



走过73载 有这么一群“公交侠”

企业面临危机 他们出手了 乘客手机被偷 他们出手了

老人车上晕倒 他们出手了

海口4路公交车人
该出手时就出手

在今年的3月5日,为弘扬雷锋精神,海口交投集团正式推出3条学雷锋品牌公交线路,其中一条便是4路公交车。

这条线路1951年开通,是海口市第一条国有公交线路,已有73年的历史,属于海口市开通历史最久、运营里程最长、客流量最大的公交线路之一。

近年来,该线路驾乘人员将爱心和辛勤挥洒在十米车厢,“该出手时就出手”,谱写了一个个“公交侠”的故事,给这座城市增添了许多“温暖”。

南国都市报记者 王小畅



上世纪50年代的4路公交车。



现在的4路公交车。

职工集资帮企业渡过难关
新采购的车型优先投放4路公交

1951年11月,海口市第一台公交车正式诞生,并投入海口市首条公交线路(海口—府城)进行运营,结束了海口市未有公交运营的历史,掀开琼岛公交发展的第一页。“海口—府城”公交线路就是现在4路公交线路的前身。

73年走来,4路公交车历经多次风雨,有几次险些与企业一起沉落,但一群意气风发的员工,一次次力挽狂澜。

“20世纪80年代末,海口公交行业推行计划经济转轨市场经济改革,政府打破公交财政保障体制,企业自负盈亏,运营的资金压力增大。”今年退休的甘世强说。

甘世强曾担任海口公交总公司的党委副书记、纪委书记,经历了这段企业困难的岁月。

那时的海口公交总公司车辆老旧,运营线路较少,难于应对当时的市场竞争,升级车辆,扩大线网覆盖,成为企业突围的一个方向,可是资金从哪里来呢?

“为了解决企业的经营困难,公司发动职工集资,解决资金困局,参与的人员中不乏有4路公交车的司乘人员。”甘世强称,1991至1995年期间,他们公司先后发动了三百多名职工,分多批次筹集了资金逾550万元。

这次职工集资不仅缓解了企业资金链紧张的问题,购买了多台中巴车投放线路运营,并增开公交线路吸引客流。

渡过这次危机后,2000年前后,海口公交行业处于全面开放市场阶段,经营企



4路公交车部分司机和工作人员在调度室前合影。(本组图片由海口交投提供)

业众多,市场竞争无序,相互争抢客源。加上海口公交总公司员工增多,成本上升,企业经营出现第二次危机。

这一次,该公司的员工再次出手救企,通过企业担保、职工个人贷款的融资模式,解决资金困境。

“那时候企业前景堪忧,从银行很难取得贷款,只能以职工个人的名义贷款,企业进行担保。”甘世强称,这次参与的职工以个人名义向银行贷款3562万元,购买空调大巴开通海口市首条空调大巴专线。期间先后购买98辆空调大巴车投放府城—国贸(4路)等公交线路运营。

甘世强称,4路是海口的热门公交线路,途经闹市区,有客流量保证。海口公交总公司对这条线路的经营十分重视,募集资金采购的车辆,优先用于4路公交。

保护财物、抢救乘客……
4路“公交侠”该出手时就出手

在这73年里,4路公交车延续发展着。在这条陪伴着市民每日出行的线路上,涌现出了多名“公交侠”。

2018年1月14日,当时的4路公交车司机冯推波驾车行驶到南亚广场站下车上下客时,最后一名上车的乘客赖女士的手机不见了。冯推波观察到扒手和其同伴还在公交站台,便立即将开过几米远的车辆靠边停好,带着赖女士下车到公交站台后面指认扒手。

在扒手极力狡辩并企图挣脱逃走的情况下,冯推波用力拖拽住一名扒手。抓住小偷后,冯师傅请求热心市民帮忙,从扒手手里将手机夺回交给赖女士。

2021年7月3日下午,海口4路公交车行至东湖公交站时,司机吴中民带着一股怒火,起身径直走向后门,指着两名看上去去年近六旬的男乘客,喝令道:“你俩下去!”

看到两人一声不吭地快步下车,车

内其他乘客一脸茫然。随后,吴中民的一句话,让车厢内自发响起叫好的掌声。

原来,刚刚下车的两名男乘客是“老面孔”,已在车内“游走”了17分钟,车厢前、中、后均已踩点完毕,多次试图下手行窃,均告失败。吴中民发现后,路见不平一声吼,果断将两人赶下车。

面对乘客生命遭遇危险时,4路的“公交侠”一样会果断相救。

“师傅,快、快……我老伴要不行了,快送医院!”

2017年2月17日10点30分,4路公交车驾驶员郑洪驾驶的公交车行驶到椰树集团附近时,车上一名老太太突然高喊起。

郑洪得知车上有一名老人晕倒需要紧急送医后,立即拨打了120急救电话,为了尽快将老人送到医院,郑洪当机立断在金龙路调头,一路连闯两个路口的红灯,仅用4分钟便将车开到龙华路海南医学院附属医院站。

这类故事,在4路公交车上还有很多。这样的一条运营了大半个世纪的公交线路,其“正能量基因”是如何印入团队的精神内核?着实令人好奇。

做好服务是团队的共同追求
曾获“三八红旗集体”等多个荣誉

如今的4路公交车的调度室位于海口文华东路,已历经数次搬迁。据悉,最早的4路公交车调度室位于新华南,随着城市的发展,该线路调度室一直西迁,线路也拉长了。

“我们4路现在配备有22辆车,路线从国贸到府城,仍行经解放路、新华路等老城区道路,在不堵车的情况下,司机一个来回需要110分钟左右,里程约29公里。”4号路线管员王文积介绍,为了保障司机能够休息,他们现在采取了两班制。线路运营从早上6点起,一直到晚上12点左右收班。

由于公交车司机的工作强度大,如何让司机保持好情绪,以良好的精神状态服务乘客,是王文积等线路管理人员工作的重点。

王文积说:“我们经常会跟司机们说,我们是服务行业,一定要学会忍,遇到不理解的乘客,能够解释的就解释,解释不清楚的就少讲几句,保持好心情,好好开车,做好服务。”

“好好开车,做好服务”看似一句无比平常的话,要做到它不仅要有耐心,还要有良好的业务能力。这句话,在无形中影响着司机们工作中的行为。

3月10日,一名老年乘客来到4路调度室,称赞司机何师傅的服务,帮其解决了不懂回家问题。

“其实是很小的一件事,但这位乘客被司机的举动打动了,专程到调度室致谢。”王文积说,这名乘客是从外地来的老人,住在中成广场附近,那天他上公交车后,途中突然着急起来,他怕下车后不知道如何回家。

“司机安慰地说,大爷你不要担心,你只要上了我们4路公交车,我们就一定送你回家。”王文积说,老人是在钟楼站下车的,准备在那边逛一下,为了减少老人的担忧,司机建议老人回去时,就在下车的公交站等4路公交车,虽然绕了一点路程,但解决了老人不认得路,不知去哪个公交站候车的烦恼。

如今4路公交车的28名司机,每天驾驶4路公交车在城市里穿梭,他们也在努力地提升服务,希望能服务好每一位市民。

据悉,近年来,该线路驾乘人员在十米车厢传递爱心,受到市民称赞,该线路曾荣获“青年文明号”“巾帼文明岗”“样板线路”“三八红旗集体”“工人先锋号”“全国城市公共交通十佳优质服务线路”等荣誉称号;同时,该线路涌现“全国最美公交司机”、城建部“劳模”、海口市“劳模”、海南省“三八红旗手”等先进人物。