

第2届 北京大工匠

敬业·精益·专注·创新

北京需要千千万万大工匠

利用业余时间，收集行车信息将线路摸个“门儿清”；“贫嘴”式车厢服务，让乘客感到温暖和欢乐；总结行车经验，形成5万字工作方法；钻研维修技术，围绕生产难点开展创新攻关……11年来，北京公交集团客二分公司41路驾驶员孟大鹏坚守在一米驾驶舱中，用真诚、贴心的服务为乘客出行护航。2021年，他荣获第二届“北京大工匠”荣誉称号。



一米驾驶舱中的坚守

——记北京公交集团客二分公司41路驾驶员孟大鹏

□本报记者 盛丽/文 彭程/摄

业余时间将线路摸个“门儿清”

今年是孟大鹏在公交驾驶员岗位忙碌的第11个年头，也是他和“老伙计”公交41路搭档的第11个的年头。“我父亲退休前也是一名优秀的公交驾驶员。”孟大鹏回忆说，闲暇时，父亲总会跟他聊起工作时的往事。“父亲总说，干一行就要爱一行，爱一行就要钻一行，钻一行就要精一行，精一行才能成一行。”耳濡目染中，他逐渐理解了父亲的话语，将成为一名优秀驾驶员作为自己的目标。

2010年，通过北京公交的晋升平台，孟大鹏从乘务员转岗成为了一名驾驶员。起初，这样的角色变化他还是有些不适应。为了尽快适应新岗位，他不少在业余时间下功夫。从首站立席服务模拟行车到末站立席目送乘客下车；从车辆进站、提示乘客扶好刷卡到竖大拇指出站，他都反复进行练习。

“在家的時候，我就坐在沙發上拿着方枕當方向盤模擬駕駛。想象着有老人上車時，怎樣指導他扶好、坐好，怎樣安撫急沖沖跑來的乘客；遇到路況變化，怎么做車廂提示；過路口、進出站，如何安全操作等。”孟大鵬回憶說，“最早模擬駕駛一圈大概需要3個半小時。練到一個月後，動作熟練了，語言順暢了，模擬一圈只用不到20分鐘。”就這樣，他逐漸完成了售票員向駕駛員的過渡。

單程要調1次頭，拐20個彎，過2段井蓋集中區，翻3座立交橋，經過4大公園，換乘6條地鐵線，路過10家醫院，共39站65個紅綠燈……對於41路運行的路況，孟大鵬早已爛熟於心。但為了盡早摸清這些信息，他犧牲了大量的業餘時間，把線路摸了一個“門兒清”。

下班後，孟大鵬騎著電動車一點一點摸線。有時候，電動車騎沒電了，他就推著車堅持摸線。例如，節假日和晚上這條路的哪個路段會人多、車多；學校附近路段早上送孩子的車多、人多；醫院附近路段會出現4次高峰；公園是早上和中午兩次高峰……通過一點一點的調查，他逐漸收集到沿線的不少行車安全的信息。

“貧嘴”式服務溫暖乘客出行路

41路是一條無人售票線路，全長27千米，共設39座車站。雖然沒有“張羅”的乘務員，但孟大鵬駕駛時的車廂卻很“熱鬧”。“各位乘客，前方會顛一下，請您扶好、坐好。”遇到減速坎兒，他會主動提醒乘客：“各位乘客，前方有兩道減速坎，先顛一下，再顛一下。”路過景點時，他會提示回程車站的地点和運營時間：“各位乘客，左手方向的站點就是回城車站了，回去時就在這裡等車，末班車是晚上10點45分。”沿途有地鐵站，他會像乘客介紹換乘地鐵站線路：“各位乘客，正在等紅燈，利用這個時間給您介紹一下41路換乘地鐵線路。”堵車時，他就通過介紹乘客關心的分段計價、如何刷卡等信息來緩解乘客的焦慮情緒。

“這個駕駛員可不一樣，坐他的車既



像聽主持人的播報，又像聽單口相聲。”坐過孟大鵬的乘客常常這麼評價他，有的關係很熟的乘客開玩笑說：“他是個‘貧嘴兒’。”孟大鵬“貧嘴”式服務，溫暖、歡樂著乘客出行路，也讓他們記住了他的車號。甚至有乘客專門等著坐他的車。11年來，他安全運送乘客90餘萬人次，收到社會各類表揚千餘件次，錦旗18面。

勤思考肯鑽研打造百姓“滿意公交”

孟大鵬愛思考。“進出站要慢，看鏡子要快；過路口要慢，喇叭和外放要快；上下坡道要慢，提示安全要快；車多人多要慢，頭腦反應要快。”“膽大心細，保持車距；轉彎道並線，看看鏡面；進站出站，讓非速慢；斗氣行車，危害無限。”這是《孟大鵬“四十一”無人售工作法》中的部分內容。

“工作中，我逐漸發現公交無人售票服務，當時還存在一些困難。”孟大鵬介紹說，“駕駛員在運行車輛時不敢同乘客產生太多接觸，怕影響行車安全。”為了提高駕駛技能、提升車廂服務，2014年，孟大鵬開始用文字的方式記錄自己的工作，對公交無人售票服務進行經驗總結。

起初，孟大鵬的總結還比較簡單。“主要是文字版的記錄，想到什麼就寫什麼。有工作日記，也有經驗竅門。2015年，我覺得要把零散的經驗和日記通過一種內在邏輯整理成冊，成為一個能服務所有無人售駕駛員的經驗手冊，讓大家像我一樣在安全行車的同時更好的服務乘客。”孟大鵬說。

2017年初，《孟大鵬無人售票貼心服



務經驗總結與分享》誕生。在領導的支持下，他又對成稿打磨。在2018年和2019年先後完善整理出第二版、第三版，最終形成了5萬餘字的《孟大鵬“四十一”無人售工作法》。因為文字量比較大，不便于駕駛員儘快掌握。2021年1月，他又在《工作法》的基礎上用詩歌的形式編寫了《安全行車二十四首》，朗朗上口便於記憶和掌握。

工作之餘，他陸續編寫了《以誠相待》《公交駕駛員新觀察方法之“四面看”》《淺談公交车防夾摔》《乘客心理學上的分析》《孟大鵬工作日記精選20篇》等10項心得體會和論文。

業餘時間，孟大鵬還喜歡琢磨專利發明，鑽研維修技術。2017年，他牽頭辦起了車隊的創新工作室。創新工作室分三部分，包括文化創新、技術創新和方法創新。他帶領成員們一起圍繞車隊生產難點問題開展創新攻關。

為了得到最準確的信息，孟大鵬帶領創新工作室成員到41路沿線的39個站點進行勘測，將重點換乘點製成小冊子300冊；利用VR方式模擬實際跟車實習的效果，製作詳細線路路口、站點展示圖，開展沙盤教學的方式教學。一系列創新內容，都從這個小小的工作室裏面“走”進了車隊里，“走”到了乘客身邊。

41路沙盤是孟大鵬創新的一項成果。為製作這個沙盤，他和創新工作室成員黃少輝一起利用工餘時間邊騎車邊用手機軟件一米一米測算。他們收集沿線醫院、公園和地鐵線路等大量信息，最終製作成功。

幾年來，孟大鵬和創新工作室的夥伴們一起創新研發出復輪間取物器、夜用熒光扳手、公交车載垃圾分類桶、尼龍拉帶扣、自排氣式加注蓋和移動式垃圾斗車等7個項目。其中，復輪間取物器和夜用熒光扳手兩項設計都獲得了國家專利，研發的自排氣式加注蓋，投入使用至今共節省燃油潤料3萬餘升，節省開支近25萬元。

职业 (工种)

道路客运汽车驾驶员

工匠档案

北京公交集团第二客运分公司第十车队41路驾驶员、技师。2012年，获得北京市“交通工作先进工作者”；2015年，荣获“北京市劳动模范”荣誉称号；2019年，获得“全国最美公交司机”荣誉称号；2021年，荣获第二届“北京大工匠”荣誉称号。

匠人匠语

行车十余载，始终秉持着安全行车、服务乘客的初心，苦练驾驶技术、钻研服务技巧、创造发明专利，一直坚持着“无人售票、有人服务”的工作理念。匠人都是立足本岗在百折不挠的进取中获得成功的，每一次的失败都让我离成功更近一步，坚持信念，坚持进取，坚持到底。

技能绝活

在小小的车厢内，用独特的“贫嘴”式服务传递着温暖和真情；作为创新工作室领军人物，创新研发出多个项目；通过VR方式，开展沙盘教学培养新驾驶员。利用业余时间，总结工作经验撰写出“四十一无人售工作法”“安全行车二十四首”等10项工作心得和学术论文并广泛推广。