

# 谁是最美的哥的姐

本报记者 姜燕

张国青

公司: 大众汽车租赁公司市南分公司  
出生年月: 1961年1月  
从事出租车行业时长: 26年  
闪光点: 26年无投诉, 上海交警、上海路政特聘“纠错的哥”, 曾获“上海市文明安全机动车驾驶人”“平安世博优秀驾驶人”“学雷锋优质服务楷模”“第七届的士明星”及“上海好司机”称号

1992

年, 张国青从一名公交车驾驶员转入大众出租汽车公司, 拿到了他平生第一辆出租车, 车牌号为“8827”, 这个选择成为他一生的骄傲。

出租车是一张城市名片, 迎接八方来客的第一张面孔, 它代表国家和上海的形象和水准。这张名片的品质很重要, 张国青把这一认识深深地印在心里。

他是大众出租租赁市南公司“老克勒雷锋车班组”的一员。他说, 自己是有着绅士风度的, 一年四季开车都是笔挺的制服、白衬衫、白手套。“弄件花衬衫, 圆领衫去开车, 我生意也做不来的。”

小小车厢是一方世界, 张国青的服务理念是: 只要我出车, 我就是一名服务员, 要服务好每一个人。每天的第一单客人, 张国青一定是站在车边迎客。看到乘客有箱子, 他马上迎上去, 接过来, 打开行李箱放好。如果下雨了, 他会撑好伞迎客, 自己淋着不要紧, 不能让客人淋着。

26年服务无投诉, 张国青的窍门是什么? 他说得很实在: 把企业和行业的规章制度设成底线, 再加小技巧, 还会有投诉吗?

他戏言, 自己智商不高, 文化水平不高, 但情商高。开车去陌生地方, 他会去票后面写上电话号码, 告诉乘客, 如果钱的差距很大, 可以找他退钱, 不仅全额退款, 还会加2倍赠送。因为如果投诉, 就要进公司说明情况, 一写几个小时, 对出租车驾驶员来说, 时间就是金钱。乘客们听到这地地道道的话, 都会心一笑说“冲你这句话, 我也不会投诉”。

有些乘客一上车会把脚搭在窗边, 他从不开口请客人把脚放下去。“因为顾客买了服务, 他有权这样做。但我怎样请他开开心心地把脚放下来呢?” 他回家和妻子儿女一起研究了几套方案, 发现有一套最奏效。他只要说“先生, 不好意思, 请您脚低一点点, 我反光镜看不到了”, 乘客马上就会意, 直接把脚放下来了。

驾驶员都有可能跑错路, 比如在高架上下错口子了, 有人会看看乘客可能睡着了, 悄悄地绕回来。他则一定是叫醒乘客, 说明情况, 如果看客人睡得很沉, 不便叫醒, 他就会把计价器翻掉, 再绕回去。



▲永远身着制服, 穿着白衬衫, 戴着白手套服务的“老克勒”张国青

来什么样的人, 他就用什么样的服务。遇到喝过老酒的乘客, 他用的办法是“哄”。因为醉酒的客人一睡着, 就打110报警。所以, 喝多了的客人上车后, 张国青就开始他的“表演”——

“依选个人老有腔调的, 有额人吃点老酒过来塞, 依老勿一样额。”

客人一听, 立刻来了精神。“阿拉朋友也是这样讲。”

“你朋友肯定老多额, 像依选种模子, 肯定是依埋单。”

“依哪能晓得额啦, 阿拉朋友老老多额, 宁家从来勿让我埋单。”这样, 他还能睡得着?

由于工作出色, 公司奖励他去西双版纳旅游, 那是他第一次坐飞机。“我的服务水平就是坐飞机以后提升的。”在飞机上, 张国青几乎没有闭过一次眼, 认真地看空姐怎么走, 手指怎么指。从那以后他再也没有用单手指一个地方。后来公司又安排他去新加坡旅游, 乘坐新加坡的航空公司, 顶级的服务让张国青大开眼界。空姐也很大方, 一直坐在他旁边和他聊天。告诉他, 走路时, 头不要乱转, 回头不能随便一回, 和乘客对视时要平静。从她们的服务理念中, 张国青汲取了许多营养。

因为业务熟练, 认真负责, 张国青被上海市交通管理部门聘为特约监督员, 发现道路标识不清的, 拍照告知交警部门。他行车时发现, 不便拍照, 第二天休息时, 他就开上自己的摩托车, 经常驱车

二十多公里前去拍照, 有时还冒着40℃的高温。他拍好, 冲洗并标识上修改建议, 寄给交管部门。而交管部门往往根据他的建议, 迅速改正。他还会再去拍一张改正过的留档。时间长了, 圈内都称他为“纠错哥”。后来, 他又被路政部门聘请纠错。

张国青率领的老克勒车队讲究“随手公益”。他每每看到老夫妻在路上扬招吃力, 如果自己车上有人, 就在群里招呼一声, 告知地点, 马上就有就近的驾驶员回应。网约车兴起后, 年轻女性乘坐网约车屡屡发生安全事故, 大众出租租赁市南分公司启动“玫瑰之盾”服务, 在反光镜上系上枚红色丝带, 为女性乘客提供电话预约服务。张国青从来都是将乘客送到门口, 如果乘客住在弄堂里不方便进去, 他就会开着大灯, 说“小姑娘你进去, 我看到你楼层灯亮了再走”。

张国青深深怀念大众出租改变了他的生活, 让他一家人从14.4平方米的小房子里脱胎换骨, 让他在妻子生日时能送上一枚她梦寐以求的饰品, 女儿在考上大学时获公司奖励5000元。现在出租车行业在低谷徘徊, 出租车驾驶员流失严重, 张国青痛在心里。他想唤醒驾驶员们的感恩之心, 困难之际与企业共渡难关, 也想呼吁政府对出租车行业多些扶持。

“26年前出租车起步价是14.4元, 现在金茂大厦、上海中心都起来了, 出租车行业的发展怎能还停滞不前?”

相关链接

为做好首届中国国际进口博览会交通保障, 提升出租汽车行业综合服务水平和社会满意度, 去年, 市交运委会同市总工会、市文明办、市建设交通工作党委、市人力资源社会保障局共同开展上海

市出租汽车行业首届“最美的哥的姐”评选活动, 受到社会广泛关注, 共收到各类推荐人选128名。驾驶员有来自市域出租企业、区域出租企业, 也有个体托管单位驾驶员。最终, 由专业评委、全国劳模、

市巡访团、媒体记者等组成的评审团选出了十位“最美的哥的姐”, 他们分别为: 杨锦飞、丁建章、张国青、吴福强、施鑫焰、许忠慈、陈义书、徐广梅(女)、姜燕 整理

1月18日, 申城首届“最美的哥的姐”颁奖典礼举行, 10位技术纯熟、服务优质和理念独到的驾驶员站在了颁奖台上。这次评比, 让圈内圈外的人看到了出租车驾驶员对事业的热爱、坚守与追求。

雪白的座垫套, 干净的手套, 自然而礼貌的服务, 是很多人对上海出租车美好的记忆。它曾经是给上海增光添彩的城市名片, 这源于成千上万名出租车驾驶员对这份职业的热忱与付出。如今, 这块牌子是否已经褪色? “最美的哥的姐”的评选中, 智慧又勤奋的出租车驾驶员们用精彩的事实告诉人们: 没有。

记者走访了其中三位驾驶员, 且看他们是如何匠心独运、细心雕琢自己心爱的职业。



徐广梅在服务中充满女性特有的细腻

如果没有徐广梅的入围, “最美的哥的姐”的名称就要改成“最美的哥”了。但这并不表示评委有意让这位“的姐”胜出, 整场比赛就像电视台上的选秀节目, 评委和参选选手现场PK, 答不出就当场淘汰, 竞争激烈。

19岁, 她从山东菏泽来到上海打工, 后来与一位上海小伙相恋结婚, 2011年强生招收首批外地籍驾驶员时入行。这位山东姑娘平和的语气中始终带着温暖。8年里, 她曾体会过关心他人和被他人关心的温暖, 也曾委屈地噙着眼泪一路开回家, 在这一行里品味着女性才能体会到的酸甜苦辣。

她在服务中处处体现女性的细心。车况整洁, 车况良好自不必说, 关键是准备充分。打开她副驾驶座前的抽屉, 纸巾、针线包、风油精、玩具等一应俱全, 后备箱内还放有急救包、矿泉水。虽然8年来用上的次数很少, 但她始终放好, 以备不时之需。

徐广梅对每一个乘客都很真诚, 会从乘客的角度考虑问题。她总是在乘客上车时多问两句, 问清楚了乘客的目的地, 心里有底, 好选择合适的路线, 比如说让赶飞机、火车的尽量及时赶到, 避免影响乘客出行。有时候乘客讲的路线绕远了, 她也会耐心地解释, 除非乘客坚持。她说: “绕远虽然对我们驾驶员有利, 但我要是这样做了, 心里就不踏实, 回家要睡不着觉的。乘客下车时不开心, 我这差就白做了。”

前些天上, 她接了一个心急火燎的年轻女孩, 女孩上车后问她“这么晚才去上学啊?” 女孩告诉她, 自己的准考证忘带了, 回家取。当时早高峰路上堵得厉害, 她一边安慰女孩, 一边调整路线。计价器跳到42元时, 女孩急着说手机里只有42元。徐广梅告诉她“你不要管钱, 我一定提前把你送到, 你就按这个付, 再多的我不收你钱”。赶到时, 计价器显示50元, 但徐广梅只收了女孩42元, 还问明女孩能借到回程的车费后, 这才离开。

徐广梅经常遇到女性乘客开门惊喜地欢呼, “呀, 女司机, 我喜欢”。女司机一来安全, 二来心理距离近。徐广梅就经常充当心理医生。一次一位88岁的老太太见她和气, 上车后就叹气, 说年纪大了毛病多, 成了累赘, 她以前很要强, 现在接受不了被人照顾着。徐广梅就不停地开

导她, 搬出自己婆婆的故事安慰她。老太太最后说“我本来心情不好, 听了你的话, 心里好受多了”。徐广梅笑着安慰她, 顺便给公司做了一下推广——“阿姨, 您要开开心心的, 到100岁时坐我们的强生车, 是免费的”。

还有天夜晚, 她接上一个醉酒的女孩, 女孩上车就痛哭, 徐广梅慢慢了解到原来她是遇到了感情问题。女孩不敢告诉家人和朋友, 偶遇这位知心大姐, 便将心中苦水一倾而尽, 目的地到了还没停止倾诉。徐广梅担心她下车不安全, 便停在路边静静地听着, 聊了半个小时左右, 女孩渐渐平静后两人才挥手道别。

三年前, 网约车正兴起时, 老人打车非常困难。徐广梅有心, 留下了电话, 请老人家要用车时找她。这一结缘, 就持续至今。徐广梅住在浦东, 老人家住在梅陇, 早上8点多用车, 徐广梅要7点就从家里出发, 她怕接单去的方向不符, 影响送老人去医院, 就一路放空过去。空车不能走隧道, 她只有走徐浦大桥, 早晨堵车, 有时爬上大桥就要半个小时。这些, 她从来没和老人说起过。老阿姨住院, 爷叔每天往返探病, 只要是徐广梅的班, 她总是负责接送。有一次, 傍晚时分, 她接了一单跑到周浦, 想到和爷叔约定的时间, 一单也不敢接, 从周浦空车跑了30公里赶到市第六人民医院。徐广梅说: “我这个大, 答应别人的事就要做到, 不做到我心里难受。”

驾驶员与乘客的尊重是互相的, 但难免会遇到火气大的乘客, 说话怒气冲冲。“我有时候心里火也蛮大的, 想着我又没招你惹你, 不能好好说话吗?” 这时候, 徐广梅往往压住心里的郁闷, 轻柔地说“一大早的, 别这么大火气嘛”。也有乘客会表示出歉意, 她记得很清楚, 有位乘客下车时说“师傅不好意思, 刚才讲话太冲了”。这样的回应令徐广梅非常感动。

早年, 遇到醉酒乘客, 说话难听, 徐广梅会非常难受。还有一次, 她深夜去KTV接上一个喝醉的客人, 一上车就睡得很沉, 她到了车费70多元, 他东翻西翻找不到钱包, 让她报警。徐广梅心里难过, 但没有报警, 也没有收费, 仍然忍住伤心问“是你家了吗? 你下去吧, 能走吗?” 回家路上, 她越想越委屈, 离家那么远, 车费70多元, 一路噙着眼泪回了家, 还不敢和老公提起。现在, 她心理更加成熟, 更会从乘客角度考虑, “不喝老酒, 他们也不会说那些话”。

虽然有了网约车, 生意比以前难做, 但徐广梅说: “我太喜欢这份工作, 舍不得换。”



▲徐广梅爱上了出租车驾驶员这一行  
本版图片由受访者提供



施鑫焰  
公司: 锦江出租汽车公司  
出生年月: 1984年10月  
从事出租车行业时长: 15年  
闪光点: 15年无投诉  
连续3年驾照免年审

15年前, 19岁的施鑫焰还是一个刚刚走出崇明岛的农家少年, 除了一本刚刚到手的驾照和一份锦江出租汽车公司的录用通知单, 就是对大上海的憧憬和初入社会的懵懂。

上海出租汽车司机竟然不认路, 许多外地乘客不能理解。但在入行之初, 施鑫焰就吃尽了苦头。最“经典”的一次是乘客要去南京路步行街, 他的车就在南京路上, 却还告诉乘客要查一下地图。“那时候地图都翻坏了好多张, 后来学聪明了, 给地图贴上透明胶”。出租车驾驶员是做一休一, 轮到他们休息, 他就随便坐上一趟公交车, 从起点坐到终点, 上车就到处看, 慢慢地, 路就在脑子里了。

不识字也不是全无好处, 这让施鑫焰学会了如何取得乘客的理解。嘴巴甜一点, 姿态低一点, 手脚勤快点, 不计较小钱, 基本上每次都能“化险为夷”。

十几年前, 上海人都知道, 出租车后备箱里放着棉袍的, 一定是崇明司机。凌晨跑完车, 在车上眯一觉, 等换班。施鑫焰也在车上睡了整整4年。交了班, 才能去花350元和人拼租的出租房补觉。小伙子不怕吃苦, 他知道吃苦是福, 是对意志的磨炼。

据他的生活没有降低他对整洁的要求。这个长得眉清目秀的崇明小伙, 对车况的要求是出了名的。锦江出租汽车公司有国宾车队, 这是他向往的高度。“白衬衫, 白手套, 白座垫套, 我从出车开始, 就这样要求自己。”新座垫套外观清爽漂亮, 施鑫焰想常换常新, 于是动脑筋和换座垫套的阿姨套上了近乎, 夏天买水买饮料, 嘴上“阿姨”喊个不停, 慢慢地熟悉了, 阿姨总记得帮他留一套新的。换座垫套, 施鑫焰自有技巧, 从来不清阿姨动手。他的搭档也从不换, 因为知道施鑫焰“有一套”。“这就像穿衣服括括一样, 换座垫套也要套得紧, 套得合适”。

车内整洁, 施鑫焰也有自己的检查方法。“看座位下面, 那里干净, 整车基本上就没问题”。从前和他搭档的老师傅有头皮屑, 还抽烟, 座位下面常有烟灰、皮屑, 每回换车, 他都擦拭干净。“养成习惯后, 连上朋友的车都会下意识低头看一下”。

让乘客乘车体验舒适, 仅整洁远远不够, “软件”也要质量高。一句话, 情商要高。日积月累, 小施在乘客打开车门的一刹那就看得出来乘客是



■施鑫焰加入雷锋车队后, 经常借业余时间去养老院为老人理发

开心还是不开心。“发现乘客上车时闷闷不乐, 就不能随便找他说话, 这时放点舒缓的音乐, 乘客就放松了, 慢慢地就可以说上两三句。”

出租车驾驶员都有一些老客户, 施鑫焰就有不少经常跑浦东机场的外国客人, 其中一位法国客户和他的交情已经持续10年。“从他初到上海, 到谈恋爱、结婚、生孩子, 自己全看在眼里。每次出行, 他都会打电话给我。”还有不少日本客人也是施鑫焰的常客。“日本人爱干净, 注重安全。有一次我速度稍快了点, 从后视镜就发现日本客人的手伸上去, 拉住了保险杆。我留心观察了几次, 发现每个日本客人都是这样。自己又体验了一下, 车速一快, 我的手也会搭上去。这我就知道了, 开车要什么样的速度乘客最舒服, 快、变道, 猛打方向盘, 这些都可取”。

从不开斗气车, 15年无投诉、无事故, 安全行车近60万公里, 3年无罚单, 这是施鑫焰引以为豪的纪录。“上海电子警察铺天盖地, 一年不吃罚单别人都要竖大拇指, 何况3年?” 但这也是他的痛处, 如果不是一个疏忽了安全带, 他的这一纪录就会飙升至十几年。“后悔啊, 从那以后从来不会忘系安全带”。

服务过程中, 施鑫焰经常在将乘客送

到小区门口时, 不少乘客会说“门口黄实践, 我走了十几年了, 从来不怕的, 直接转进去好了”。每次, 施鑫焰都会礼貌地说“您好, 不好意思, 我计价器帮您翻掉, 我到前面掉头再转过来。还请您理解一下, 万一哪天电子警察开通了, 就麻烦了”。施鑫焰说, 一天当中他对十几个乘客这样说, “时间长了, 总有一天可能会被拍到”。

“我们只有养成了遵守规则的好习惯, 才能把交通违法真正避免掉。这就是一直说的‘手握方向盘, 交规心中念’。”

两年前, 公司成立“雷锋车队”, 施鑫焰成为光荣的一员。与劳模们的接触中, 他不仅学习到更多服务方法, 社会责任感也增强了许多, 业余时间跑养老院, 陪老人说话, 给老人理发。“理发不是拿把剪刀拍张照片, 要做我就要长久地做下去, 认真地做。”施鑫焰到网上找理发视频, 朋友也被他拉来当练手的“发模”。至于他的理发水平, 虽然他谦虚不说, 但从他的表情中也可看出, 一定和他的出租车服务水平一样, 不一般。