



为顾客写下路线指示条



打扫车内卫生



车辆进站，提醒行人注意。

他是人们耳熟能详的北京公交“活地图”，还是全国劳模、北京榜样、鹊鸣志愿服务队负责人。但他更是北京公交387路的一名普通乘务员。

中等身材不胖不瘦，身着工作服的胸前挂满了各种奖章，看上去有点腼腆的张鹊鸣就这样“隆重”地出现在记者的眼前。“这不是将军吗？”记者的一句开场白打破了陌生，在2018年初冬的一个午后，记者对北京榜样张鹊鸣的采访，就这样开始了。

## 不忘初心

“这些奖章，不是我的名片，是激励我的标志。”一句简单的解释，让记者顿时感受到了张鹊鸣的细心。

今年37岁的张鹊鸣，参加工作已经整整18年。如今，虽然身有多个荣誉，但每天，他和其他职工一样要按时出勤，按时参加每个月车队的“卫生清洁日”，而即便像今天这样的采访活动，也完全是利用个人休息时间。

据了解，张鹊鸣所服务的387路，是北京公交的一条重点线路。连接北京西站，沿路医院多、公园多、学校多，不少乘客是来京看病、旅游、上学的外地人，特别需要指路服务。为了使自己能够更多地熟悉公交线路，张鹊鸣利用休息时间，坐着公交车走遍了北京的各个角落，途经的路程超过10万公里，走坏了40多双鞋。熟记北京800多条公交线路，向他问路，他的回答速度甚至比网络搜索还快。为了方便乘客，他还编写了20多万字的《鹊鸣公交速查词典》。由于出色的服务，他成功被选为2014年度“北京榜样”，被乘客们亲切地称为北京公交“活地图”。2015年被评为全国劳模。

城市在日新月异的变化着，张鹊鸣也在与时俱进。他带领的志愿服务队，最初在网上只是局限于微博，随着手机应用越来越广，他们建立了8个微信公益指路群，方便大家咨询。

张鹊鸣介绍，2015年，在公司的支



## 张鹊鸣

北京公交387路乘务员

# 乘客们口中的北京公交“活地图”

□本报记者 博雅/文 陈艺/摄

持下，“张鹊鸣创新工作室”的工作人员一起制作出35万余字的《鹊鸣绿色出行指南》。如今，他要把这本书升级做成电子版，并和新浪读书合作做成手机客户端，让人们在手机上能够随时查看。同时，如果遇到有公交线路调整、站名变更等，他在后台也随时可以更改，这样就会让服务惠及更多的人。

## 一路前行

在张鹊鸣的影响和带动下，他所在的车组同事人人争先，被团中央城乡建设部授予“全国青年文明号”线路，被团中央授予“全国青年文明号”车组，同时，车队也涌现出了一批积极向上为乘客提供帮助的优秀职工。

张鹊鸣的徒弟蔡东明，是387路晚班乘务员。今年春天，晚上她最后一圈发车到奥体，上来俩大姐，问她换9号线怎么走，蔡东明告诉她们可以西直门换4号线到国家图书馆或换6号线到白石桥南再换9号线，也可以直接坐到终点北京西站再换乘。俩大姐说第一次来北京记不住，准备用手机记录，蔡东明就给她们写张纸条。快到西直门提醒该下车时，就多问了一句，“想去哪里？”结果她们说想去海军总医院，当时已经进站了，蔡东明就赶紧跟她们说等会儿别下车，关上门之后又给她们写了另一张纸条。当时两个大姐特别感激地说，“从她身上感受到了北京人的温暖热情跟耐心。”

采访中，张鹊鸣的徒弟章亮说，这些都是受鹊鸣服务队精细化服务的影响，每当见到生面孔，也就是不经常坐他车的人都会格外留意下。记者了解到，在387车队这样的事情举不胜举。

凡事就怕琢磨，作为一个乘务员，每一个和乘客有关的内容，张鹊鸣都会不断琢磨。他发现原来的车上语音播报器比较简单，不能在一些特殊地理位置上发出人性化的提示，所以他建议自己设计内容，然后由制作公司制作芯片。比如，在车辆拐弯时，加上“转弯请扶

好”这样的温馨提示语，同时，这些内容要兼顾各类人群，不仅有语音播报，还有电子显示屏，深受乘客欢迎。

“当然更多的时候还是需要乘务员口报。”说起带徒弟带队伍的经验，张鹊鸣表示，所有的工作都是活的，只要用心想着乘客，就都会解决。

在张鹊鸣的带领下，服务队在节假日里会到北京西站、西单、王府井等繁华地区做志愿服务。今年他所在的线路又荣获2018年春运“情满旅途”活动先进集体。

## 永无止境

现如今，张鹊鸣不仅是志愿服务队和“张鹊鸣创新工作室”的牵头人，还是百姓宣讲团的一员，每天除了正常工作，还要忙着写各种题材的宣讲稿，有时到偏远郊区宣讲一次来回路程就需要好几个小时，当记者问是不是有车接送时，他笑了：“咱倡导绿色出行，如果自己不‘绿色’，还怎么给人家讲？”

记者了解到，今年张鹊鸣又兼职担任分公司工会副主席，职工的冷

暖也是他要挂心的。上任没多久，他看到车队配备的一个微波炉难以满足大家热饭的需求。于是便自己花钱先给职工买了个微波炉，解决了职工们热饭的问题。随后向分公司提出了增设微波炉的建议。虽是一桩小事，但却能在寒冷的冬季确保大家吃上口热饭了。用张鹊鸣的话来说，但凡关乎到职工利益的事，能解决的马上解决，不能马上解决的就想办法去解决。

说起业余生活，张鹊鸣坦言，自己平时特别喜欢去逛逛超市或唱唱歌，但如今越来越忙的工作，这些都无法实现。所以，他学会了网购，现在家里所有生活用品几乎都是从网上“搬”来的。因为没有机会出去唱歌，所以就买了一套音响放在家里偶尔陪妈妈唱唱。因为妈妈身体不好，他又老是在忙，所以也是为妈妈打发时间。

当谈及未来的打算，憨厚的张鹊鸣的话依然是那么认真和质朴：“明天去社区宣讲，老人多，我要找点契合关注的内容说说，现在压力更大了，社会给了我那么多的荣誉，我只想能做的尽量多做点……”

## 记者手记：

### 积小善者必成大善

两个小时的采访很快过去了，记者知道这都是张鹊鸣的个人休息时间，他可能还会为了一次采访或一次宣讲要去和同事串班，或者要去加个夜班写宣讲稿件……

“榜样是什么？”采访张鹊鸣时，记者脑海中一直闪现着这个问题。或许，他的同事关晓倩说得很到位：“报站谁都会，鹊鸣他们服务队和其他乘务员不一样的地方，拼的就是细节！”

的确，张鹊鸣就是个普通人，

在平凡的岗位上，细心地用一件件“小善”，汇聚成守护人民幸福、城市平安的“大善”。也是因为有了许多和张鹊鸣一样的人，“热情开朗、大气开放、积极向上、乐于助人”，让北京榜样成了北京的一抹靓丽色彩。

生活中的张鹊鸣，也一定想和朋友聚会出去玩玩，但是他很忙，因为他有太多的头衔和人们的期盼。所以，记者只想对他说：不要给自己太多的压力，因为社会理解你。