



奖章背后的故事

无违章、无违纪，安全行车12.27万公里，运送65.08万乘客，节省燃料2772公升；作为一名无人售票线路驾驶员，他未发生任何服务纠纷和乘客投诉，得到了乘客们的认可和赞扬。在公交驾驶员这个岗位上，他把乘客当作朋友，一程又一程，为千家万户送去了温暖。他是王小东，北京公交集团客三分公司472路驾驶员、北京市劳动模范。

搀上扶下 情暖残疾老人

“您好，欢迎乘坐472路公交车。”随着一声亲切的问候，王小东开始了新的一天的工作。在公交司机这个岗位上，王小东已经工作了15年。在企业的不断变革中，王小东也经历了从驾驶员到无人售票线路驾驶员的转变。

2006年，王小东成为472路无人售票线路的一名驾驶员。当时无人售票线路在北京市才刚刚推广，很多驾驶员都一时无法适应既要开好车又要服务好乘客这样的身份转变。

刚来新车队没多久后的一天，当他驾驶车辆行驶到金安桥北进站时，由于正值早高峰，车站挤满了着急上班的年轻人。车门打开后，一群人蜂拥的挤入车厢里。这时他看到一位拄着双拐的老奶奶吃力的站在挤车的人群中，并不断被人拥挤到后边。看到这种情况，王小东很是着急。等所有人都上车后，他急忙从驾驶座里站起来亲自到站台上搀扶老人上车，又为她找了一个座位。

坐稳后，王小东关切地问：“您坐稳了，到哪下车呀？下车时我背您下去！”

老人感激地说：“谢谢师傅，我到地铁，让您受累了！”

“应该的，您别客气！”车到地铁后，王小东赶紧背起老人，将她送下车。

老人很过意不去，连忙说谢谢，王小东说：“您别客气，这是我分内的工作。再见，您多保重！”

这时，车上有一位乘客大声说：“要是所有公交车的师傅都像您这样多好啊！”还有几个乘客带头鼓起掌来。

- 帮着搀上扶下 感动患病乘客
- 坚守“三让”原则 时刻心系安全
- 公交集团472路驾驶员、北京市劳动模范——

王小东：行车15年心中只有乘客

□本报首席记者 边磊 文 记者 于佳 摄



电影里的情景出现在自己眼前，王小东有些不好意思，只好开玩笑地说：“谢谢大家的鼓励！我一定再接再厉！”

通过这件小事，王小东明白到自己的职责不再仅仅是保证安全行车，更是要树立服务理念，心系乘客，真正做到“无人售票，有人服务”。

雨天时，他提醒乘客把雨伞尖朝下，防止扎伤他人。雪天时，他提醒乘客上下车时防止打滑而摔倒。他耐心地解答每一位乘客提出的问题，遇到外地乘客时会贴心的在车辆到站后提醒他

们。做到这些，对王小东来说只是举手之劳，但他的一言一行却让每一位乘客在小小的公交车上感受到家的温暖，感受到北京公交人的真情与友善、贴心与温暖。

贴心服务 感动患病乘客

2013年6月的一天，王小东驾驶车辆行驶到苹果园南站时，看到车站上有一位拄着拐杖，手里拿着马扎的老人准备上车。他急忙叮嘱道：“老人家，您慢

点，不着急”。老人上车后，王小东急忙来到老人面前帮他找了个座位。老人一再地说：“真不好意思，耽误你时间了！”他连忙安慰老人道：“没什么，误不了！”第二天，王小东又在苹果园南站看到了这位老人，再次耐心地把老人扶上了车。

王小东一问才知道原来老人经常去莲玉桥西的一家医院看病，可腿脚不方便，司机们都很不耐烦，所以今天特意等王师傅的车，已经在马扎上坐等了两趟车了。听到老人的话，王小东很是感动，急忙说道：“谢谢您这么信任我，我的车是固定班，每天都是这个时间到这儿，欢迎您每天都坐我的车！”

此后，王小东每隔几天都会在同一时间拉着这位老人去医院，直到老人最后一次坐车时，他激动地说：“小伙子，明天我就不去看病了，我康复了，这一个月给你添麻烦了，谢谢你呀！”王小东高兴地说：“恭喜您身体康复了！祝您健康长寿！”

王小东经常挂在嘴边的话是，虽然我的工作很普通，可是得到了乘客的信任，确保了乘客的平安出行，能够把更多的温暖和关怀送给别人，这就是我工作中最大的快乐。在公交驾驶员这个平凡的岗位上，王小东十多年如一日，用优质的服务奉献人民，奉献社会，在平凡的岗位上实现自己的人生价值。

坚守“三让”原则 心中时刻装着安全

既要服务好乘客，又不能忘了驾驶员安全行车的本分，王小东在路上，永远谨慎。

王小东驾驶的472路途经远洋山水小区、八角西街、古城北路、苹果园地铁，该地区人口密度大，道路狭窄，商场、超市、饭馆多，路况千变万化。尤其是一到晚上，八角街道附近停满了私家车，造成道路更加拥挤。

面对这样的路况，王小东通过自己多年的驾驶经验总结出了安全行车“三让”原则：让行人，让出一份文明；让车辆，让出一份秩序；让同行，让出一份友爱。

“咱们说不好听点儿，乘客的命就在你手里呢，真不敢有半点麻痹大意。”在行车中，王小东严格遵守交通法规和企业的规章制度，规范操作，文明驾驶。通过路口时不抢行、不加速。在恶劣的天气和路况下，做到控制车速、谨慎驾驶，能够果断地采取措施避免发生危险情况。他把安全行车作为工作的最根本出发点，从出车前的准备到路上驾驶他都没有一点马虎，时刻提醒自己“安全重于泰山”。

在汇报工作时，王小东说：“作为一名公交驾驶员，我们的身上肩负着一车乘客的幸福与安全。每一次换挡、踩油门、踩刹车都要在心中装着安全和乘客。”

车队每逢人员紧张的时候，王小东总是牺牲自己的休息时间回到队里加班，不畏严寒与酷暑。在重大节假日和活动时，每当车队设立安全服务岗时，他也总是第一个主动申请站岗，用实际行动发扬党员先锋模范作用。

2011年，为了鼓励更多的驾驶员学习模范经验，车队以王小东的名字成立了创新工作室。王小东定期与身边的驾驶员一起交流工作经验，传递工作方法。如何更贴心的服务，如何平稳的过路口，如何节省燃料等等，他用自己的亲身体会和不断探索的经验方法带动了身边驾驶员专业技术和技能水平的提高，提升了车队整体服务水平。他还每天都会提前到岗接班，打扫车辆卫生，保证车辆整洁、车窗明亮；认真做好出车前的例检，清洁发动机，确保车辆正常运行。

15年，王小东获得了许多荣誉，每一份荣誉背后，都有他工作、为乘客辛勤付出的故事。



精心改造沙滩摩托车方便游客

——记石景山游乐园设备部维修分部主管焦聪颖

□本报记者 卢继延 通讯员 胡京成 文/摄

从高中毕业后，焦聪颖就穿上了石景山游乐园的工装。从一个涉世不深的毛头小伙儿，成长为维修游乐设备的技术高手，再到设备部维修分部的主管，焦聪颖已在石景山游乐园摸爬滚打了25个春秋。

前些年，游乐园购进一批沙滩摩托车，为了便于游客驾驶，焦聪颖和工友们对11台沙滩摩托车的发动机和外观进行了改装。摩托车的发动机虽然个头不大，但它涵盖了传动、点火、冷却等诸多系统，构造相当复杂。动手实践是掌握技能的最好方法，经过反复的拆装、试验、更换配

件，沙滩摩托车变得非常适合游客驾驶。这也使得焦聪颖一步步走进了游乐设备的维修之门。

赛车城从一开业，慕名而来的游客就络绎不绝。由于赛车是游客自主驾驶，因操作不当，车辆的损坏率很高，为了让游客高兴而来、满意而去，不断刷新单日经营收入的新高，焦聪颖坚持做到车辆随坏随修，决不让故障过夜。他听惯了发动机的轰鸣声，习惯了浑身上下的汽油味，看着维修好的赛车在跑道上撒欢，焦聪颖心中的成就感油然而生。

20多年的维修生涯，焦聪颖

与游艺机结下了不解之缘。维修游乐设备基本上都是露天作业，寒冬里，冒着刺骨的阵阵北风，顶着纷纷飘落的雪花。在冰冷的煤油里清洗零部件，需要有技术，更需要不怕冷。酷暑中，刺眼的烈日烤得设备处处烫手，如雨的汗水常常把工装湿透。在几十米高的设备上检修作业，考验的是技术高低和过硬的体能。

焦聪颖是个有福气的人，他有个幸福美满的大家庭，爱人也是游乐园职工，女儿正在读高中，自幼爱好游泳运动，取得了一级运动员证书。逢年过节，本应合家团聚、尽享天伦。但作为

大型游乐企业职工，园里全员上岗为游客营造欢乐，今年已经17岁的女儿，从小就托给爷爷奶奶来照顾，才使得他们夫妻俩十多年坚守岗位无后顾之忧。

