

建设幸福满意泰安

公交服务人人争先

18日,泰安市公交公司召开建设幸福满意泰安,公交服务人人争先暨争创省级文明单位动员大会。为提升旅游满意度,公交公司将严惩陋习;印制《泰安公交服务文化手册》;打造公交百合服务窗口,给乘客以百事合心的服务。



根除服务陋习 印制文化手册

2012年,泰安公交将根除服务陋习塑造公交社会形象。泰安市公共交通公司经理杨福民介绍,公交“十大服务陋习”通过前两年的努力,已经得到有效整改。但是,通过暗访和剪辑3G视频可以看出,公交营运过程中仍然存在聊天、打手机、到站不停、拒载乘客的现象,这些服务陋习和违章行为的存在,严重影响公交提升旅游满意度工程的开展。“对于这些现象,公司将重拳出击,绝不手软。”杨福民说,对让乘客投诉、被新闻媒体曝光造成严重社会影响的,一律按公司规定,该解除合同的解除合同,绝不姑息。公交公司在一定范围内公示“公交十大服务陋习”,让乘客监督,让社会监督。通过自律、自醒,提升服务质量,提高安全水平,确保公交车辆的安全运行,为乘客提供安全、祥和的车辆环境。

搞好主营业务延伸公交服务,公交公司编辑、印制《泰安公交服务文化手册》,将公交主要站点、换乘枢纽、公交线路图、城区主要景点、办卡指南等便民服务内容结成一个集子,图文并茂,免费向泰城市民和泰山游客发放,为市民出行、给游客游览山城提供方便。

此外,公交公司将公交IC售票大厅,以百合的形象为象征,把它的圣洁、优雅、真爱融入公交服务,把售票大厅打造成员工仪表赏心、言行暖心、环境舒心的赏心悦目之地,给乘客以百事合心的服务,引领公交整体服务

水平的提升,在科学发展、创新服务上实现新突破,整体服务水平提升到一个新高度。

多项活动提升公交服务

为提升旅游满意度,公交公司将开展多项活动。召开“建设幸福满意泰安,公交服务人人争先”主题系列活动暨争创省级文明单位动员大会;举办对安全的思考、思辩活动及演讲比赛,强化公交安全第一的理念,实现公交本质安全;编辑公交线路、运行时间、导乘信息手册,免费为乘客提供、赠送,宣传公交服务文化,优化公交形象,提升服务水平;安排作家、记者走入基层公交采访,为公交创优夺杯、争创省级文明单位活动采风、采访公交先进人物,为他们树碑立传;安全驾驶技术比武、消防演练,突出驾驶员对车辆安全性能的掌控。

开展“学雷锋、做文明使者、为泰山增辉”志愿服务活动,成立志愿者团队,组织学习雷锋精神,当公交文明的标兵,为社会提供志愿活动;总结检查创优夺杯活动的进展及落实情况,推进创优夺杯和争创省级文明单位活动的开展;庆七一纪念徂徕山革命烈士活动,通过机关党员、干部重温入党誓词,坚定理想信念,作富民强市的表率。

打造以“五岳独尊”石为象征的公交品牌文化,打造以“国泰民安”石为内涵的公交安全文化,打造以“泰山迎客松”为形象的公交服务文化,打造以“泰山姊妹松”为内容的公交比美文化;打造泰安公交百合服务厅,打造泰安公交百合服务班。

(王世腾 刘洪祥)

争创省级文明单位 打造公交特色服务文化品牌

18日,记者了解到,2012年泰安市公交公司将保持市级文明单位,积极争创省级文明单位。为做好省级文明单位争创的一系列工作,公司成立争创省级文明单位工作领导小组,制定工作目标,树立争创意识,落实工作措施,调动干部职工的积极性。

抓好公交营运服务的弱项,提升文明服务水平。一是在已连续两年在内部自查自纠公司“十大陋习”的基础上,针对公交服务过程中还存在的部分陋习,继续深入进行系统的自查自纠。以此督促公交职工提高文明素质,当好文明职工,提升服务水平,争做文明市民,积极倡树新风,共建文明城市。二是弥补公交在安全工作上的弱项,开展以“安全三思”为主题的征文、演讲比赛,让公交职工通过对安全的思考、思辩,深化安全第一预防为主的意识,实现公交本质安全。征文将进行评选和评奖,优秀征文结集成《泰安公交安全三思集》出版。

宣传公交先模人物,助推文明单位上品位。从2012年5月初开始,至十八大召开前,邀请市作协作家、记者走基层,深入公交进行创优夺杯和文明创建采风活动,为默默无闻的公交职工、先模人物树碑立传,最后结集出版《泰安公交先锋颂》。举办庆祝十八大歌咏比赛,通过自选颂党歌曲,统一传唱《泰安公交之歌》,庆祝党的十八大召开起创争活动的最后冲刺。

一张公交卡 彰显“百合”情

本报泰安5月22日讯(通讯员 张云) 20日,28路公交车驾驶员吕延镇在医学院终点站打扫卫生时,发现后排座位上有个公交卡,由于不知道卡是否还能用,就在卡机上一试,发现里面还有50多元余额,吕师傅考虑到失主丢了卡之后比较着急还耽误使用,如果挂失补办起来还需要费用和时间,中午下了班之后饭也没顾上回家吃,就把捡到的卡交到了车队。

20日,28路公交车驾驶员吕延镇在医学院终点站打扫卫生时,发现后排座位上有个公交卡,由于不知道卡是否还能用,就在卡机上一试,发现里面还有50多元余额,吕师傅考虑到失主丢了卡之后比较着急还耽误使用,如果挂失补办起来还需要费用和时间,中午下了班之后饭也没顾上回家吃,就把捡到的卡交到了车队。

车队工作人员及时给公司IC卡营业厅取得联系并将卡交到了营业厅,避免给失主造成不必要的损失和麻烦,IC卡百合服务厅正在值班的工作人员刘静霞根据公交卡的卡号(06054005586),确定这张卡暂无挂失,是一张刚刚办的使用不久的新卡,失主叫赵新华。“我的公交卡丢了,来挂失一下”。下午5时左右一位丢了公交卡的失主去挂失。“你叫什么名字?”在询问失主的姓名后,工作人员发现,车队刚才交的公交卡,正是失主赵新华疏忽而丢在公交车上被吕延镇捡到的,随后,工作人员将公交卡归还给失主赵新华。“谢谢你们,你们公交人真好。”失主感激的再三对工作人员表示感谢。

学生丢了书包 公交人帮忙解忧 好心同校同学已保管

本报泰安5月22日讯(通讯员 张云) 15日,一乘客回家时发现书包丢失,联系公交公司二车队后,车队几经周折帮忙找到丢失书包。

15日下午家住大白峪的孙同学放学回家,从林校操场站牌乘坐2路公交车,在徐家楼站下车时不慎将书包丢在了公交车上,焦急的她给爸爸打了电话,孙同学的爸爸孙先生骑车到孩子下车的前几站寻找没有找到,于是就从公交司机那联系到车队的电话帮助寻找,车队值班的工作人员及时通过公交GPS帮助寻找,半小时之后没有回复信息,这时已经陆续开始收车,值班人员又对下班的车逐车进行查找,车回来了一半,仍然没有找到,此时孙先生和女儿着急的赶到了车队,牵扯到书包里都是学习用的书籍,孙先生牵挂着女儿的学习,爱学习孙同学也一筹莫展,车队值班的工作人员和公司票务收款工作人员看在眼里急在心里,积极想办法帮忙寻找。

“你给孩子的班主任打个电话吧?说不准别人捡到了,联系到了学校老师。”票务室王师傅说。孙先生给孩子的班主任打了电话。果然十分钟后,孩子的班主任给孙先生打来电话,称孩子的书包被家住奥林匹克花园在同一学校上学的同学给保管起来,明天上学一起带到学校。原来,同在青年路上学的初三同学,快到奥林匹克花园的家时,发现在车前排座上有个粉红色的书包,打开一看是自己同一所学校初一级姓孙的同学的,于是就给拿了回去,准备第二天给送到学校去,同时给老师打电话说明情况。

得到书包找到的消息,孙先生和女儿既高兴又激动,并对一直帮忙寻找书包的公交公司工作人员表示感谢,父女俩高兴的离开车队回了家。



公交志愿服务在高铁

为了全面落实市委、市政府开展的“旅游满意度提升工程”和“好客泰山人,满意在泰安”活动。“五一”小长假期间,作为城市文明的窗口单位,泰安市公共交通公司组织工作人员组成志愿者队伍到高铁火车站、红门、外村等主要站点,为广大旅游乘客进行服务,积极做好客运保障工作。图为公交志愿者在高铁泰安站服务。

本报通讯员 禹秋燕 摄

