

人物故事

记录平凡人的不凡歌

欢迎提供人物线索  
报料电话: 82860085  
也可通过“青岛晚报官微”  
公众号提交线索

15日上午,在金坛路场站,随着一辆2路868号公交车缓缓驶来,原本安静的场站瞬间沸腾起来。车门打开,董文香的徒弟刘海磊早已等候在车旁:“师父,感谢你这么多年的辛勤付出,祝贺你今天光荣退休!”身为山东省劳动模范、全国五一劳动奖章获得者,董文香从业31年练就了一身绝活,安全行驶二十多万公里。



董文香把服务宝典传给徒弟刘海磊。

# 一身绝活 31年坚守 董文香“惜别”最后一班岗

劳模“摇篮”走出的代表 “一口清”“问不倒”全心全意为乘客服务

## 劳模摇篮里走出劳模

1993年10月,刚刚高中毕业的董文香来到公交公司,在2路公交车上担任售票员,那是她梦想开始的地方。1999年2路线更换为无人售票线路,从小对方向盘充满向往的董文香跃跃欲试,第一时间报名学车,并顺利通过了审核和考试,如愿转岗成为868号车组中的一名驾驶员。“当时感觉就是自豪,觉得开着‘大盒子’很威风!班组师傅们热情的服务、娴熟的售验票技术、认真的工作态度,潜移默化地影响着我。”提起当时场景,董文香至今念念不忘。

868车组是劳模摇篮,创造了“枫叶红”爱心品牌。“寓意为大家像枫叶那样,无私奉献服务社会。”董文香告诉记者,截至目前,走出了拥有全国劳模等荣誉的驾驶员6位,省市级以上称号劳模20余位。25年来,董文香安全行驶里程23.32万公里,先后驾驶过汽油车、扬子柴油车、12米大柴油车、纯电动公交车等多种车型。每换一种车型,她都能迅速掌握,在她的身上,总有一股执着、不服输的韧劲。受先进集体的熏陶,董文香不断以实际行动,诠释着姐妹班代代相传的“始于乘客需求,终于乘客满意”的服务内涵。尤其在1998年加入中国共产党后,董文香更是将“全心全意为乘客服务”作为工作宗旨。凭借着出色的业务技能和亲情化车厢服务,25年间,董文香先后获得了“全国五一劳动奖章”“全国交通运输系统劳动模范”“全国五一巾帼标兵”“山东省富民兴鲁劳动奖章”“山东省劳动模范”“青岛市优秀共产党员”等荣誉称号,还是中国共产党青岛市第十二次、第十三次代表大会代表。

尤为让董文香感动的是,历任老班长们都赶到现场,见证她这位第十四任班长的“到站”仪式。

## 提升服务练就一身绝活

为了提高服务技巧,董文香动脑筋、下功夫,主动登门到青铁“海之情”车组取经;并成立了“语言艺术探讨小组”,从乘客心理需求的角度开展课题研究,运用“情景对话”模拟车厢服务中遇到的问题以及如何化解矛盾的文明用语和忌语;同时,组织开设了哑语培训课和“路线学英语知识角”,聘请加拿大籍外教现场讲解、授课。为做好“一站式”微笑服务,她还特邀山东航空鲁雁乘务组先模代表现场指导车厢服务礼仪等迎宾常识,规范了行、立、坐、起等标准化动作。2000年后,青岛公交从以往的30多条线路增加至100余条线路。为了能够在乘客询问时及时给出最便捷、准确的导乘方式,董文



光荣退休的董文香和车辆合影。

香除了自己熟记青岛160余条公交线路的首末车时间和起终点站外,还对班组成员严格要求,带领她们开展“熟悉一条线,走遍每条街”活动,沿2路线步行往返近20公里,搜集整理了134个商店、学校、医院等企事业单位的门牌号码,班组成员人人争当“活地图”“问不倒”,姐妹班成员们苦背青岛城线路站点,练就“一口清”绝活。

多年来,董文香刻苦钻研业务,努力提高服务技能,她熟知市区所有公交线路的首末车时间、相关站点,被同事和乘客誉为“问不倒”。“宁愿自己麻烦千遍,不让乘客一时为难”,这是董文香的工作信条。董文香以过硬的业务技能、全新的服务理念,在长期服务实践中不断探索,总结出一整套具有青岛巴士特色的“董文香式服务”体系即“八个一”服务法:一心一意乘客着想,一言一行让乘客满意,一点一滴从关爱做起,一枝一叶用真情相伴。

## 爱心接力棒传给下一任

在董文香驾驶的公交车上,途中无论乘客需要什么,她总能一下子“变”出来。在董文香的车厢里,有一个“百宝箱”,里面装满了一次性雨衣、清凉油、速效救心丸、矿泉水等物品,在乘客需要时,她总能及时提供帮助。董文香还将爱心延伸到车厢之外。“1989年,我们班组的老班长结识了一位名

叫朱长柱的乘客,是位残疾人,没有儿女,老班长经常在生活中帮助他。我工作后了解到这个情况,也经常去看望。休息日、逢年过节过生日,我跟姐妹们都会去看他,为了方便和他联系,我和同事送了他一部手机,并经常打电话问候。”从最早的“姐妹班”班长、全国劳模赖双玲,到接任的班长、山东省“富民兴鲁”劳动奖章获得者朱莉,再到如今的班长董文香……35年来,“姐妹班”成员换了一茬又一茬,但照顾朱长柱的爱心接力始终没有间断,一直传承了下来。原本没有血缘关系的老人和“姐妹班”成员们,早已亲如一家。

回忆往事,感慨万千。董文香每每回想起当初的经历,一切都历历在目。当被问及用哪个词能够概括这些年的车厢生活,她沉默片刻说:“感恩。感恩企业给我展示的平台,感恩同事对我的包容和关爱,感恩乘客带给我那么多温暖和感动。”“原本想着站好最后一班岗就是最好的告别,没想到大家给我准备了这么多,真不舍得与大家分别。”说着,董文香再次流下了感动的泪水。当被问到退休后的打算时,原本开朗乐观的她却一下子哽咽落泪。“之前一心扑在工作上,几乎没有时间陪伴家人,接下来,想多陪一陪家人。”临走前,董文香将象征着责任与传承的服务宝典,交给了徒弟刘海磊。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 徐美中