

# 车厢当成“家” 乘客当亲人

5月3日的午后,斑驳的阳光透过车窗,斜映在车厢里,洒在812路公交驾驶员李灵身上。此刻,刚刚结束工作的她正欣赏着自己创作的“五一”劳动节主题车厢的手绘海报。

李灵,太原公交三公司四车队812路路长、五星级驾驶员。她在工作中严于律己,始终秉持对待乘客热心、帮助乘客诚心、照顾乘客细心、服务乘客真心的服务准则,在提升驾驶技术和服务质量等方面潜心钻研、孜孜以求。她爱岗敬业、文明驾车、热情服务、创新工作,努力在工作舞台上提升自己、发挥作用。

## 1 服务细致入微 诚意感动乘客

李灵的服务细致入微、真诚且周到,十米车厢被她打造成乘客的“温馨之家”。炎热的夏季,李灵在车厢内安装窗帘为乘客遮阳。寒冷的冬季,她亲手缝制坐垫放在每一个座位上。为应对可能发生的突发状况,她在车里设置了“便民袋”,时刻备着乘客急需的药品、地图等。由于812路沿途经过多所小学,小学生乘客数量较多,他们好动且不安分,除了耐心提醒,李灵在车厢内特别设置了“儿童读物区”,一方面减少了学生们在车厢嬉闹现象的发生,确保安全行车,同时也让小朋友学到了

知识。

3月的一天,一位面容憔悴的大妈上了812路,李灵帮她安排了座位。途中,这位大妈睡着了,在听到李灵报站提醒时,大妈睁开眼睛,发现到站了,才匆忙起身下车。收车时,李灵发现了大妈落下的包,交于车队领导后发现里面有手机、药品和一些现金,众人当即联系其家人。大妈取包时告诉李灵,她当时刚从医院看了病,回家路上乘坐公交车不舒服才眯了一会儿,她拉着李灵的手:“你对待我就像家人一样。”大妈眼里含着泪水,给予了李灵最高的评价。

## 2 巧思营造氛围 新意温暖乘客

自2021年公交三公司党委开展“以星级服务为载体,一支部一特色”活动以来,李灵所在的四车队党支部陆续推出独具特色的主题车厢。在不同的节日里,李灵都会花心思把车厢好好装扮一番,力求让乘客上车后耳目一新,下车后意犹未尽。

去年“七夕节”时,李灵动员812路全体驾驶员一起动手,在车窗玻璃上贴满

“七夕节”的主题窗贴,有绘画、书法特长的驾驶员还在玻璃上手绘了水彩画,撰写了与“七夕节”相关的古诗词。李灵在车厢里准备了玫瑰花,在运行途中进站靠边时,李灵简单地与上车乘客互动对诗词,回答正确的就送一朵玫瑰花,乘客们在参与互动中体验到不一样的车厢服务,对新颖的服务创意表示赞许,受到鼓舞的

乘客主动向爱人表达爱意,大家脸上洋溢着幸福的笑容。

今年临近“五一”,李灵又精心策划了“致敬劳动者”主题车厢,渲染气氛的粉色展板,问候乘客的手绘海报,扶手上各行各业劳动者的高清图照,烘托出浓厚的节日氛围,她希望通过自己的创意向劳动者们致以崇高的敬意。

## 3 精进业务水平 创意贡献价值

2023年,太原公交公司党委成立了“星”课堂。李灵因其优秀的工作表现,成为“星”课堂首批成员。她购买了《驾驶员与乘客心理学》等书籍,利用业余时间钻研服务技巧,结合乘客的不同心理需求,总结工作中行之有效的方法和技巧,针对性地为乘客提供服务,不光精进了自己的服务水平,更通过讨论交流的方式分享给各个车队的驾驶员们。

除此之外,李灵继续丰富着车厢内的服务“道具”,

她准备了图画绘本、玩具、糖果,制作了“812路线路运行图”“爱心联系卡”……“服务乘客是工作赋予我的职责,服务乘客的过程,也是我实现自我价值、贡献社会的过程。”李灵始终心系乘客需要,鞭策自己学习成长,创造性地为乘客提供细致、周到的服务。

李灵热爱并珍惜自己的工作,将车厢按照家的标准来打造呵护,将乘客当作亲人一样爱护。她干一行爱一行,爱一行精一行,用一颗热

爱公交事业的拳拳之心,真诚与乘客互动交流,努力把公交车厢打造成城市文明的新窗口,为新时代公交事业的发展贡献力量。

记者 齐向真  
通讯员 付琳



## 看老虎落下手机 小学生捡拾送还

本报讯(记者 刘友旺 通讯员 李莹)游客在太原动物园观看老虎时,不慎将手机遗落在游览车上。所幸,手机被一名小学生捡到,并及时交由民警找到了失主。

“警察叔叔,我捡到一部手机。”几天前,公安杏花岭分局涧河派出所民警在动物园巡逻时,一名小学生急匆匆跑过来,递上一部手机,请民警帮忙寻找失主。

小学生告诉民警,他刚才在虎园乘坐游览车时,突然发现座椅上有一部手机,就上前将其拾起,因手机没有密码,一时无法联系失主,于是与家人一起在临时站点等候前来寻找的失主。然而,30分钟过去了,没人找来,手机也始终没有响起。看到民警,孩子赶紧将手机交给警察叔叔。

民警对孩子拾金不昧的精神给予表扬,随即想方

设法寻找失主。经过努力,民警终于联系上失主王先生的爱人。接到民警的电话,王先生才发现自己的手机丢了。在民警的见证下,王先生从男孩手中接回手机,向他表示了感谢。



图为亲子运动会现场。

## 补栽数千平方米绿植 扮靓小区环境

本报讯(记者 李涛 通讯员 赵文杰)“五一”假期,蓝山社区所辖小区居民惊喜地发现,身边的绿植、花卉更多了。为美化居住环境,社区、物业开展“增绿添彩”行动,补栽了面积3500余平方米绿植、花卉。看着院子里色彩斑斓的景致,大家心情格外愉悦。

为给居民营造优美舒适的居住环境,小井峪街道蓝山社区联合万科蓝山物业,用实际行动为所辖小区

增绿添彩。合理制订了环境绿化整治方案,本着“不漏一处,应种接种”的原则,事前认真排摸了绿化带“空白”区域,并采购了植被、花卉。随后,社区和物业的工作人员连续忙碌了几天,补种了麦冬、海棠、月季等,并在万科蓝山小区的二期、三期、五期、六期分别打造了“花景打卡点”,供居民拍照、赏花。很快,居民发现了变化:小区的色彩变得更丰富了,姹紫嫣红,生机勃勃。

此次补栽活动,进一步提升了社区的绿化水平,美化了小区的自然环境。接下来,社区将引导居民树立关爱自然、保护家园的意识,共同营造“植绿、爱绿、护绿”的良好氛围。



## 亲子运动会 乐享好时光

本报讯(记者 周利芳 通讯员 孟丹 文/摄)5月6日,黄陵街道马练营社区与辖区幼儿园共同举办亲子运动会。运动会上,大小朋友们各显身手,默契配合,感受运动带来的快乐,享受幸福美好的亲子时光。

运动会开幕,在老师的带领下,小小运动员们踏着铿锵有力的步伐,昂首挺胸进入运动场,个个精神抖擞,充分展现出阳光、自信的精神面貌。在欢快的音乐声中,孩子们跟着节奏一起跳舞,就像一个个

跳动的音符,带给现场观众无穷欢乐。

活动现场,社区志愿者和老师们根据幼儿年龄特点及兴趣爱好,精心设计、巧妙布局,创设了一个个有趣的竞赛小游戏。“妈妈,加油!”“快,快点儿!”……现场加油声此起彼伏,热闹非凡。孩子们在走、跑、钻、爬等一系列活动中,大胆挑战,体验运动带来的快乐与激情。

关爱保护未成年人健康成长