



张松春保留的留言簿



张松春和俄罗斯乘客



善于疏导人的司机

1999年,43岁的棉纺厂机修工张松春下岗了。完全是为了谋生存,去学了开出租车。驾照考出来了,想进大众,但是大众没有录取他。可能因他是“菜鸟”,可能他比较瘦弱,于是进了小公司,只有60辆车,后来并入了“法兰红”。还在实习期,开了部红色普桑,就此入行了。

张松春自己都没有意识到,他一生的重大转折由开出租车开始。

开出租车养家的目标很快实现了。开出租的规范服务,说几句礼貌用语,露出一张微笑的脸容,热情耐心周到……张松春很容易地达标了,他本身就是这么一个人。

让他意想不到的,坐上了司机的座椅,他发现,这是一个他特别喜欢的工作。他的工作对象不仅是这辆出租车,更重要的是乘客。张松春是一个特别喜欢和善于与人交往的人。他读过不少书,哲学的文学的历史的社会学的,有足够丰厚的谈资。乘客上车,三言两语,张松春便知晓了这个人的大致身份,聊天就有了入口。曾经有一位大学教授,上车后,本来也就是礼节性地搭讪几句,没想到被这个出租车司机的话题吸引过去。其实这样的事情发生过很多次,客人们没有想到一个出租车司机会如此不凡的谈吐。上知世界文史,下知市井心理。有个女孩子上了车,一脸郁郁寡欢,头看着车窗外,眉头紧锁,张松春便猜出了女孩子情感上的失意。于是,他以一个长辈的身份予以宽慰,女孩子先是不以为意,但是她没想到却也是让她最后“服帖”的是,这个开出租车的长辈,懂心理学,长辈的宽慰是切入,心理学的疏导才是厉害。

在张松春入行时,红色普桑出租车的社会名声不很好,投诉很多,但是有一个司机书写了红色普桑出租车的形象。几年红色普桑开下来,张松春在圈子里已经很有名的了。他和乘客有聊天,他和司机同行有交心,恰恰,他和司机同行之间的讲道,奠定了张松春在出租车司机乃至在上海出租业中的地位。

每天夜里,出租车司机收车前是要洗车的,洗车的地方,也就是司机们讲道的“午夜茶”了。雀巢咖啡瓶一瓶浓茶一支香烟。一天生意做下来,吃力的。司机同行少不了埋怨的,养家糊口不容易;于是,“午夜茶”常常也掺杂了坑乘客的经验交流。张松春也在“午夜茶”的圈子里,他不抽烟,常常和司机同行说说社会文化。不得不提,张松春是有聊天气场的,司机同行对这个“老阿哥”是买账的。

真正让“老阿哥”名气传到大众出租车领导那里,恰也来自“午夜茶”。

有个司机同行说,他在后座捡到了一只手机。当时手机还是非常稀奇。司机在向同行炫耀,不准备交给领导。

张松春也在。他对年轻同行说,依叫我老阿哥,就听老阿哥一句。依捡到手机不交上去,已经不对了,再让你孩子看到,更不对,算你做阿爸本事大?老阿哥给你两个选择,一是交上去还给乘客,一个自己“坑”掉(藏匿不还),但是不能让你孩子看到这个手机。

年轻同行拿着手机,看了看看了看,对张松春说:老阿哥,我听依。

张松春和年轻同行的这一个“手机”桥段,让我想起了杜甫的名句——随风潜入夜,润物细无声。

车上,那125本留言簿

马尚龙

张松春口才很好,喜欢写诗,还喜欢和客人谈谈尼采、马斯洛的哲学命题,还会疏导客人的心理困惑,像个心理医生……张松春算得上是出租车司机中最不像出租车司机的——用现在的话来说,他是很奇葩的,但是他偏偏诸多勋章荣誉集于一身:上海市五一劳动奖章,上海世博杰出志愿者奖章,上海市劳动模范奖章,全国服务明星奖章,全国五一劳动奖章……

他工作生涯留下的125本留言簿,随便翻开任何一页,都能看到乘客热情洋溢的留言。从他身上,可以看到上海出租车司机的形象。



张松春保留的留言簿



出租车留言簿的发起人

2005年,大众领导引贤将张松春调入大众。2007年,也就是作为“人才引进”两年后,张松春推出了第一本留言簿。

看似纯属偶然。有个北方女乘客上车,要到龙阳路乘磁悬浮去浦东机场。张松春凭着自己善于察言观色的本事,猜出了女乘客是个律师,并和她探讨法律和审美的关系。女律师完全没有想到,一个出租车司机也会和她谈法律,谈审美,而且还很有见地。去龙阳路只需要十来分钟,却是谈兴正浓。女律师改变主意,请张松春直接开到浦东机场,女律师大概要多付百把元。到了机场后,女律师还谈兴未尽,拿出笔记本,留下了张松春的联络方式,并且要张松春在她的笔记本上写一句话。女律师对张松春说,您是我见到过的最牛的出租车司机。张松春在她的笔记本上写了四个字:活着真好。

正是这位女律师的留言请求,引发了张松春请乘客留言的灵感。

世界上的事情,都是由一个偶然连接另外一个偶然,而后成为必然。

十几天之后,张松春请客人留言了,并且一发不可收。张松春记得,第一本留言簿是女儿的作业簿。

或许是有那么一点点“人才引进”的知遇之恩,想要做出点事情来,也或许是张松春本性上喜欢文字交流,就像他喜欢写诗一样。张松春自己的解释是,一个人爱岗的时候,会有无穷的思考和想象力。

张松春给留言簿自定了规矩:不能成为表扬本,必须是心灵互动,可以写家乡可以写上海。

“今天运气真好,我坐上车,有这位热情的司机跟我打招呼,有点意外和开心,因为平常司机问完去哪里后就不再说话了,而这位师傅始终热情洋溢。我也是服务行业的,今天我有一点感动。我觉得以后也要经常给人以温暖的感觉,多声问候,多份关怀,其实这样做是很方便的,只是因不常这么做而淡漠了。谢谢你,热情的师傅,唤回了我的这份热情!”一个护士(署名)

——摘自张松春出租车留言簿

很多年以后,张松春最得意的,正是自己定下的留言簿规矩,让留言簿有了他和乘客之间的心灵交流,有了乘客只言片语中包含着的乡情,有了片刻间的感慨中蕴藏的社会和文化。

留言簿的初衷功能比较单一,但是留言本不仅仅是留言,更多的是张松春和乘客之间的语言交流,思想互动,也包括了张松春为一些乘客的解疑答惑,尤其是面对皱着眉头的年轻乘客,张松春就知道是遇到了生活上工作上的烦心事了,他又很善于去主动疏导。

有一段乘客留言这么写道:作为抑郁症患者,坐上您的车,非常幸运。说真的,有几百万的彩票,也抵不上和您交流的一次机会。

可以想象这一段留言所包含的故事了。

流动客厅的主人

有记者称张松春的车厢是移动的心理咨询室。

我倒是觉得,张松春的车厢内,包括他的留言簿,比心理咨询室的“规模”还要大,更像是一个客厅。

张松春是客厅的主人。客厅的主人需要具备三个条件:第一是热情好客。第二是和客人气氛融洽,客人会将主人当作朋友。第三是主人有底气和气场。这三个条件张松春完全具备。他遇到过的乘客,可能每一个出租车司机都能遇上,但是唯独他,会以主人的身份,在特殊的客厅里招待四方客人,唯独他,陌路乘客会在留言本上寄语。

在张松春的2015年的日记中,记载了他和著名教授张维为的车厢邂逅,更显得张松春的客厅主人气质:

那一天开出租车,我有幸认识了张教授,张教授坐我出租车时,从他言谈举止能感受先生的儒雅,然后以我自封为“城市猎人”的目光判断,先生应该是研究问题的学者,果然一猜就中!呵呵……

被先生邀请参加梅赛德斯奔驰文化中心他的《中国人你要自信》的演讲的时候,我毫不犹豫地放弃营运。生意可以停下来,会完后可以再做。然后,我在卫生间把脸洗了又洗,衣服理了又理,自信满满走进会场。第二天休息,我有滋有味讲给老婆大人听。吃晚饭的时候,老婆大人破天荒地为我满上一杯酒说:“老公,你能不能再详细说一遍?”看来老婆也爱听。

“文化”两个字是张松春的孜孜追求。文化是品位,文化是个性,文化也是平等。不管你是大学教授,还是外来农民工,张松春以平等的心态对待每一个乘客,给予每一个乘客尊重,张松春同样期待从社会获得一个出租车司机应有的平等和尊严。张松春很明白,出租车司机赚钱不容易,获得尊严更不容易。

张松春讲过一个亲身经历——有一次晚上在浦东一家酒店,我正常送客下车,稍许慢了一点,执行外事任务的一辆车通过喇叭喊:“差头差头,把车给我开走。”口气很严厉,不尊重人。我心里真的很气。先把车开到一边,停得远一点,锁好。然后拿了笔和纸走到开车者面前说:“同志,依刚才称呼我什么?”年轻人脸一板:“叫依走依就走,少罗嗦。”我就说:“我要抄依的车号投诉依,因为依在称呼方面对我不尊重。”他说:“我说依什么啦?”我就说:“乘客叫我差头差头,我不会生气,而你是公务员,在办事期间叫我差头差头,而且态度粗暴,就是对我尊重,要么依现在给我赔礼道歉,要么我就写投诉信。”年轻人还想发作时,坐在车后面的老者发话了:“快给这位司机道歉,以后要注意。”

张松春有点小小激动:自己的坚持终究有效果了。处于当今社会环境,要想人们对开出租车这一行表现出尊重、关爱和理解,那是要由自己对自己有尊重做起的。

张松春做到了,自然也就获得了社会广泛的尊重、关爱和理解。长达11年一共125本的留言簿,是张松春和乘客思想交流的记录,是张松春尊重他人也获得他人尊重的结晶,是张松春个人风采的体现,也是张松春文化境界的展览。

退休前最后一天出车。张松春照样面带笑容,和乘客交流,请乘客留言。早早地送走最后一单客人。张松春车子停在僻静的小道上,熄了火,独自一人坐在车上大哭一场。

我问老张,最后一天你写了什么?老张说,写了,不过太伤感了,不拿出来了。

张松春大哭一场,确实是伤感,不过也是像一个成绩卓越的冠军要退役了,唯有泪水才是最高境界的“欢乐颂”。张松春的泪水,是对一方出租车车厢的眷恋,是对自己成绩的回馈,也是为自己职业生涯的点赞。