

中国好交警
中国好司机

河南郑州205路公交车司机徐亚平

一声“您好”润心田

本报记者 夏先清

人物小传

徐亚平是河南省郑州市205路普通公交车司机。他对每一位乘客真诚微笑、细致服务,在平凡的岗位屡屡创下不平凡的成绩,获得过全国“五一”劳动奖章、“全国劳动模范”、全国优秀工会积极分子、河南省十佳交通人物、郑州市“文明市民”等多项荣誉。



图为工作中的徐亚平。本报记者 夏先清摄

当选全国劳动模范后,河南郑州205路公交车司机徐亚平很淡定。他选择以最快的速度回到最普通的岗位,紧紧握住方向盘,缓缓踩下油门,依次通过熟悉的24个站点。

5月3日,在郑州205路公交调度站,记者见到了正在车厢内打扫卫生的徐亚平。进入他的车厢,记者眼前一亮,车里很干净清新。徐亚平上班时间一般在中午12点多,但他对车辆似乎有“洁癖”,每天都提前两个小时给公交车“化妆”,保证车子出站前干干净净。

“您好,欢迎光临,祝您乘车愉快!”车辆起步前,徐亚平站起来微笑着问候每一位乘客。“车辆到站,请注意脚下安全,欢迎您下次乘坐,谢谢!”徐亚平同样会真诚地送别每一位乘客。

头一次乘坐徐亚平的车,甚至会感觉到他有些“另类”,在很多乘客看

来,这不像是个公交车司机的“标配”服务。

一句简单的“您好”,对于当年的徐亚平来说,却有一个并不简单的故事。2001年,为变公交车无声服务为有声服务,徐亚平绞尽脑汁,终于在一次吃饭时茅塞顿开,“像饭店服务员一样对乘客问好,会怎么样呢?”这样的想法,也让徐亚平经历了从“大老粗”到“文艺男”的转型“阵痛”,性格内向的他一下班就对着镜子练习,每天鼓励自己说这句问候语,一站又一站,还是张不开口,终于在有一天出发后的第五站,他战胜了自己,说出了公交司机生涯的第一句“您好”,虽然声音不大,略带紧张。这一开口,就是14年,再没有停过。后来徐亚平又坚持学习英语、心理学,推出“双语服务”,总结出“你发火我耐心,你烦躁我冷静,你粗暴我礼貌”的待客方法。

从外地旅游回来的张桂芳本想坐出租车回家,站在路边等车,发现205路正好能到门口,就坐上了车。“我很少坐公交车,第一次坐这个车,感觉很好,干净整洁,比印象中脏乱差的公交车形象好多了!”乘客唐妹玲曾坐过一

次徐亚平的车:“服务好,遇到行人过马路都会给人让路,非常有礼貌。”路上遇到行人横穿马路,徐亚平不着急,总是停下来示意让行人先走。

礼让行人,徐亚平也有自己的原则——在确保行人安全的前提下,让“出”不让“进”,让红灯亮起时仍在斑马线上的行人通过。“让一次还好,让的次数多了,一趟下来就要比别人多几分钟时间。”徐亚平说,他的上班制度是“三四”循环制,一天3趟,下一天4趟,一趟大概两个小时,让行人让得多了,就比别人在驾驶室坐的时间长一些,为保证在规定时间内完成任务,他就压缩了在调度站休息的时间。

家在205路站点附近的温钢是老乘客。他对徐亚平的评价是开车稳、驾驶技术高。车辆行驶中,记者注意到徐亚平的每一次刹车、转弯、启动、加速、减速都非常平稳,没有顿挫、急刹等现象。每天上百次的进出站、上千次换挡,无数次的技术要领和动作能如此规范,源于徐亚平不断的钻研,他坚持不懈学习修理和保养技术,能够熟练地处理汽车故障,公司每次更换新车,他都会认真耐心地研究汽车性能和功能,确

保在最短的时间内对车辆驾驭。

“纬二路经四路站到了,到公安厅、司法厅、审计厅、纬二路8号院的乘客请您注意脚下安全,下车请走好,谢谢!”“紫荆山到了,到省工会、省妇联、中青大厦、河南饭店,换乘100、101、9、900……308路的乘客请下车,欢迎下次乘坐,谢谢!”遇到红灯或者比较大的站点,徐亚平都会熟练地播报信息,遇到乘客问路,他也会耐心细致地解答。“活地图”、“活导航”是205路乘客送给徐亚平的称号。20多年的行车生涯中,他不仅对自己的线路信息烂熟于心,还认真研究其他线路,对市区各个地方都非常熟悉,遇到乘客问路,他都能第一时间迅速及时地给出乘客出行方案。

两小时后,车辆缓缓驶入调度站停稳,徐亚平面带笑容地站了起来:“各位乘客,终点站到了,请您拿好自己的随身物品下车,欢迎您下次乘坐,祝您工作顺利、生活愉快,谢谢!”

开一天车,不难;稳稳当当开20多年,难!一句“您好”不难;14年从未间断,难!对一位乘客真诚微笑、细致服务,不难;对每位乘客都能做到,难!

模范导游创奇迹

本报记者 郑彬

邱高,汶川特大地震中的“英雄导游”,灾后重建中的模范导游。他坚守岗位16年,累计接待游客近1.5万人。

2008年,5·12汶川特大地震发生时,邱高正带团在地震的重灾区松潘县游览,面对大地的剧烈颤抖,邱高选择了勇敢面对。他把客人带到安全地带,诚恳而坚定地说:“大家别害怕,不管发生什么,我都会把你们平安送出四川!”听了他的话,游客情绪慢慢稳定下来。面对地震造成的严重损毁,邱高果断决定直奔离此不远的九寨黄龙机场,第一时间把客人送上了飞往成都的班机,这是特大地震发生后第一批安全转移出来的旅游团队。

送走团队后,邱高并没有休息。当晚,听说可能有一批客人堵在茂县到汶川一带急需救援后,他匆匆带上3名导游沿路寻找失联团队。走到茂县海子山时,天渐渐黑下来,他们在路边的大巴上发现一个老年团。由于路断了,导游只能带着老人们就地待援,当时已水尽粮绝。邱高立即把剩下的食物送给又累又饿的老人们,又前行数里,买回了1箱方便面和10袋饼干交给老人们。

次日天刚亮,邱高劝说大家弃车转移。几位年轻的导游轮流背扶着有些体力不支的老人,直到把所有老人送上前来救援的汽车后,才放心离去。临别时,老人们紧紧握着几位导游的手说:“谢谢你们!你们的爱冲散了我们的恐惧,给我们带来了温暖,你们真是英雄导游!”

作为地震灾区的一位导游,经过大灾难的磨砺,感受过全国人民的爱,邱高对导游职业有了全新的认识,“感恩”、“奋进”成为他工作的动力。这期间他曾获得四川省导游技能大赛冠军、“四川省金牌导游”称号。2011年被评为“全国模范导游”,并作为15名“全国模范导游”之一走进中南海,受到党和国家领导人的亲切接见。

邱高从事导游工作16年,始终牢记“游客为本,服务至上”的执业宗旨,努力把自己打造成为专家型导游,以精湛服务弘扬阿坝州民族文化。他先后编写《我的家乡,阿坝》等多篇导游词,归纳出“随物赋形”导游法,要求导游以仁慈之心善待客人,以诚信服务感动客人,因势利导服务好客人。他对藏区文化的讲解常常赢得客人满堂喝彩,也得到同行的交口称赞。



更多中国故事
系列报道请扫
二维码

本版编辑 闫静 郎冰
邮箱 jrbzgs@163.com

请扫二维码相关报道



ISUZU

热烈祝贺 SINCE 1985.5.13
庆铃与五十铃携手合作30年



支撑运输事业、开创环境与未来
庆铃·ISUZU

五十铃自动车株式会社 地址:东京都品川区南大井6-26-1