

爱老敬老心口传 暖心服务获称赞

# 67路公交车打造“敬老爱老线”

全心全意为特需乘客服务是太原公交的优良传统。为了更好地服务老年乘客,3月中旬,67路公交车开展了“敬老从心开始,助老从我做起”活动。在五星级驾驶员刘一枝的带领下,该线路全力打造“敬老爱老线”,全体驾驶员从中收获了友谊和快乐。

## 1 一路悉心照顾

“各位乘客早上好!请先出示‘两码’,上车的乘客请往里边走,谢谢配合!”3月23日上午7时15分,刘一枝与往常一样驾驶一辆67路公交车从九院小区始发站出发了。“那位乘客给老人让个座”“前方转弯了,请老年乘客坐稳扶好”“大爷、大娘,下车时慢点走,不要遗落随身物品”……一路上,刘一枝不断提醒着老年乘客。

当公交车行至西华苑公交站时,一名拄着拐杖的老大爷准备上车。刘一枝见状,赶紧将车停好,然后下车搀扶老人上了车。老人本想坐在驾驶室后面,因为那里的座位高一点。刘一枝笑着说:“大爷,坐高了不安全。咱们坐在后门附近吧,下车时方便点。”得到老人的允许后,她将老人搀扶至后门附近,找了一个距离车门最近的座位,让老人缓慢坐下,并说:“大爷,坐好后不要乱动,等会儿到站了,我再扶你下车。”一路上,只要进站停车,刘一枝总会先扭头看看这位老人。车厢内的乘客发现后纷纷称赞:“这个公交驾驶员的服务真好!”



刘一枝搀扶老年乘客上公交车。

## 2 家人般的温情

因为服务态度热情,刘一枝很受老年乘客的欢迎,她和众多老年乘客已由普通的司乘关系变成了家人般的温情。对于服务老年乘客,她也总结出自己的一套方法:不仅要献爱心,还要有耐心,并用最大的细心爱护和关心他们。

发现有的老年乘客经常忘记戴口罩,有的长时间不更换,刘一枝就自费购买了很多口罩放在车上,看到没有戴或口罩较脏的老

人,就送上一只。最近,乘公交车需要出示“两码”,而有的老年乘客不太会用智能手机,刘一枝和同事便抽空向熟悉的老人传授智能手机的使用方法,以及如何快速出示“两码”。

提起刘一枝和她的同事,经常乘坐67路公交车的老年乘客,都竖起大拇指称赞。“每次乘车时,他们就像自己的儿女一样细心照顾我们,让我们感受到了家人般的温情,十分温暖。”

## 3 收获友谊快乐

据介绍,67路公交车从九院小区开往下元,途经医院、市场、汽车站等大客流区域,以及多个小区,老年乘客比较多,是一条典型的“夕阳红专线”。为了方便老年人乘车,3月中旬起,67路公交车开展了“敬老从心开始,助老从我做起”活动,全力将“夕阳红专线”打造成为“敬老爱老线”。

在刘一枝的带动下,67路全体驾驶员都加入到了爱心敬老活动中。除了日常工作中悉心照顾

老年乘客外,该线路还组建了志愿者服务队,在公交站台为老年人等特需乘客提供各种帮助,并走进车厢向老年乘客宣传安全乘车知识。

“我们要以更加热情、更加耐心、更加细心的行动服务老年乘客,让他们感受到67路的真诚服务,我们也能从中收获友谊和快乐。”刘一枝说。

记者 袁剑锋  
通讯员 徐翠琴 文/摄

## 这些行为遭人“嫌弃”

### 乘客倡议文明乘坐地铁

本报讯(记者 侯慧琴)不顾下车乘客住出走便挤上车,一进车厢就抬脚踩至扶手栏杆,大声外放手机视频毫不顾及周围人的感受……3月24日,地铁上这一系列不文明行为,引起周边乘客不适。

当天上午9时许,市民赵女士从通达街乘坐地铁前往山西财经大学。地铁站敞亮的通道、干净的环境让人心情愉悦。赵女士上车后不久,一名五六十岁的男子上车,坐在她旁边。

一坐下,这名男子就抬起左脚踩在

扶手栏杆上。由于他脚踩栏杆,占据了通道的一半,过往乘客只能走另一边。不仅如此,他还一边晃荡着脚,一边用小店方言大声聊着电话。挂断电话后,这名男子又开始观看视频,毫不顾及周围人的感受,大声外放声音。他斜对面的一名中年女人也在边看外放的视频边大声笑着,车厢里充斥着混杂的声音。

“好吵呀!”一个三四岁的小女孩嚷着,捂住耳朵,家长见状便拉着孩子挪到另一车厢。而周围的其他乘客只好无奈

地忍受这样的刺耳噪音。

地铁抵达南内环站,赵女士站到车厢门口,正待下车,已经有一名男子不顾下车乘客,一个健步蹿上车,赵女士赶紧让开。

地铁修好后,赵女士常常乘坐,遭遇这样的不文明行为并非首次。“地铁给我们的生活带来很多便利,但这些不文明行为却破坏了美丽的地铁环境,很不和谐。今天,我实在忍无可忍,希望借助媒体向大家倡议,请文明乘坐地铁。”

## 外出后成“黄码” 奶奶要居家隔离

### 网格员悉心照料两个孙子

本报讯(记者 韩睿 通讯员 张明瑞)因外出看望生病儿子意外被赋“黄码”,需要就地居家隔离,居民李玉琴急坏了,家里还有两个上小学的孙子无人看管。隔离的7天时间,西园社区干部和网格员主动帮忙替她接送和看护孩子。3月24日,老人专程前往社区致谢。

3月16日下午,家住西园街83号院居民李玉琴紧急致电社区反映,当天上午她去位于普国路的玉门花园小区看望患尿毒症的儿子,在儿子家吃完饭后准备回家时发现,自己的健康码变成了

“黄码”,根据防疫要求不能出该小区,也不能乘坐任何交通工具,只能暂时在儿子家进行居家隔离。但是,自己的孙子孙女两个孩子还在虎胜街小学上学,平时就靠李玉琴接送和照料,自己被隔离,孩子们怎么办?情急之下,她想到了求助社区。

此事引起西园社区干部高度重视。社区张主任安抚李大娘说,一定帮老人解决燃眉之急。网格员李美子具体负责对接此事,当晚就帮李大娘接回两个孩子。随后李美子向张主任表示,自己家

和李大娘家住得不远,可以全天候照料两个孩子。于是,在李玉琴隔离的几天里,李美子每天完成本职工作之余,按时接送两个孩子上下学,中午孩子不回家,每晚接回孩子后,要为两个孩子做晚饭,照顾他们的生活起居,每天晚上还要跟老人视频,让她和孩子们远程视频通话,让对方放心。

3月23日,李玉琴隔离结束回到家里,第一时间致电西园社区,再三感谢网格员李美子。24日上午,老人又专程到社区致谢。

## 邻里装修引矛盾 网格员耐心化解

本报讯(记者 王丹 通讯员 李雪梅)近日,小店街道通达街社区网格员李雪梅接到居民电话,反映楼上邻居违规装修隔断房,吵得居民们无法正常休息,并且导致暖气管道漏水至楼下,情况非常危险。经过李雪梅多次走访调解,邻里间由此引发的矛盾终于被化解。

接到反映后,李雪梅第一时间赶到居民家中,了解情况并安抚情绪。她随后上楼敲门,看到业主不在家,只有两

个装修工人。李雪梅仔细观察,发现客厅里做了多个隔断墙,改造成了5个房间,每个房间均配有坐便器和淋浴器,像是要出租,而且未设置灭火器。

几经周折,李雪梅联系到这名业主。经过多次沟通,引导其换位思考、讲解邻里间要和睦相处,改变房屋结构存在较大安全隐患等,最终说服业主同意拆除违规隔断,恢复原有结构,并维修漏水管。

李雪梅劝说:“远亲不如近邻,可不能因为装修的事,邻里间闹得不愉快,毕竟大家抬头不见低头见,发生矛盾要多站在对方立场想问题,学会关心和礼让,才能共同维护和谐的邻里关系。”

前几天,李雪梅进行了回访。三楼反映问题的大姐热情地说:“楼上邻居把做的隔断都拆了,好多坐便器也扔了,连夜把垃圾都运走了,我们这下放心了,感谢你啊,小李!”

## 亲贤北街

### 高层外墙起火 消防扑救及时

本报讯(记者 申波)3月24日上午10时许,亲贤北街体育路口西南角一栋高层建筑的外立面突现火情,浓烟四起。事发闹市,引人瞩目。消防救援人员很快赶到,控制了火情。

一名围观者介绍,他刚从813路公交车下来,无意抬头一看,发现对面楼上居然有火情,位置在大楼四五层位置,墙面在燃烧,已烧出个大洞,面积还在扩大。记者闻讯赶到现场时,消防救援人员正在对火情进行控制,现场禁止无关人员靠近。约10分钟后,明火被扑灭。据了解,事发时有工人在大楼外立面第四层至第五层之间的平台进行防水施工,在此过程中,铺设防水层的高温引燃了大楼的外立面。因扑救及时,损失有限,无人员伤亡。

(报料人:魏女士 报料费:30元)

### 电池起火封门 一男一女遇险

本报讯(记者 申波)前一晚将电动自行车的电池提回家,放在门口充电,不想电池爆炸起火,将房门封死,几乎要了室内两人的命。这是发生在3月24日凌晨的惊险一幕。

这起险情发生在凌晨5时45分许,和平南路沙沟小区3号楼5层的一住户家,放在家门口充电的电动自行车电池突然爆炸起火。极短时间里,浓烟在家里弥漫开来,伴随着高温的侵袭,室内一男一女根本没有时间逃生,更别提自己扑救灭火。还好,室内人员迅速拨打了报警电话。接到报警后,消防救援人员迅速赶到现场,救出被困室内的两个人。据了解,由于被大火封死,室内人员无法接近房门,救援人员只能对房门实施破拆,进入室内找到被困者后,将二人救出。所幸施救及时,两人并无生命危险。

烈焰熄灭,浓烟散去,再看室内,一片狼藉,所幸无人人员伤亡,但房间受损及物品受损也是不小的损失。

(报料人:邢先生 报料费:30元)