

平凡公交人演绎最美风景线

现在,宁波公交的日均客流量接近190万人次,公交驾驶员有1.2万余人。公交车每天穿梭在这个城市的大街小巷,好比是城市里一道道流动的“风景线”。公交驾驶员爱岗敬业,在自己的公交车厢温暖着每一个乘客。全国五一劳动奖章获得者——市公交总公司驾驶员陈霞娜更是独创“五心服务法”,获得乘客一致好评。

今年以来,宁波市城市客运管理局作为公交行业管理部门,联合市公交总公司等公交企业,围绕公交都市创建、全国文明城市创建、城市治堵、民生实事工程推进等公共交通重点工作,在全市公交行业启动“文明服务、最美公交”六大主题活动。日前,宁波市城市客运管理局召开陈霞娜“五心服务法”座谈会,在整个公交行业印发《学习陈霞娜“五心服务法”倡议书》,号召宁波全体公交驾驶员学习和践行“五心服务法”,全面提升行业影响力、群众满意度和社会美誉度。

陈霞娜的“五心”工作宝典

每天9个班次,每个班次21公里、运行60分钟,虽然枯燥而辛苦,但她总是用真情和微笑,演绎一路动人的风采。二十年来,她将公交人的文明服务在10米的车厢内尽情演绎,赢得乘客的赞誉。她,就是公交总公司线路班组长陈霞娜。

819路是纵向贯穿宁波市的主要公交线路之一,也是陈霞娜曾经工作过的线路。由于线路途经的小区、公园多,老人是819路乘客的“主流”。一位家住槐树路的老人因身患中风,行动非常不便,老伴每天都要陪着到医院做针灸治疗。两年来,陈霞娜每次看见这对夫妇,都下车帮忙把老人扶上来,安排好座位。到站时,又帮忙搀扶老人下车。感动不已的老人专门给公交公司写来感谢信。这么多年下来,陈霞娜与不少老年乘客成了朋友。

今年8月,她离开819路去36路工作,在819路运营的最后一天,有4位老年人拿着花来到场站,等了一个小时,特意为她来送行。

作为一位母亲,陈霞娜的母爱延伸到儿童乘客,总不忘在便民箱里添上餐巾纸等。有流鼻涕的孩子上车,她就拿出餐巾纸帮他们擦干净。而碰到爱哭闹的小朋友,陈霞娜像变戏法一样拿出零食来抚慰他们。

一位广东游客在鼓楼转了一圈迷路了,情急之下跑到了公交站亭向司机问路。陈霞娜热情地招呼他上车,并安排广东游客坐在靠近驾驶座的地方,方便提醒他下车。“您的服务让我感受到宁波的美!”下车时,这位广东游客由衷地称赞道。

公交车平时客流量大,在公交车上有一部分是身患残疾的特殊乘客,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和耐心。每当他们上车,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,总是主动上前扶一把,叮嘱他们下车时不用着急。

从业二十年来,陈霞娜细心总结公交服务经验,结合公交先进劳模的服务经验,总结提炼出了公交服务“五心服务法”:对待老年乘客要细心;对待外地乘客要耐心;对待少年学生要爱护关心;对待特殊乘客照顾要善心;对待同事相助要热心。陈霞娜为不同乘客群体提供细致周到的服务,得到了沿线乘客的好评。

“五心服务”成班组座右铭

在陈霞娜的推动和影响下,“文明公交,五心服务”已经成为陈霞娜所在的线路班组座右铭,陈霞娜所在车组成为传播文明的风景区。

为市民清明扫墓顺利,他们延后了自己拜祭故人的时间;雪灾肆虐,他们在清除雪障中迎来第二天的黎明;盛夏酷暑,他们在非空调车上装上自己筹资购买的小扇子,为乘客送上一丝凉意;学子艰辛,他们在自己不丰厚的薪酬里拿出一笔给予资助……当乘客跑着赶车上班时,他们会停一停;当老人赶集后拎着大包小包物品时,他们会为老人落实个座位;当乘客有询问时,他们会耐心解答……每天周而复始的小事情,他们做到最佳。

安全行车零事故,文明服务零投诉,是每个公交人努力的方向。但是,真正能够做到这一点的,寥寥无几,而陈霞娜一直是双零记录的保持者。身为线路班长,她经常和班组的姐妹们交流探讨,把自己总结得出的诀窍毫不保留地传授给同事们,带动了班组整体素质的不断提升。每逢有新进的驾驶员到她的车上实习,她总是耐心地言传身教,使他们迅速成长为新的服务能手。



老乘客祝贺陈霞娜获得全国五一劳动奖章



新投放的18路18米新型公交车



公交车礼让斑马线 龚国荣 摄

心系乘客的故事每天都在上演

当前,全市公交有驾驶员1.2万余人,公交日均客流量190万人次,类似陈霞娜这样的爱岗敬业心系乘客的故事几乎每天都在上演。

郑路军今年42岁,是市公交总公司334-1路的一名普通驾驶员,开公交车有18个年头了。去年“菲特”来袭,他所开的公交线路10月7日下午开始停运。郑路军在家看新闻,得知慈城村庄被淹,很多村民被困,他自告奋勇去慈城参与救援。

慈城浦丰村已经汪洋一片,公交车根本无法进入,只能借助皮划艇救人。村里大部分老人年事已高,行动不便,郑路军就一个个将老人背上公

车。这样来来回回,郑路军和其他两名同事一个上午下来背了有20多趟,截至下午2点,他们才吃上午饭。

陈林达是市公交总公司12路公交车司机,他在公交车上安装了一个移动“饮水机”,在等红绿灯间隙,乘客可以自行取用饮用水。他说,平时开公交车时,经常会碰到乘客讨水喝,装置很简单,但却很实用。

在宁波公交行业,这几年来涌现出了一批“领头雁”,比如陈霞娜、励亚波、王忠良、盛勇、潘立娟等。

学习陈霞娜,争创最美公交行业

近日,市城市客运管理局做出决定,争创最美公交行业,全市公交行业驾驶员向市公交总公司驾驶员陈霞娜学习。

决定明确,向陈霞娜同志学习,学习她安全行车零事故,文明服务零投诉的工作理念;学习她刻苦钻研、乐于服务的优良品质;学习她爱岗敬业、忠于职

守的敬业精神;学习她勤学苦练、争创一流的进取精神;学习她立足岗位、助人为乐的奉献精神;学习她关爱他人、和谐共进的团队精神。宁波市城市客运管理局希望全体公交驾驶员要像陈霞娜同志那样恪守职业道德,弘扬职业精神,干一行爱一行,钻一行精一行,脚踏实地,勤奋工作。

启动“文明服务、最美公交”六大主题活动

今年以来,为充分弘扬先进示范引领作用,促进公交文明服务水平持续提高,市客管局与市文明委、市交通委、市公交总公司等携手,将争创最美行业、文明创建与服务提升融为一体,全面启动公交行业“文明服务、最美公交”六大主题活动,全力打造公交行业满意服务的新品牌。

宁波市城市客运管理局推选了18条公交示范线路、19个示范站和52个公交示范岗,深入挖掘具有忠于职守、潜心钻研、甘于奉献、临危不惧等优秀品质的先进人物和典型事迹。

公交示范线路有18条:821路、4路、522路、16路、30路、28路、525路、12路、370路、374路、155路、166路、906路、907路、690路、666路、716路、788路。公交示范岗有19个。公交示范岗有52个:盛勇、张杰、张克成、刘位军、凌麒、陈霞娜、陈芳等。

宁波市城市客运管理局相关负责人说,这些示范线路和示范岗将开展服务承诺,明确考核办法,引导广大公交从业人员不断提升服务水平。

吴明京 方新年 毛敏尔/文