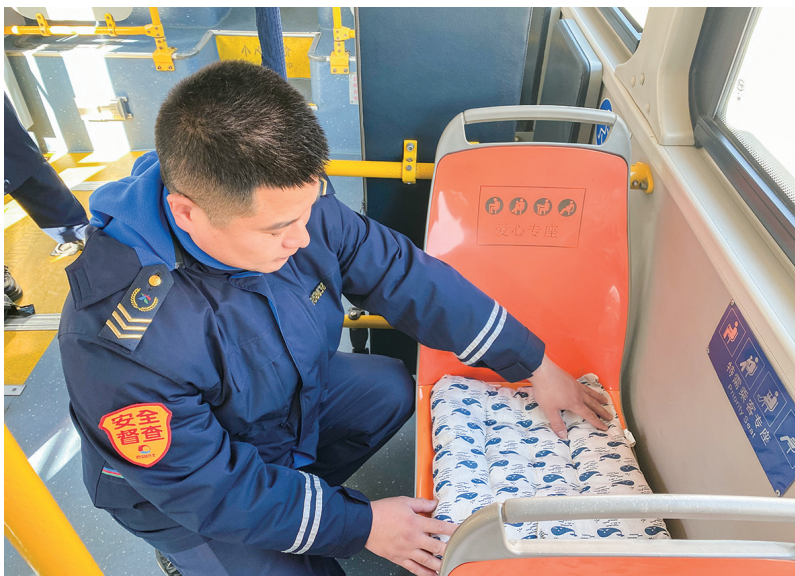


501路有位“暖男”司机

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。

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。

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，运营时他还会带着小药箱和纸巾等，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，“上车后老人的老伴一直表示感谢，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、乘客对他的表扬电话和表扬信。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”。