

公交司机冯冰

爱家乡从“心”出发

立足岗位宣传家乡

1991年,20岁的冯冰从技校毕业后,分配到市公交公司当了驾驶员,从那时起,如何成为一名优秀公交驾驶员就成了他的奋斗目标。1996年,全国公交行业模范李素丽的事迹被广泛传颂,年轻的冯冰深受触动,决心向先进看齐,在平凡的岗位上做出不平凡的业绩。

在冯冰心里,十米车厢不仅是服务公众出行的载体,更是一个文明窗口。为了提高自己的服务水平,他学习李素丽等先进人物的服务经验,首先就是爱护车辆。为此,冯冰每天早到晚走,利用出车前、收车后和每趟次候点的休息时间,对车辆进行认真细致的检查和清理,只要发现车辆不整洁,他不吃饭也要打扫干净。

从2008年起,冯冰发现很多市民和外地游客由衷赞叹大同的变化,冯冰萌发了在服务乘客过程中穿插介绍我市旅游景点的想法,借助自己4路公交驾驶员的岗位,当好乘客的向导和城市发展的宣传员。于是,他利用个人业余时间查资料、翻地图,详细了解全市各个旅游景点和人文景观的历史变迁及发展现状,并且结合资料动手编写了2500余字的导游文稿,再下功夫全文背诵,通过自备的扩音器向乘客做介绍,此举一经推出便受到市民和游客的广泛欢迎。

一次,有几位从包头来同的游客乘上了冯冰的车,询问怎么去九龙壁参观,冯冰先安顿他们坐好后告知了需要转乘的线路和走向,随后又开始介绍九龙壁的悠久历史和民间传说,游客们不由地竖起了大拇指。一路上,冯冰依次介绍了华严寺、四牌楼、文庙、关帝庙等景点和大同城市建设方面的巨大变化,游客下车换乘时,连声赞叹:“大同景美,人更美!”

真诚服务不断创新

三十年如一日的服务中,冯冰始终设身处地为乘客着想,真心实意地为乘客做事。夏天,他怕乘客太晒,自费在车厢内挂上了窗帘;冬天,他怕乘客着凉,购买坐垫安装在座位上,为了方便乘客,他还在车厢悬挂了装有针线包、旅游地图、常备药品等关键时刻都能派上用场的“百宝袋”。2015年,冯冰被评为全国劳动模范。

2017年10月,“冯冰工作室”成立,宗旨就是充分发挥劳模的带头作用,大力弘扬奉献精神,为广大市民提供更贴心的服务。经过不断探索创新,丰富服务内容,“冯冰工作室”又先后开通“冯冰热线”和微信公众平台,在为市民提供咨询等服务的同时,还发布公交服务动态和公交线路调整、失物招领等信息。

2018年7月,15路公交驾驶员在车上捡到一个手提袋,里面装有一件老式军装、几枚勋章和一本退伍军人证,证件只显示失主名叫姚文棋,上海人,再无其他有效信息。想到失主丢失这些具有纪念意义的物品,肯定很焦急,15路驾驶员将失物及时交于“冯冰工作室”,工作室接收后在微信平台发布了失主信息。为了扩大宣传途径,还联系了本地媒体刊登消息,希望失主看到消息能尽快认领失物,可是,几天过去也未果。

想到失主可能已经回到上海,无法看到大同方面的信息,“冯冰工作室”于是利用全国“公交大家庭”微信群,尝试对接上海公交人。很快,微信群里一位微信名“上海巴士通”的上海人,在了解相关情况帮助联系到上海当地媒体,发布了



冯冰在驾车运行途中(市公交公司提供)

寻找失主的信息。得知消息的退伍老兵姚文棋通过上海电台与“冯冰工作室”取得联系,之后工作室通过邮寄的方式把失物返还。通过此事,姚文棋老人被深深感动了,再经过上海当地媒体的宣传,广大听众也对大同留下了深刻印象。

截至目前,“冯冰工作室”帮助乘客找回乘车遗失物品价值达20余万元。

争先创优带动同行

在冯冰的带动下,“冯冰工作室”又成立了优质服务先锋队、志愿者服务队、优质服务讲师团,成员队伍不断扩大,其中骨干成员由公交公司市级以上劳模和“十佳标兵”等组成。“冯冰工作室”通过授课培训、座谈、做报告等形式,推广先进的工作流程、操作特点和优质服务经验,开展各项“传帮带”活动,促进大家相互学习。

考虑到大家劳累一天,如果经常占用下班时间开会学习,效果不明显,冯冰便利用微信公众平台大力宣传先进模范事迹和服务本领,以及公交职工的好人好事、乘客的暖心故事等,潜移默化地影响广大公交驾驶员。工作室还经常组织开展志愿者服务,利用轮班休息时间为市民和外地游客提供站前咨

询、疏导服务。冯冰说:“看到有越来越多的驾驶员加入到提升服务的行列中,感到特别欣慰。”

冯冰所做的都是一件件平常事,但透过他亲切又感人的事迹,我们看到了一名公交驾驶员由衷热爱家乡、真诚服务群众的金子般的心!

本报记者 张志忠

从6月16日起,本报联合阿里巴巴天天正能量举办的2021“最美家乡人”评选活动正式启动。您身边有鲜活而生动、温暖有光芒的最美人物吗?欢迎通过0352-6034132向我们推荐。征集结束后,本报将对所有候选案例进行公开评选,对获得票数最多的10个案例,授予大同十佳“最美家乡人”称号,并奖励正能量奖金2000元。



许生义病后体弱,地里的玉米无法收

志愿者热心帮助“老公益”

本报讯(记者 龙中华)今年春天,中华孝亲敬老楷模许生义生病住院,虽然后痊愈,但身体一直比较虚弱,看看将要入冬,地里的玉米无力收割。近日,在志愿者们的热心帮助下,他的秋收难题得到解决。

今年67岁的许生义原是一名铁路职工,25年前,通过经营饭店积攒了20多万元,但他放弃城市的优越生活,在阳高县王官屯镇邢家堡村建起一座敬老院,无偿赡养周边没有生活能力的孤寡老人,后来,许生义又陆续收留多位孤儿和流浪儿童。许生义因此获得多项荣誉,他的事迹曾被新华社等媒体报道。

今年4月,许生义因病住院做了手术。这位公益老人又是失独老人,住院期间无力支付手术费用和雇用陪护人员。



志愿者们帮助许生义收玉米 龙中华 摄

他的困境经本报报道后,不少热心市民伸出援手,捐助3万多元,帮助许生义筹集医疗费。还有志愿者轮流到医院陪护,直到他康复出院。

出院后,许生义在家休养,身体一直比较虚弱,年初种了5亩玉米迟迟收不回家。

云冈区的志愿者李国民听说后,带领另

几名志愿者赶往阳高县协助许生义秋收,经过两天忙碌,帮助许生义收回了玉米。

许生义对记者说,这几年他得到很多志愿者的帮助,尤其是今年生病后,好多爱心人士给予贴心关照,让他特别感动。在此,想通过媒体对所有帮助过他的人说声“谢谢”。

王府至尊员工拾金不昧
房客万元手机失而复得

本报讯(记者 贾晓龙)“原以为手机丢在大厅肯定找不回来了,没想到酒店员工如此贴心,几经周折把手机送到我手中,真是太感谢了。”近日,王府至尊酒店员工拾金不昧的举动温暖了前来入住的外地房客。

17日下午,王府至尊酒店前厅部员工发现一部房客遗落的手机,手机价值一万余元,想到丢失手机的房客一定很着急,通过信息查找等方法,确定失主是住在客房部2508的客人,确认信息无误后,酒店宾客关系经理迅速将手机送至房间,房客对酒店员工拾金不昧的高尚品德大加赞扬。

八旬老人外出迷路
暖心交警助其回家

本报讯(记者 刘剑)19日,市公安局交警支队恒安大队民警在恒安新区地煤岗发现一位迷路老人,在细心安抚和耐心询问下,联系到家人将其接走。

当日上午,该大队民警执勤时看到一位老人独自在岗区附近来回走动,路上车流量非常大,天气也很冷,民警快步上前将老人领进岗亭。经了解,老人今年82岁,出来转了一圈打算回家,但找不到回家的路了。老人没带手机,也说不清住所的具体位置,但隐约记得儿子的手机号。民警安抚老人先休息一下,喝点水,慢慢想一想。在民警的耐心引导下,老人想起了儿子的电话号码,民警给其儿子打电话,半小时后家属将老人从岗亭接走。

父母双双被强制戒毒 民警帮孩子解决难题

本报讯(记者 郑林)日前,刘某、娄某因吸毒均被强制戒毒,两人的非婚生孩子桐桐(化名)无人照看,而且一直未上户口。经过平城公安分局南关派出所民警的不懈努力,桐桐不但有了户口,还申请到相关政策补贴。

桐桐的母亲刘某因涉嫌吸毒被抓,由于是复吸,刘某被送往戒毒所强制戒毒2年。桐桐的父亲娄某也因涉嫌吸毒被警方抓获,关押在戒毒所。一时间,两岁半的桐

桐没有了监护人。

民警在办案中了解到,桐桐父母并未领取结婚证,系同居关系,平时,桐桐主要由母亲的一位女性朋友帮忙照顾,至今孩子也没有上户,因此无法享受相关政策待遇。

南关派出所所长赵志权了解情况后,安排民警联系市公安局刑事技术支队等相关部门,给刘某和桐桐做亲子鉴定。鉴定报告出来后,民警又与桐桐父母沟通,最终在双方同意的情况下,写了一份委托

书,由之前照顾过孩子的那位女子来照顾。民警又经多处奔走协调,为桐桐办理了出生证明、上了户,还联系社区医院为其接种了疫苗,并与民政部门联系,申请了事实无人抚养儿童补助金。近日,桐桐已领到每月1000元的补助金,民警还为其申请市妇女儿童发展基金会帮扶。

桐桐母亲得知民警为孩子所做的一系列帮扶后,十分感动,表示要好好接受教育改造,不辜负社会关爱。