

# 热心服务乘客 真情洒满车厢

——记“全国工人先锋号”太原公交849女子线路



## 热情——自创导游式宣传服务

849路是一条贯穿太原市南北的主要公交线路，途经风景秀丽的滨河东路，连接太原南站大型交通枢纽，经常会有外地乘客询问太原的景点信息以及公交换乘方式。于是，849路的女驾驶员经常利用休息时间聚在一起，搜集太原市以及周边地区的旅游景点信息，查询换乘公交线路

信息，总结出了一套“导游式”宣传服务用语。为提升自身的服务水平，她们先前往航空公司，向空姐学习优秀的服务经验和理念，又来到晋祠景区，向导游学习讲解技巧。女驾驶员用热情、细致、周到的服务，帮助了更多的乘客，也赢得了更多的点赞。

## 真情——乘客遇到困难尽心帮助

“乘客就是我们的家人，乘客有了困难，我们一定会全力帮助。”849女子线路成立十年来，女公交驾驶员用真情帮乘客解决了很多困难，收到的感谢信、锦旗、鲜花数不胜数。一天清晨6时许，赵春妍驾驶849路公交车行至南中环街太榆路口附近时，看到一个五六岁的小男孩独自站在路边，仅穿着一条短裤，披着一件大人的外套，站在风中瑟瑟发抖。赵春妍立即靠边停车，和车上乘客说明情况后连忙下车将小男孩抱上车来，并脱下自己的工作大衣紧紧裹在了小男孩身上。孩子太小，说不清家庭住址和家人的电话，只是不断重复家里

没人自己害怕。因一时找不到孩子的家人，赵春妍先将男孩带回了车队，并安排他在暖风出口附近坐好。回到车队，大家先让小男孩吃了早饭。根据孩子口中的“中环小区”以及发现他的位置，车队党支部书记刘文军、849路驾驶员杜丽萍、保洁工杨保林开车带着孩子前往南中环太榆路口附近的中环一号小区，寻找孩子的家人。到达目的地后，大家刚下车就碰到了正在找孩子的姥爷，其他家人闻讯也很快赶来。几天后，小男孩的家人带着一束鲜花和一面锦旗，来到849女子线路所在的公交四公司一车队致谢。

“清晨迎着第一缕霞光，我驾着公交车已经起航，穿梭在并州的大街小巷，将八方乘客迎来送往。”这是849路的女公交驾驶员自创歌曲中的几句歌词，也是她们真实的日常工作写照。她们用热情、真情、柔情服务着每一位乘客，一提起849女子线路，不少太原市民都竖起大拇指点赞，并把她们誉为“太原最美公交驾驶员”。4月27日，太原公共交通控股(集团)有限公司第四汽车分公司849女子线路，荣获了“全国工人先锋号”称号。

## 柔情——关爱小乘客收获爱心伞

还没有更换纯电动公交车前，849路上专门定制的爱心伞非常引人注目。在这些爱心伞的背后，有一个令人感动的故事。2015年起，849路公交车上多了一位“常驻小乘客”。每到周六，这个小乘客总会一大早就乘坐849路公交车，一坐就是一天。时间长了，849路的每一名女公交驾驶员都认识了这个小男孩，并逐渐了解了他的情况。原来，这个小男孩从小就喜欢公交车。有一次，他乘坐849路时，看到公交驾驶员的服务态度特别好，说话也很温柔，便喜欢上了这路车。发现小男孩的性格内向，也不愿意和人交流，驾驶

员们便对他关爱有加，回到车队后利用站休时间陪他聊天。在这些大姐姐的帮助下，小男孩逐渐变得开朗起来，脸上的笑容也多了，也喜欢和人交流了，经常会把自己的学习成绩和在学校发生的一些事情讲给大家听。就这样持续了4年。2019年5月，小男孩的妈妈带着一封满怀感恩之情的感谢信和200把定制的爱心雨伞，来到849路所属车队，感谢女驾驶员用她们特有的爱心和柔情，帮孩子健康成长，并希望借助849女子线路这个平台，通过爱心伞这种方式，将爱心延续下去，帮助更多的人。

## 延续——服务理念永远不变

“车窗边风大我给您关上，千万别让宝宝着凉。哪位乘客给老人让个座，我代他谢谢您风格高尚。前面转弯请扶好坐好，如有挤碰请相互谦让，各位乘客下车时别慌，东西带好别落在车上。”这几句歌词是849路女驾驶员们最爱哼唱的，在日常工作中，她们也是这样做的。2011年4月，849女子线路挂牌成立，当时她们承诺：遵章守纪行车，用

情微笑服务，发扬公交精神，打造公交品牌，为全市人民提供最优质的服务。如今，849女子线路已迎来了10岁生日。十年间，虽然有的退休了，有的离开了，有的加入了，成员一直在变化，但她们的服务理念不会变，对乘客的初心也不会变。她们会继续用心服务乘客，用情洒满车厢。本报记者 袁剑锋 通讯员 白志茹 文/摄



滨河自行车道开放

## 专家提醒 健康骑行有讲究

本报讯(记者 魏薇 通讯员 王一如)5月1日，滨河自行车道开放，骑自行车畅游汾河两岸成为市民度假休闲的又一选择。在享受骑行的同时，骨科医生也指出，健康骑行是有讲究的。骑行是一种普遍的健身运动，不仅能预防大脑老化，还能改善心肺功能，锻炼肌肉、关节。但山医大一院万柏林分院骨科医生刘杰强调，从骨科医学角度讲，短距离骑行没什么坏处，但如果长时间弯腰低头骑车，改变脊柱正常生理曲度，可能会加重颈椎病和腰椎间盘突出。另外，骑自行车需要双腿频繁踩踏回转，座位太高或太低，在踩踏时都会让膝盖受伤，肌肉和膝关节也容易磨损。因此刘杰提醒：健康骑行首先要掌握好时间，控制在1小时左右。车速可根据个人体质

调节，15千米/小时以下的速度属于中等强度运动，适合心肺功能一般的普通市民；其次，要调整好把手和车座高度，并注意保持正确姿势，车座高度以脚跟踩踏到踏板上，腿刚好能伸直为宜，保证骑车时不会过分屈膝或踮脚，且有利于发力；最后，严重心脏病、高血压、癫痫、重度颈椎病、腰椎间盘突出患者以及孕妇都不适合骑车；骑车时最好戴上头盔、护膝等必要护具，防止扭伤、挫伤等。



## 胶片电影忆党史 不忘初心颂党恩

本报讯(记者 袁剑锋 通讯员 杨懿)4月30日下午，杏花岭区桃园区域党群服务中心举办了“红色胶片电影进党群”观影活动，用传统胶片电影放映机播放影片，受到了大家的欢迎。活动现场，老式电影幕布早早挂起，幕布前面坐满了前来观看的群众。胶片老电影爱好者、义务公益放映员梁师傅忙前忙后，架设放映机、安装电源、调试放映角度，全力为大家带来最佳的观影效果。这次播放的电影是《烈火中永生》，大家都看得非常认真。居民刘阿姨边

看边说，过去放电影时都是全村出动，幕布前后两面坐满了人，坐不下的就爬上树，放的电影以战争片为主，一吹冲锋号全场欢呼热泪盈眶。70岁的老党员梁师傅是胶片、电影机的收藏爱好者。多年来，他带着自己的移动影院，为无数居民带去了当年的回忆。梁师傅说，电影包含了他太多的回忆，有条件后便开始收藏胶片。为了向建党百年献礼，他打算用胶片给大家放一些红色电影，唤起大家的回忆，感受革命先烈的坚定信念和坚强意志。

## 男子丢了身份证 警民接力寻失主

本报讯(记者 刘友旺 通讯员 王鑫鑫)5月1日，市民刘先生逛超市时不小心丢了身份证，热心人马女士捡到后交给民警，最终民警将身份证物归原主。警方提醒大家，节假日出行要注意保管好个人财物。当天傍晚6时许，公安杏花岭分局鼓楼派出所接到110指挥中心指令，称马女士在美特好超市三墙路

店购物时，捡到一张身份证，请民警帮忙寻找失主。民警迅速赶到现场，通过移动警务终端，确定了失主刘先生的信息，并当场与其取得了联系。接到民警电话，刘先生才知道自己的身份证丢失了，好在他还没有走远，正在附近一家商铺购物，随即返回超市认领身份证，并对马女士和民警表示感谢。

## 城管多措并举 优化假期市容

本报讯(记者 王丹 通讯员 王雪萍)整治占道经营、清除违规广告、规范不文明行为。“五一”假期前夕，为给市民提供优质的出行体验，小店区城管局坚持文明执法、规范执法，采取多种措施紧抓市容监管。“五一”假期是市民外出休闲、商家促销的黄金时间，也是违规占道经营、违规广告、不文明行为的多发期。连日来，小店区城管局多措并举，确保节假日期间管理力度不松懈。执法人员加大巡查监管力度，对主次干道、背街小巷、重点区域的占道经营、店外经

营等乱象，做到及时发现及时查处，确保城区市容秩序井然，交通畅通。此外，相关人员以网格为单位，清除违规广告和条幅，并加大巡查频次，协助店主拆除，同时开展宣传教育。随着太原南站旅客逐渐增多，乱扔烟头、随地吐痰等不文明行为有所抬头，南站中队执法人员展开拉网式巡查和综合整治，发现乱扔烟头行为4起、随地吐痰行为1起，并对当事人批评教育、开具罚单，以此来监督和纠正不文明行为。