

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，“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路公交司机关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。关国栋没有犹豫，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，他毫不犹豫地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好久的时间，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，亲自扶他上车并安排好座位。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下，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，王祖刚跑去附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。