

微笑迎接乘客、双语报站 他与公交车结缘30余年成全国劳模



徐亚平召集公司劳模、骨干，研究服务技巧

►在郑州公交有这样一位共产党员：他初心不改、砥砺前行，在公交线路上奔波奉献了将近35个年头。

►他引进酒店宾馆、大型商场的服务手段为己所用，一声“您好”，一个微笑，让每位乘客一进入车厢就像回到了家；他采用双语（英语和汉语）报站，同时针对老年乘客多的特点，总结出“三先、三心、三稳”的服务方法。

►他多次荣获郑州公交总公司文明标兵、优秀共产党员、生产标兵，被评为郑州市“文明市民”，郑州市遵守职业道德“十佳”标兵，河南省“五一劳动奖章”、全国“五一”劳动奖章获得者，全国劳模，2016年国务院特殊津贴获得者。

►他叫徐亚平，是郑州205路公交车长。

□东方今报·猛犸新闻记者 慕嘉烜 通讯员 陈卫历/文图

忠诚公交事业，不忘初心

徐亚平在公交线路上已奔波了近35年，被誉为“工作中的有心人、车厢里的好心人、业务上的带头人、公益上的热心人”。乘客们通过公交热线、信件、锦旗表达对他热情服务的肯定，他的车厢服务不仅在郑州声名远播，在全国公交也闻名。

2006年，徐亚平获得全国五一劳动奖章，从那一刻起，他就有一个想法：如何把劳模作用发挥最大，如何拓展服务、提升服务、延伸服务。2015年徐亚平荣获全国劳模，他开始把这一想法付

工作满腔热忱，勇于创新

徐亚平带领劳模工作室成员不断创新工作，其中八项创新工作，已经在全公司推广。

为减少安全事故，提升服务能力，徐亚平利用休息时间编制“205路线路安全风险”评估及行车注意事项，将线路积客点、事故易发地等用文字和图片的形式表现出来，提升了线路全体职工安全服务能力。工作室成员首先在各自线路

诸行动，他召集公司劳模、骨干，研究服务技巧，拓展服务领域，组织开展志愿服务活动。大家围绕运营生产中的困难、难点，围绕如何保障安全行车，以及服务心得进行交流，提升服务。

以前，徐亚平所在的205路车况差、人员素质参差不齐，投诉违章多。在他的带动下，近三年，205路投诉率明显降低，职工上星率达到85%，荣获16次三无线路。205路职工的工作热情也带动了其他线路，一线职工争创三无热情高涨，上星

上推广线路安全风险及行车注意事项，现已在所属所有线路上推广应用，取得了很好的效果。

徐亚平首先在205线路上建立了“乘客服务群”，及时向乘客发布行车动态，还和许多老年乘客建立起良好交流，宣传安全乘车须知，听取乘客对服务工作的合理意见和建议，促进线路的服务质量提升。现在四公司其他线路也陆续推广

率普遍提升。

对于徐亚平的创新工作，四公司党委都给予了大力支持，不断加强宣传、加大资金投入。经过一年的开展工作，一线职工的工作质量、生产积极性得到了大幅提升。为了让创新工作有更好的工作环境、基础设施，营造良好氛围，公司寻找合适场所并着手设计、升级、改造劳模工作室。工作室成员由2015年的一个人增加到三个人、五个人，到2017年，工作室有九名固定成员。

这一创新举措，构建了一条真正为乘客所想的服务平台。

在劳模创新工作室，有专门针对安全行车制作的道路模型。每当有新入职，工作室成员都会组织专门的培训，模拟道路行车，讲解行车注意事项，传授行车经验。除此之外，工作室成员还采取现场教学，在车厢内手把手传授服务经验和技巧。

优质服务，精勤不倦

30多年来，徐亚平始终坚守在公交一线，坚定“干一行，爱一行；干一行，精一行”的工作理念。

在郑州公交四公司，连刚来的学员都知道徐亚平的205路车“干净得都不忍心踩”。每天上班，徐亚平总会提早一两个小时赶到调度室打扫车厢。每次打扫卫生，他都会用一根缠着布条的铁丝，认真擦拭公交座椅间的缝隙，遇到死角抹布擦不到的地方，就拿着小牙刷一点点地刷，直到把所有死角都打扫干净，他才罢休。

有一次，一位小伙上车后，发现车内太干净了，

问车长徐亚平是不是要脱掉鞋子，惹得满车厢乘客大笑起来。还有一名乘客，想探头出去看外面的风景，被玻璃窗挡住了回来，他说玻璃窗太干净了，他还以为是没有玻璃呢。

徐亚平不断创新车厢服务形式，在公交车上开展双语服务。他还专门学习心理学，提出车厢服务的“换位思维法”，总结出《车厢服务百例》。

在徐亚平的车上，有很多儿童玩具、雨伞、小电扇等用品，还有一沓地图，

以备乘客不时之需。他自费印制了《文明宣传手册》，上面有全市二百多条公交线路的沿途站点、首末班时间、公交卡使用范围，还有防止晕车的应急方法、公交卡充值点，以及老年卡办理、年检、充值、挂失等实用内容，放在车厢里供乘客查看和免费取用。不仅如此，乘客李大娘还说：“我经常坐徐亚平的车，他服务可好，还给老人准备拐杖呢！”徐亚平的车上，三伏天还准备有面巾纸、仁丹，下雨天准备有雨伞和一次性雨披，还准备了晕车药、方便袋。

在徐亚平看来，乘客既是朋友也是亲人，一定要关心车上每一个乘客的情况。205路途经纬二路、纬三路、金水路、大石桥，老郑州人都知道，那说玻璃窗挡住了回来，他以为是没有玻璃呢。

徐亚平总结出“三先、三心、三稳”的服务方法。“三先”即先问候、先找座位、先提醒下车位置；“三心”即热心帮助、细心照顾、诚心服务；“三稳”即车辆起步稳、行车稳、停车稳。目前，此工作法已在郑州公交线路上推广。

不计个人得失，甘为人梯

徐亚平始终把社会责任放在第一位，从不计较个人名利得失。他把自己的本领回报组织、回报给广大职工，坚持提携后学，上车指导，帮助解决问题，用自己的双肩托起一代又一代年轻车长的成长，带出一大批岗位明星。他利用业余时间走遍整个线路，研究新交法在线路沿途注意事项，并绘制了安全行车地段图，归纳沿途事故多发地段、交通警示地段、高峰堵塞地段以及不同峰段的客流变化和驾驶对策，为车队争创一流创造条件。

他热心公益，郑州公交以他的名字冠名成立徐亚平志愿服务队，以“服务社会发展、服务乘客需求、服务职工成长”为宗旨，践行“学习雷锋、奉献他人、提升自己”的志愿服务理

念，“走出去”到福利院慰问孤寡老人，到学校宣传绿色低碳出行，到社区设置便民服务站，“到站点”扶老携幼引导有序乘车，“到一线”为职工排忧解难。通过开展一系列志愿服务活动，让乘客感受到公交人的社会责任感，传递讲文明、树新风的社会主义核心价值观。

30多年来，他由一名新进员工成为生产骨干，由默默无闻的公交车长成为全国劳模，这些都离不开他忠于事业、不忘初心的付出。提起公交车司机这个职业，徐亚平总会自豪地说：“每当坐在驾驶员的位置，立马就会精神饱满，开开心心进入工作状态。我会想，今天会遇到怎样的乘客，他们身上又会有着什么样的故事……只要握上方向盘，我心里就乐滋滋的。”