

售票员15秒接待完一位旅客

精细化管理与服务将济南长途汽车总站打造成“中华第一站”

本报见习记者 陈玮 李婕

作为全国最大的公路客运站和客运主枢纽之一,山东交运济南长途汽车总站已连续十余年创下国内公路客运站售票收入、旅客发送量、发车班次三项全国第一。“倾听旅客心声,关注旅客需求”理念支配下的管理模式,最终成就了“中华第一站”的辉煌。



▲济南长途汽车总站工作人员帮助旅客拿行李。 本报记者 张中 摄

细节服务】售票员三秒钟出一张票

9月3日早上,山东交运集团的百天暑运仍在继续,汹涌的学生返校流让济南长途汽车总站的售票窗口人群熙攘。售票员平均15秒接待完一个买票的旅客。

上午10点,售票口排起了1米左右的队伍,售票处主任宋丽鹏接到报告,赶忙赶到售票窗口,提醒工作人员提高效率。宋丽鹏介绍,总站要求售票窗口不能有排队现象,为落实这项规定,总站加开窗口数量,售票员全天上班,规定三

秒钟出一张票,尽量减少喝水次数,避免由于售票员离岗带来的窗口关闭现象。

“不管客流量多少,我们一定要保证微笑服务,文明用语。最近由于客流量的增多,有旅客心情烦躁,态度不好,我们售票员要帮助旅客减少烦躁。我们将此纳入考核内容,态度不好的售票员将被扣分。”宋丽鹏说。

上午11点,总服务台工作人员从进站口外推进来一辆轮椅。

“这辆轮椅是我们为残疾人准备的,如果需要,我们会亲自推着轮椅去站口接送。”总服务台主任李永霞说。李永霞介绍,总服务台要求每位服务台员工每天至少出服务台三次,帮助需要帮助的旅客。“比如看到有残疾人单独进站,有旅客行李较重,或者有宝宝需要照顾,我们要求都要前去帮忙。”李永霞说,“由于最近暑运,我们每个员工每天要离开服务台十几次帮助旅客。”

创新服务】全国首创“宝宝托管处”

检票处主任单敏带着记者来到了检票室。她拿出一张卡片,上面写着“打分卡”,卡的背面写着检票员的工号,并分为“微笑、眼神交流、文明用语、满意度”四个方面,并打上了相应的分数。“这都是旅客打的分数,以此让工作人员接受旅客的监督。”

“此外,我们将分数评判标准增加到了四个,更加方便旅客对我

们的工作进行评价。”单敏说,这个打分卡每天都会发给旅客打分,选出四个检票员进行评价,大约每半个月汇总一次,按得分进行奖励批评。“不合格的检票员会被扣分。”

“要使旅客对服务满意,应该从旅客的需求出发。”总服务台主任李永霞说,“倾听旅客心声,关注旅客需求”,这是我们的工作理念。”

从这一理念出发,总服务台推出了一系列创新服务。“济南长途汽车总站的‘宝宝托管处’是全国首创,带小孩的旅客在办理各项业务时,可以暂时将孩子交给服务台托管,我们还为婴儿准备了推车。”李永霞说,“有很多乘客带着孩子坐车,我们注意到这个细节,于是推出了相应的服务。”

人性化管理】对员工进行心理疏导

11时50分,济南长途汽车总站检票处下午班的班前会准时开始。5分钟之前,工作人员已经在办公室的镜子前仔细整理了制服,检查过妆容、发型,列队站好。会议由机动组长主持,每名员工都在笔记本上认真记录着会议内容。

“在班前会上,会对近期

的服务案例作分析总结,先进事例我们就学习,有欠缺的地方我们要批评和改进。今天有7份通报文件,会上要给大家讲讲。”单敏介绍道。

除了班前会,还有一些旅客看不到的管理工作,为的都是能够提供更好的服务。

李永霞还注意到员工的心

理疏导问题。“服务台是连接车站与旅客的桥梁,有时员工会遇到不配合或者故意刁难的旅客,当然首先要尽力满足旅客需要,但心里也会有委屈和不满,因此对员工心态的调适很重要。”她说,除了班前会,也会开下班后的“沟通会”,“大家下班后,换上漂亮的便装,围坐在一起轻松地聊一聊。”

★全国连锁品牌肛肠医院 ★新农合定点医院
★中华医学基金会定点援助单位 ★中国肛肠病研究院附属医院

肛泰2012诚信年
GANG TAI ANORECTAL 2012 CREDIBILITY



肛泰承诺: 原位复发,免费治疗;
 一次肛肠治疗,终身免费检查。

2012秋季肛肠健康关爱行 (即日起至2012年9月30日)

- 18元肛肠检查套餐 (原价208元): 专家挂号费、肛门指诊、清洁灌肠、韩国进口肛门镜;
- 肛泰疗法·无刀除痔 微创术中的微创术

保留肛垫 安全可靠	前沿技术 微创 创伤更小	PPH 不伤肛周 全程无痛	治疗简单 快速恢复
--------------	-----------------	---------------------	--------------

● 诊疗项目: ◇便后出血 ◇肛门潮湿/瘙痒 ◇肛门坠胀 ◇排便不净 ◇肛门疼痛 ◇肛门肿块突出

肛泰 始于1992年 肛肠医院 0531-6230 1111 院址: 北园大街202号 (南全福街站)



看男科
就到济南欧亚男科医院

Cure Male Problems
Please go to the OUYA male hospital of Ji`Nan

相关信息

男科专线: **0531-68858888**
院址: 济南市历下区工业南路68号
门诊时间: 早8:00-晚20:00 咨询QQ1121598888
官方网站: <http://www.sdoynk.com>

诊疗范围

01/ 前列腺疾病	02/ 性功能障碍
03/ 泌尿生殖感染	04/ 男性不育症
05/ 生殖医学整形	06/ 性心理咨询