

用心服务乘客,用爱温暖社会

荣成公交集团服务人民,用行动诠释“情深巴士”品牌形象

王云峰

“感动未必惊天动地,感动就在平凡中,感动就在一瞬间,感动是泪水,是笑容……”日前,市民王庆光将一封饱含真情的感谢信送到荣成公交集团,以此答谢公交司机带给他的感动。

2016年以来,荣成公交集团秉承“服务人民 奉献社会”的企业宗旨,坚持“微笑 亲情 满意”的服务理念,优质服务、见义勇为、助人为乐等蔚然成风,进一步擦亮了“情深巴士”服务品牌形象,得到社会各界广泛赞誉。

从细微处入手 贴心服务每位乘客

“公交车司机,是一个再平凡不过的岗位。我们也许做不出惊天动地的大事,但正是每个微小的服务细节,体现着我们用心服务的价值。”说这话的人是戴江周,荣成公交公司105路一名普通的公交车驾驶员。

今年3月份,戴江周驾车行驶至盛悦商务酒店时,发现一位老大爷用轮椅推着老伴在路边等车。将车停稳后,戴江周打开车门,走出驾驶室,将老人扶上了公交车。事后,戴江周从老大爷的口中获悉,他的老伴患有严重尿毒症,隔一天就要乘车到医院做一次透析。了解情况后,戴江周将此事默默记在了心里,从此以后,每当驾车行至盛悦商务酒店附近时,他会提醒自己提前观察,看到老两口就多停一停,等一等,尽最大努力为老人提供便利的服务。

得知老人的子女忙于工作,不能经常照顾老人,而老两口又得经常往医院跑,戴江周就利用自己的休息日时间,开车送老人去医院治疗。如此无怨无悔的付出,戴江周不图回报,“每次看到老人感激的目光,我的心里就很温暖,感觉自己的付出都是值得的。”

在荣成公交集团,和戴江周一样贴心服务的公交司机比比皆是。101路公交车司机刘德泉在得知一位老太太乘车坐错了方向,便安慰老人别着急,“等对面的101路公交车临近时,我把您送上去。”等到对面的101路公交车到达后,刘德泉停下公交车,在向车上其他乘客说明情况后,他扶着老太太穿过马路送上了车。刘德泉的这一举动温暖了车上等待的乘客,他们没有怨言,只有点赞,“他俩真像是母子俩。”

荣成公交司机的贴心服务不仅仅体现在日常的每一件小事上,也体现在他们服务于乘客的每一句话。

每逢路过青山小区中国银行站点时,荣成市民林女士总是要多看一眼路边的那几棵大松树,让她产生感情的不是大松树本身,而是104路公交车的一位她不知名字的驾驶员。林女士行走不方便,有一次她乘坐104路公交车,达到站点后,司机说了一句话,“大姨,因为松树的影响,我的车不能靠路边停下,请您不要有意见。”林女士坦言,有时感动就是一句话,“我终生不会忘记这句话,因为这位司机师傅真诚服务的心感动了我。”



▲志愿者扶老人下车。

非份内的事儿 亦伸援手真诚助人

公交车司机在运送乘客的途中,遇见交通事故及路上有跌倒摔伤的市民是经常的事儿。遇到这些情况,是继续开车前行,还是停下来伸手救助?荣成公交司机用实际行动给出了答案,见义勇为是他们不假思索的决定。

在一次行车过程中,107路公交车司机美国栋发现前方路段发生了交通事故,一名男子头部血流如注,情况危急。美国栋没有犹豫,立刻停车拨打了120电话,又下车组织乘客和路人把受伤男子抬上公交车,第一时间送往医院,为抢救伤者赢得了宝贵的时间。

在荣成公交集团,如此见义勇为、救死扶伤的事例不断涌现。289路司机滕文军行车途中发现一名妇女从三轮车上跌落,头部流血不止,他毫不犹豫把受伤妇女送到了医院,由于抢救及时,这位妇女转危为安;203路公交车司机刘永磊行车途中发现一辆三轮车撞到路边一棵大树,三轮车司机满脸流血,刘永磊马上停下车救助,将伤者送到成山医院,使伤者脱离了生命危险;353路公交车司机王国全行车途中发现两辆摩托车相撞,其中一名摩托车驾驶员的左腿被压,王国全停下公交车组织路人救助;257路公交车司机鞠世涛在荫子镇路段遇见一位74岁的老太太骑车翻倒在路边,他二话不说将老人送回了家;218路公交车司机慕华强行车临近夏庄时,发现一辆汽车发生了事故,车内母女三人受伤,慕华强马上把车内三人送到了夏庄医院,公交车内的乘客虽然等待了很久的时间,但是无一人不赞扬慕师傅的这种行为。

公交车司机救人不仅感动了乘客,也感动了社会。有人在网上点赞,有人写信赞扬,有人当面答谢,甚至有人还说,“全国公交司机应当学荣成,荣成公交服务确实好。”

心系乘客安危 情深巴士见真情

在荣成市民的微信朋友圈里,曾流传了一段“公交司机扶盲人过马路”的视频。这件温暖的小事发生在263路公交车上。

一位盲人经常由家人陪同乘263路公交车去石岛,这引起了该车司机姜夕亮的注意。8月11日,该名乘客独自乘车去石岛,姜夕亮发现后,亲自扶他上车并安顿好座位。途中,得知该乘客要中途转车,在询问目的地后,姜夕亮为他选好最优的转乘站点,并扶他下了公交车,送他去马路对面的站点候车。这一温暖举动被乘客曲先生拍摄下来,并传到了微信朋友圈。在得知自己成了朋友圈“红人”时,姜夕亮却不在意地表示,“关心乘客是公交司机应当做的事,我没有做什么了不起的事,只是举手之劳。”

同样,303路公交车司机王祖刚也用实际行动温暖了乘客,温暖了市民。在一次行车中,王祖刚通过反光镜发现一位老人头冒细汗,面色苍白。凭多年的行车经验,王祖刚认为这是低血糖的症状。经询问,老人当天出院,因急于乘公交车回家而没吃早饭。了解情况后,王祖刚商量车上的其他乘客,救老人要紧,先暂停行驶10分钟。随后,王祖刚跑去临近的商店买来面包和巧克力,送到老人手中,老人补充能量后,症状明显得到了好转。王祖刚的行为不仅感动了老人,也感动了乘客,“情深巴士见亲情”不单单是一句口号,更是身体力行。

荣成公交人“为民服务”的举动,体现在一句句令人温暖的话,一件件让人感激的小事,一个个令人动容的瞬间……一直以来,荣成公交集团秉持“服务人民 奉献社会”的企业宗旨,不断提升企业管理能力、服务水平及社会形象,用善行义举展现公司“诚信、文明、团结、拼搏”企业精神,促进好人好事不断涌现,引领社会风尚,传播行业文明。



▲公交司机伸援手,老人送锦旗表感谢。



▲安排站内导乘员,维持乘车秩序。



▲工作人员为乘客进行志愿服务。