

一人一车通山区 一路同行为百姓

——记北京公交集团客八分公司M35路驾驶员顾华勇

□本报记者 盛丽/文 通讯员 曹威/摄

顾华勇是北京公交集团客八分公司第七车队M35路驾驶员。工作近20年来,他始终以身作则、严于律己,默默坚守在山区公交驾驶员工作岗位,护送着山区乘客的平安出行。截至目前,顾华勇累计安全行驶56万余公里,运送乘客260余万人次,做到了“零违章”“零事故”“零投诉”。

不遗余力服务乘客

自2007年踏入工作岗位以来,顾华勇始终秉持着对公交驾驶员工作的热忱与执着,全身心投入到运营工作之中。在服务乘客方面,他始终秉承“一心为乘客、服务最光荣、真情献社会、责任勇担当”的企业服务理念,将乘客的需求放在首位,用耐心、细心和热心为每一位乘客提供优质的服务。

顾华勇所工作的M35路是门头沟区村村通线路之一,线路从门头沟区丁家滩开往于沟村。为了更好地服务广大村民,他主动与车队党支部共同开展“六进”线路调研,积极收集乘客的好建议和想法,并将这些宝贵意见融入到线路优化方案中。2025年,他协助车队完成了M35线路的延长站位工作,这一举措极大地便利了沿线12个村落、6200余名村民的出行。

顾华勇所负责的线路全长25.5公里,全程均为陡峭山路,路况复杂。线路每天早晚各一班车,由他一人一车护送着乘客们穿梭在门头沟的大山之中。自担任本线路驾驶员以来,他始终想



乘客所想,急乘客所急,努力为每一位乘客提供细致周到的服务。在日常工作中,顾华勇时刻关注村民的实际需求。当他发现村里老年人和病人因身体原因乘车不便、出行困难时,他毫不犹豫地主动承担起代送药品、快递和生活用品的任务。他还与经常乘坐车辆的乘客建立了微信沟通

群。通过这个平台,他能够及时与村民保持联系。在遇到恶劣天气或其他特殊情况需要停驶运营车辆时,他总是第一时间通过微信群发布通知,确保村民能够提前知晓,避免不必要的等待和不便。这种贴心的服务举措,进一步拉近了他与村民之间的距离,也让他工作更加贴近村民的实

际需求。

深耕车辆驾驶技术

作为一名穿行在山区的公交车驾驶员,顾华勇深知精湛的驾驶技术对于保障乘客安全和提升服务质量的重要性。因此,他在日常工作中始终保持着对驾驶技术的钻研与探索,不断提升自己的专业水平。无论面对复杂多变的山区路况,还是恶劣的天气条件,他都能凭借过硬的驾驶技术,确保每一次出行的安全与顺畅。

在2018年的北京公交集团“工匠杯”职工职业技能大赛“大客车驾驶员项目”决赛中,顾华勇凭借扎实的专业技能和出色的驾驶表现,取得第二名的优异成绩,并被授予“北京公交大工匠”称号。此后,他继续积极参加公司举办的高技能人才培训班,不断丰富自己的专业知识,并成功通过了公交驾驶员技师等级认定。

在被授予首都劳动奖章后,顾华勇深感责任重大。他将自己的山区驾驶经验总结为“六要素”工作法,并努力弘扬劳模精神、工匠精神,多次参与新入职驾驶员的培训工作,承担起传帮带的重任。他认真传授驾驶技术与服务经验,先后为2800余名职工分享车辆驾驶和乘客服务的心得。2023年至2025年,他通过“师带徒”的方式,指导5名驾驶员成功考取技师等级。

“公交驾驶员是一个需要丰富经验的工种,我们有责任将多年积累的驾驶经验倾囊相授,帮助年轻驾驶员快速成长,更好地

服务广大市民乘客的出行。”顾华勇如是说。

努力钻研持续创新

工作多年来,顾华勇始终牢记公交职工的使命与责任,持续发挥榜样的引领作用,在各项工作中冲锋在前、勇于担当。

在车队每次接收新车型时,顾华勇总是第一个上车探索驾驶感受、总结驾驶经验的“先行者”;在开展驾驶员技能培训时,他是经验丰富、备受信赖的“老前辈”。作为北京公交集团客八分公司安德琪工作室的核心成员,他与团队成员共同努力、不断创新,先后研发出“离车拔钥匙语音提示门磁开关”“轮胎双向打眼器”等多项实用创意发明。其中,“轮胎双向打眼器”在北京公交集团举办的五小发明创意大赛中获得三等奖,展现了团队的创新实力和顾华勇的专业能力。

顾华勇深知驾驶员的身心健康对公交线路安全运行至关重要。因此,他和工作室成员积极协助车队做好驾驶员的关心关爱工作,主动担任车队“心灵观察员”。他们严格按照客八分公司工会提出的心理健康服务体系要求,依托斋堂职工心灵驿站、职工体检心理测评以及心理健康服务关爱计划等资源,协助车队开展有针对性的心理疏导活动。通过这些举措,他们成功地将培养健康身心习惯和安全工作理念深植于每一位职工心中,为车队的安全运营提供了坚实保障。

北京通州站开通运营首发列车长刘倩:

用微笑让“轨道上的京津冀”更有温度

□本报记者 宗晓畅 通讯员 陈鉴



刘倩(左)

我们满意的方案。”王先生回忆第一次见到刘倩的情景时说道,“她笑起来有温度。”

刘倩2005年参加工作,20余年来从事过列车员、餐车长、列

车长等工作,在京沪线、京哈线等线路承担过多种车型的值乘工作,积累了丰富的客运经验。正因如此,她被北京客运段选定为北京通州站开通运营首发

高铁列车长。自从被选定为首发列车长,刘倩开始重新梳理客运工作注意事项、沿途站停时刻变化、交接对接事宜、应急演练技能等关键点。她认真研判客流变化,针对不同客流特点,设计服务方案。

乘坐京唐城际的旅客,通勤、旅游人群很多,刘倩将遮光帘与车厢广播作为巡视车厢的重点。“刘车长心思细,每次预想都能精准判断变化。有她在,车上多数情景都能预想到,遇有突发事件,也能妥善处理。”列车员郭美丽说,“旅游或是通勤,上车都挺辛苦。服务时,她会主动为休息的旅客拉好遮光帘,并适时调整车厢广播。这些措施,我们还会坚持下去。”

爱笑的刘倩,有时也会紧锁双眉。去年11月,京唐城际开展了多场景应急演练。演练以动车组跨区间运行为背景,还融合了桥梁区段火灾、动车组热备更换等多个场景。在一次演练中,模拟动车组发生火灾,在桥梁上临时停靠。刘倩带着大家用湿毛巾捂住

口鼻,组织参演人员向车厢首尾疏散。由于桥梁路段无法常规开门,她果断决定启用中部应急梯,同时联系调度中心协调地面救援力量在前方站点等候。

“应急处置时,应该按流程操作,但更重要的是根据现场情况随机应变。”刘倩总结经验,“就像我们的服务一样,有原则却不必拘泥于方法,始终将旅客满意摆在第一位。”其实,一场应急演练下来,她又担心又疲惫,但还是笑着面对大家。“我是列车长,不但要自己稳定,还要让大家安心。”刘倩说。

“事不避难,义不避责”是刘倩的座右铭。“这句话是师傅传授给我的,她也是这样以贯之的。我也要将这种精神和行动继续传承、践行下去,让每名列车员都铭记于心。”刘倩说,“服务工作一定要多跟旅客沟通。我们是列车服务人员,旅客在列车上遇到任何事都会找我们。既然逃不掉,不如主动上前。”巧笑倩兮,人如其名。刘倩始终挂着温暖的笑,迎候每位旅客。