

梁守芝(右)向917路队长汇报检
查司乘工作情况,并给车队提出建议。梁守芝体验中国红大一路新
车,为新车增加助残座椅点赞。

本报记者(左)和梁守芝。

公交监督员梁守芝： 守护车厢文明就是传递正能量

□本报记者 余翠平/文 彭程/摄

一次偶然的机会成为公交监督员

今年67岁的梁守芝在两岁时发烧患了小儿麻痹症,做过几次手术,右腿整整比左腿短3寸多,走路需要拄拐杖,每走一步还会有痛感,说到这里,梁守芝苦涩一笑,补上一句:还能忍受。参加工作后,梁守芝成为北京育才学校的一名教职工,她抓过德育,做过班主任,还干过后勤,曾在东城区残联肢残协会兼职26年,义务为残疾人服务。

2008年,梁守芝被北京市奥组会聘为培训志愿者的老师,由于路途太过遥远,平时以残疾人专用车代步的梁守芝选择了坐公交,从家到培训地,要坐将近40站。上了公交车,全身重量都压在左腿上,有时候司机一个急刹车,梁守芝就可能摔倒,这个时候,一生要强她感到了无比脆弱。当时正值北京最热的7月,梁守芝的心里却感到了丝丝凄凉。

“阿姨,您坐这里吧,您慢点,我来搀扶您……”她乘坐的特11路(原803路)乘务员张红贴心的服务让梁守芝感到了温暖。

“你知道吗,当时公交上的报站器坏了,上下两层,张红来回跑着给乘客报站,累得满头大汗,而且上车的老幼病残,她都会很贴心的给予照顾,当时我特别感动,跟着他们的车到了车队,才知道了她的名字,我觉得这种正能量必须传播出去,就给公交移动电视‘一路同行’打了电话……”

后来梁守芝乘坐大1路,也被乘务员温暖、贴心的车上服务感动,她慢慢在心中想:公交车上这些服务良好的乘务员对于身体不便的人来说,起到了多么大的帮助作用!要是所有的乘务员都是这样亲切、温和、热情、有礼貌、有爱心,那小小的车厢里,将承载多少的社

会文明!于是一次偶然的机会,她便成为了特11路和大1路的公交监督员。慢慢的,她做公交监督员的车次越来越多,多年来,她先后被北京公交集团客一分公司、客二分公司、客三分公司、客四分公司、客六分公司、北京公交集团电车分公司等多家公司聘为公交监督员。而她,也是风雨无阻,常年耕耘在公交车厢里。

车厢里督促乘务员提升服务水平

每天早上4点多梁守芝就起床了,带上烧饼和水,坐公交头班车进城,一天下来,从南到北,或者从东到西,长达数小时或者十余小时,穿越北京城。作为公交监督员,梁守芝的工作主要内容有:看看乘务员是否主动为老幼病残孕提供服务,在服务乘客时是否使用礼貌用语,是否严格票证管理,是否有上岗期间玩手机、睡觉等不良行为等。

梁守芝随身携带了小笔记本,每辆车的车次、乘务员胸牌号、服务好坏,她都会一一记录。

“×路,胸牌号××××,导游式服务,语音清晰,虽然乘务员感冒了,嗓音有些嘶哑,但服务宣传语言到位,不断疏散乘客,很好。”“×路,胸牌号××××,乘务员全程微笑式服务。主动帮老人刷卡而且将卡送到老人手中,见到腿脚不方便的,会说:叔叔,阿姨,你慢点儿,非常棒。”“×路,胸牌号××××,对于上车的老幼病残孕,乘务员多次将自己的座位让出来,多次坐她的车,她一贯的服务都是这样热情周到。”“×路,胸牌号××××,乘务员是一名党员,主动给老人让座,还搀扶老人到座位上,服务热情。”“×路,胸牌号××××,乘务员向乘客提示首末车时间,服务态度非常友好。”……翻开梁守芝的小笔记本,随处可见这样的记录。

“没想到做公交监督员,一晃都做了十几年了!时间过得真快呀。每天跟着公交车出行已经成为我生活的重心,公交监督员成为我晚年最心仪的事业!”梁守芝深情地对记者说。

跟梁守芝约采访时,她说她第二天可以从琉璃河出发,做最早的一班公交车到市里,等见到面,看到她一只手拄着拐杖,走起路来有些蹒跚,梁守芝长得很高,看起来快70岁的样子。记者忍不住上前搀扶,不禁有些纳闷:她看起来都需要别人“帮助”,很难想象每天在颠簸的公交车上短则五六小时,长则十余小时,做公交监督员,且持续了10余年,太不可思议了,这是一种怎样的精神在支撑?带着疑惑,记者开始了采访——

对于表现不太好的乘务员,梁守芝一般会友善规劝,帮助其改正。

“你看我年龄也不小了,还拄着拐杖,我一上车,乘务员对我的态度,基本就可以知道她平时的服务态度吧。”梁守芝笑着对记者说。

有一次,她坐从房山往市里走的长途公交,一上车后,乘务员看了她一眼,就再没说话,一阵急转弯,梁守芝差点摔倒,她求助似的望着乘务员:“可以给我找个座吗?”乘务员环顾了四周,说没座,内心纠结了一阵,终于把自己的座位让给了梁守芝,梁守芝连忙说了谢谢。等快下车时,梁守芝悄声对边上的乘务员说:“谢谢你给我让座啊,老幼病残孕出行不容易,以后他们上车了,就主动帮助一下,传递一些社会正能量,这个社会才会更好。”对于梁守芝的委婉规劝,乘务员点了点头。从那以后,每逢刮风下雨或者节假日,梁守芝都会给这个乘务员发信息,让她注意身体,节日快乐。时间久了,乘务员和梁守芝的关系也熟络了,再后来她坐该乘务员的车,发现乘务员的服务态度越来越好,主动给有需要的人群找座,帮忙搀扶老人、孩子什么的,让梁守芝特别感动。

用感恩之心传递爱心

还有的时候,看到公交上乘务员坐着打盹,梁守芝都会小心提醒,别睡了,如果叫不醒,才会说:“我是公交监督员。”这时候乘务员往往就会慌张地说:“昨天家里有事我休息晚了,我下次注意,千万别投诉我啊。”每到这时候,梁守芝就会笑着说:“嗯,你一定要改呀,我下次还坐你车,如果再有类似行为,我可就要向你们公司反映了啊。”每过一段时间,梁守芝就会回访,这时候往往发现乘务员服务方面好了很多,也没

有睡觉、看手机等行为。

“这么多年跟着公交车走,我很辛苦,但也让我深深知道,乘务员和司机的不容易,他们起早贪黑,不管刮风下雨,还是冰雹大雪的日子,都要坚持在岗位上,有时候公交上乘客太多,难免会有辛苦和力不从心的时候,我一投诉他们,他们可能就会被扣工资,本来钱就不多,不容易啊,我做监督员就是希望看到不好的地方能提醒一下,让他们为乘客提供更好的服务。”梁守芝感慨地对记者说。

做公交监督员的11年来,有时候跟车走一天,随身带干粮了还好些,有时候出门早没带干粮,可能就要饿一路,更别提上厕所、喝水等不方便的时候了,每每这个时候,梁守芝就会宽慰自己:没事,再坚持下,到路边合适的地方找口水喝,买点包子。让梁守芝感到欣慰的是,她乘坐的很多公交线路上的乘务员服务态度都越来越好,她觉得自己再辛苦都是值得的。

“梁老师,您又进城啊!您又查车去啊!”时间久了,很多乘务员都会热情地跟梁守芝打招呼,让梁守芝感动的是,有一次早上7点坐大1路到了四惠,乘务员知道梁守芝没有吃早饭,就去车队食堂给她买了包子,梁守芝感动极了,看到她俩的行为,车上的乘客主动把自己随身携带的巧克力拿给乘务员吃。

“那一刻,我其实挺感动的,多年来,义务做公交监督员,也有身边人不理解的,但是我觉得车厢里每天人来人往,大家相互之间多些热情,多些友爱,就会少些冷漠,少些隔阂,我们的社会也会越来越文明,越来越温暖!用感恩之心传递爱心,传递正能量,让社会变得更好,是我坚守公交车厢最大的力量之源!”梁守芝深情地对记者说。