

文明花开别样红

倡导志愿服务 浇灌公交责任之花

——济南公交以文明创建为载体提升品质纪实之四

本报通讯员 赵东云

济南恒通公司雷锋车队是2000年3月4日由王维真等12名出租车驾驶员自发组织成立的,距今已有15个年头了。从最初的13辆到今天的20辆,用雷锋车队现任队长郭泗镇的话说就是“酸甜苦辣啥都有”。雷锋车队成立后所做的第一件事就是队员们郑重宣誓:像雷锋同志那样爱憎分明,胸怀博大,充满激情,具有社会责任感,发扬雷锋同志的“螺丝钉”精神,爱岗敬业,诚信服务。“车上面贴着这么明显的标志,行车就得格外规矩,咱得对得起车上的雷锋头像”。



2009年以来,济南公交开展了“微笑服务”活动,努力为乘客提供真诚优质的出行服务。

15年没出过一次重大责任事故

15年来,雷锋车队没有出过一次重大责任事故,没有一次因为拒载、绕道、拼客等严重服务违规而被投诉。雷锋车队对队员们的业务素质要求比较高。队员们对济南市的大街小巷、名胜景点、商场宾馆了如指掌;同时注重交流探讨服务技巧,研究乘客心理,总结服务方法。上一任车队队长李震经常说:“我们出租车驾驶员代表着省会城市的形象,不管什么时候,都要为城市精神文明建设增光。”一次,两位来自重庆的乘客问他,济南哪儿比较好玩儿,到哪里买东西比较好?李震对答如流:“济南的景点比较多,像趵突泉、大明湖、千佛山都各有特色。大明湖,可以让你真正领略到‘四面荷花三面柳,一城山色半城湖’的泉城景色;上千佛山,登高望远,可使您心情舒畅。至于购物,到贵和、银座、嘉华购物中心可购买高档物品;到泺口服装城、中恒商城可购买到比较实惠的产品。”

其实,雷锋车队并不是说天天等着大事儿发生前去帮忙,在日常工作中,每一天对待每一位乘客,都竭尽所能。每一个微小的努力,都能提升行业素质。郭泗镇说:“每一辆车上的雷锋头像就是我们为乘客的服务承诺。”

15年累计资助贫困学生200余人次

雷锋精神之所以能够让人心灵得到净化,是因为其内涵中包含着友爱、互助与奉献。2002年,车队开展“一帮一”活动,向济南历城区仲官镇的13位失学儿童捐助助学。15年来,雷锋车队队员拿出个人收入,累计资助贫困学生200余人次。

春园里社区曾有一位叫做井传山的残疾人,因为一次意外双腿截肢,30年来没有出过家门,终日孤僻抑郁。雷锋车队知道此事后,主动提出要带井传山去逛一逛济南城。井传山坐在出租车上,围着济南城转了一个圈,泉城广场,奥体中心、东部新城都让井传山感叹着济南的变化,也感动地哭了一路。

雷锋车队每年高考期间坚持为高考生提供免费接送服务,累计出车一千余辆次,接送考生千余名。“我们做事

不是做给其他人看的,不是炫耀自己的,我们是真心真意地帮助他人,真心希望社会和谐!”

从2014年5月起,济南公交二分公司48路驾驶员志愿者自发帮扶南部山区锦绣川中心小学贫困学生的事迹受到各界的认可。这源于一个偶然的机会,66路驾驶员赵明,常皓分别带着家人在锦绣川景区游玩,偶遇一名10岁左右、身材瘦小的男孩捡拾矿泉水瓶,经过了解,该男孩是锦绣川中心小学一名品学兼优的学生,因父母均丧失劳动能力,只能靠低保和放学后捡瓶子卖钱勉强度日,像男孩一样贫困的孩子在这个学校里还有很多,于是常皓回到车队后主动与公司内的其他志愿者联系,又与校方协调沟通,48名驾驶员发起了“牵手公交,快乐学习”爱心帮扶志

愿活动,并在锦绣川中心小学建立“济南公交志愿者首个爱心帮扶活动基地”。此后,不断扩大驾驶员志愿者队伍,多次向帮扶的孩子们捐助善款和物品等。

除了物质生活,驾驶员志愿者们还想方设法满足孩子的精神需求。2014年寒假,驾驶员毛玲玲、彭志强、马洪雪在自己的休息时间,将帮扶的孩子周润接到自己家中,让其和自己的男孩一起玩电脑、逛公园、吃肯德基,度过了一周有意义的假期。2015年中秋节前夕,爱心帮扶团不忘自己的“南山儿女”,赵明代表同事们赶赴历城区锦绣川看望了这些南山娃。时义旗是被帮扶的12个孩子中家境最困难的一个。他今年11岁,母亲离家出走多年,父亲重病丧失劳动能力,还有一个9岁的弟弟,生活来源只靠87岁的

爷爷和77岁的奶奶种的两棵核桃树和每月仅有的140元的微薄收入,家里只有砖垒的床、灶台和破旧的桌子,一台锈迹斑斑的电风扇也坏了多年。就是这样的家庭却培养出了时义旗这个品学兼优的孩子,一张奖状整齐地贴在土坯墙上,显得格外醒目,懂事的时义旗会时常捡拾废品卖钱贴补家用。了解到这些情况后,帮扶团成员既心酸又欣慰,大家纷纷表示一定会让爱心延续下去,不能让这样的好孩子上不了学。同时还为时义旗一家子准备了毛巾、香皂、药品等生活用品和《十万个为什么》等课外书籍。由于部分驾驶员要上班无法亲自前往,赵明就把大家的祝福语录到手机里播放给孩子们。当时义旗看到这些熟悉的“爸爸妈妈”时露出了童真的笑脸。

“学雷锋志愿服务站”展现文明好客形象

2013年7月,为给乘客提供优质的志愿服务,济南公交四分公司成立了“学雷锋志愿服务站”。“学雷锋志愿服务站”的志愿者大都是公交一线驾驶员,他们熟悉乘客的需求,能够结合自己在营运服务工作中的经验为乘客提供更为贴心的服务。针对很多外地乘客对济南的交通、路况、景点、换乘枢纽等不太了解,对如何乘车、怎样快速到达目的地比较疑惑的情况,济南公交四分公司制作了醒目易懂的“导乘图”,每隔50米张贴在醒目位置,指引乘客快捷地进入公交枢纽站,尽快坐上公交车。同

时,在三个公交候车站台入口处,悬挂起该站台内停靠的各条公交线路号及线路图,方便乘客选择公交线路,避免走错站台,耽误乘车时间。

在酷暑天气,“学雷锋志愿服务站”免费为乘客提供“绿豆汤”、“山楂水”等饮品,为乘客送去清凉,解渴降温。进入汛期,雷阵雨频繁,四分公司团委精心准备了爱心雨衣、小药箱、公交导乘图等免费提供给需要的乘客。此外,还通过开展“小卡片、小纸杯、小药箱、小地图、小话亭、小导游”“六小”系列志愿服务,向各地的游客提供高质量的志愿服务,展

现济南公交及泉城市民的文明好客形象。

济南公交按照市文明委的部署要求,在上级有关部门的指导下,围绕乘公交主动让座这一核心内容,以宣传引导、依托载体、多方参与、营造氛围为基本思路,结合“讲文明,树新风”活动,紧紧抓住提高职工队伍素质这个关键,坚持服务宗旨,提升服务水平,树立良好形象。通过车厢内语音提示、驾驶员观察提醒,进一步营造广大市民在公交车厢主动为“老幼病残孕”让座的乘车环境,进一步增强公交职工热情周到,主动为“老幼病残孕”落实座位的服务意识,把公交车厢建成

互敬、互助、互爱、温暖、温馨的流动载体,进行公共服务礼仪讲座等内容的教育培训。目前,公司所有营运车辆车载电子报站器上都设有为特需乘客让座的宣传语音,装有LED屏的车辆滚动播出让座提示语。开展如何做到“服务每一位乘客,温暖每一位乘客,吸引每一位乘客,留住每一位乘客”的大讨论,结合学习服务规范和要求,利用典型事例重温服务纪律规范,不断提高职工的服务意识,提高职工为“老幼病残孕”落实座位的服务意识。充分发挥窗口的示范带动作用,促进市民素质和城市文明的不断提高。