

东南商报

2015年5月 2 日 星期六 乙未年三月十四

国内统一刊号:CN33-0091 宁波日报报业集团主管主办

新闻热线 87270000 或 1386780000

全国劳模陈霞娜——

“五心服务”暖人心

陈霞娜是宁波市公交总公司36路驾驶员。20年来,她在平凡的工作岗位上,潜心钻研服务技能,用真情服务各方乘客,践行了“满意没有终点站”的服务承诺。

圆梦 | 人物志
行进宁波 精彩故事

2010年,她根据多年的工作心得,创立了“五心服务法”;2014年,创建以她为命名的劳模创新工作室;同年,她的“五心服务法”在市公交行业得以推广,成为全市公交行业新一代领军人物。 记者 林伟 通讯员 吴燕云



全国劳模和先进工作者、公交36路班组长、技师陈霞娜。

记者 刘波 摄

乘客的“好闺女”

在多年来的公交服务工作中,陈霞娜总结出了一套“五心服务法”。所谓“五心服务法”,就是对待老年乘客热情细心、对待外地乘客真诚耐心、对待儿童乘客爱护关心、对待特殊乘客照顾爱心、对待普通乘客和气贴心。

为此,陈霞娜被广大乘客称为“贴心人”、“好闺女”,受到了社会各界的高度评价,事迹多次被全国、省市级媒体刊载,成为宁波交通服务行业的明星、标杆。而她独创的“五心服务法”,被全市公交行业推广学习。

对待老年乘客热情细心:陈霞娜所开的线路老年乘客特别多。在开车的时候,陈霞娜把他们当做自己的长辈,热情细心地为他们服务,做到“多看一眼、多说一句、多走一步、多帮一把、多一点体贴”,在服务细节上下功夫。

为了让老人们乘车更舒服些,陈霞娜买来了凉席坐垫和棉坐垫,根据季节的变化装在照顾座席上。

对待儿童乘客爱护关心:陈霞娜自己是一位母亲,对孩子有种天生的感情。陈霞娜注意到,经过江北实验小学、惠贞书院时,每到学生放学时间,一些卖烧烤的小贩就聚集在学校门口,很多学生会拿着一些烧烤食品乘车,烧烤上的竹签很容易伤到他们。

因此,陈霞娜提醒上车的学生不要吃东西,还在休息的时候,和单位的同事一起到幼儿园、小学等学校上安全课,教孩子们如何安全乘车,碰到突发事件该怎么正确处理,提高他们的安全意识,受到了老师和小朋友们的欢迎。

对待特殊乘客照顾爱心:公交车平时客流量大,在公交车上有一部分是怀孕或身体不便的特殊乘客,他们是公交车上特别需要照顾的群体,遇到他们时,陈霞娜总是付出更多爱心。

每当他们上车,陈霞娜总是关照车上的乘客给他们让个座;当他们下车时,总是把车停稳后再开门;遇到走路不方便的乘客,陈霞娜总是主动上前扶一把,叮嘱他们下车时不用着急。

对待外地乘客真诚耐心:在宁波乘车的外地乘客越来越多。在服务当中陈霞娜发现这类乘客最大的特点就是不熟悉城区、更不熟悉公交线路,经常因为误乘、漏乘耽误不少时间和精力。

为此,陈霞娜每天都随身带着一个小本子,每次乘客询问完之后,陈霞娜都会用心记录下来。尤其是市区新开辟的公交线路,陈霞娜也会第一时间写在笔记本上。一有空闲时间,陈霞娜就沿

着线路,一路看站牌,记走向,熟悉沿途的道路与单位。

对待普通乘客和气贴心:大多数时间,陈霞娜面对的是众多的普通乘客。在服务过程中,乘客有情绪、无理取闹,在火头上的时候,一定不要火上浇油,要学会把火扑灭。

连续十多年“零投诉”

需要指出的是,陈霞娜不仅服务热情,还有过硬的技术。一有时间,她就去熟悉线路;一下班,就埋头钻研技术。为此,她拥有这些纪录:连续十多年保持安全“零事故”、车辆“零抛锚”、服务“零投诉”,连续十四个季度荣获优质服务“五星级驾驶员”称号,被评为“宁波市服务礼仪之星”。

陈霞娜深知,身为一名公交驾驶员还必须掌握熟练的驾驶技能和车辆日常维修技术。于是,陈霞娜的小本子除了记录各种公交线路外,还随时记录行车途中自己不清楚、不明白的问题和遇到的难题。

比如,车辆进站时,如何踩刹车才能让乘客站得更稳;车辆转弯时,打多少方向,车子才能减少离心率,乘客才不会有倾倒感觉;车辆行驶中,如何保持匀速,避免急刹车;车辆在什么状态下最省油等等。

爱心从车厢延伸至社会

陈霞娜的热心和爱心不仅在10米车厢里演绎,还在向社会辐射延伸。

她与一位素不相识的老年乘客结对,像女儿一样为他养老送终;认养了一名单亲家庭的小女孩,像母亲一样关爱她的成长,帮助她完成学业。

2014年,陈霞娜在报纸上看到14岁骨癌女孩小芸的遭遇后,立刻到报社捐款,为小芸的复健治疗献上一份微薄之力。陈霞娜还帮助多个贫困小朋友们实现了“微心愿”,被誉为“宁波最美丽女司机”。

2010年初,陈霞娜在新浪开了服务博客“娜一片阳光”,并制作了一批“五心”服务卡。卡片上公布了自己博客地址和QQ号,摆在车上明显的位置,让乘客拿起或是在网上和陈霞娜互动。

在和乘客的互动中,他们给了陈霞娜很多宝贵的意见和建议,也给了陈霞娜很多的支持和鼓励,帮助她进一步提升了服务,这也让她鼓足了干劲儿。最近,陈霞娜又开通了微信和微博,与乘客的互动就更加便捷了。

今日阴有中阵雨或雷雨,偏南风,夜里转西北风
3~4级,18℃~25℃
详见03版



编辑:朱忠诚

国家级“高等学校继续教育示范基地” 国家级高等教育教学成果一等奖



宁波大学

成人教育“技能特色班”、 自考全日制助学本科、出国留学本科

★“技能特色班”:学前教育、社会体育、计算机网络技术、旅游管理、商务英语、文秘、电气自动化技术(轨道交通方向)、金融工程、数控技术、汽车技术服务与营销、电子商务、计算机应用技术(物联网技术方向)、国际经济与贸易、财务管理、市场营销、建筑工程管理、工程造价、建筑装饰工程技术、物流管理

★自考全日制助学本科:物流管理、会计

★英国、瑞典“3+1”出国留学本科:会计、金融、市场营销、经济管理、计算机科学、机械工程

(名额有限,欲报从速)

招生对象:普高、职高、中专、技校应历届毕业生

报名时间:即日起至8月20日止,双休日照常接待报名咨询(法定节假日除外)

报名地址:宁波市江北区环城北路西段709弄宁波大学成人教育学院一楼服务大厅

招生热线:0574-87600700、87600800

