3561服务班打造服务品牌有哪些经验值得推广

用心出发 打造最美

宁波汽车南站3561服务班的前身是汽车南站候车大厅专职服务岗，2002年1月1日正式更名为3561服务班。“35”代表学习雷锋日，“61”是宁波话绿叶的谐音，一直倡导“雷锋精神”和“绿叶精神”。

多年来，该班组始终坚持“从心做起，给您满意”的服务理念，以微笑演绎最美，用真情服务旅客，通过小小的服务窗口让南来北往的旅客感受到温暖，被旅客亲切地称为“老人的拐杖，聋人的耳朵，盲人的眼睛，哑人的嘴巴”。

3561服务班作为汽车南站创立的一个特色服务品牌，积极创新服务理念，发展服务文化，提升服务质量，通过“出自己的经验，创自己的特色，打自己的品牌”逐步发展壮大。近年来，3561的服务品牌得到了广大旅客和社会各界的广泛认可，曾先后获得“全国五一劳动奖状”“全国巾帼文明岗”“全国青年文明号”、浙江省“最美交通人”、市“五一文明岗”、“宁波市志愿服务事业突出贡献奖”等荣誉称号。

记者近日专访3561服务班班长沈霞波，听她介绍3561服务班打造特色服务品牌背后，都有哪些好的经验和做法……

记者 范洪 通讯员 王梦娜

3561班组成员为旅客提供热水。 记者 崔引 摄

从心出发 打造最美服务

3561服务班每天面对的是南来北往的旅客，如何帮助这些旅客顺利出行，让他们走得更安心。3561服务班从旅客最关心、最需要帮助的问题入手，与旅客实际需求紧密结合，逐步建立了一套“以旅客为中心”的服务规范体系，提炼出了“三帮、五点、六不、一心”的3561工作法。

“三帮”，就是老弱病残一路帮，提包携幼主动帮，急难困忧尽心帮；“五点”，就是微笑多点，嘴巴甜点，动作快点，遇事忍点，借口少点；“六不”，就是不分分内分外，不分时间长短，不分人多人少，不分身份贵贱，不分本地外埠，不分心情好坏；“一心”，就是一心为旅客。

如何把3561工作法实践得更好？这几年来，服务班组积极开展形式多样的岗位练兵活动。班组成员利用业余时间，熟记本站营运线路、班次、发车时间、沿途主要停靠站点、票价、运行时间等信息，了解掌握当地风土人情、名胜古迹、旅游资讯等情况。现在，班组成员们不仅是车站的业务精英，还成了名副其实的“宁波通”。

为了把服务做“精”做“优”，班组积极开展普通话、英语、哑语、服务礼仪等技能培训，推行“一人多岗、一岗多能”，全力打造“学习型”班组。十几年来，3561班组成员时有新旧更替，她们采取“师徒结对，以老带新”的方式，成员学经验、钻业务蔚然成风，确保了3561精神代代传承。

见微知著 打造最美形象

车站无疑是宁波城市的一扇窗口，很多人对城市的第一印象可能就是从交通窗口开始的。如何把车站打造成城市的风景线，给旅客留下美好的第一印象？

这些年，车站在旅客服务中心安装了全彩屏，以动态视频方式展现宁波文明城市、最美行业创建等内容；优化客运环境，在自助服务区增设自助售票和取票机；精心打造重点旅客候车室和母婴室，根据需要购置图书、玩具，添置血压计、老花镜、急救箱等物品；与时俱进地开设爱心兑换、便民充电等服务项目，为旅客营造舒心、放心和安心的乘车环境。

良好的服务形象需要从一点一滴做起，3561始终遵循“从心做起，给您满意”的服务理念，以方便旅客为出发点，从细节入手，在积极做好各项基础性服务的基础上，不断完善承诺服务、特需服务、绿色通道服务，处处体现出对旅客的人性化关怀和尊重，努力创建旅客最佳体验。

很多乘客在宁波体验过她们的服务后，都会竖起大拇指说：“因为你们，我会想念宁波这座城市。”

志愿服务 弘扬最美风尚

3561所秉承的真情服务不单单局限于站内，成员们还经常集思广益，共同筹划端午节、中秋节、重阳节等传统佳节的敬老活动，将真情延伸至站外。比如，帮助老人打扫卫生、整理房间，陪他们唠唠家常，对他们的生活嘘寒问暖，送一场文艺汇演、一碗水饺、一份香袋、一副春联，小小的礼物为空巢老人带去无限的欢乐。虽然老人们很少来车站坐车，却牢牢记着我们3561服务班的每一位成员，每每张开双臂相迎，含着热泪道别。

在过去几年，3561服务班携手四所高校志愿者开展义卖活动，将筹得的12000余元善款全部用于男孩刘珍明右眼的继续治疗；春运期间，开展爱心姜茶送温暖活动，为旅客朋友们送上一杯暖人心田的姜茶，抵御寒流。此外，作为宁波市青年志愿者实践基地，3561积极发挥岗位优势，定期组织学生志愿者为旅客提供交通咨询、文明导乘、禁烟劝导等志愿服务。

365天，3561服务班持之以恒地担负起志愿者的使命和义务，不仅力求创建最美服务，更志在弘扬社会新风尚，通过践行“追寻雷锋足迹，弘扬绿叶精神”的品牌使命，让3561服务品牌辐射到更多的人群。

与时俱进 打造最美品牌

除了站内的巡回服务，3561班组还将优质的品牌服务拓展延伸至站外。在火车站的综合运输服务咨询处，3561服务人员为往来旅客提供咨询服务，为旅客解决交通资讯、方向引导等各类问题。

随着“互联网+”的深入，3561班组与时俱进，积极建设“汽车南站3561”微博和微信，拓展服务旅客形式。通过微博和微信，3561班组及时向社会发布出行信息和出行攻略，及时为旅客答疑解惑。她们以“雷锋日记”的形式记录帮助旅客的瞬间，帮助旅客寻找失物，帮助旅客顺利成行，弘扬社会正能量。这样便民利民的“服务平台”深受大众的喜爱，微博微信粉丝量逐日增加，打造线下“微服务”。

为塑造行业形象，谱写最美交通梦，3561服务班发挥品牌优势，致力于“甬舟至心‘两站一线’”省最美品牌共建活动。去年12月，宁波汽车南站、舟山市汽车客运中心和甬舟客运公司以甬舟班线“两站一线”为基础，共同创建“甬舟至心客运班线”精品服务品牌。“两站一线”共建项目依托甬舟两地客运站优势，结合3561服务服务品牌，以及汽运公司1+1交通旅游商务中心的服务功能，通过“共创、共营、共帮、共建、共通、共洁”的方式，全面丰富提升“甬舟至心客运班线”创建内涵，力争打造全省“最美”班线品牌。

关于责令相关道路货物运输经营业户安装营运货车卫星定位装置并接入国家道路货运公共平台的公告

交通运输部、公安部、国家安监总局等三部局《道路运输车辆动态监督管理办法》于2014年7月1日实施。规定从事营运的半挂牵引车、12吨以上重型载货汽车必须安装卫星定位装置并接入国家道路货运公共平台。我局于2016年1月15日就相关政策要求在《宁波日报》《东南商报》等媒体进行了公告，在全市道路运输管理系统开展了半挂牵引车及12吨以上重型载货汽车卫星定位装置安装上线专项整治行动，并采取多种途径开展宣贯工作。

截至2016年6月16日，浙B23405等车辆（详细信息请查询www.nb96520.com）仍未安装卫星定位装置并接入国家道路货运公共平台。为保障维护我市道路运输行业安全稳定发展，现责令浙B23405等车辆所在经营业户于2016年6月24日前为相应车辆安装卫星定位装置并接入国家道路货运公共平台。

对逾期仍未安装卫星定位装置并接入国家货运平台的相关营运货车，道路运输管理机构将根据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国道路运输条例》等相关法律法规规定，对其《道路运输证》予以撤销。

特此公告！

宁波市道路运输管理局

2016年6月17日