



济宁汽车总站提升文明服务质量,设置“雷锋志愿服务岗” 标准化英语服务获外国游客点赞

本报见习记者 褚思雨

候车大厅随处可见文明宣传标语,游客集散中心设置了标准化服务示范岗、手语服务示范岗以及英语服务示范岗……自创城以来,济宁汽车总站对照创评标准,积极营造氛围,创新服务方式,确保文明服务水平整体提升,获得了乘客的广泛点赞。



济宁汽车总站的英语示范岗为外国游客提供服务。 本报见习记者 褚思雨 摄

公益广告抬眼可见 文明劝导收效明显

走进繁忙的济宁汽车总站候车大厅,两旁的社会主义核心价值观、市民文明公约、传统

美德宣传画首先映入眼帘,城建文明城市的宣传牌、宣传标语随处可见。

今年以来,济宁汽车总站投放8块大型文明宣传公益广告,同时在候车大厅的LED电子屏、条屏等展示屏幕上,滚动

播放文明城市创建宣传口号以及公益广告,呼吁全体旅客共同参与。

“文明城市的创建确实让车站发生了很大变化,不仅体现在车站环境,还体现在旅客自身的素质。”济宁汽车总站客

运旅游部一部代班班长李永满告诉记者,以前部分旅客不讲卫生,将手中的垃圾随意丢弃在站内或客车上,既影响了环境卫生,又给工作人员增加了负担。如今,在文明城市创建活动的带动下,很多市民都逐渐养成了良好的习惯,车站比以往更加整洁有序。

“作为济宁市对外的窗口单位,我们总站将进一步加大宣传力度,扩大创城知晓率,让市民在候车、乘车的同时,潜移默化中接受宣传教育。”济宁汽车总站办公室主任代亚杰告诉记者,通过一段时间的集中宣传、集中整治、集中监管,目前车站已基本营造出了人人知创城、人人愿创城的良好氛围。

设置文明劝导员 雷锋服务岗获点赞

“除了浓厚的创城氛围外,最大的改变就是投诉量减少了,窗口服务更好了,旅客们更舒服了。”济宁汽车总站质管科科长赵丽霞高兴地说,例如今年为期45天的春运,投诉只有3起,相比往年大幅减少。“这其中最主要的原因,就在于我们加强了对窗口从业人员的文明礼仪培训,提升服务水平,树立窗口形象。”

记者在济宁汽车总站游客集散中心看到,这里设置了标

准化服务示范岗、手语服务示范岗以及英语服务示范岗。值得注意的是,这些服务岗都是以优秀员工的名字来命名的。“这是荣誉,也是责任,更是提升服务质量的动力。”郑荣告诉记者,“郑荣标准化服务示范岗”对她来说是一种激励,“我以后要立足窗口服务做好本职工作,用自己的努力为创城助力。”

而在候车大厅、检票口,随处可见身披红绶带的文明劝导员。“劝导员的职责就是发现公共场所抽烟、脱鞋等不文明行为,及时进行劝导。”代亚杰介绍,为了给旅客提供更优质的服务,今年汽车总站从下属十个班科,每天轮流抽调三名工作人员成立文明劝导小组,负责开展志愿者服务活动。不仅负责站内环境卫生、文明秩序,更要走到站外,开展现场宣传,制止不和谐“音符”。此外,济宁汽车总站还设立了旅客抱怨中心,实时接受群众投诉,主动接受社会监督,赢得了市民的称赞。

同时,汽车总站还专门设立了“雷锋志愿服务岗”,为往来乘客免费提供爱心行李搬运车、便民药箱、针线包、晕车药等多项服务。“因为工作原因我经常来往临沂与济宁,与以前相比,总站不但环境有了极大的改善,服务更是让我感觉到了宾至如归。”一位来自临沂的乘客李先生对记者说。