



旅客变少了 服务却更多了

工作人员与旅客心与心的距离更近了

经过 8 天的紧张忙碌后,昨天起,汽车南站和汽车中心站的旅客客流基本回落至正常状态,这意味着国庆黄金周道路旅客运输工作圆满收官,同时也宣告今年全市道路旅客运输工作画上了一个阶段性的句号。

高铁、自驾出行等出行方式分流了不少旅客,传统的道路客运客流量呈下降趋势。旅客人数虽然下降了,但围绕着“贴心服务旅客,确保平安出行”这一主线,市运管局放眼全局,勇于承担社会责任,超前预想,从合理强化组织、行业监管检查、维护市场秩序、加强安全保障等几个大的方面着手开展工作,我市各道路运输交通场站则提供安全、优质、快捷的出行服务,组织开展了一系列贴心服务旅客的活动。国庆这几天,记者也在我市各汽车站采访,用笔和相机记录了下来这里发生的点点滴滴。

记者 范洪 通讯员 石莹 朱笑仪 王成 戎伟杰



汽车南站的工作人员帮带小孩的旅客开辟绿色通道上车。

记者 王鸣 摄

“你们实在是太贴心了”

10月2日上午10点左右,在汽车中心站二楼旅客候车大厅内,有个老太太步履艰难地向座椅走去。老人的这一反常举动引起了正在流动服务的“衷心服务班”班长潘霞的注意。只见老人头靠在座椅上、眼睛闭着、脸色十分苍白,潘霞见此情景,立刻赶了过去。

潘霞经过询问得知,老人今年80岁,家住台州小芝,身体不好还伴有心脏病,前几天来宁波看病,刚刚出院。当天由孙女和女婿送她坐车回老家,不料那几天比较闷热,她又没怎么吃好睡好,因此感到

胸有点闷,喘不过气来。

考虑到候车大厅人多闷热,潘霞建议老人到外面凉快、通风的地方休息。潘霞还拿来椅子,并叫来同事林娇,两人一起将老人搀扶到通风口。随即老人的孙女和女婿也拿着行李走了过来。

过了一会儿,见老人还是不舒服,林娇又倒来茶水耐心地喂老人喝,并不断扇动扇子给老人降温。与此同时,潘霞也倒来一盆水给老人擦脸擦手,并小心轻轻地给老人揉背理气。经过一番应急处置,老人感到了舒服很多。林娇这才离开,并马上找

到班车驾驶员,请驾驶员提前把车开到发车位并打开空调,好让老人到车上休息。

大约过了10分钟,车内温度降了下来,潘霞和林娇搀起老人上了车。老人紧紧握着两人的手说不出话来,老人的孙女和女婿也连声道谢:“今天要不是两位大姐,我们两人真不知道该如何是好,实在是太感谢你们了!今天天气这么闷热,幸好遇上你们,你们实在是太好了,实在是太贴心了……”说着说着就到了发车时间,望着离去的班车,潘霞和林娇这才松了一口气。

老阿姐丢了的血汗钱失而复得

还是在汽车中心站,10月3日下午4点多,潘霞正在一楼服务台帮同事顶班。这时,一名看上去50多岁的老阿姐一边抹着眼泪,一边焦急万分地说:“服务员,帮帮我吧。我的包落在车子上了,包里有5000多元现金,那是我们打工的血汗钱啊。”

潘霞劝她不要急慢慢说,并问道:“包丢在什么车子上了?车牌号可否记得?”这时,潘霞才发现,老阿姐来了一家人,儿子、媳妇和孙子,他们你一言我一语,但车牌号却没人记得。老阿姐的儿

子说,他们乘坐义乌班车,来宁波这里看望妹妹,妹妹让他们在机场下车,匆忙下车时就把行李架上的包给落下了。发现包丢了以后,全家都很着急,打听到义乌班车的终点站是汽车中心站,他们就马上打的到车站来寻求帮助。

为快点帮旅客找到失物,潘霞喊来同事林娇帮忙顶班,自己马上跑到调度室查询刚进站的义乌班车属于哪家公司,车又停在哪里。得知具体信息后,潘霞不顾烈日当头下的高温,马上跑到停车场,找到

汽车时,驾驶员正好在打扫卫生。潘霞向驾驶员说明了情况,得到驾驶员的允许后,上车找到了行李架上的包。她马上打电话到服务台,和旅客核对了包的特征,确认后便把包取了回来。

这时,服务台晚班的同事回来了,专职服务员林娇见一旁的老阿姐很着急,就骑上电瓶车去接潘霞,好让旅客早点拿到失物。

看着满头大汗的两个服务员,拿着失而复得的包,老阿姐一家激动不已。

“今天帮了我们这么多,谢谢了”

告知会提前送他们上车。

老大爷姓张,因年岁已高,一直住在杭州女儿家,今年国庆期间又逢重阳节,宁波的儿子为了尽孝,特地接老人来家共享天伦,当时正准备将老人送回杭州。

“老大爷,您真是好福气呀!”小张和老人拉起了家常。老大爷满面笑容地点头,

一旁的儿子也开了口:“我父亲年轻时为了养我们吃了不少苦,现在年纪大了,我们做儿女的尽点孝道也是应该的。你们也是好人呀,今天帮了这么多,谢谢了。”

临近发车,3561工作人员打开绿色通道优先送老人一家上了车,父子俩手牵着手相互扶持,工作人员细心贴心照顾,让幸福的一家人顺利地踏上了旅途。

■相关新闻

市运管局提前部署 把安全功课做在前头

确保旅客出行平稳有序

国庆长假开始前,市运管局着手对长假运输进行针对性部署,落实各项工作,提前严格审核客运站上报的加班计划,做到运力与加班计划相匹配;对加班车辆涉及的企业资质、企业安全状况、车辆等级、车辆技术状况、驾驶员资质、驾驶员配备等进行逐项审核,确保加班企业、加班车辆、加班驾驶员等资质符合要求,确保营运安全。

长假期间,小客车上高速免费,为避免因道路拥堵、班车脱班造成旅客滞留,运管部门要求各单位加强对客运站预售票工作的指导和监管,在运力到位的情况下实施加班售票,必要时采取“见车加班”的方式,确保旅客出行平稳有序。

严格执行安全驾驶制度

与此同时,组织各单位开展节前、节中客运安全检查,对所属运输企业、客运车辆进行逐一排查,发现存在安全隐患的,立即责令整改,一律不得上路营运。对车辆运行情况进行全程24小时监控,严格落实凌晨2至5点休息制度;严格执行24小时累计驾驶时间不超过8小时、日间连续驾驶不超过4小时、夜间连续驾驶不超过2小时、每次停车休息时间不小于20分钟等安全行车规定,严禁驾驶员疲劳驾驶;严格执行夜间行驶速度不得超过日间限速80%的规定;严禁夜间通行达不到安全通行条件的三级以下山区公路。

在外围,运管执法部门开展“六打六治”打非治违专项行动,组织开展黄金周运输市场整治活动,严查无证营运、站外组客、超范围经营、宰客、卖客、甩客等重大违规违章行为;重点加强客运站周围及其他乘客集中地的违规载客行为的查处力度,及时受理举报投诉。

通过这些举措,市运管局把节日客运安全生产的“功课”做在了前头,确保了节日期间旅客出行安全、方便、温馨,为黄金周安全生产交上了一份满意的答卷。