



朱琛琛准备的「冬日暖贴」。

人物名片

朱
琛
琛

年龄:26岁

身份:青岛城运控股公交集团崂山巴士公司501路驾驶员

“希望每天都能让乘客感受到车厢的温暖,让车厢因我而变得更加温暖。”

你有故事,请联系
我们
早报热线:82888000

对话

记者:您眼里的公交驾驶员工作是什么样的?

朱琛琛:我觉得公交驾驶员要“用心”,包括用心驾驶、用心服务、用心交流,虽然每天的线路都是一样的,但是我们要学会调节自己的心态,希望每天都能让乘客感受到车厢的温暖,让车厢因我而变得更加温暖。

记者:您在驾车营运中,有印象深刻的事吗?

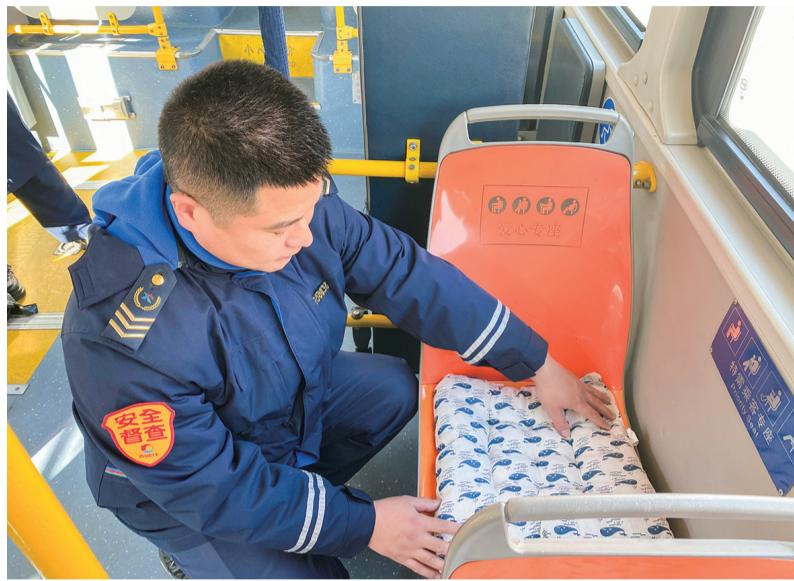
朱琛琛:作为一名公交驾驶员,每天穿梭在大街小巷,最重要的事就是要将每一位乘客平安送达目的地。在路上主动帮助乘客后,他们会真诚地表达感谢,这些事情虽然很小,但是很温暖,只要乘客有需要,我就会一直做下去。

记者:对自己未来的工作生活有什么规划吗?

朱琛琛:我希望今后能继续提升自己的驾驶技术和服务水平,总结提升公交车节能经验,同时给乘客带去更便捷更安全的乘车体验。

501路有位“暖男”司机

公交车驾驶员朱琛琛为座椅加棉垫 用“微笑服务”温暖车厢



曾经的他,身着戎装守护着祖国边疆,如今的他,脱下戎装换工装,不变的是心中的责任与担当,他就是青岛城运控股公交集团崂山巴士公司501路驾驶员朱琛琛。近日,随着气温降低,为保障乘客温暖出行,崂山巴士公司发起车厢“暖冬”行动,朱琛琛在公交车厢内放置了众多温暖出行的小物件,为市民冬日出行增添了一份温暖。

◆朱琛琛为座椅铺上棉垫。

保障乘客温暖出行

为提高广大乘客冬季乘车舒适感、幸福感,11月20日,崂山巴士501路驾驶员朱琛琛推出“暖冬”服务,在车厢内为乘客配备御寒物品,保障乘客温暖出行。

走进朱琛琛的车厢,会让人感到温暖,车内座椅铺上了厚厚的棉垫,扶手裹上了暖暖的扶手套。朱琛琛介绍,501路线途经众多社区和医院,中老年乘客居多,为让乘客更加舒适暖和,他自费购买了一批棉垫和扶手套安装在车厢内,并为乘客准备了“暖宝宝”,在天气寒冷的时候提供给有需要的乘客。

“每到天气转冷的时候,就会听到乘客说车座凉、扶手凉,老年人稍微一着凉就会感觉身体不舒服,于是我就想着给车厢‘穿’上棉衣,乘客手握扶手或坐在车座上时就不会感到凉了。”朱琛琛说。“我每天出门都坐这路车,驾驶员非常细心,夏天的时候他会给乘客准备风油精、小电风扇等,现在天气冷了,他又准备了暖贴和棉坐垫,出门坐车确实暖和不少,真是太贴心了。”经常乘车的市民马女士说。

脱下戎装初心不改

作为一名公交车驾驶员,朱琛琛每天驾车穿梭在岛城的大街小巷,保障乘客平安出行,而之前他曾身着戎装守护着祖国边疆。

2016年,19岁的朱琛琛怀着一腔热血在新疆成为一名解放军战士。在部队里,他主要从事车辆驾驶工作,驰骋在祖国的边疆,一天行车300多公里是常有的事。朱琛琛表示,部队的生活让他有了脱胎换骨的改变,磨炼了自己的意志,更重要的是让他有了超出同龄人的成熟和稳重,更加懂得责任与担当。

退役后的朱琛琛选择当一名公交车驾驶员,“我小时候就很喜欢车,跟很多男孩子一样,无论什么样的车我都喜欢。”朱琛琛笑着说,“记得小时候每天放学回家的路上,我都会数数一路上遇到几辆公交车、几辆小汽车,遇到路边施工的工程车,我还会站在那儿看个没完,每年过生日,最想要的礼物都是玩具汽车。”

2021年,朱琛琛正式进入青岛城运控股公交集团崂山巴士公司。“成为一名公交驾驶员,是儿时的梦想,也是父母的希望,他们希望我能有一份稳定的工作。现在每次坐到驾驶室里,想到能实现小时候的梦想,我心里特别开心。”朱琛琛说。为了做好服务工作,在每天正式运营前,他总是上车先检查一下车厢,运营时他还会展示小药箱和纸巾等,遇到有需要的乘客,就能帮他们解决燃眉之急。

跪地背老人获点赞

2023年5月16日,一位老人在乘坐501路公交车时,因腿脚不便上车困难,朱琛琛看到后两次“跪地”背她上下车,这暖心一幕被现场乘客拍下后发到网上,引

发众多网友点赞:“太暖心,正能量满满。”“社会有爱,为年轻驾驶员点赞。”

朱琛琛回忆,当时看到这位老人想乘坐公交车,但腿脚不便,他上前了解了情况后,就走到老人身旁单膝跪地,将后背朝向老人。据车载监控显示,刚开始,老人扶着朱琛琛的肩膀尝试了一下,并表示“我太沉了”。此时朱琛琛连说:“没事没事,你上(来),大姨,你扶好我。”在周围乘客的帮助下,老人趴在了朱琛琛后背上,随后朱琛琛慢慢起身将老人背上了公交车,并小心翼翼地将老人放到座位上,在叮嘱老人扶稳后返回驾驶室。到达老人下车的站点时,朱琛琛又来到老人身边,再次单膝跪地背起老人。下车后,在其他乘客的帮助下缓缓将老人在平地放下。

“当时,我只是做了一件应该做的小事,没想到引起大家的关注,营运回来以后被同事竖大拇指,才知道网友点赞这件事。其实真的有点意外,这只是件小事。”朱琛琛说,“上车后老人的伴侣一直表示感谢,我想说的是,这是我们驾驶员应该做的,遇到老人上车困难,相信每个驾驶员都会伸出援助之手。”朱琛琛表示,“跪地背老人”视频发出后,收到网友的留言和点赞自己很开心,今后他会继续做自己应做、想做、能做的“小事”。

微笑服务温暖贴心

今年26岁的朱琛琛虽然进入公司工作仅有2年多的时间,但凭借着严谨认真的态度,如今的他已成长为一名技能熟练、掌握服务技巧、能够独当一面的公交驾驶员。501路公交车沿途经过许多医院、农贸市场等人员密集场所,乘车的市民中有很多是老年人,每次他都会等老人在车厢内全部坐稳再起步,到站时嘱咐老人等车辆停稳再起身下车,当遇到有携带大件行李乘车不方便的乘客,他会主动上前帮忙,贴心的服务得到了许多乘客的称赞。

“以前,生活中的我比较严肃,平时很少笑,后来成为一名公交驾驶员,每天要面对很多市民乘客,‘不会笑’就成为了我的‘短板’。”朱琛琛说,刚开始跟着老驾驶员实习的时候,总能看到他们热情地服务乘客,微笑着解答乘客的疑问,甚至很多驾驶员和乘客都成了很好的朋友,参加志愿服务活动时,驾驶员待老人像自家亲人一样,其乐融融,这些都深深地触动了他。“为了也能像他们一样,我就偷偷练习微笑,有段时间,只要身边有镜子或者反光的物品,我就会练习,起初笑起来很拘谨,身边的同事就不厌其烦地教我,慢慢地我就学会了,现在面对乘客自然而然就露出笑容了。”朱琛琛说。

如今,凭着热心肠和微笑服务,“微笑小朱”也成为不少乘客的好朋友,崂山巴士公司经常收到市民、乘客对他表扬的电话和表扬信。此外,工作之余,朱琛琛还会主动走进社区开展志愿服务,无论是交通安全宣讲还是爱心陪伴空巢老人,在很多志愿服务现场都能看到他的身影。去年8月,朱琛琛被评为青岛城运控股公交集团“最美退役军人”;今年8月,在万余名岛城一线驾驶员中,他脱颖而出获评“城运之星”。