



# 铸服务品牌 创文明窗口

## 寻找我市公路客运场站的“文明元素”

说到宁波的文明创建,不能不提鼎鼎有名的汽车南站“3561服务班”,这个由“35”学雷锋日和“61”(绿叶谐音)命名的服务班组,全都是由女同胞组成。在汽车南站的候车大厅里,她们用女性特有的细致和温柔,为南来北往的旅客送去无微不至的照顾。荣誉室里挂满了各类的锦旗,这些都是旅客们口碑和赞誉。

而在距汽车南站不远的汽车中心站,48岁的潘霞带领着她的“衷心服务班”,拎包倒水,扶行动不便的旅客上车……旅客意见本上写满的一条一条感谢的话语,正是对服务班全体人员最好的支持和鼓励。

市运管局局长李毅说,正是这些已经树立起来的响当当的服务品牌,大大提升了我市公路客运场站的窗口形象,像汽车南站3561服务班、汽车中心站衷心服务班这样的品牌班组,已不仅是我市交通运输行业的一个标杆,更成为了全市文明创建活动中的闪亮窗口。

记者 范洪  
通讯员 石莹  
龚甫林



汽车南站3561班服务员为旅客倒水。 记者 王鹏 摄

## 是服务员也是“老娘舅”

9月2日上午,记者走进汽车南站熙熙攘攘的候车大厅,几名身披“追寻雷锋足迹,弘扬绿叶精神”绶带的服务人员看起来特别显眼,她们就是3561服务班的工作人员。

突然,售票大厅里出了状况,一名40岁左右的妇女非常激动而又伤心地打着电话,接着就晕厥在地上。这时,正在巡回服务的3561服务班班长沈霞波看到后,赶紧和同事一起跑过去,紧抱她的人中。等她醒后,在众人的帮助下,将她抬到值班室。

从她断断续续、哽咽的语句中大家了解到:她是象山石浦人,丈夫长期在平湖打工,因夫妻俩吵架,丈夫扬言要抛弃她和三个孩子,跟她离婚,因此,她情绪激动地从石浦赶去平湖找老公理论。刚才就是夫妻俩在电话里争执得过于激

烈,她才晕倒在地上。沈霞波和班里的姐妹们一边帮她擦泪水,一边安慰她、疏导她。后来,她几次过于伤悲而全身抽搐,再次昏厥,沈霞波见状立即联系了120。

与此同时,沈霞波开始当起了调解家庭纠纷的“老娘舅”,先是想办法联系到她的弟弟,让其赶紧来宁波接她。后又多次打电话给她的丈夫,好言相劝,要他对家庭负责,对孩子负责。电话里,丈夫答应马上从平湖出发来宁波,和妻子好好谈。

120来后,沈霞波把她护送上车后,赶紧又联系她的弟弟和丈夫,告知对方人已被送往医院。

沈霞波说:“每一位进站的旅客就像是我们的亲人,我们要用自己的爱心、真心和诚心,给旅客营造一个舒心、放心和安心的旅途”。

## 10年累计服务超5万小时

在汽车中心站也有一个类似的服务班组——衷心服务班。汽车中心站是目前宁波最大的汽车客运场站,在车站一间不足15平方米的休息室里,尿不湿、医药箱、儿童玩具、轮椅应有尽有,各种服务设施都与旅客有关。柜子里整整齐齐排列着20多个文件夹,全部都是旅客写的,写的内容是关于衷心服务班和服务班温馨感人的小故事。

11年来,汽车中心站的衷心服务班累计服务5万多小时,仅收到的锦旗就装满了整整8大箱。以大姐潘霞为首的8名女服务员被过往旅客亲切地称为“八朵金花”。

班长潘霞是第一批队员,也是汽车中心站的首席员工。“潘姐向来一副热心肠,旅客需要帮助,多累、多脏都不推辞。”这是大伙对她的一致评价。

2012年夏天,一名学生参加完同学聚会准备坐车回丽水,结果醉倒在车站厕所里。当时,潘霞已经换好衣服准备下班了。有乘客从厕所跑出来呼救,潘霞跑去查看,但该学生已将厕位锁住了,怎么敲都没反应。保安撬开门后,发现人躺在地上醉得不省人事,脸及身上全是呕吐物。潘霞一边拨打120一边将他背到休息室。由于120被堵在路上,赶到车站还需要一段时间,于是,潘霞便打来热水给他擦身换洗,又泡了热茶

让他漱口醒酒。

另一位服务员王珊珊加入团队才2年。“珊珊整天都在笑,特别有亲和力。”正是招牌式的微笑,让衷心服务班将她招入麾下,事实上珊珊的服务和她的笑容一样温暖。“是你们救了我一命,我一辈子都不会忘记。”这是一名叫吴继祥的外来务工人员发给王珊珊的短信。

事情发生在2012年10月,上午9点左右,正在值班的王珊珊看到一名男子倚在候车厅2楼的扶梯边,脸色苍白,右手抵着一侧小腹。王珊珊过去询问,得知吴继祥刚刚被确诊为阑尾炎,要立即手术,可是在宁波不能享受医保,他想坐车回徐州老家动手术。但汽车的出发时间是下午2点25分,也就是说,吴继祥差不多还要等5个小时才能上车。

于是,王珊珊把他扶到休息室,此时吴继祥已经痛得连喝水的力气都没有了。但任凭王珊珊苦口婆心,吴继祥就是坚持要回老家。王珊珊见状,便又叫来两名同事,一起做工作,并联系上他在北仑的老乡,通过老乡一起劝说,吴继祥终于答应去医院。随后,王珊珊帮他办理了退票,又掏钱打的送他到老乡处。

晚上,吴继祥的老乡给王珊珊打来电话,吴继祥送到医院时,盲肠已经穿孔,医生说“再晚来半小时,人就麻烦了”。

## 新闻纵深

### 不断拓展服务内容

3561服务班成立于2002年1月1日,始终坚持“从心做起,给您满意”的服务宗旨,以创建服务品牌为抓手,以旅客满意为标准,用自己的真心、真情去服务每一位旅客。多年来,服务班中有帮助生病旅客上医院,并为旅客垫付医药费的;有捡到失物,千方百计寻找失主的;有冒着倾盆大雨撑起“爱心伞”,将一个旅客送上车的;有热心帮助身无分文旅客与家人团聚的;有扶着老人抱着小孩上车的;也有自己掏钱帮助特殊旅客度过难关的……当然,更多的则是在自己岗位上默默奉献,谱写着人生一曲又一曲美丽的篇章。

同时,班组紧紧把握旅客不断变化的多元化需求,努力丰富车站的服务内涵,充分挖掘服务资源,在积极做好巡回服务、导乘导购、问讯、行李寄存等各项服务工作的基础上,走出站门,走进社区和工矿企业,大力开展车站延伸服务,把车站全过程优质服务推向站外,极大地方便了旅客购票乘车,使满意服务真正体现在到站前、进站候车、旅途中和出站后;还相继推出了为甬城高校开展上门售票活动、在火车站设立“交通信息服务点”和“宁波市公路客运服务处”,定时到段塘敬老院为那里的老人打扫卫生、理发,与老人们一起包饺子,送粽子、月饼、牛奶、水果。老人们亲切地说:“她们比亲外孙女还亲。”

3561服务班就是以“一心一意为旅客服务,一言一行对旅客负责,一点一滴想旅客所想,一举一动让旅客满意”的服务标准,用她们的“三帮、五点、六不、一心”的3561工作法和“钻、勤、情、真”四字诀3561服务法,浇灌着一朵朵鲜艳的“文明之花”,用诚信和爱心擦亮了宁波文明城市的“窗口”。

### 让服务更贴心更合理

火车站怎么走?汽车南站在哪儿?369路公交车在哪里坐……旅客一个接一个询问着,而排在后面需要询问的旅客又着急着。今年端午小长假,汽车中心站各岗位都随之忙碌起来,车站总服务台作为困难旅客首选的问询求助场所,咨询量比平时增加了好几倍,而且许多问题都是重复式的。

除了查询车站班次的问题外,其他诸如公交、旅游等方面的问询也接踵而至。有时候,衷心服务班的服务员这边刚回答过,一转身,有些人又会忘记,便再来确认。

怎样减轻员工的工作压力,同时又能提升服务质量呢?衷心服务班的成员们琢磨着,想出了问询“便利条”的小窍门。大家把平时咨询量最多的一些信息汇总成一个个便利条,于是,这些便利条便汇聚成一个小小的服务咨询台。

有问询旅客来到服务台询问上述问题的,不用咨询服务员,只需在便利台上直接撕取一张与问题相关的便利条即可,清晰明白,又不会忘记。一个小小的举措不仅让衷心服务班成员有腾出更多的精力做好其他服务工作。

逢年过节,衷心服务班成员常收到一些陌生号码发来的祝福短信。“付出总会有回报,我们曾经帮助过的那些旅客,尽管我们早就想不起来,但他们却一直惦记着我们。”班长潘霞说。

据不完全统计,“衷心服务班”自2003年7月21日成立至今,已收到旅客的表扬信和意见18580封(条),锦旗286面,车站先后被评为浙江省文明单位、全国道路运输百强诚信客运站、宁波市文明交通创建工作示范单位,车站“衷心服务班”被授予浙江省工人先锋号、全国学习型先进班组称号和浙江省创建学习型组织争做知识型职工活动先进班组等称号。