

# 最美天安人 奋斗者之歌

一个执着的人、一条普通的路、一颗赤诚的心、一面鲜明的旗，他们是平凡的公交人，也是一直不断努力的奋斗者……

## 学习雷锋好榜样 优质服务暖人心

——记公交驾驶员拾金不昧的日常

6月23日，一位乘客打通了公司调度的电话，着急的说：“自己赶时间下车时候不慎把随身携带的包丢在了公交车上，自己也不记得车号，只记得大概的下车时间和站点，希望公司能帮忙查一下是哪辆车，包还在不在车上……。”调度随后立即发出车载语音提示，当班驾驶员反馈了信息，不到一小时乘客找回了自己的物

品，之后再次打通公司电话，以表感谢并致敬我们公交人的高尚品德。

像这样的拾金不昧先进事迹在公交车上频频上演，好人好事不断涌现，每月仅康巴什公司就有近百宗，有的是学生丢失的卡片或书包，有的是老人们丢失的蔬菜或零食，有的是上班人员丢失的笔记本或背包，还有的是旅游

来到康城的游客临时选乘体验而丢失的皮箱或手机等，在这些拾金不昧中，有贵重的物品也有破旧的物件，但在公交驾驶员心中，他们都连着一颗失主迫切寻物着急的心，不管价值多少，他们都会在终点站打扫车厢卫生发现失物的第一时间拍照并发在公司微信工作群，以便失主联系公司后能及时得到有关信息。

“学习雷锋好榜样”的歌声经常在我们耳边传唱，而这些看似甚微的拾金不昧故事也每天在车厢内发生着，它们也温暖着选乘公交的乘客们，也正是这一个个热忱暖心的公交司机师傅们的举动，向康城的市民们注释着“美”的含义。

阿康公司 王乐



## 东康公司星级驾驶员——徐永飞

东康公司K21路驾驶员徐永飞，2014年9月入职天安，截至目前已有6年有余。身为一位“身经百战”的老员工，他在平凡的岗位上，做到了不平凡的坚守、付出与努力，严于律己、克己奉公、文明驾车、安全行驶、立足本职、礼貌待客，曾获有安全标兵、劳动模范等光荣称号。

2020年依旧兢兢业业，爱岗敬业

，全年无任何安全违规违纪、事故、投诉纠纷等影响车辆正常运营现象，全年被评为安全、服务三星级驾驶员共计8次，总运行里程50万公里无事故。

服务方面徐师傅一直秉持着“乘客至上”的原则，一直坚持微笑服务，每当有乘客询问站点、换乘、车辆间隔时间等问题的时候，他都

热情而又耐心的回答解释。在行车过程中也总是想乘客所想，从来不会出现“闪电”启动和“暴力”刹车等有可能伤害到乘客的驾驶行为。遇到下雨天气的时候也尽量将车停靠至离站点最近的地方以避免乘客被淋雨。有付出就有回报，徐永飞同志细心、周到的服务，安全、稳当的驾车行为得到了乘客的一致好评。

可是每当受到乘客表扬时，他却微笑着道谢，并连声说“这是我应该做的”，这样良好的服务态度使得他在行车3年多来从未发生与乘客纠纷的状况和被投诉的现象。目睹他在工作中的点点滴滴，用三个词、九个字形形容再恰当不过，即“好心态、好习惯、好性格”。

安全方面徐师傅一直奉行“安

全第一”的原则，自觉执行安全行车的各项规章制度，遵守交通规则和操作规程，无论何时、何地都保持清醒的头脑。在行车过程中，他严格做到公司规定的安全运行十大禁令，从细节上要求自己，养成良好的开车习惯。

长期以来，他对自己所行驶的路线、站点、交叉路口、客流情况等

细心观察，如数家珍，有车辆争道抢行，他就礼让慢行；有车辆变道插队，他就静待然后通行；看到危险地段情况复杂，他就轻踩刹车，稳驾慢行。这样一个埋头苦干、默默无闻，只求做好自己本职工作的公交驾驶员，在平凡的岗位上坚守着对公交事业的那份执着与热爱，值得让人敬佩，值得我们学习。

东康公司 范昕

## 责任重于一切，使命牢记心中

康军，男，40岁，2012年4月入职天安公交公司，现为东胜公司19路驾驶员。9年来多次被公司评为劳动模范、先进个人。

2021年天安公交总公司应“宇通杯”技能大赛主办方邀请，参加5月份在河南郑州举办的“宇通杯”技能大赛，参加此次活动的有全国80多家公交企业。通过总公司内部筛

选，最终决定由康军代表天安公交总公司参加12米车组比赛。

为了比赛能有一个不错的成绩，总公司专门组织参赛人员从5月11日开始练车。5月17日上午，正在练车的康军接到家里打来电话：康军90多岁的爷爷去世了，听到噩耗后康军的心里异常悲痛。爷爷住在离东胜50公里的老家泊江海子

镇，作为长孙，从小爷爷对他就特别疼爱，每次利用休息时间回去看爷爷，老人都会因见到大孙子而高兴。当领导知道这一情况后，询问康军的个人意见，回家奔丧还能不能参加训练，康军想了一会儿说：“我已经练了这么长时间了，23号就要去参加比赛，现在换人肯定会影响到比赛成绩，老家也不远，我每天

仍然按时练车，在练完车后回老家看看”。就这样，每天半天练车，半天回老家处理爷爷的后事，直到5月22日爷爷出殡。

5月23日，按当地乡俗是康军爷爷过头七，而此时的康军为了不辜负公司的信任，也为了公司的荣誉跟随着总公司安全部宋建文部长踏上了去河南郑州的行程。

5月27日，宋建文部长从河南郑州传回消息，天安公交总公司代表队在此次比赛中获得三等奖的好成绩。

事情看似平凡，正是这些有责任心、使命感的平凡人做的平凡事，体现出不平凡的一面，这难道不正是我们企业当前需要的精神吗？

每年的中秋节、春节，别人是万家灯火、阖家团聚的时刻，我们公交人舍小家、为大家，为了更多人能与家人团聚而奔波在城市的大街小巷，有了这些有责任心、使命感的“平凡人”，相信我们天安的明天会更加美好。

东胜公司 张志国

## 真诚相伴，用心服务

夏巧梅作为一名客服专员，虽然来公司的时间不是很长，但是工作上踏踏实实，她自己的工作热情感染着身边的每一位同事，慢慢的她赢得了住户的喜欢和信任，楼上楼下的同事、公寓租户过来办业务都会说笑上两句，年龄小的总会

亲亲热热的喊上一句“夏姐”。

初来乍到，刚开始业务不是很熟练，而现在公寓对外出租前的准备工作，出租房屋期间对公寓房间内资产清点、登记、归类、统计工作，及租户入住公寓所需的电卡、水卡的制作、调试、登记工作，还有对公

寓房间基本设施日常的巡查工作，都能做到熟练有序，井井有条。

日常工作中她有一套自己的方法，即使遇到难缠的住户也能做到耐心细致的服务，致力于解决后勤客服的问题所在。在她的身上你可以找到作为一名优秀客服人员应该

具备的良好特质，良好的心态及语言表达能力。

作为一名客服专员，她平时要负责收集租户反应的设施损坏现象，及时沟通联系相关人员并解决，时而守在电脑桌旁忙碌，时而奔波在公寓楼层间，下班后在微信群

里还要全盘接收住户群里的各种牢骚和抱怨声……就这样每日在大楼间穿梭，在努力工作的过程中寻找着“客户”与公司之间的平衡点。

客服工作没有什么惊天动地的业绩，都是一件件琐碎的小事，却又必须做到事无巨细，好多事看似鸡

毛蒜皮，却关系到能否给办公人员及住户创造一个良好的办公及居住氛围。她在平凡的岗位上用自己的行动践行了一个优秀客服人最高的服务准则——真诚相伴，用心服务！

服务公司 张月春

