

打造城市流动的风景线

——记2023年度“河南好人”上榜人物、市公交公司6路车司机王晓华



公交车驾驶员王晓华
本报记者 张鹏 摄

□本报记者 曹晓雨

坚守岗位21载、安全驾驶60万公里，她始终牢记“乘客至上、服务为本”的初心，成就了“零违章、零事故、零投诉”的传奇；自费制作红色宣传海报、打造“红船号”特色车厢，她让6路公交车成为一面流动的旗帜，持续向社会传递向上向善正能量……

作为一个平凡人，她在平凡的岗位上创造出了不平凡的成绩，用真情换来与乘客的双向奔赴。她就是2023年度“河南好人”（敬业奉献类）上榜人物、市公共交通有限公司6路车驾驶员王晓华。



扫码看视频

21年零投诉零事故

“小时候，女公交车司机很罕见，当时就觉得她们很飒、很威风。”3月11日，已逾不惑之年的王晓华回忆起自己幼时的职业理想，眼睛里还会闪着星光。

2002年，王晓华从技校一毕业便进入市公交公司。“当真正入职后才发现，原来做好这份工作需要万分的谨慎小心，要时刻紧绷安全这根弦。”

安全大于天。口号人人都会喊，具体如何践行？王晓华在严格遵规守纪的同时，心无旁骛地钻研驾驶技术。

每天早上6点半，王晓华都会对公交车进行全面细致的检查。她用自己定制的柄长1米的铁锤，逐个检查车轮的胎压。“假如敲着声音响亮，那就说明气很足；但如果声音闷闷的，那就得充气，甚至需要报修。”

此外，方向盘、刹车、控制杆的灵敏度，后视镜、倒车镜的清晰度，安全

锤和灭火器的使用情况，都是她的必检项，“坚持做到不开‘带病’车上路”。

干一行，专一行。提起驾驶技术，王晓华娓娓道来、如数家珍：“在行车中，要坚持做到车停稳开门、关好门起步、进站控制车速，并帮助老弱病残孕等特殊乘客寻找座位。在刹车时，乘客最容易站不稳。所以，我们要根据具体路段的人流量、车流量和路况作出预判。提前多久踩刹车？踩多深？啥时候松脚？这些都需要用心琢磨，务必让乘客‘不后仰、不栽头’。”

7000多天的寒来暑往，30000多个营运趟次，累计服务乘客200万人次，王晓华驾驶的公交车上从未发生过乘客跌倒摔伤事件。21年零投诉、零事故，她还多次在公司举办的“安康杯”“技术比武”等竞赛活动中荣获佳绩，并被评为公司“安全服务标兵”。

用心用情服务乘客

“您好，欢迎乘坐6路公交车！”每到一站，王晓华都会通过耳麦热情地问候乘客，并微笑点头示意，让人如沐春风。其实，这一套规范的问好流程，起初并不是公司作出的硬性规定。

“2021年，因为疫情，我们司机都要把口罩‘焊’在脸上，这就会影响与乘客之间的沟通。为了解决这个问题，我自费购买了耳麦，这样一来，声音也清晰了，语气也可以放平缓，避免因声音大造成误解，而与乘客产生矛盾。”王晓华说。

经过实践检验和民意反馈，公司发现王晓华的做法的确能提高服务

质量，于是便在各路公交车上都配备了耳麦，并全面推行王晓华的问好服务。

在公交车投币处下方，记者还看到一个服务包，里面装有风油精、呕吐袋等，旁边的医药箱里则装着速效救心丸、碘伏、棉签、创可贴等。这些服务包和医药箱也都是由王晓华首创，并被公司采纳推行的。

所有的不凡，无不基于平凡的日积月累。根据多年行车经验，她总结“三稳、四心”工作法，目前也成为新手司机的工作秘诀。“三稳”即起步稳、行驶稳、停车稳。缓慢起

步，避免急刹，平稳进站；“四心”即热心、耐心、细心、真心。热心地帮助有需要的乘客；耐心地解答乘客的询问；细心地做好微笑服务；真心地解决乘客遇到的困难。

“在工作之余，王晓华为公司200多名驾驶员进行了‘服务礼仪’培训，她把多年以来掌握的安全行车、优质服务技巧等经验毫无保留地传授给同事们。她还用业余时间，把安全行车、优质服务的主要内容编写成‘顺口溜’并制作成短视频，发到工作群里供驾驶员观看学习。”市公交二公司工会主席邵丽说。

打造流动的风景线

3月12日，王晓华因救助伤者上热搜了。

3月11日下午5时许，王晓华驾驶6路公交车到人民电影院站时，忽听一声巨响，只见一名外卖小哥撞倒护栏摔倒在地。

在征得车上乘客同意后，王晓华立马箭步上前查看伤者伤势。“小哥当时已经没有意识了”，王晓华立马拨打120，并不断呼唤伤者。约10分钟后，急救人员到达现场，王晓华又赶紧返回驾驶室。“上车后，我向大家表示歉意，乘客们都纷纷表示理解。”她说。

次日，平顶山“公交司机飞奔救助受伤快递员”的话题便登顶抖音同城热搜榜，浏览量突破500万。

公交车是一个城市文明的窗口，王晓华将其打造为一道流动的亮丽风景线。

她为晕车呕吐的大娘递上矿泉水，默默清理呕吐物；她自费购置窗帘、挂钩，在车厢里打造“母婴哺乳室”；她帮助迷路的女孩联系父母，并在下班后将其安全送到家中……乘客们一张张笑脸、一句句点赞，以及送来的烙饼、咸鸭蛋、小布偶，都是对她最大的鼓励。老乘客陈元浩是一名退役军人，他常为王晓华的周到服务点赞：“社会上有小王这样的司机，是我们的福气！”

除了乐于助人、热情服务外，王晓华还自费制作了中共一大红船模型微景观以及井冈山精神、西柏坡精神、延安精神等红色宣传海报，布置出“红船号”特色车厢，并为6路线上其他兄弟车辆设计了“雷锋号”“拥军号”“敬老号”等个性主题车厢，引领司机们广泛播撒精神文明的种子。

“我十分热爱公交车驾驶员这个职业，入职21年来，我在赢得乘客

肯定的同时，也收获了满满的认同感、价值感。这次获得‘河南好人’的荣誉，将成为我不断进步的动力。今后，我会继续用实际行动践行‘服务社会、美好出行’的使命，全力守护乘客出行安全，持续传播文明向善理念。”王晓华说。



王晓华在擦公交车窗玻璃
本报记者 张鹏 摄