

# 到站就像到家似的,真体贴!

## 感受“中华第一站”的正能量

山东交运济南长途汽车总站有着“中华第一站”的美誉,而这份荣誉的获得,凝结了几代总站人的奋斗与心血。作为全国最大的公路客运站和客运主枢纽之一,济南长途汽车总站已连续十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。

无论春夏秋冬阴晴雨雪,每天早晨5时15分,早班员工便睡眼惺忪地来到济南长途汽车总站,为新的一年做工作准备。随着5时40分第一班长途车的出发,忙碌的一天正式开始。

见习记者 韩笑 许亚薇 田宇

### 贴心,从一点一滴做起

走进总站大厅,一眼就看到服务台那些清新脱俗的美女,她们为乘客提供帮助,保持着职业的微笑,耐心解答问题,成为一道亮丽的风景线。

服务台提供了很多贴心服务,汽车站大厅中间部位的服务台放着工具箱,地图,放大镜,针线纽扣,彩笔胶带……现在是智能机横行时代,出门在外就怕手机没电,在总站旅客大可不必有这个担忧,服务台准备了免费充电服务。

从2000年开始的青年文明号送水服务到现在已经是第13个年头了。每到整点,服务台的服务人员都会推出送水车,在候车大厅内来回送水。夏季,送水的时间会调整到十五分钟到半个小时一次。

8月20日下午三点,服务人员像往常一样推着送水车来到了候车大厅。记者看到,服务人员给正在等车的侯先生夫妇倒了满满两杯凉开水。侯先生夫妇要去鱼台县,在候车大厅等候一小时后才能乘车。“今天天气挺热,提着行李赶过来,我俩都觉得很渴,没想到就看到了这辆送水车!到站就像到家似的,真体贴。”侯先生边喝水边说。

每年这个时候,不少在济南上学的学生要到外地的爷爷奶奶家过暑假,但是由于父母上班无法腾出时间接送和陪同,为此长途汽车总站推出了暑期儿童托运服务。有了这项服务,就会有专门的人员把孩子送到车上,乘务员和司机在旅途中也会对孩子进行悉心的照料。到站后,司机会核实接站人的身份。

此外,长途汽车总站还设立了宝宝托管服务、准妈妈服务,设立爱心通道帮助老、弱、病、残、孕、幼等特殊旅客。

### 服务意识成了“职业病”

据车站售票员介绍,汽车站平时客运量五万多,平常只开放22个售票窗口,而在节假日会把售票口增加到40个。每个售票员都能在六秒钟之内卖出一张票,这来源于售票员对待工作精益求精的态度,以及日复一日的勤学苦练。

检票处一共58人,全部是女员工。平时,每位员工每天工作六七个小时,每个月休息的日子屈指可数,“本该和家人孩子团聚的节假日,反而是我们最忙碌的时候。”检票处主任单敏说。

近日,有一位高位截肢的姑娘要去曹县,行动多有不便的姑娘有些为难,不知该怎么上车,李文想都没想抱起高位截肢的姑娘上了大巴车,车上的旅客看到这一幕,赞叹不已。

在工作岗位上养成的服务意识,有些时候会不经意间走进她们的生活。在路上或者商场帮人指路的时候,她们会不自觉地五指并拢,挺直腰板给问路人指路;看见路上有垃圾,便会不自觉地弯下腰捡起。

### 从源头上严把安全关

报班处是大客司机师傅出行必须经过的环节,为了出行安全,从2010年开始,报班处引进了一系列高科技安全检查设备,加强了机器检查力度。

聊城司机田树林师傅拿着



工作人员在为乘客提供送水服务。 本报记者 戴伟 摄

自己的证件来到报班处,首先在人脸识别机器上进行人脸识别,一人一卡,刷卡后,司机师傅在人脸识别机前经过扫描,三五秒之后识别机屏幕上出现“欢迎上班”字样。

随后,工作人员对司机师傅所持有的“五证一卡一证明”进行检验,司机师傅出示行驶证、驾驶证、道路运输证、客运证、从业资格证、安全例检卡以及即时证明,工作人员详细检验各证明有效期限,核对人员车号是否相符。接下来是酒精检测,完成出站登记表以后,司机师傅才能驾驶车辆正式开出长途客运站,奔向各地。

报班处的工作是整个汽车站的重要组成部分,安全是所有人出行首先考虑的问题,而报班处的工作,便是从源头处把关,把一切不安全因素消灭在萌芽状态。

### 话务员多患有慢性咽炎

8月21日上午9点,记者来到了热线部,共有9名服务人员接听旅客来电,旅客的热线不断打进来。记者看到,为了减少旅客的等待时间,一名服务人员要同时兼顾两条热线。在晚上也会安

排一人值班,给旅客提供24小时的服务,在五一、十一、春运等人流高峰期,最多要设置40个座席。

在平时,热线部一天会接到大约5000个电话。“服务人员工作很辛苦,我们部门的大部分工作人员都因为长期接电话而得了慢性咽炎。”

“把理由让给乘客是我们的服务理念”,热线部王主任介绍,“我们服务人员不能以任何名义去顶撞旅客。”问候语,结束语和对旅客的称呼都有严格的要求。所有的服务人员必须要对总站的车次了然于胸,能够听得懂方言,才能更好更快地为旅客服务。

### 让乘车的旅客感受总站的正能量

济南长途汽车总站党委书记韩杰介绍说:“在企业内部,总站采用了半军事化管理方式,管理不是目的,为乘客提供快速便捷的服务才是目的,每天早晨雷打不动地必开例会。”无规矩不成方圆,总站女员工的衣着、妆容以及配饰都有着很严格的要求。每天穿在身上的工装必须要

经过熨烫,不能有皱褶,不能佩戴戒指、手链等饰品,头发也不能染夸张的颜色,唯一的原因就是她们的一言一行都代表着总站形象。

为了让旅客能方便地掌握总站的发车情况,总站的全体员工由领导带队,兵分八路到连锁酒店、快餐店、厂矿、小型企业、各条街道去发放车次表和优惠乘车卡。对于一些困难乘客,还会动用站长基金对他们减免车票。

在节假日,总站会专门派出售票员去大学售票,而且有着八五折的超低折扣,还会派专车将大学生从学校接到总站来乘车。“这种业务我们总站都是赔本在做,但是大学生现在还没有挣钱,从学校到总站来回一趟也很不容易,为了让他们能顺利回家,我们宁愿承担这个损失。”韩书记对记者介绍。

长途汽车总站承担的是旅客中转的任务,每个乘客从总站及时、有序地踏上旅程,就代表着总站服务工作的成功。每位旅客从总站离开时,都会感受到车站工作人员的敬业与细心,这得益于长途总站严格的管理制度和传递爱心、坚守责任,把服务做到极致的企业文化。

名士庭 黄金 现代逸城 海蔚广场

买二手房请等至9月13日

2013齐鲁秋季(29届)房地产展示交易会

# 圆梦齐鲁楼市

齐鲁楼市68家门店,4500余套房源集中展现  
意向客户现场登记中介费用6折优惠

更多学区房邀您共鉴!

会展香格里拉 锦绣泉城 逸东花园

齐鲁楼市 不动产