

# 一声“您好”一份承诺

## ——记“全国工人先锋号”太原公共交通控股(集团)有限公司乘客服务热线

### 【并州论坛】

### 以务实作风提升服务精度

——论「假日经济与营商环境」(三)  
宋鹏伟

文旅市场火热,既考验资源的成色,又考验服务的质量。城市文旅竞争日趋激烈,已从硬资源的单点比拼,逐渐转向软实力的全域较量。对太原市而言,务实作风是底色,精细服务是关键,必须求真务实、深耕细节,持续提升游客体验,筑牢城市口碑,才能助力营商环境成为城市发展硬支撑。

务实作风是精细服务的根基,也是优化营商环境的抓手。太原市拥有丰富的文旅资源,要将资源优势转化为发展胜势,离不开务实的工作作风与精细的服务保障。摒弃形式主义、不搞花架子,把功夫下在实处,把服务做到细致,让游客时时处处感受到我们的热情和周到,这样的营商环境才有温度。

精细服务藏于细节,务实行动彰显担当。优质的文旅服务,渗透在游客旅程的每一个环节。从机场车站的一句暖心指引、交通路网的有序疏导,到景区周边的停车保障、餐饮住宿的明码实价,再到游客诉求的快速响应、特殊群体的贴心帮扶,太原市坚持以游客为中心,聚焦游客出行中的痛点、难点问题,常态化开展服务提升行动,优化服务流程、完善服务设施,让每一位游客都感受到了便捷与温暖。从小事做起,从细节改进,才能留住朋友,留住乡愁。

印证务实作风与精细服务的价值,不乏成功范例。河南省云台山景区深耕细节服务,5000个车位的生态停车场免费开放,每年投入150万元提供免费手纸,栏杆绑绑尼龙绳避免冬凉夏烫,厕所水温随季节调节,残疾人厕位和无障碍通道全覆盖。河南老君山景区连续9年推出无人值守“一元午餐”,一碗热餐、自主投币的模式,既解决了游客登山途中的就餐难题,又传递了诚信惠民的服务初心,成为景区的暖心名片。这些景区的出圈密码,为优化文旅服务进行了有益探索。

“五一”假期是检验城市服务能力的试金石,更是提升城市软实力的练兵场。我们要以务实作风优化服务,树牢“人人都是营商环境、事事关乎太原形象”的理念,坚决把办事效率提上去、把服务质量升起来,将精细化服务融入文旅发展全过程、各环节。

城市口碑,藏于每一次贴心服务的细节里;营商环境,成于每一步务实坚守的行动中。要以务实作风办好每一件小事,以精细服务温暖每一位市民、每一位游客,让这座城市既有颜值更有温度,既有实力更有魅力。

没有按常规流程走一般工单,而是立即启动“紧急工单直联机制”:一边将情况同步至公交后勤保障部门,一边通知经过该站点的相关线路车队注意避让。

后勤部门接报后,应急抢险队连夜奔赴现场。警戒线拉起,警示灯亮起,抢修作业面迅速展开……当日清晨第一缕阳光洒下,第一班公交车平稳驶过修复一新的路面时,没有人知道,昨夜这里曾发生过一场与时间赛跑的排险行动。

而这,得益于热线团队日复一日的严苛训练。面对公交线路调整、IC卡业务升级,乃至太原打造“歌迷之城”背景下庞大的文旅知识储备需求,团队成员定期开展业务培训,确保自己不仅是“话务员”,更是掌握线路、政策、急救常识、城市地标等的“活地图”。正是这种专业素养,让他们能从海量来电中敏锐地捕捉到那个关乎公共安全的信号,成功消除安全隐患。

#### 柔声连心桥

57名接线员中,52名是女性。当她们说出“您好,7249876”时,那声音里天然带着一份细腻与温度。

“你们凭什么停运?我回不了家你们负责吗?”

对于917路(下元—古交)这样的城际线路,遇恶劣天气高速公路封闭时,为保安全必须暂停运营。面对电话中劈头盖脸的抱怨,甚至是带着怒气的质问,接线员郭雨峰没有争辩,而是先静静听完对方的宣泄——这是她们多年练就的本事:先接住情绪,再解决问题。

“先生,我特别理解您急着回家的心情,换作是我,我也着急。”小郭的声音温和而坚定,像邻家姐妹在劝慰,“但是安全无小事,高速结冰,大巴行驶有侧滑风险。我们停运,是对您和全车人生命负责。高速一解封,我们会第一时间恢复,好不好?”

以情共情,以理解惑。女性天生的亲和力与韧性,让每一通“怨气电话”都变成了“交心对话”。许多市民从最初的不满,到最后由衷说出“谢谢,你们也不容易”。这种真诚的沟通,让那句“您好”不仅是开场白,更成为化解隔阂、增进信任的第一道暖流。

在打造“歌迷之城”的一场场演唱会背后,这种女性特有的温暖被传递给了来自五湖四海的客人。一位外地女孩散场后迷失方向,在电话中急得哽咽。接线员袁婧柔声安慰:“妹妹别怕,末班车会等到最后一个歌迷。”她清晰告知接驳点和路线,直到女孩欣喜的声音传来:“姐,我坐上啦!太原公交真暖!”

帮助老人寻找遗失的病历,协助学生找回准考证……面对这些琐碎却急切的求助,女性接线员们从不嫌烦。她们说:“将心比心,谁家没有老人孩子?”正是这份发自内心的善良,让每一次来电都得到温暖的回应,让电波传递的不只是信息,更是一座城市的温度与信赖。 记者 阎轶洁



服务热线的接线员们正在工作中。

“您好,7249876。”

每当这句亲切的问候在耳畔响起,电话那头的市民便知道,公交热线接通了,出行的问题有解了。

在太原,这条已经默默陪伴了人们24年的热线,24小时永不打烊。对于每日依靠公交、公共自行车出行的百姓而言,这串数字不仅仅是一个号码,更是一份“无论何时何地,只要你需要,我都在”的安心承诺。

近日,这条由57名接线员组成的太原公共交通控股(集团)有限公司乘客服务热线,被授予“全国工人先锋号”称号。荣誉背后,是累计超过1452万通的接听量,是常年保持在96%以上的市民满意度,更是一个个发生在电话两头、关乎安全与温情的真实故事。

#### 风雪调度哨

“您好,7249876。请问有什么可以帮您?”

2025年12月12日,入冬以来的第一场大雪突袭太原。傍晚5时,正值下班高峰,热线大厅内的铃声此起彼伏,比往常更加急促。接线员李慧洁接起电话,那头传来一位市民焦急的声音:“412路公交车在下元站挤爆了!雪越下越大,好多人回不了村,现场很乱!”

412路是连接下元与小石河村的“村村通”定点班车,也是沿线村民出行的“生命线”。小李心头一紧,没有丝毫犹豫,手指在键盘上飞速敲击,一边温柔安抚市民:“您别急,我们马上处理,请您注意安全、有序候车”,一边迅速启动应急联动机制。

从准确核实客流积压情况,到信息同步至一线运营指挥中心,再到紧急协调附近备用车辆与驾驶员——热线的这一端,成了整个调度系统的“哨兵”与“神经中枢”。仅半小时后,增派的临时加班车便顶着风雪驶向客流密集的站点。

这是太原公交服务热线日常工作的缩影。24年来,这支团队年均接听60.5万通电话,无论是对老年乘客不厌其烦地解释首末班时间,还是像这样在极端天气下充当“运营哨兵”,她们用零失误、零重大投诉的成绩,证明了这声“您好”背后的分量。

#### 夜色安全眼

如果说白天的热线是“导航仪”,那么深夜的“您好,7249876”,就是城市公共安全的“火眼金睛”。

2025年10月7日晚11时50分,城市已沉入梦乡,热线大厅依然灯火通明。夜班接线员张英接起电话:“您好,7249876。”对方声音紧张:“并州南路南沙河桥西侧的公交站台,路面塌了个坑!天这么黑,万一公交车或者等车的老人踩进去怎么办?”

张英瞬间绷紧了神经。在详细记录下精确位置后,她

### 劳动光荣 实干兴并

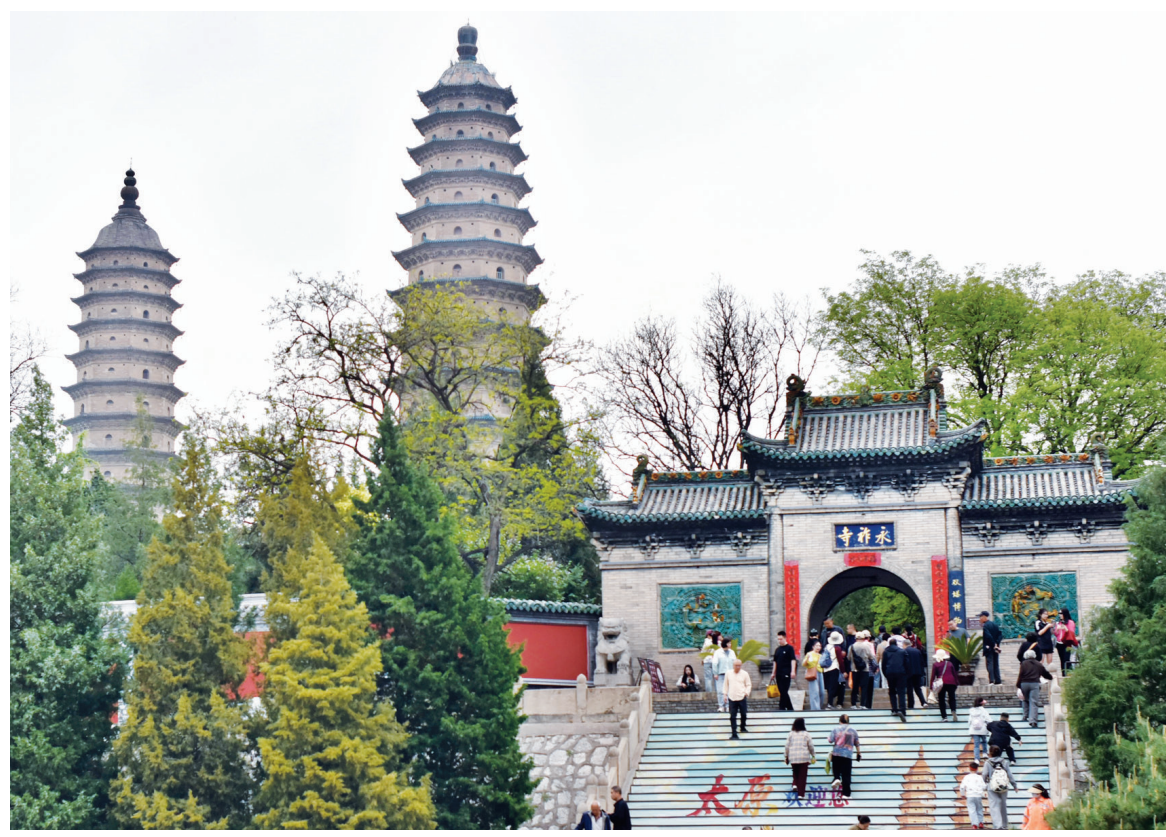
### 流苏吐蕊引客来

本报讯 “流苏花开如雪,直待老时色不衰。不以妖艳招蝶来,却因洁白被人爱。”“五一”假期,太原植物园乐天广场上的流苏树正值盛放,宛如“五月雪”,吸引着游客的目光。

5月2日上午10时许,太原植物园迎来客流高峰,从正门进入园区的游客,立即被好问湖边的流苏树所吸引。此时,流苏花开得恣意而灿烂,安静中透着张扬。花朵形如倒挂的小伞,又似古代仕女衣上的流苏。花瓣虽纤细洁白,却将美丽绽放到极致,一片片簇拥开来,如云似烟。人们穿行其下,仿佛游走于“仙侠”世界。“现在的植物园太美了,姹紫嫣红的牡丹,白如雪的流苏花……让人一进园就不想离开。”市民张女士感慨道。

据介绍,流苏树是国家二级保护植物,也是较为珍稀的园林观赏植物,因形似古代帐幕、女子服饰上的穗状流苏而得名。流苏树植株高大优美、枝叶繁茂,花期如雪压树,且花形纤细、秀丽可爱,气味芳香,是优良的园林观赏树种,不论点缀、群植、列植,均具有很好的观赏效果。流苏树除了有超高的观赏价值外,还具有经济价值。它的花和嫩叶晒干后均可泡茶,俗称“糯米花”“糯米茶”;果含油丰富,可榨芳香油;木材坚韧细致,可制作器具。

“五一”假期,广大市民不妨相约亲友、结伴同行,走进太原植物园,沉浸式闻香赏景,邂逅流苏芳华,定格春日美好。(刘晓亮)



五月二日,双塔博物馆内游人如织,“五一”假期,我市各景区、公园人气十足,游客们赏风景、品美食、看表演,尽享假日美好时光。 邓寅明 摄

### 山西考古博物馆古民居院落开放

本报讯 5月1日,山西考古博物馆(太原文庙)西院古民居院落正式对游客开放,守护三晋古建瑰宝,传承传统民居文化。

山西历史悠久,地域辽阔,在长期发展中形成了不同地域特色民居风格,兼具实用与艺术价值。太原文庙西院的五座明清时期院落,是由山西会馆餐饮文化有限公司自长治、吕梁、太原、晋中、襄汾等地迁建并捐赠于此。五座院落跨越数百年风雨沧桑,呈现了山西民居的多元风貌与建筑精髓。

一号院为长治古民居·张领书院。该院落原址位于长治市,始建于明代中期,院内现存戏台、东西厢房、门楼及两座影壁,占地面积约460平方米。院主人原是京城的博学高官,荣归故里之后,就在庭院深处筑起了戏台,尽显一方名门的气度与风雅。整院砖石载岁月,格局藏风骨,是长治古民居“厚重精巧、礼序温情”的生动缩影。一号院落现打造为“张领书院”,院内同步展出“大家张领生平展”“燃犀释文通古今——张领与侯马盟书展”“荣光映匾——山西会馆藏科举匾额展”三大主题展览。

二号院为吕梁古民居·窑洞智慧。该院落原址位于吕梁市,始建于清代,作为典型的吕梁窑洞式民居,处处体现着人与黄土共生的智慧。院内现存正房、南北厢房及大门,占地面积约361平方米。院落以独立式窑洞为主体形制,采用拱形砌筑,以砖石砌筑而成,结构坚固、冬暖夏凉。风格质朴实用、内敛含蓄,是吕梁山区因地制宜、宜居宜守的民居典范。

三号院为太原古民居·耕读传家。该院落原址位于

太原清徐县孟封镇。院内现存正房、南北厢房及大门,占地面积约253平方米。其核心特色为高大门楼,彰显主人财力与地位,寄托“高门出贵子”的期许。正房形制独特,在当间开面阔一间的抱厦,通过结构变化,丰富房屋层次,提升整体美感。第二层楼阁,既是功能空间,也是工艺与文化的集中体现,尽显黄土高原上人与天地共生的营造智慧。

四号院为晋中古民居·精雕细琢。该院落原址位于晋中市介休市义安村,清乾隆四十五年(1780)所建。院内现存正房、南北厢房及大门,占地面积约279平方米。这是典型的晋中晋商民居大门,完美体现了晋商“富而不奢、精雕细琢、祈福传家”的文化内核。

五号院为襄汾古民居·庭训石铭。该院落原址位于临汾市襄汾县,始建于清代。院落格局完整,现存正房、南北厢房、大门与影壁等建筑,总占地面积约343平方米。院内石雕、砖雕、木雕遗存丰富,雕琢细致精巧,传统营造工艺精湛考究。院落入口处砖石影壁,镌刻传世家训,承载诗书传家、勤俭立业的治家理念,建筑形制与装饰特色极具地域辨识度。

五院尽显晋派建筑“各美其美、美美与共”的文化精髓。山西古民居不仅是建筑遗存,更是镌刻在砖石上的三晋文明史,传承着中华民族的文化根脉。山西考古博物馆的五座古民居院落对外开放,让观众在高端深院间聆听岁月低语,在青砖灰瓦中感悟文化根脉,共护三晋古建瑰宝,共续中华文脉华章。(陈幸华)

### 阳曲推出三日精品旅游路线

本报讯 “五一”假期,阳曲县推出以“春日宴”为主题的三日精品旅游路线,串联青龙古镇、营响未来教育基地及太原方特东方神画,为游客提供从古韵古镇到山野潮玩、全天候不重样的假日体验。

第一日:青龙古镇花神雅集游园会。每日9时至21时30分,游客可欣赏十二花神巡游、国风雅集、非遗展示,体验汉服妆造与写真跟拍,在爱国主义教育基地打卡留影,傍晚在星空营地围炉煮茶、烧烤露营,并参与篝火晚会。

第二日:营响未来射击狂野派对。5月1日至5日,基地推出射击体验套餐;游客可选择轻武器打靶、枪械拆装、室内CS竞技等;进阶玩家可以体验夺桥攻防战、火箭筒射击及户外真人野战,专业教练全程指导。

第三日:太原方特东方神画娱乐游。每日9时至21时30分(含夜场),园区推出“天庭三大反骨仔”实景演绎、百位神仙NPC互动、银票赢取消费抵扣等沉浸式活动。夜晚可观赏火龙钢花秀、熊出没跨界巡游及国风音乐派对。(李杰华、刘蓉)

### 太原消防轨道交通大队成立

本报讯 为进一步完善城市应急救援体系,补齐轨道交通领域消防安全治理短板,全力守护城市公共交通生命线安全,4月30日,太原市消防救援支队轨道交通大队挂牌成立。

挂牌仪式上,轨道交通大队全体指战员表示,要牢记初心使命,扛起责任担当,始终坚持人民至上、生命至上,立足轨道交通消防安全特殊性、复杂性,深耕专业能力建设,锤炼过硬救援本领;聚焦“防灭一体化”工作要求,深化与轨道交通运营单位、公安、应急等部门联防联控、协同作战,健全风险研判、应急响应、处置闭环工作机制,全面提升轨道交通火灾防控水平和应急救援能力;以高度的责任感和使命感,扎根轨道交通救援一线,全力守护轨道交通运营安全,为保障市民平安出行、维护城市安全稳定、助推城市高质量发展贡献消防力量。

市消防救援支队轨道交通大队的揭牌,标志着我市首支专业化轨道交通消防救援队伍正式组建成立、全面履职,全市轨道交通消防安全保障和应急救援工作迈入规范化、专业化、系统化发展新阶段。

市消防救援支队相关负责人表示,轨道交通大队的成立精准填补了太原市轨道交通领域专业救援力量布局空白,构建起“精准防控、快速响应、高效处置”的轨道交通消防安全防护网,对优化应急救援力量布局、提升全域救援能力具有重要意义。(申波)

#### (上接第1版)

从奖项看,普惠性与激励性兼具,全民共享消费红利。其中,五等奖以33175张的数量成为“普惠核心”,占中奖总数的71.2%,每张8元的小奖让更多普通消费者能轻松参与并收获惊喜,有效提升了活动的全民参与度。四等奖至二等奖的中奖数量分别为6533张、5060张、1093张,对应28元、58元、78元的奖励梯度,兼顾了活动的吸引力与市场的覆盖面。而678张一等奖的设置则为活动增添了“小确幸与小惊喜”,持续吸引更多消费者主动索票、参与活动,为假期消费市场注入了持久活力。(李静)

#### (上接第1版)

从影院来看,太原万象城影城以8.1691万元票房位居榜首,1379人次的观影数据印证了其对于稳定消费群体的较强吸引力。太原龙湖万达影城以7.1522万元票房紧随其后,但1682人次的观影人次更胜一筹,凸显出成熟商圈对大众观影群体的强大聚合效应。太原茂业天地博纳国际影城票房达4.8182万元,观影人次1119,位居第三,凭借稳定的区域客流与精准的排片策略,成为所属片区市民观影的核心阵地。(李静)