

提质增效优服务 凝心聚力惠民生 远通公交服务为民 把乘客记心间

2日一大早,远通公交公司16路公交车调控室里来了一位特殊的客人。市民应向华带着自己裹的400个粽子,赶在始发公交车离站之前,把粽子分发到了公交车驾驶员的手中。应向华说自己只是个普通乘客,也是公交出行环境提升后最大的受益者,送粽子就是对默默奉献的驾驶员们道一声辛苦,表一句谢意。

公交优先,就是民生优先,就是百姓优先。对于城市公交系统来说,社会效益永远是摆在第一位的。市交通运输局局长周荣广说。正是这样的认知,让数百位基层公交人兢兢业业、精益求精的同时,更牢记服务规范,坚守职业道德。最终让这一项民生工作,得到市民的理解与认可。越来越干净的车厢,越来越文明的驾驶,越来越多市民的点赞,最终带来了越来越和谐的公交出行环境。

400个爱心粽背后 是感动公交人的理解与认可



市民应向华将粽子送到驾驶员手中。

应向华为公交车驾驶员们送去的“爱心粽”,都被她很贴心地用小袋子一份一份分装好,每份都有一甜一咸两个粽子。

我看到很多驾驶员很早出车,得空着肚子开完一两趟车之后才吃早餐。到了20时才吃晚餐,下班都要23时了,真的很辛苦。所以我就裹些粽子送给他们。应向华一边分着粽子,一边说。

为了让更多的驾驶员都能吃到粽子,她在公交车停靠点一辆车一辆车地等候。除了16路公交车调控室,应向华还去了总部中心、香格里拉、三马九铃等各个公交车调度室分发。

记者大概估算了一下,应向华前后一共给城区全部12条公交线路、近200位公交驾驶员送去了400多个爱心粽。

16路公交车驾驶员舒解安接到粽子时十分感慨:我们平时开车,最渴望的就是市民乘客们能够理解和体谅我们的工作。像应女士这样,这么体贴和关心我们,真的让我很感动!

公交公营一年以来,远通公交公司在车辆安全、服务质量等方面不断提升,不仅车辆卫生得到改善,驾驶员认真、负责的服务态度更是得到了许多市民的点赞。他们的“微笑服务”让市民越来越愿意选择公交出行。

驾驶员的不辞辛苦和周到服务,换来了乘客对这份工作的谅解,纷纷用自己的方式来感谢驾驶员们的付出。这也让驾驶员体会到这份工作的荣誉感。

去年被评为“最美驾驶员”的7路公交车驾驶员黄仙芳前几日也收到了乘客的礼物。有位阿婆拎着一大袋野生竹笋,硬要塞到她手里。我每天都坐她的车,她每次都特别关照老人,不管上车下车,都是笑呵呵的,嘱咐我们要小心。阿婆提起黄仙芳,不禁竖起了大拇指。

见到这一幕,同车的一位姑娘也拿出了一副眼贴,非要送给黄仙芳保养眼睛。腼腆的黄仙芳觉得自己只是做好了公交驾驶员的本职工作,却得到了市民们的感谢,这让她既意外又感动。

人文关怀稳队伍,公交车驾驶员 辛苦而满足

公交驾驶员付金亮曾这样评价自己的工作:真的很辛苦,但我却觉得这份工作让我很满足。

确实,这份5时起床,21时回家,驾驶着公交车一趟趟在站点之间运行,全天都要端坐在驾驶座的工作,光听听都觉得辛苦。可付金亮言语间,流露出的却是对这份工作的荣誉感和使命感。

根据调查,在远通公交公司,和付金亮有相同感觉的公交驾驶员不在少数。这种“辛苦而满足”的工作状态,究竟从何而来?

据了解,远通公交公司在公交公营后加强了驾驶员入职考核工作。《城市公交驾驶员岗前职业道德和服务规范培训教材》成了驾驶员入职的必学必考内容,成绩合格才能上岗。这种优胜劣汰的竞争上岗机制让驾驶员对工作分外珍惜。

但不可否认的是,部分市民对包括公交驾驶员在内的劳动者存在偏见,影响着驾驶员的职业认同感。但在远通公交公司看来,公交驾驶员是城市不可或缺的建设者,是社会发展的中流砥柱。

通过举办最美公交驾驶员评选等活动,公司挖掘出驾驶员中的典型代表与优秀事迹。榜样的力量,让爱岗敬业值得尊重,凡人善举最有力量,的氛围蔓延到整个驾驶员队伍。

与此同时,公交系统好人好事不断涌现:有寒风中背起昏厥乘客的3路公交车驾驶员熊隆前;有热心帮老年乘客挑起重物的7路公交车驾驶员扁担哥邓基洲;有把患阿尔茨海默病的乘客安全送回家的3D路公交车驾驶员柳明华;从着火事故私家车中救出三个人的16路公交车驾驶员王利唯。

这样一支公交驾驶员队伍,虽然80%以上都是

外地来永的务工者,但他们的职业操守、敬业精神,打动了许多人。远通公交公司负责人说。

而对驾驶员们来说,公司带来的人文关怀也让他们的归属感爆棚。过两天,我和其他几个评上最美公交驾驶员的同事,要去参加公司组织的疗养了。黄仙芳兴奋地告诉记者。

在远通公交公司,驾驶员能享受不少福利:站点设有休息室,让驾驶员能在室内用餐;生日的驾驶员会有一天生日假福利,可带薪休假,还有公司送的生日蛋糕,公司领导还会专门上门庆贺逢十生日的驾驶员。除此之外,公司建立了驾驶员定期体检制度,为他们配备工作服,外地驾驶员还能领到住宿补助。种种举措让驾驶员有归属感,让从业队伍更稳定,也让服务提升、运营安全有了保障。

但对于公交车驾驶员来说,乘客的理解支持和温暖关怀,会带来更大的心灵慰藉。如果每个乘客都能拒绝抢座、喧哗等公交不文明行为,就是对公交司机最好的尊重。市民施小姐说。



公交驾驶员陈振强认真地对公交车进行清洁。

重管理优服务创最美,民生交通就在我们身边

市交通运输局局长周荣广曾把交通人的工匠精神解读为一种敬业精神,就是每个人都应在岗位上默默坚守、孜孜以求、精益求精。显然公交车驾驶员们已很好地诠释了工匠精神。但交通人还要把匠心融入工作每个环节,夯实质量基石,专注服务能力提升,不断激发出追求突破的创新活力。

一直以来,市交通运输局始终坚持以惠民利民为宗旨,把民生理念融入交通工作的各个领域和全过程,不断提高人民群众对于交通的获得感。

十二五期间,我市群众的候乘环境得到很大改善。市交通局在各个窗口单位安装电子显示屏,并推出永康交通、丽州行等微信公众号,永康交通系统电子化宣传平台初步形成。

通过积极推广应用公交IC卡,开通车站、车厢免费Wifi,安装首批20个电子站牌,我市公交智能化水

平也得到了显著提高。

同时,该局深化精神文明建设,通过大力开展最美交通人、最美公路、最美班线、最美窗口等文明创建活动,涌现出一批先进典型人物和最美示范窗口,极大提升了队伍精气神,凝聚了行业正能量,使得交通社会美誉度、信任度不断提高。

今年,我市计划筹备新建城市公交站棚50个、首末站2个,新增公交线路2条、优化4条,新增清洁能源公交车15辆,并致力于打造公交精品线路、优秀班组,进一步降低服务投诉率、提升市民、乘客满意度。

公共交通优先战略,持续提升公交线网布局及配套设施水平,将成为下一个五年间的主基调;提高服务品质,确保市民出行安全可靠、便捷高效,也将继续成为公交人不断践行的承诺。



二次出发,新能源公交车整装待发。(资料图)