车轮上的民生答卷

——走近王刚和他的阳谷丰源公交



阳谷丰源公交公司总经理王刚(右)在检查车辆安全

■ 陈霞

10月26日,清晨六点,阳谷县城还沉浸在清凉的晨色里。燕山路东侧、北环路路南的阳谷丰源公交场站内已是灯火通明,十几辆纯电公交车一字排开,安全员正在挨个进行例行车检:蹲下看轮胎、摸刹车片、试转向灯……

六点半,每天的晨会准时开始,安全经理对司机挨个点名,询问情况:昨晚喝酒没有?有没有感冒吃药?有没有什么烦心事?问完人问车况,问完车况再签发出车单。

待第一班公交车驶出场地,天才刚刚亮,而场外的许多公交站台上已经围满了人——拎菜篮的老人、背书包的孩子、上班的"白领"、进城打工的农民……

车辆停稳,人们鱼贯而入,一辆辆公交车依次启动,这座鲁西南小城的活力一下子拉满——又一个美好的一天开始了。

这是阳谷丰源公交公司最普通的早晨,也是其"掌门人"王刚最惬意的时刻。

王刚,1989年3月入伍服役,1992年退役进入阳谷县物资总公司工作,2008年担任阳谷县丰源出租汽车有限公司总经理,2014年创办阳谷丰源公交有限公司,2020年初成立阳谷丰源校车服务有限公司,他把大半辈子都交给了"车轮子"。用他的话说:"公交不是生意,是民生;公交车跑得稳,百姓心里才安。"

从"一条线"到"一张网"

真正意义上的阳谷公交,应该是从2015年起步的。

2014年12月,王刚创办了阳谷县丰源公交有限公司。当年年底,阳谷对城区公交线路经营权进行公开招标,三家企业参与竞标,丰源公交公司脱颖而出。2015年1月,城区公交车正式上路行驶,阳谷结束了"城里没公交"的历史。

"办啥事都必须踢好头三脚!"阳谷丰源公交公司首期投入800余万元,一次性购置了28辆新能源车,城区公交线路从5条逐步扩展到8条。在随后的几年里,阳谷公交实现了大的跨越:公交车从28辆发展到110辆,后来根据线网与客流回调到83辆。如今,城区8条公交线路总长116公里,有201个公交站点。

鲜为人知的是,这条"民生线"背后,是一场艰难的民营公交企业"生存突围战"。

公共交通,是一项公益性非常强的事业。阳谷丰源公交对60岁以上老人、残疾人、现役军人、退役军人、伤残军人、劳动模范、无偿献血荣誉卡持有者、阳谷县交通系统"信易卡"持有者以及见义勇为人员等实行免费。免费人群量大面广,据粗略估算,每年免费乘车者高达20余万人次。"拉满一车人,交钱的往往寥寥无几"。加上各种活动需要配合出动公益车辆,每年的公益支出是一笔很大的数字。另一方面,由于公交车辆纯电动化后,车辆折旧、充电费、更换电池、维保费用等成本逐年增加,公司运营面临巨大压力。

"公交的公益属性必须放在第一位!要替政府分忧,为百姓解难,从困境中杀出一条血路!"顶着重重压力,丰源公交公司无条件服从大局,想方设法保证正常运行,每天把车开出去,把老人接上来、把学生送到校、把军人让进前排。

"以副养主,多元突破",王刚,这位打虎英雄武松故乡的汉子,凭借智慧与拼搏,开始了他的"生存破局"之战。

首先,集中精力办好现有的出租车公司:扩大出租车签约范围,实行规范化管理,为司机提供全方位服务,逐步树立起自己的品牌。目前,丰源出租汽车有限公司拥有出租车71辆、员工85人。

2020年1月,王刚发起成立阳谷丰源校车服务有限公司,购置12辆专用校车,服务蓝天幼儿园、世纪园小学、狮子楼完全小学等学校的近600名学生,覆盖阳谷县城的东南半区,占阳谷县城区的近一半。校车公司靠严格的安全管理、贴心的乘车服务,为孩子们上学提供便利出行条件,保障学生上学安全,让丰源校车成为学生家长欢迎的"放心车"。

在公交南站,公司发挥靠近省道242线的优势,利用闲置场地建设新能源汽车充电区,上马充电桩。同时,计划开设新能源汽车4S店,开展车辆维保、二手车交易、驾驶员培训等业务。

目前,阳谷丰源旗下的公交公司、出租车公司、校车公司经营状况良好,共吸纳300余名社会人员就业,在取得良好社会效益的同时,三家公司逐步走上了可持续发展的良性轨道。

阳谷丰源公交的发展经历了一条非常坎坷的道路,王刚承受了许多委屈和艰辛,也曾多次默默流下无奈的泪水。曾经如坦克般强健的身体,如今落下了不少病痛和不适,但他始终以大局为重,以发展为中心,以维护公司形象和社会和谐为己任,忍辱负重,无怨无悔。

有一件事,至今让王刚记忆犹新。2014年12月,丰源公交公司中标阳谷城区公交运行权,这是一件里程碑式的大喜事,但是也有个问题:公司缺少车辆,需要购进新车。当时天气已经很冷了,刺骨的东北风一刮就是一天,滴水成冰。不巧的是,王刚的颈椎病犯了,颈椎压迫着神经,右肩疼得跟刀剜一样,不得不住进阳谷县中医医院输液治疗。

"记得那天是12月21日,下午我得到消息,县交通局领导要带队去郑州购车。因为县政府已经决定明年1月1日公交车必须上路行驶。为了赶时间,我二话没说,拔下针头,就跟领导一起去了郑州少林客车公司。在去的路上,那锥心刺骨的疼让我直冒虚汗。我一秒一秒地数着,硬挨着,坚持着。到了郑州,我们待了三天两晚,催着厂家把车辆准备好,第三天晚上我们又冒着雨雪返回阳谷。可是船漏偏遇顶头风,在返回的路上,我们的一辆车出了故障,无法启动。时间不等人,我一咬牙跳下车,跟几个工作人员一起,用绳子拉着车,顶着风、冒着雪,走了得有十里地。等到了维修站,我也累得瘫倒在地上,一句话也说不出来。万幸的是,我们的车队最终按时赶回阳谷,没误了元旦通车。"王刚感慨地说。

专设员工"委屈奖"

"当兵时保车况,现在保全城人的交通安全。"这是王刚的口头禅。丰源人把行车安全拆解成"人、车、线、练"四件事,每一件都透着"精细"二字。

人,靠晨会。每天晨会上的安全"三问"雷打不动:问有无饮酒、问病史、问情绪。公交司机长期面对各色人群,情绪本身也存在安全风险。公司专设安全经理进行统管,晨会一对一了解情况,发现司机状态不对立刻调班。

车,靠例检。每天早晨的车辆例检不放过一个疑点,轮胎、刹车、转向、灯光、隔离设施,安全员都要一一检查,逐车签字。83辆车全部安装驾驶区域安全防护隔离设施,长周期运行车辆按时更换电池。

线,靠调度。公司建起智能化调度平台,对8条公交线路上的所有公交车辆进行实时监控。如有异常情况,马上进行干预。智能调度平台科学安排每天的车辆排班,空驶率、准点率、电量剩余,各种数据一目了然。

练,靠实战。公司每年开展五次不定期安全演练:逃生、防暴、防汛、防台风、特殊天气安全演练。每月进行两次专项检查,节假日和重大活动前再进行专题检查。严格的实战练兵,让每位驾乘人员成为业务熟练的多面手。

公司对校车的安全管理,更是到了严苛的程度。安排最好的车辆上路,对司机更是挑了又挑,优中选优。校车司机必须无犯罪史、无吸毒史、思想过硬、技术上乘。公司与学校紧密配合,每辆校车配备专门的照管员。校车每年进行两次专门检测。家长手机装上车辆运行App,可以随时查看校车到了哪里、还有几分钟到站,孩子几时上车、几时下车。

最有温度的,是公司设立的员工安全管理"委屈奖"。

公司有位退役军人司机丁敬斋,快60岁的年纪,马上面临退休。有一次出车时,一对老年夫妻乘客说要去某医院查体,到站时老丁提前提醒,但老人坚持认为还没到站,老丁无奈之下只能继续行驶。乘客准备下车时发现已经过站,便大发雷霆、恶语相向,不依不饶。为了保证其他乘客的乘车安全,老丁没有过多解释,只是频频含泪道歉,对方才最终罢手。公司了解这一情况后,认定这是无责投诉,老丁不仅没有做错什么,还用自己的行为维护了公司形象,保障了行车安全,这种行为值得肯定和弘扬。王刚专门对老丁进行了慰问和心理疏导,当年年底老丁被评为先进工作者,获得了奖状和奖品。

类似这样的"委屈奖"还有很多。王刚说:"有责必纠,无责必护;司机受委屈,企业不能装看不见。"

公司设立的"委屈奖",树起了正气,优化了服务,也保障了司乘人员的权益,各方反响很好,乘客热线投诉也由过去的每年三四十起降到了现在的两三起。

还有一件事非常典型。2023年7月的一天,阳谷城区黄河路,一辆公交车在正常行驶,有4个小伙子无故寻衅,开着小车把公交车逼停,挡在公交车前高声谩骂。司机慌了,乘客们也很害怕。

王刚闻讯赶来,没有退缩,没有妥协,果断报警,据理力争。有人劝他"忍忍算了"。他摇摇头:"今天忍了,明天他们就敢砸车;今天退了,后天谁还敢安心开车?"面对围攻,他挺直腰杆,寸步不让。警方到场后,他配合取证,依法维权。最终,滋事者受到惩处,公司利益和员工尊严得以维护。

事后他在员工大会上说:"咱们的车拉的是老百姓,顶的是天理国法。谁欺负到咱头上,坚决不答应!"从那以后,公交车上路行驶再无此类事件发生。司机们说:"有老板这句话,我们开车心里踏实。"

公交公司是面向社会的重要服务窗口,每天都会面对形形色色的乘客,难免会遇到各种突发状况和复杂问题。要想管好这样一支庞大的队伍,作为"当家人",必须既有胆识谋略,又有格局胸怀。

丰源出租车公司的70多辆出租车,撑起了阳谷丰源的流动名片,可这支队伍的管理,曾是令王刚最头疼的难题:司机很多只有小学或初中文化,性格散漫、脾气执拗、言语随便,经常与乘客发生争执且不认错,动辄抱团上访。

制度管不住,罚款压不服,公司拿出管用的绝招——谈心。每当遇到难以解决的问题,王刚就推掉其他事,沏一杯清茶,与司机师傅坐下来慢慢聊。一次不行两次,一人谈不拢换人再谈。在与乘客的冲突中,如果司机理亏,公司就出面代他向乘客鞠躬道歉,一遍遍解释,直到乘客满意。

有人不解:凭什么替司机低头?王刚说:"乘客骂的不是某个司机,骂的是'丰源'这块牌子。把面子捡回来,比争一口气更重要。"

不谈输赢,只谈人心。王刚用耐心化解戾气,用诚恳挽回信任。如今司机们的心顺了,投诉少了,路上的笑脸也多了。

从"办卡跑断腿"到"刷码就上车"

阳谷县城区约有20万居民。丰源公交公司的8条公交线路虽不长,却要把医院、学校、市场、社区、政务办公点等串联起来,这可不是一件容易的事。

丰源公交公司定期开展线路调研,根据城市建设的最新进展、居民小区变化情况,不断对公交线路进行优化整合,对公交站点进行合理配置。

线网优化不是"越密越好",而是"该密处要密、该兜底处必须兜底"。对人口密集区增加覆盖,随着城市拓展对新建片区补点,把"方便"铺到小区门口。如此一来,既满足了乘客的乘车需求,又提高了公交车运营质量。

目前,最新一轮线路优化后,阳谷城区8条公交线路总长达116公里,公交站点201个,今年前三季度客运量逾25万人次。

数字背后,是一次次"按人改线"的温馨调整。

公交105路的末站往西三公里有个村子,村里一位老人办了免费公交卡,平时不常出门,但每次出门只要没车就打市民热线。公司特事特办,摸清他的出行规律,非运行高峰时就把线路往西延伸一段。老人有车坐了,投诉也就没了。

公交106路沿线老年公寓较多,老人们反映公交站点"走过去绕远",公司重新核设站点,把站牌往小区门口挪几十米——几十米不算什么,但对拄拐杖的老人来说就是大事。

公交乘客中老年人占有相当大的比例,为老年人提供贴心服务,是丰源公交公司的工作重点。2019年,公司专门购买相机、打印机、封膜机,建成一站式公交卡办理点:照相、录入、封膜、出卡一次完成。过去老人办卡,要来来回回跑好几趟,如今只需来一趟,所有手续一次性办妥。

全省县级公交公司独家运行的"鲁通码",更是阳谷丰源公交的一大亮点。2018年底,丰源公交公司和深圳三联众瑞集团联合开发了乘车小程序,老人用手机从"爱山东"App上调出"鲁通码",刷一下就能上车,不用带身份证,不用带实体老年卡,省去了许多麻烦。

对于一个县城来说,这一创新虽算不上"高大上",却是丰源人利用新技术手段,认真服务老年人的一次大胆尝试。

在公益事业上,丰源公交的服务更是贴心、温馨。

今年10月11日7时30分,晨曦微露,秋凉宜人,2026阳谷半程马拉松鸣枪开跑。当数千名跑者在赛道上挥洒汗水时,另一场无声的"接力赛"早已悄然展开——主角是阳谷丰源公交公司。

阳谷丰源公交科学调整公交运力,迅速开通临时公交线路,精准调度接驳车辆,将一批又一批选手顺利送达起点。虽然比赛只有一天时间,丰源公交却出动60多车次。

当外地跑友纷纷感叹"这小城的公交真贴心"时,丰源人知道,他们传递的不只是便捷,还有城市的温度。

最终,保障任务圆满完成,大赛组委会专门发来感谢信。这封信,既写给那个忙碌的清晨,更写给丰源公交——这家把"公益"扛在肩上的企业。

丰源公交的公益服务还体现在方方面面。每年的高考、中考、学生会考期间,公交车都是点对点把学生送到考点;教师节、清明祭扫、消防宣传、慈善活动等节点,公司每年出车100多车次。

还有一件事,至今仍让丰源人津津乐道:新冠肺炎疫情期间,有一次王刚到城郊主要路口执勤点慰问,发现执勤人员吃住都在帐篷里。滴水成冰的季节,许多人冻得瑟瑟发抖,严重影响了正常执勤。回到公司,他马上与有关单位对接,为城区周边16个执勤点,每个点位配备两辆公交车,轮流值班,作为执勤人员的"流动休息室"。就这样,40辆公交车轮班,冬天供暖、夏天制冷,一直持续到疫情结束。虽然有人说,这40辆车两年的花费近百万元,这可不是个小钱,但王刚只说了一句话:"执勤人员守护着千千万万个家庭,咱不能只算小账!"

正是凭借真诚贴心的服务,丰源公交公司在当地百姓中赢得了口碑。

"一个兵"与"一面旗"

四年的军旅生涯,能影响一个人的一生。

王刚是土生土长的阳谷人。他身材魁梧,性格沉稳,言不高声,行事果断,一举一动透露出企业家的成熟与干练。

他1989年3月参军,在安徽安庆某空军后勤基地负责车辆管理与维修。凭借过硬的素质,他四年获得四次嘉奖,光荣地加入了中国共产党。军营教给他的不只是给汽车拧螺丝、查电路,更是一种"车不掉链子、人不掉队"的行事规矩,还有那深深融入血脉的部队情结。

从军营到车队,从"修车兵"到"掌门人",他把这份情结带进了企业的每一个角落。

走进丰源公交公司办公楼,一上楼,迎面便是拥军文化长廊。长廊以图文并茂的形式展示"全军十大英雄模范"事迹:抗美援朝时期的黄继光、邱少云,社会主义建设时期的雷锋,改革开放新时期的苏宁、杨业功、林俊德……一幅幅图文生动呈现英模事迹,营造出浓厚的拥军氛围。"学习英雄事迹,发扬英模精神",十二个大字时刻提醒丰源人向军人致敬学习。

二楼的活动室有专门的"军人荣誉墙",十几位公司先进员工的大幅照片和先进事迹介绍,让人顿生敬意和自豪感。"双拥工作先进单位""荣军联盟成员单位",十几块双拥牌匾和锦旗引人注目。

在公司专设的"双拥办公室"内,《双拥工作制度》《拥军优属走访慰问制度》等张贴上墙,这是公司深入开展双拥工作的一角。

2008年秋天,刚刚走上丰源出租汽车有限公司领导岗位的王刚,第一时间着手建起全县首支拥军车队,30多辆悬挂醒目"拥军车"标牌的出租车,每天穿行于阳谷县城的大街小巷。公司在招聘员工时,优先聘用退役军人,目前有50多位退役军人活跃在各个工作岗位上。

对离家远、有实际困难的退役军人,公司尽其所能提供方便。还是那位老员工丁敬斋,其老家远在河南台前县,刚到公司时在外租房子居住,没地方吃饭,到处"打游击"。王刚听说后,将他接到公司,免费安排住处。公司还建起职工餐厅,每天提供免费午餐,管吃饱,这一免费就是5年。

深沉的"拥军情"落实在方方面面,体现在一点一滴中,也获得了党委政府和社会各界的高度认可。多年来,丰源公交公司每年都是阳谷县的双拥工作"先进单位";2008年,被评为阳谷县"爱国拥军模范单位";2019年获"爱心企业"荣誉称号;2020年被评为"双拥模范单位"。

公司还是聊城市退役军人事务局授牌的"退役军人培训基地",是阳谷县交运系统唯一的"退役军人服务站"。作为阳谷县政协委员的王刚,被聊城市退役军人事务局聘为"退役军人就业创业咨询师"。2013年,王刚获得聊城市委、市政府,聊城军分区授予的"拥军三等功",被授予"爱国拥军先进个人"光荣称号。2021年10月,获第二届聊城市退役军人创业创新大赛"优秀奖"。

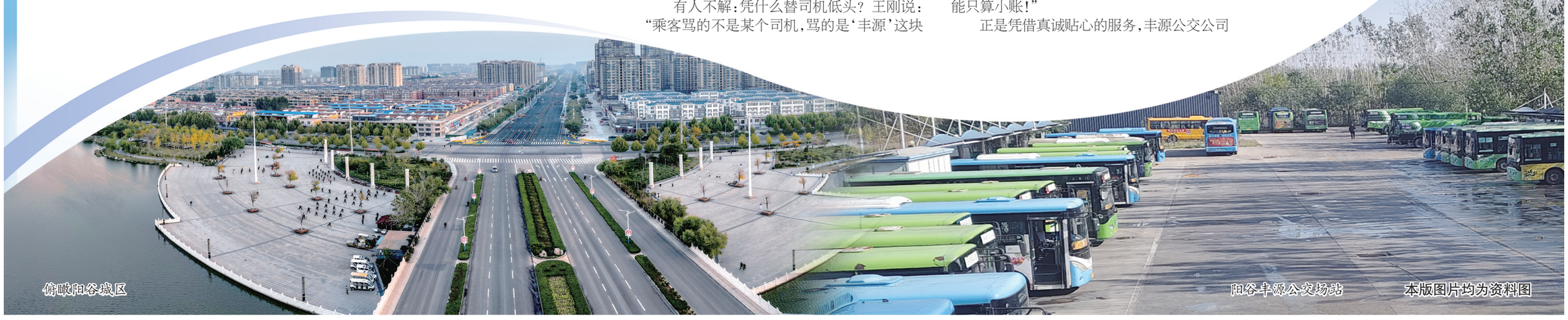
永不停歇的滚滚车轮

傍晚七点以后,阳谷县城的公交运行逐渐度过高峰期。校车App上,家长们看着校车图标一步步挪到了家门口;"拥军车"的标牌在夕阳里熠熠生辉,辛勤的公交司机又出了最后一班车。场站内,智能调度系统已经把次日排班情况推送到调度屏上。王刚站在场地门口,看着一辆辆车进场、出库。

每年300多万公里的运营里程、8条公交线路、83辆新能源车、201个公交站点,背后是几十万车次的出发和到达,是老人少走的一段路,是学生们少等的一分钟,是退役军人不掏钱的一张票。丰源公交公司算好了经济账,但他们更注重的是算好民生账。

受各种因素影响,目前,县域公交的运行状况千差万别,阳谷丰源公交公司未必是完美的运营样本,但他们把"公益不空喊、经营不蛮干、困难不甩锅"做到了可观察、可复制、可推广。

车继续开,账继续算,人继续送——这就是阳谷丰源公交最朴素的民生答卷。



俯瞰阳谷城区　　阳谷丰源公交场站　　本版图片均为资料图