

热情服务有回应

公交驾驶员一天都有好心情

“叔叔,给你一块糖,谢谢你对我和奶奶的照顾。”7月28日中午,一名儿童下车前给804路公交驾驶员郑强送上一块糖。连日来,记者在采访中发现,对公交驾驶员的热情服务,回应的乘客越来越多。“听到一句暖心话,一天的心情都是爽爽的。”一名公交司机说。

» 这块糖真甜

当天中午,一辆804路公交车在新建南路康乐街口车站停靠,一位老大娘右手拎着一只大袋子,左手拉着一名小男孩准备上车。

看到大娘手里的袋子比较重,公交驾驶员郑强说欢迎客语后,赶紧下车帮老人将袋子拎上车,并安排了座位。

“谢谢叔叔!”小男孩落座后对郑强说。

大约半个小时后,公交车在新晋祠路长兴北街口车站停靠。小男孩跑到驾驶室旁对郑强说:“叔叔,我和奶奶要下车了,奶奶让我给你一块糖,感谢你对我们的照顾。”小男孩说完递上一块糖。

“谢谢!你们下车时慢点。”郑强接过糖开心地说。

“那块糖真甜,我心里也是美美的,感觉特别温暖。”郑强说。

» 以前互动少

据介绍,按照微笑服务的相关规定,乘客上车时公交驾驶员必须问好;遇到特需乘客时,必须安排落实座位,并提供相应服务。在太原公交集团公司,这个规定已实施多年。

一条公交线路20多站,一天来回跑三趟,每天要问候乘客100多遍。“最开始那会儿,听到问候语,乘客还有些不习惯,回应的还比较多,后来可能慢慢习惯了,有回应的乘客越来越少。”一些老公交司机回忆。

不少公交驾驶员坦言,虽然问候是程式化的,但也都发自内心,如果能得到乘客的肯定和反馈,大家会因为自己受到尊重而获得满足;如果一直得不到回应,难免会感到沮丧。

» 回应多起来

“自从创建全国文明城市以来,面对我们的问候和帮助,回应的乘客越来越多。”采访中,不少公交驾驶员反映。

回应驾驶员时,有的乘客会微笑点头示意,有的会回一句“您好”,有的老人接受帮助后还会送上一些小礼物。

302路驾驶员庞志鑫说,一次,他看到一名乘客从远处跑来,便耐心等待。“您好!欢迎乘车!”看到乘客跑上车后,他赶紧问候。

“您好!谢谢!”乘客虽然气喘吁吁,还是及时回应。“我非常高兴,感受到了尊重”。

有位老大娘经常乘坐郑强驾驶的804路首班车去买菜,而且因行动不便总是带着一辆手推车,郑强每次进站都尽量把车停在老人面前。为了表达谢意,老人时常会塞给郑强一些菜。“礼物虽小,但是对我工作的肯定。”

随后,记者就此事询问了一些乘客。市民张先生说,他乘坐公交车时,听到司机的问候,都会微笑点头回应,作为文明的城市,面对公交驾驶员、饭店服务员、商店营业员等服务行业工作人员的问候,每一位市民都应该有所回应。

公交三公司相关负责人呼吁,所有公交驾驶员都努力为乘客提供周到细致的服务,希望乘客听到驾驶员的问候时也能给个回应,让这种温暖能在公交车厢一直延续下去。

记者 袁剑锋 通讯员 付琳



贴心服务温暖独居老人

敬老爱老是中华民族的传统美德。在迎泽街道并州路三社区,无论艳阳高照还是大雨滂沱,社区网格员都会敲开辖区老人的家门,送去关怀和温暖,提供力所能及的帮助。在老人眼中,他们不是亲人,胜似亲人。

雨天送心安 小事显真情

“我的晚年生活,多亏有网格员们的照顾和帮助,他们做得非常贴心、周到!”家住并州路三社区的王阿姨激动地说。

王阿姨是一位71岁的独居老人。一天,她正准备做晚饭,却发现燃气打不着,王阿姨以为是欠费了,但缴费后燃气仍然打不着。王阿姨便向社区网

格员发送了求助信息。不一会儿,网格员小隋冒着大雨赶来了。经检查,小隋发现是天然气表电压过低导致自动关闭,更换上新电池,天然气就能打着了。王阿姨连连道谢,小隋却不好意思地说:“这些都是小事情,为老百姓服务是网格员的职责所在,能帮助您,我也很

开心!”

端午节将亲手包的粽子送上门,顶着烈日上门修电视,帮忙打扫卫生……网格员所做的件件小事温暖着王阿姨的心。小隋说:“老人年纪大了,孩子也不在身边,我们就想多帮帮她、陪陪她。”

老人突发疾病,网格员及时救助

“一听到消息我就赶过去了。我比较熟悉就医流程,能帮上些忙。”社区网格员小章说,张奶奶是一位聋哑、肢体残疾的独居老人,最近突发急性脑梗。小章第一时间把张奶奶送到了附近的三甲医院,申请了绿色通道,张奶奶得到了及时救治。

小章说:“张奶奶现已转危为安,日渐康复,我感到很欣慰。”

有时网格员跑跑腿就能办到的事情,对于独居老人来说却是关乎生命的大事。网格员如家人,他们向老人提供贴心的服务,解决大大小小的难题,

让老人感受到社会大家庭的关爱和温暖。

记者 郝晓炜 通讯员 梁钰捷



非法改装排气筒“炸街”摩托受处罚

本报讯(记者 张晋峰 通讯员 杨杰)为追求刺激,一些摩托车发烧友非法改装车辆,制造“炸街”效果,所产生噪音污染严重影响大家的生活。7月28日,交警综改大队六中队民警查获一辆非法改装排气筒的摩托车,并依法对骑手作出处罚。

当天下午5时许,六中队民警巡逻至庆云街唐明路口时,突然听到一阵轰鸣声。民警循声望去,一辆摩托车正疾驰而来。经检查,这辆摩托车的排气筒被非法改装,驾车男子赵某也承认,他改装排气筒是为了在行驶中产生“炸街”效果。

民警依法对赵某作出罚款500元的处罚,并责令其将车辆恢复原貌。民警提醒大家,不论是飙车竞速,还是改装“炸街”,均属违法行为,请大家自觉遵守交通法规,不要心存侥幸。



真接地气

社区全科网格员为居民当好管家



“你们贴近居民,有实干精神,我们看在眼里,乐在心上……”7月28日,迎泽街道双塔西街二社区居民微信群里,众街坊纷纷为网格员点赞。社区全科网格员冯丽上岗不到两个月,就凭借实干作风赢得了居民的好评,被大家誉为“好管家”。

排查漏水隐患

7月24日上午,一则视频出现在居民群中。双西公交大院7号楼顶上,一只太阳能水管不断冒水,宛如小喷泉。对面楼上的居民看到后,便拍视频发到了居民群。

第八网格员冯丽马上赶到现场核实。太阳能设备在楼顶,她手脚并用爬梯子,钻过狭窄的通道,上了楼顶,发现冒水的太阳能水管位置在二三单元间。

为了找到主人,她返回楼道挨家挨户敲门落实。楼上楼下跑,敲了几个单元十几户居民的家门,都没有找到主人。敲到五层一户居民家时,家中无人,冯丽便联系物业请求配合。

物业人员联系户主后,户主当天中午赶回来,关闭了自家的太阳能。

配合院落改造

7月中旬,冯丽入户家访时,看到楼道内正在粉刷墙壁,但施工人员看着楼道内堆放的瓶瓶罐罐在犯愁。

冯丽当即挨家挨户动员,并帮居民清理堆放在楼道的闲置物品。短短半天时间,楼道里的闲置物品被清理得干干净净。

施工人员赞叹:“你可帮了我们的大忙!”冯丽说,粉刷楼道是在改善居民生活环境,网格员理应配合。

守在居民身边

这样的事情很多。6月份上岗后,冯丽每天上班第一件事就是在居民院里转转。一来和居民建立联系,二来从与居民聊天中收集“线索”,及时解决居民需求。她穿红色马甲身影成为居民眼中的一道风景。

一次,居民说起路口有一堆碎玻璃渣,说者无意,听者有心,冯丽当即带着扫帚、簸箕打扫干净。

还有一次,冯丽入户时碰到一位阿姨拎着一大堆蔬菜水果,累得在楼道里喘气,赶紧上前帮阿姨把东西拎回家。

近一段时间,社区打疫苗的居民不少,但不少老人不会使用支付宝预约,冯丽便手把手帮忙下载软件、操作预约。

“全科网格员也就是全职网格员,我们的工作就是辅助社区做好居民工作,我会尽职尽责,为居民当好‘管家’‘服务员’和‘通信员’!”冯丽说。

记者 侯慧琴
通讯员 王海燕 文/摄