

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，公交驾驶员郑强说完迎客语后，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

雨天送心安 小事显真情

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。

“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阀，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，为老百姓服务是网格员的职责所在，能帮助您，我也很

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，申请了绿色快速通道，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，

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。”

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

德耀中华

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。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，冯丽入户走访时，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

