

# 年轻 高学历 13路 “帅哥班”引关注

## 但公交司机缺口大 “帅哥班”难以复制

提到公交司机,浮现在大部分人脑海中的第一印象,大概是上了年纪的阿伯爷叔,大嗓门,操着一口上海话,偶尔还会爆个粗口,穿着比较随意,甚至有些不修边幅。但在巴士电车公司下属的13路车队却有20个“帅哥班”成员,年轻、帅气、学历高、态度温柔,让人眼前一亮,完全颠覆了上海公交司机的传统形象。

乘客们说,“帅哥班”的成员们不仅人长得俊俏,车技也是一流,真心希望上海这样踏实肯干的年轻公交司机越来越多,不但能够提升上海的城市形象,而且大家坐公交车的心情也会好起来!不过据巴士集团下属的多家企业透露,由于目前上海公交司机的缺口较大,解决公交司机人手短缺是当务之急,“帅哥班”的模式暂时难以复制。

本报记者 陈轶珺



金佳敏比较开朗外向。

本报记者 丁嘉 摄

### 80后 “帅哥班”： 零投诉 零事故 服务优

2009年巴士电车公司为世博期间的公交专线车储备人才时,曾统一招募了一批年轻公交司机。年纪轻,学历较高(大专以上学历),模样周正,一改往日公交司机粗枝大叶的形象。13路所在的巴士电车二分公司当时分到了20名。

工会主席刘丰依稀记得公司当初为了安排这批人时的举棋不定。“司机人手不够是每条线路都存在的严峻现实,我们曾想把20人分散到各条线路,以填补人手的空缺。但也担心20人散开后,反而会被埋没。”刘丰告诉记者,领导层讨论后的结果是集中管理,决定把这20个年轻人全部留在从中山公园开往提篮桥、横贯申城市中心的13路上,并挑选公司内的优秀老员工亲自带教。

在如今的13路车队,主要由80后组成的“帅哥班”,已经挑起了“大梁”。公司曾一直担心的年轻人不太好管理,早已打消的烟消云散,年轻人的活力和朝气反为13路增添了不少活力,零投诉、零事故、服务优的佳绩也迅速让13路从原来的一条三级线路跃升为一级线路。

### 开车稳健的害羞男： 女朋友默默来坐我的车

记者日前走进了“帅哥班”,遇到的第一位司机是出生在1982年的殷建伟。出现在记者面前的殷建伟高鼻梁,大眼睛,颇像年轻时的TVB影星秦涛。

采访殷建伟时,说不到两三句话,他就腼腆地笑起来。不过一握上13路公交车的方向盘,他立刻收起笑容,检查车辆、启动、上路,每一步都有条不紊。“他们开车的最大特点是稳、守规矩,不争时不抢道。”刘丰如此评价。

记者坐上殷建伟开的公交车。远远看到13路来了,候车的十几名乘客向站台尾部跑去。殷建伟一边示意乘客不要跑,一边

缓慢将公交车对着站牌停车。遇到红绿灯刹车、启动或拐弯时,殷建伟将车速放慢。

“安全第一,一车人的性命在自己手里。”殷建伟说,早晚高峰时堵车严重,经常碰到乘客赶时间,在他耳边不停地催促:“小伙子会不会开车,开快点!”最开始殷建伟还会争辩,现在他不急不躁,回头对乘客一笑,“稳一点慢一点更安全”。

殷建伟自认为是个性格很内向的人,平时也经常有人夸他帅,但他都是保持沉默。“以前有听到乘客在议论,说这个司机挺帅的,但我就假装没听到,更专心地开车。”他说,“我真的觉得很害羞。”容易害羞的殷建伟已是“名草有主”,有个对自己很好的女朋友了。“像我们工作那么忙,真跑起车来,连厕所都不能上,一到休息的时候,人就像累散了架似的,一个月和她见不了几次面,但她非常理解我。有时真想见我了,她就来坐我的车,知道我们有纪律,她也不和我说话,就默默地坐在那里。”殷建伟说着,一脸幸福。

### 健谈风趣的淡定哥：

公司跟一个大家庭一样

同天在岗的还有帅哥班中的另一个成员金佳敏。相比殷建伟,金佳敏比较外向,刚打开话题,他的欢声笑语就不曾间断。

金佳敏出生在1984年,与其他80后一样,金佳敏从小对于自己的职业也有过“伟大”的憧憬,说真的以前做梦都没有想过做一名公交司机。

金佳敏毕业于华东师范大学,进公交系统之前也干过其他工作,但却从来没有摸过方向盘。2009年巴士电车招聘司机,金佳敏过五关、斩六将地“闯”了进来。

“公交应聘要过体检关,还有试车关。”金佳敏笑了笑接着介绍,“我之前真没开过这种大车,但真开起来倒还行。过了试车关,还要再去学车,考出一个公交车的驾驶证来。”

对于公交司机这个职业,他表达了自己的喜爱。“我觉得这个行业挺好的,踏

踏实地赚钱。公司的环境也很好,跟一个大家庭一样。”他的工作态度更是得到了同事们的一致好评。据刘丰介绍金佳敏不仅帅,工作也很认真负责,心地还很好。“他开车从来都不赶,有碰到孕妇和老人上车总会再三提醒乘客让座,等这些人找到位子坐下了才开车。”

长得帅,工作认真,心地好。对于种种的赞誉他显得特别淡定,“其实也没有那么夸张啦,我就是很平凡的一个人,只是想做好我本职工作,服务好每一位乘客。”

### 公交这一行

收入过得去看好提升空间

开公交车是不是很苦,收入是不是很低,殷建伟和金佳敏摇摇头,他们一点也不觉得。

13路是一条横贯上海市中心的重要线路,出车较早。两人住得离开车队都不近,碰到上早班,两人常常凌晨3点半就要出门,赶往中山公园。4点30分准时出车,从中山公园到提篮桥,一个单班要一个多小时,每个班头至少要开4个来回。

算上加班费、年终奖等,殷建伟和金佳敏的年薪在6万左右。满不满意这个收入,两个人都用了“还凑合”简而概之。帅哥班里的成员大多数心态平和,这份工作虽然辛苦,但工作稳定,收入也还过得去,而且每年企业还有一定幅度的加薪。从刚就业时只为了收入,到现在将自己的热情带给了很多需要帮助的乘客,如今,一句简单的“谢谢”,一个真诚的点头都会让他们倍感到欣慰。

“既然要开公交,还上什么大学呀,太浪费了。”当上公交司机后,“帅哥班”的所有成员,没少听到这样的闲言碎语。

在“帅哥班”的成员们看来,公交是一个城市的门面,他们所学肯定能在工作中派上用场,也希望能为提升上海公交的形象做出一丁点努力。刘丰直言:“这些小伙子有想法,他们都觉得公交的提升空间还是很大的。”

### 》成功经验

## “帅哥班”管理独特

“帅哥班”是上海公交系统的独苗,如何带好这支年轻的队伍,巴士电车二分公司几乎是在摸着石头过河。“‘帅哥班’中的成员,年纪最大的出生在1978年,最小的1987年出生。80后占了90%。”刘丰向记者讲述了针对这批司机管理中的难点和方法。他说:“公交行业是个劳动密集型非常高的行业,驾驶员每天8个多小时在车上,不仅注意力要非常集中,还要照顾好车上的每个乘客,这都要求公交驾驶员要有高度的岗位责任感和社会责任感,而这正可能是80后身上所或缺的。”

针对这种情况,车队管理人员研究了80后孩子们身上的特点,对他们采取了“严管厚爱”的方式。对于踏实肯干的成员,车队努力把他们培养成服务明星。而头脑灵活的,则考虑今后发展到管理岗位。同时在驾驶员中间搞评比,如节油、服务、车技等专业标兵,采取激励机制奖惩。车队还会采用家访、家长会座谈等方式,使管理、帮教工作延伸进家庭。”

### 》推广难题

## “帅哥班”的模式 能否复制?难!

年轻、帅气、学历高、态度好,在任何一个窗口,这样的服务明星走到哪里,都会受欢迎。乘客们不仅要问,“帅哥班”的模式能否在上海公交系统复制,从而整体提高上海公交的服务水准,窗口形象。

记者接连走访了几个车队,负责人的回答均是不断摇头,连着喊“难”。“每个车队都有一支‘帅哥班’,这是我们美好的愿景。但在当下,在上海公交队伍青黄不接,缺口严重的情况下,首先是解决人手短缺,才能谈提升形象。”即使是成功打造了“帅哥班”的巴士电车二分公司,都说在他们的分公司想要再打造一支“帅哥班”几乎没有可能。

“帅哥班走进公交系统,正是世博会的契机。招聘员工的目的主要是给世博会储备公交人才,我们对应聘人员的年龄、学历、形象都做了多方面的挑选。而在驾驶公交车的技术方面,我们并没有设置任何门槛,都是进公司后才统一安排培训。”

刘丰向记者坦言,比起当时,现在的招聘则实际得多。“现在招聘司机,目的只有一个,马上就能上手干活。当然首先考量有没有公交驾驶员准运证,能否立即上岗。相对而言,学历、形象这些对于公交司机而言属于锦上添花的条件,则靠后了。应聘者学历高,形象佳当然好。没有,我们也不会强加要求。”



殷建伟开车稳健但很害羞。

本报记者 贺佳颖 摄

### 》乘客反应

## 帅哥开公交 挺好!

“这些小伙子脾气很好,说话温和,人品更赞。”一直乘坐13路的乘客吴先生告诉记者,乘客们也特别容易接受年轻司机的热情,他们总是微笑着的,感觉很舒服,嘴巴又甜,一般招呼让座,乘客们都会非常配合。”

年轻司机多,乘客们会不会担心他们开车比较毛躁,大多数人却说完全没有这

个担忧,“那些老司机们已经工作几十年了,很多都快到了退休的年龄,在公交车上换年轻的司机是很正常的。相信他们的技术肯定是过关的。不然一车人的生命,公交公司不敢拿那么多乘客的性命开玩笑。”

至于司机脾气大,乘客们认为这跟每个人的性格有关,与年龄未必有太大关

系。“我们这些小伙子的脾气就不错,素质超过很多老司机。”

更多的乘客对这道公交车上崭新的风景线表示了支持和赞同,还有的人则流露出了对该条线路乘客的羡慕,“怎么我家门前的线路没有这样的司机啊”,“小伙子可以的,比很多嫌东嫌西不肯出去工作的小朋友好多了。”