



市公交总公司36路驾驶员陈霞娜： 坐她的车仿佛和熟人约会

今年42岁的陈霞娜是宁波市公交总公司36路驾驶员，19岁就进了公交公司，党龄10年。她有一句名言：十米车厢是又一个“家”。

翻开陈霞娜的履历，“宁波市十佳服务标兵”“浙江省劳动模范”“全国五一劳动奖章”“浙江省优秀共产党员”……这些荣誉可以排出一长串。但她常常警醒自己，因为当了驾驶员才有机会接触乘客，才能为大家服务。

“黑娜”的车厢“五心”服务暖人心

陈霞娜扎个马尾辫，脸黑黑的，大伙儿叫她“黑娜”。脸黑，多半还是被晒和被风刮。一两平方米的驾驶室里，一天会坐上几小时，一坐上，陈霞娜就找到了感觉。车里稳，车厢乐，是她想得最多的。就像一个家，要平安，也要快乐。所以陈霞娜每天要求自己的，将车子开好开稳，还要照顾到车厢里的人的喜悦哀乐和寻常需求。

清晨5点多，陈霞娜的车始发。从联丰新村开往国际会展中心的36路公交车，是2014年8月开辟的线路，穿越海曙、江北、鄞州和高新区。酷暑时，车厢的照顾专座上放置着一个个凉席坐垫，冬季则会换成棉坐垫，这是陈霞娜自掏腰包买的。

坐她的车有一种放松和笃定感

坐上陈霞娜的车，仿佛是和熟人的一趟约会，有一种放松和笃定感。

坐上陈霞娜的车，出现急转弯、大颠簸，这几乎是不可能的。在开车前，陈霞娜早就有准备，不出车时她常常去“踩街”。拿个小本，记下车经过的地方，哪里转弯比较大，哪个路段有坑洼，她都烂熟于心。

只要上了她的车，就等于进了她的家，来者就是客，她从不吝于自己的亲切感。一些外地乘客不熟悉城区，更不熟悉公交线路，经常因为误乘、漏乘耽误事。陈霞娜随身带着小本记下来，一有空闲时间，就沿着线路，一路看站牌，记走向，熟悉沿途的道路与单位。尤其是市区新开辟的公交线路，陈霞娜会第一时间记在小本上。但凡有外地乘客询问怎么走，她都是热情答

驾驶室右边，放置着“便民箱”，里面的一次性雨衣、防暑药品、矿泉水等，需要的乘客可以自取。

一路上，陈霞娜总会细心地记下一些高龄乘客和外地乘客的下车点，在到站前给予温馨提醒。遇上外地乘客有疑问，她会利用等待红绿灯的时间和到站的间隙，耐心答疑。

公交车的拉手上，印着陈霞娜独创的“五心”服务法：对待老年乘客热情“细心”、对待儿童乘客爱护“关心”、对待特殊乘客照顾“爱心”、对待外来乘客真诚“耐心”、对待普通乘客和气“贴心”。如今，这一服务法已成为宁波市公交行业共同遵循的理念。

疑。

公交车客流量大，遇到怀孕或身体不便利的特殊乘客，陈霞娜总是格外留意，付出更多心思。当他们上车，陈霞娜会关照车上的乘客给他们让个座；当他们下车时，她必然把车停稳后再开门；遇到走路不方便的乘客，陈霞娜就主动上前扶一把。

遇到急躁的乘客，陈霞娜用的一个绝招是换位思考。有一次，一位乘客刷卡太快了提示音拖着长音，这意味着卡没刷进，乘客却坚持已经刷了而且态度十分激动。陈霞娜再耐心解释都无济于事，于是一边轻声劝说，一边随手掏出自己在车上备了10多年的零钱便民包，替乘客补了两元钱。后来这名较真的乘客还真的去查了，发现自己果然没刷进卡后十分后悔。

热心和爱心在10米车厢外延续

陈霞娜的随身小本上，除了记公交线路，还记着一大批人的电话、地址。乘客中哪个大爷大妈有什么事情托她，她有记录；哪个站点有哪些孩子会上车，哪个老年人需要照应，她也有记录……本子记满了，她干脆开通了服务博客“娜一片阳光”。从2010年起，她就在服务博客上和乘客互动。她还制作了一批“五心”服务卡，卡片上公布了自己博客地址和QQ号，摆在车厢明显的位置，方便乘客和自己联系。

10米车厢内，“五心”服务赢得乘客交口称赞；10米车厢外，陈霞娜的爱心在延续。孤寡老人朱庆法，原先是36路的一位老乘客，后来很长一段时间没来乘车，陈霞娜很是牵挂。一番查找才得知，老人住进了敬老院。此后，陈霞娜经常和所在支部的党员一起前往敬老院看望老人，陪伴老人外出，亲切地称呼他为“外公”，直到老人安详离世。还有她结对的象山新桥的一个单亲家庭女孩，今年18岁了，刚好和自己儿子一般大，她当作亲女儿来疼爱……

“公交司机陈霞娜，和蔼可亲又善良。安全驾驶三礼让，爱岗敬业人人夸。雨伞扇子针线盒，爱心装满便民箱……‘娜’片阳光照车厢，共产党员树形象。”这是80多岁的吴婴老阿姨送给陈霞娜的诗。吴阿姨常乘陈霞娜的车，非常了解陈霞娜，于是用朴实的话语，白描出了一位优秀基层共产党员的形象。

“潜心钻研技能，用心服务各方乘客，是我们公交系统优秀党员的代表。”这是陈霞娜10多年的同事、也是她入党介绍人之一的余上峰对她的评价。宁波市公交总公司永昌公司政工干部吴燕云是看着陈霞娜成长的，她说平时“黑娜”都是大咧咧、乐呵呵的，面对什么荣誉都是微微一笑。而2007年4月17日在陈霞娜入党那一天，吴燕云看到了陈霞娜眼角闪动的泪花。后来陈霞娜告诉吴燕云：“像我这样一名普通的公交车驾驶员，在最平凡的岗位上有出彩的机会，真的要感谢党，是党栽培了我，给了我成长的机会，我一定要用自己的真心来回报党和百姓。”

党员的使命让她服务群众没有终点

入党10年，陈霞娜的初心始终未变。作为36路公交车的班组长，陈霞娜是线路的“主心骨”。在她的“传帮带”下，班组里一群年轻驾驶员也像她一样践行“五心”服务，把10米车厢当作自己的家一样来打理。

36路公交车线路总长17.5公里，单趟运行时间55分钟左右。“公交车线路再长，都有起点和终点，但是服务群众没有终点。”陈霞娜说。能光荣地当选党的十九大代表，她也感到了肩沉甸甸的责任。“现在只要不上晚班，每天晚上7点我会准时看《新闻联播》。”一有空，陈霞娜就抓紧时间学习习近平总书记系列重要讲话精神，虚心向参加过党的十八大的基层党代表讨教，“我想尽可能多地收集一些社情民意，将基层的声音带到北京。”

陈霞娜驾驶的公交车，车厢已变成“知情、听民意”的流动窗口。曾两次当选省党代会代表的陈霞娜还成立了党代表工作室，平时一有空，她就走进社区、学校、企业，向党员群众调查了解社情民意。她积极帮助群众协调解决问题，遇上超出个人能力范围的事情，就上门拜访，了解详情后向上级党组织报告，由上级党组织帮助协调解决。目前，她已累计帮助协调解决各类困难和问题100余件，并积极为解决城市拥堵、群众出行难等问题建言献策。

党的十九大就要召开了，陈霞娜比以前更忙了。“我将不忘党员本色和公交人的责任，立足自己的岗位，做好身边的每一件小事，以优异的成绩迎接党的十九大胜利召开。”陈霞娜说。

记者 王元卓