

# 奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

## “让每位乘客都能留下美好的记忆”

——记2023年全国五一劳动奖章获得者、北京公交客三分公司第17车队323路驾驶员崔志勇

□本报记者 边磊 通讯员 王博 盛志禹

“小伙子，坐你的车感觉就是不一样，每次都是站立式把我迎上车，这里的服务标准就跟飞机上一样！”

“哟，我这刚上医院开的药，七零八碎占着手，没想到你这车上连塑料袋、湿纸巾都替我们准备好了，小伙子你想得也忒细致了。”

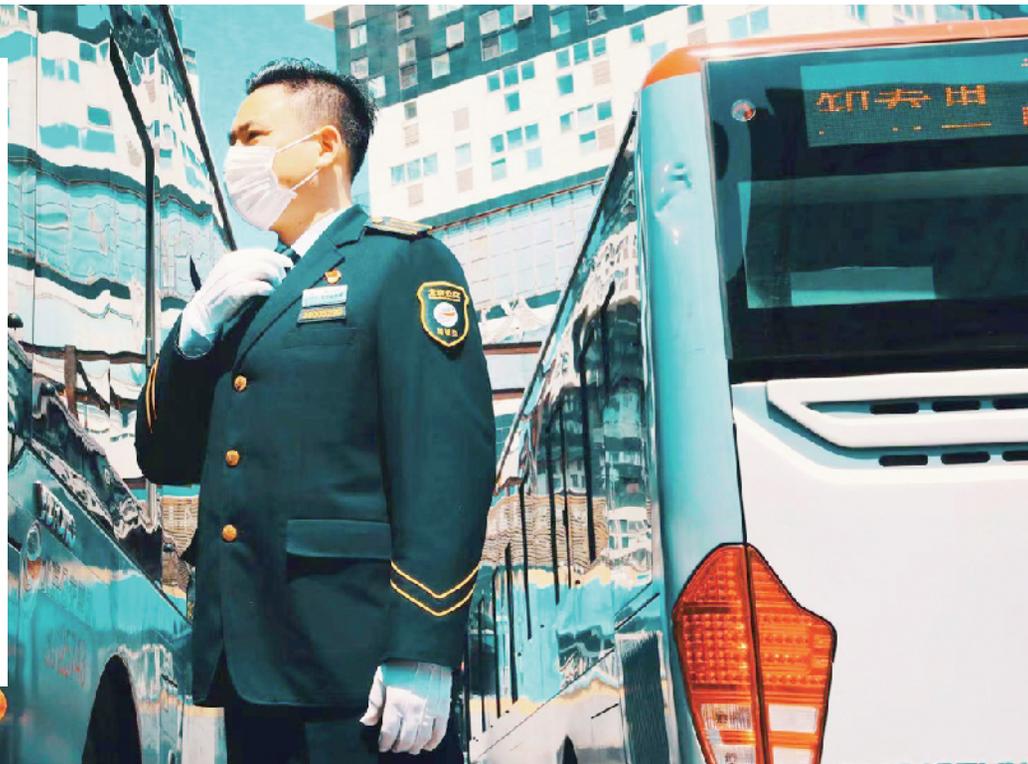
“这车停的绝了，我这带着钓鱼箱子一步就迈上来了，可真方便。”

……

在北京323路3630297号公交车上，这样的赞扬声不绝于耳。面对乘客的称赞，驾驶员崔志勇总会笑着回应说：“您满意就好，欢迎您下次还坐我的车。”崔志勇热情的笑容、用心用情的高标准服务，温暖着323路公交乘客的心。

崔志勇是北京公交客三分公司第17车队323路晚班班组长驾驶员。“在19年的工作中，我始终坚持干中学、学中干，努力练就一身过硬本领，让乘客坐在我驾驶的公交车上更舒心、更安全。”崔志勇说。

2023年，崔志勇获得全国五一劳动奖章。



### 对技术就要“钻牛角尖”

作为一名公交司机，练就过硬的业务能力是立身之本。

作为“男子汉”车组成员，崔志勇对技术有一股子“钻牛角尖”的劲头。他驾驶的323路公交车，要从西南四环跨越丰台区、海淀区，一路抵达北四环，全程21公里，经停29个站台。这条线路经过的老旧住宅小区多，医院、商场、学校较多，人员密集、路况复杂。“我这一路上会经过27个红绿灯，每次行驶时，会根据路况在心里算好各站所需时间，有时某站老年乘客上车，我停车等候再把老人搀扶上来，这一站停车时间就长了，接下来我就得通过预判把时间‘抢’回来。再比如最近玉渊潭公园的樱花开了，途经这段路时要特别注意辅路自行车多、人多，通过时要放慢车速，及时提醒车上乘客扶稳坐好。”崔志勇说，“只有我对道路做到心中有数，才能及时调整车速，在行车中合理分配时间，避免晚点等情况发生。同时，有了对路况的预期，也能避免因为堵车引发不良情绪，做到‘心宽路自畅’。”

323路沿途经29站，站站有各自的特点：八一湖站上车垂约老年人多；丽泽桥西的站台是斜的；公主坟南站紧邻商圈又有地铁换乘站，乘客众多……如何服务好这些乘客？崔志勇从进入车组的第一天起坚持记录行车日记，想方设法把服务做到乘客的心坎里。

“八一湖站台路边的马路牙子较高，老年乘客居多，大

爷们往往拿着大件的垂钓工具，如果先下到马路再登车，有的老年人会感到吃力。为此我和车组成员练就了‘一步式上车法’，让车辆贴着站台进站，车停稳后保持与站台一拳距离，这样，乘客一步就能迈上车。”崔志勇说。

### 对乘客要有全情服务之心

“阿姨，您上车的时候带着四个包，下车可别忘了。那一兜子西红柿怕压，您放最上面，不着急等您放好再下车。”

“小伙子，你鞋带开了，先坐好给系上，别摔了。”

每到一站，崔志勇都会细心观察上下车乘客，看见有特殊情况的乘客就多提醒一句。“我在车上就跟话痨一样。”崔志勇笑着说，“很多时候你替乘客着想了，就把一些可能存在的问题提前解决了。比如提醒乘客别把个人物品遗落在车上，这对乘客、对我们自己都是有益的。”

为了做好服务，崔志勇还自费在车上备了小药箱、充电宝、纸巾、糖果、雨伞、雨衣等各种用品。有一次突降暴雨，车上有位老人没带伞，崔志勇便把备好的雨伞提供给她。老人心存顾虑：“这么好的伞，我拿走了以后可怎么还你啊？”“没关系，我们还有呢，您这么大年纪，万一淋雨着凉了可不好，您就踏踏实实把雨伞带回家吧。”

过了几天，当崔志勇行驶到航天桥北站时，一位年轻的女乘客上车特意给他递过来了一把伞。“感谢你们前几天把伞借给我奶奶，她回家之后一直念叨你们，说这伞是别着



‘男子汉车组’牌子的帅小伙给我的，让我一定要把伞送回来，我等了好几趟车，总算把您给盼来啦。”

“我们把乘客当家人，乘客也会用同样的温暖回馈我们。”崔志勇开心地展示着备用雨伞，“借伞服务推出至今，

我们车队的伞不仅没有少，还多了3把。多还伞的乘客和我说，‘不能总让你们付出，我们也贡献一份力’。”

### 给每位乘客都留下美好记忆

作为一名土生土长的北京

人，崔志勇在小时候就乘坐过323路“男子汉车组”3630297号车。“当时售票员大哥热情的服务、驾驶员大哥优秀的驾驶技术，给年幼的我留下了深刻印象，也让我对公交这个行业充满向往。”崔志勇说。

2004年，崔志勇如愿进入了公交队伍。“入职第一天进行培训时，我就了解到，北京公交集团是为人民服务的企业，是绿色公交、人文公交、科技公交，我们的企业使命就是开好人民满意的公交车。”崔志勇告诉记者，“在听到这些内容的一瞬间，我意识到我投身的企业是如此光荣，为了实现企业的愿景，我必须将我的青春与汗水挥洒在岗位上。”

在北京公交这个大家庭里，崔志勇也遇到了他的人生伯乐。“这些老前辈对我的影响很大，他们本人对工作精益求精，在这些前辈眼里，只有把工作超额完成，才算是把工作做好。”在老前辈的带动下，崔志勇也养成了超额完成工作的习惯。“可以说，来北京公交上班，把我从一个毛头小子变成了一个更有责任、更有担当的男子汉，并顺利成长为一名时刻对自己高标准严要求的新时代公交人。我也时刻谨记，要把这种精神进一步发扬光大，让更多的同事和我一起践行‘男子汉精神’。”

在崔志勇看来，车组传承的“男子汉精神”实际上就是劳模精神的具体体现。“我要向前辈劳模学习，在三尺车厢里将光与热传递给每位乘客，让他们的每一次乘车经历都变成美好的记忆”。