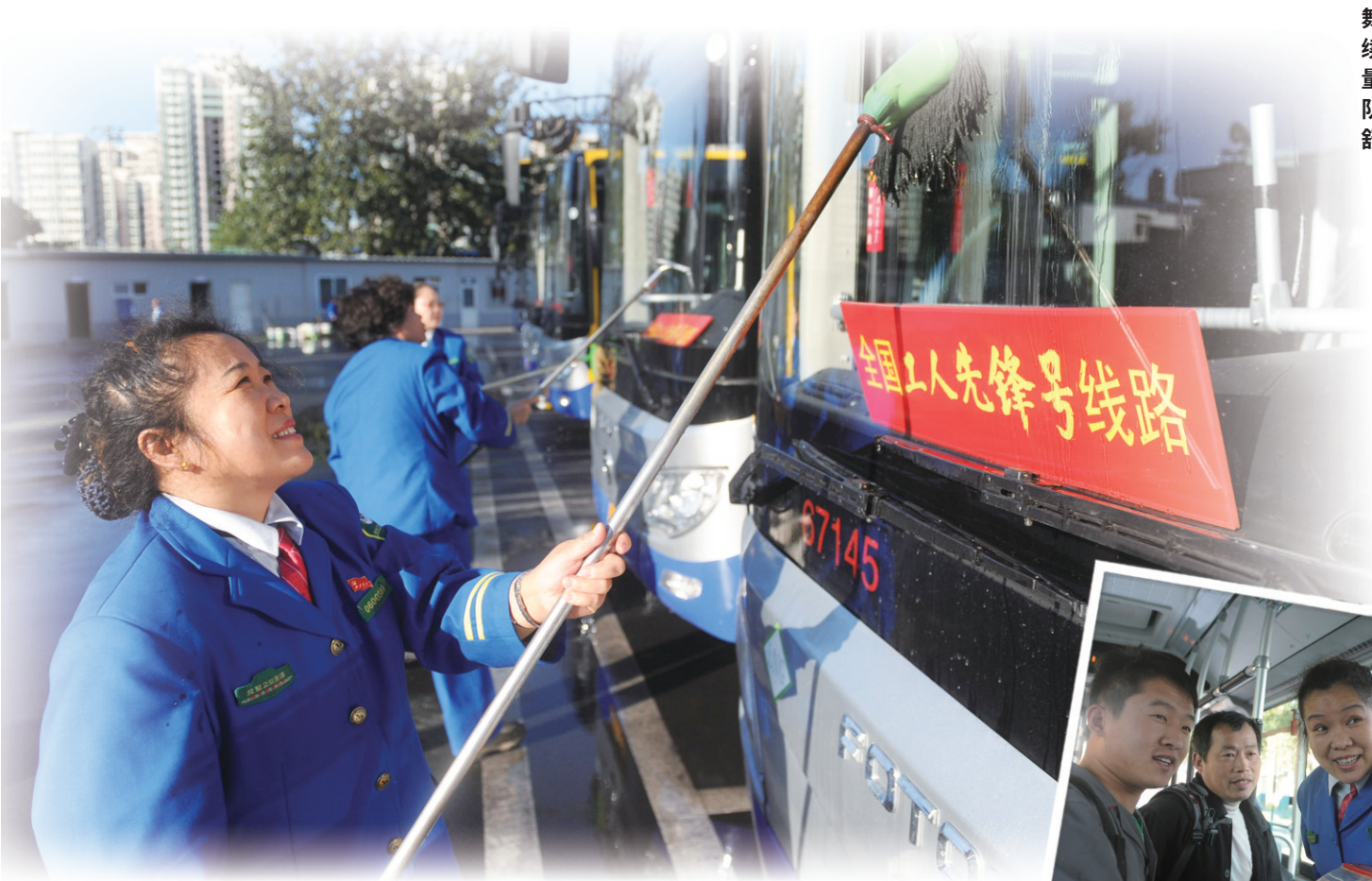
背景

城市公共交通体系不断强化

党的十六大以来，我国实施了公共交通优先的发展战略，积极发展多种形式的大容量公共交通，提高线网密度和站点覆盖率，并根据不同城市规模和特点，实施差别化的轨道交通发展策略，有序推进轻轨、地铁、有轨电车等城市轨道交通网络建设。目前，我国城市公共交通快速发展，已初步建起规模合理、网络通畅、结构优化、有效衔接的城市综合交通系统。

如今，市区人口超过1000万的城市，正逐步完善轨道交通网络；市区人口超过300万的城市，初步形成轨道交通网络主骨架；市区人口超过100万的城市，结合自身条件建成大容量地面公共交通系统。

近年来，城市公交运力大幅增长，天然气、纯电动、混合动力等新型节能环保运输装备以及安全监控平台等先进监管设施不断投入应用，运输能力显著提高，节能减排和安全发展水平进一步提升。



上图：每天早上出车前，郭秀芬和同事们都要把公交车擦得一尘不染。

右图：郭秀芬耐心为乘客指路。

（本版照片由本报记者赵 晶摄）

迎接党的十八大特刊