

前一秒握紧方向盘,下一秒托起生命线

前一秒握紧方向盘守护市民出行平安,下一秒挺身而出托起珍贵生命。一场突发意外,让喧闹的城市午后瞬间紧张凝重,天安公交集团东胜公司2路驾驶员郭刚,在危急时刻果敢施救、挺身而出,以平凡之躯行非凡之举,用担当与善良上演了一场争分夺秒的生命救援。

2026年6月29日中午12时08分,正值学校放学高峰,第九小学周边人流、车流密集。郭刚驾驶车辆执行定制专线运营任务时,前方突发交通事故,一辆白色私家车因操作失误,不慎将一名小学生卷入车底。

险情就是命令,时间就是生命。他严格按照操作规程,平稳靠边停车、拉紧手刹、开启危险报警闪光灯,在充分保障车上乘客及车辆安全后,第一时间快步冲向事故现场。俯身查看情况后,他发现孩童受压严重、处境危险,每多耽搁一秒,危险便增加一分。

危急关头,郭刚深知单人力量有限,他一边奋力托举车身、减轻车辆对孩子的压

迫,一边大声呼喊,号召周边等候家长和过往群众合力救援。在他的带动下,多名热心市民迅速聚拢,众人齐心协力、合力抬车,快速撑起生命通道。郭刚趁机俯身探入车底,小心护住孩童身体,默契配合众人,以最快的速度将被困孩童安全救出。

事后,获救孩童家长多方寻找,专程向郭刚表达诚挚谢意。面对赞扬与感激,郭刚朴实淡然,表示救人是本能更是责任,换做任何人都会伸出援手。

平凡岗位彰显初心,危急时刻尽显担当。郭刚在群众危难之际挺身而出、见义勇为,用双手托举起生命希望,用实际行动传递社会正能量,生动诠释了天安公交人心系群众、为民服务的使命担当。目前,公司已对郭刚同志予以通报表扬,并号召全体职工向他学习,以榜样为引领,坚守岗位、履职尽责,持续擦亮城市公交文明窗口,用温情与责任守护市民平安出行。

东胜公司 高梦蕊报道

暖心搀扶显真情,公交服务暖人心

7月6日,天安公交321路(伊旗至欢乐谷)驾驶员呼建君在线路营运途中暖心帮扶八旬老年乘客,以细致周到的服务,生动彰显“工人先锋号”线路为民服务的初心。

当日,车辆运行至创业大厦站点,一名拄拐杖的老年乘客缓步候车。见老人行动迟缓,呼建君平稳驻车,耐心等候老人移步至车门处,轻声安抚老人不必慌张,随即主动伸手小心翼翼搀扶老人上车,引导其落座在靠近车门、便于照料的座位,并细心叮嘱老人抓好扶手、坐稳扶牢。

行车途中,呼建君严守安全操作规范,全程平稳驾驶,杜绝急加速、急刹车。他时常通过车内后视镜留意老人状态,全程关注老人乘车安全,最大限度给予老人安心舒适

的乘车体验。

车辆抵达汽车南站站点后,呼建君再次起身搀扶老人安全下车,确认老人平稳踏上站台,才返回驾驶室继续运营。

面对大家的称赞,呼建君十分朴实:“这都是我分内该做的,老年人出行不便,多搭把手、多留心是我们公交司机的本分。”

细微善举承载公交温情,暖心举动传递城市善意。作为新上岗驾驶员,呼建君用举手之劳践行“安全为先、服务为民”的工作准则,为一线新员工树立了优质服务标杆。无数件这样平凡暖心的小事,汇聚成“工人先锋号”线路最动人的风景线,让民生公交的温度直达群众心底。

东康公司 张龙报道

夏季公交营运服务建议

考虑到外地旅客对市情区情、公交运营模式、运行实际、线路走向等条件不熟悉,营运部充分结合历年工作经验和运行实际,向各营运公司提前发布服务建议,建议各公司可以多种形式,辅导驾驶员放平心态、包容理解,利用好人工客服的疏解功能,平稳应对暑期道路运行变化和挑战。

一是外地游客往往对本地公交缺乏了解,对换乘地点、等候时长、运行方向等都不适应,因此驾驶员一定要集中注意力,比平常多操一份心、多一点儿主动服务意识。一定要多询问、提前询问,避免产生不必要的误会、产生服务纠纷。要理解外地乘客,保持礼貌服务和耐心周到,语气要平缓诚恳,态度要温和平静。

在外地游客对优惠政策、小孩身高、携带宠物、携带气球以及危险品、公交票价等服务项目有疑问时,不要过多解释,可以建议乘客拨打967017进行详细的咨询和解释。

二是针对途经鄂尔多斯站、东胜西站、

东胜东站等各车站、交通枢纽的线路,给予额外关注和提醒。建议驾驶员热情服务、主动承担疏导职责;对乘客提出的咨询和询问,要注意回答方式和答复内容,做到有问必答、简洁得体,不属于公交业务范畴的,可以回答“您询问的不是公交业务,我也不清楚”,或“这不是公交业务,请您咨询具体业务单位”;对于乘客询问运行时长时,不要直接回答“一个小时左右”、“一个多小时”等具有时间概念的答复,建议回答“公交受道路影响很大,时间不好把握,如果您赶时间,建议换乘其他更快的方式”,或“公交到达的时间无法预测,如果有急事,请换乘更快的车辆,避免耽误时间”等委婉表述。

三是在运行时,驾驶员要尽量匀速行驶、稳驾慢行,避免急加速、急转弯或急刹车,非必要不要鸣笛,也不要频繁鸣笛、持续鸣笛;在人行横道处,一定要礼让行人,不要抢行强过,保持良好的服务形象。

文/营运部 杨枝

营运部开展AI办公技能专项学习活动

为顺应数字化办公发展趋势,解决日常数据统计、资料整理、业务查档耗时费力等问题,进一步提升整体工作效率,7月,营运部组织全体员工开展AI办公技能专项培训。本次培训主要围绕AI表格、钉钉AI知识库两大智能办公工具展开,帮助全员熟练掌握智能办公技巧,赋能日常工作提质增效。

本次培训紧贴现场检查员岗位实际,坚持立足工作、学以致用。培训重点讲解钉钉AI表格操作,有序推进检查整改类AI表格落地应用,实现现场检查整改工作全流程线上化、透明化、智能化管理,有效解决了以往检查整改流程繁琐、问题记录零散、现场监管滞后等工作痛点。同时,部门稳步推进营运知识库搭建和“微笑”智能体创建工作,建成各岗位标准化营运知识资料库。依托AI智能体,员工可自主调取业务知识、在线实时答疑,统一了微笑服务标准和各类营运业务答复口径,有效减轻了人工记忆、人工查档的工作压力。

本次专项培训有效提升了营运部全员数字化办公能力。下一步,营运部将持续推广各类AI智能工具落地应用,引导员工在日常工作中主动运用新技能、新方法。

营运部 郭培报道

东胜公司开展驾驶员专项安全培训

7月16日下午,东胜公司组织开展了驾驶员专项安全培训及消防应急演练活动。本次活动覆盖二季度有责事故驾驶员、新入职驾驶员及实习驾驶员等重点群体,取得了良好成效。

本次培训采用“理论学习+实操演练”相结合的方式,内容丰富、安排紧凑。在理论教学环节,东胜公司安全科安全干事李强围绕典型交通事故案例进行了深入剖析,通过还原事故经过、分析成因根源,以案说法、以案示警,让参训驾驶员深刻认识到违规操作的严重后果。

实操环节则模拟了运营过程中突发火灾事故的应急场景。参训人员在现场指挥的统一调度下,有序开展了报警响应、人员疏散、初期火灾扑救等科目的实战演练。整个演练过程组织周密、配合默契,有效检验了驾驶员在面对突发险情时的反应速度与协同能力。

此次培训的一大亮点是重点关注“关键少数”群体。新入职驾驶员和实习驾驶员作为队伍中的新生力量,存在经验不足、应急处置不够熟练等客观短板。

安全生产重于泰山,须臾不可放松。东胜公司将以此次培训为契机,持续完善安全教育培训体系,常态化开展应急演练活动,不断压实各级安全责任,强化源头治理和过程管控,努力营造“人人讲安全、个个会应急”的浓厚氛围。

东胜公司 高梦蕊报道