

# 郭爱萍：上车如回家 平凡融大爱

本报记者 董蕾

“她以朴实无华的行动在平凡的工作岗位上诠释着人生的真谛，用一颗真诚的心感染着身边的人，把微笑印在了每位乘客的心中；她为公交事业奉献着自己的光和热，用劳模精神激励着更多的人争做新时代的奋斗者；她是这个时代城市公交人的新形象，是优秀党员的杰出代表，时刻充满正能量；她就是焦作公交集团第二分公司28路驾驶员兼郭爱萍劳模创新工作室负责人、首届“焦作楷模”、全国劳动模范、党的十九大代表郭爱萍。

## 爱岗敬业 甘于奉献

用力去做，只能达到称职；用心去做，才能达到优秀。这是郭爱萍常说的一句话，也是她做人做事的“金标准”。

为进一步提升服务质量，结合28路公交线路特点，郭爱萍和28路服务小组成员在28路终点站开展了“终点站换乘服务”工作，用微笑的话语、温暖的行动引导乘客乘车，时刻以优质的服务带给乘客感动，赢得了乘客的赞誉。

就是这样在工作中严格要求自己、甘于奉献、尽职尽责，郭爱萍以巾帼不让须眉的本色、以耐心细致的工作态度、以坚忍不拔的毅力出色地完成了各项任务。

在郭爱萍的带动下，她所在的28路每位驾驶员都与一名特殊乘客——脑瘫儿童乐乐成了好朋友，做起了他的“护花使者”。大家经常利用业余时间到乐乐的家中，给他送去书籍、玩具和食品，给予他更多的爱心和关照。乐乐奶奶为了感谢大家对乐乐的关心，特意写了长达7页的感谢信替乐乐表达对28路驾驶员的感激之情。

郭爱萍不仅对乘客诚心、对工作用心，对同事更是关心。她经常在上班、下班途中，观察一些特殊的路况，发现有坑洼路面影响安全行车，她就会想方设法找来一些废弃的砂石进行垫铺；发现个别站牌处因下雨导致积水较多，她也会及时告知其他驾驶员，提醒大家安全行车；冰雪天气，站牌结冰，为保证站牌乘客安全上下车，车辆安全进出站，她总是主动请缨，身先士卒到任务最重的站点清扫冰雪；在获得劳动模范的奖励后，她毅然把奖金用在每位职工的身上，为每位驾驶员购买了防寒手套、洗车刷，还给调度点配备了脱水桶，以便职工能快速沥干拖把，方便打扫。

她就是这样一位立足本职，勤奋工作，用一流的标准、一流的干劲儿去创造一流的业绩的人。

## 始于初心 成于坚守

2014年，以郭爱萍为负责人的创新工作室被市总工会正式命名为“郭

爱萍劳模创新工作室”，并于同年5月正式运行。

该工作室主要通过搭建集团第二分公司场站内的办公室、郭爱萍所驾驶的豫HH2448流动服务示范车固定和流动两个平台，充分发挥郭爱萍和业务骨干的模范带动作用，着眼于研究用简单的方法创新实际工作。

自郭爱萍担任劳模创新工作室负责人以来，她深感肩上责任重大。为更好地开展工作，她积极学习，努力提高自身的理论水平、业务能力及综合素质。

十米长的公交车能带给乘客什么体验？做到平稳、安全已经能得到乘客的认可了，但郭爱萍要让乘客体验到“上车如到家”般的优质、贴心服务。为了实现这极致的追求，结合自身的工作感悟，郭爱萍细心揣摩、用心总结，提出了“十心”“六点”工作法和“四不五有声”服务规范，并在全公司推广，全面推进公司整体服务水平再上新台阶。

在她的带领下，工作室发挥劳模示范带动作用，开展志愿服务活动、宣传践行“礼让斑马线活动”、帮助职工清洗车辆，为职工做表率；在攻坚克难，积极开拓创新中，开展岗位练兵和技术比武，传授节油经验等，通过技术革新为公司节能降耗作出了自己的贡献；开展安全知识诵读会、驾驶技能座谈会，逐一攻克影响营运、生产安全的各类难题，总结制定了“5321”行车规程，把文明行车作为每个驾驶员的基本功，全面提升驾驶员的综合素质，保障安全行车。

在郭爱萍的影响下，充分激发了职工的创新创造热情，形成了协同创新发展格局，进一步提升了安全运营、优质服务、维修技术等方面的效率和质量，为公交的发展汇聚了正能量。

## 牢记使命 砥砺前行

面对各种荣誉，郭爱萍没有止步不前。她始终没有忘记自己的初心，努力让身上的光传播得更远，让身上的热温暖更多的人。

郭爱萍组织党员自发成立爱心公益服务队，每天捐助1元，传承公益精神，奉献志愿力量；并且带领志愿服务人员与好人“中国公益焦作站”志愿者



服务队结合，共同开展公益活动，走进困境学子家中，奉献公交人的爱心。爱心公益服务队成立至今，开展了爱心助考、捡拾垃圾，宣传安全知识等志愿活动，展现了党员的风采和先进性，塑造了全心全意为乘客服务的公交形象。

2020年疫情发生初期，因孩子从外地上学回来，郭爱萍遵守公司安排在家隔离，但她时时关注疫情发展动态，坚持利用微信转发疫情防护知识，引导同事正确面对疫情，作到科学防护。隔离期一结束，她就主动请缨上线路，以劳模的垂范作用身体力行走在抗疫前线，积极投入这场人民战“疫”中。

她帮助驾驶员熬制中药汤剂，及时疏导驾驶员面对疫情的恐慌心理，协助做好车辆内外保洁、消毒、通风等工作，展示了新时期的劳模精神、工匠精神。她说，就算车内只有一名乘客，

也要对乘客的安全负责，消毒工作一点儿也马虎不得。

一名党员一面旗帜，一分关爱一分力量。随着疫情的发展，郭爱萍毫不犹豫地捐出2万元。她说：“多年来，我只是在公交岗位上做了自己应该做的工作，而党和国家给了我这样高的荣誉，现在疫情严重，作为一名老党员，我理应尽一分力。”

郭爱萍用实际行动践行了对党的忠诚，彰显了劳模的责任和担当，在她的带动示范下，焦作公交全体党员干部职工坚守工作岗位，尽职尽责、同心协力凝聚战胜疫情的强大正能量，尽所能维护城市功能正常运转，为群众基本出行做好了全方位的保障工作。

“在今后的工作中，我要把优秀的服务理念、服务经验传播给身边的驾驶员，让每一位乘客在车上都能感受到非常舒心的服务。”郭爱萍说。

## 记者手记

作为一名公交车驾驶员，郭爱萍始终坚持“上车如到家”的理念，想乘客之所想，将服务做到极致，在十米长的天地里释放出无限热情，她把真心献给公交事业，献给每一位乘客。在她的身上，我们真切感受到了什么是劳模精神，什么是工匠精神。

行万里路，载千万客。郭爱萍用

她的一言一行，让乘客获得快乐，用她的一举一动，让线路成为风景。她以朴实无华的行动在平凡的工作岗位上诠释着人生的真谛，用一颗真诚的心感染着身边的人。我们每一个人都应该致敬楷模、学习楷模，在平凡的工作岗位上取得不平凡的成绩。

践行初心、担当使命，  
情系乘客、用心服务。

郭爱萍  
2022.10.9

②



扫码看视频

图① 郭爱萍搀扶老人上公交车。

(照片由郭爱萍提供)

图② 郭爱萍的座右铭。

本报记者 董蕾 摄