

# 公交司机“变身”乘客感触多

对于服务行业来说，理解是最好的服务。为切实提升公交服务水平，为乘客营造安全舒适、便捷高效的公交出行环境，太原公交三公司三车队根据在运营过程中所遇到的特殊人群及常见情况，近日开展了一场特别的换位体验活动。

此次“换位体验”活动，三车队组织了各条线路日常有投诉的驾驶员参加，他们扮演各类特殊的乘客，由863路路长、五星级驾驶员王小娟驾驶车辆，模拟进站。

## 蒙眼感受盲人乘车难

863路驾驶员武晓冬蒙上眼睛体验盲人乘车。王小娟走到他身边提醒：“您好，请问是要乘坐863路公交车吗？”当得到肯定回答后，王小娟便扶着“盲人乘客”上车落座，同时还询问该乘客的下车站点并嘱咐道：“下车时别着急，等车停稳我会扶你下车的。”

“当蒙上双眼后，自己心里发慌，什么都看不见，不知道前方到底是什么样的路况，走起路

来特别没有安全感，要不是有同事帮忙，自己很难上车和下车。”武晓冬颇有感触地说：“通过换位体验，能够身临其境地体验特殊人群乘车的感受，他们乘车太不容易了。以前遇到投诉，总以为是乘客要求太多，现在体验当乘客，才明白自己的工作还有很多不足。今后，我要以宽容、友爱之心服务乘客，懂得换位思考，给乘客提供一个舒心的乘车环境。”

## 扮演孕妇体验“挺肚”乘车

863路驾驶员宋海茜扮演一名孕妇，她小心翼翼地迈着步子走向公交车，王小娟赶紧从驾驶室走出来搀扶她上车。一进入车厢，王小娟提醒：“哪位‘乘客’给这位女士让个座？”车内“乘客”纷纷让座。

“通过这次换位体验，让我深刻体会到了孕妇群体乘车的不便，王师傅的服务让我及时得到了帮助，我很感动。在今后的运营中，再遇到这样的乘客，我也要像王师傅一样用爱心、耐心帮助她们，为她们提供方便。”宋海茜说。



武晓冬蒙上眼睛体验盲人乘车。

## 不说话体会聋哑乘客沟通难

863路星级驾驶员徐娜扮演一名聋哑人乘车，因无法正常沟通，为了准确及时地对她进行帮助，王小娟拿出车上准备的笔和纸，通过文字交流告知了徐娜的转乘线路。

“通过这次换位体验，让我深刻体会到了残疾人出行的不便，在今后的工作中我会创新服务意识，在车上准备便笺，同时利

用业余时间学习手语，以便遇到这种情况时，为他们提供更好的服务。”徐娜说。

体验结束后，参加活动的驾驶员纷纷表示受益匪浅。通过换位体验活动，大家能身临其境感受到乘客乘车过程中有哪些不方便，在以后的工作中，一定要站在乘客角度着想，给予这些乘客更多的

理解包容，用实际行动为他们提供优质服务，给乘客提供舒心的乘车环境。

记者 齐向真  
通讯员 王玉文/摄



扫码看视频

## 盲人医疗按摩人员考试今起报名

本报讯(记者 于健)5月13日，2024年全国盲人医疗按摩人员考试开始报名，报名时间截止至7月8日。有意报考人员可通过网页报名系统、微信小程序报名系统和现场三种途径报名。

网页报名方式，直接登录网站：<http://mkwb.org.cn> 进行报名；微信小程序报名方式，打开手机微信，在搜索框里输入“盲人医疗按摩人员考试服务系统”，选择小程序，进入报名；确有困难的报考人员，可在本人户籍所在地或从业医疗机构所在地设区的市级残联现场报名。

报名条件是：取得医疗按摩

或推拿按摩相关医学中等专业及以上学历的；2009年9月1日前在医疗机构中连续从事盲人医疗按摩活动2年以上不满15年的。

盲人医疗按摩人员考试实行全国统一命题，统一考试，考试时间为9月7日、8日。其中综合笔试时间是：9月7日上午9:00—11:30；实践技能考试时间是：9月7日14:00—18:30，9月8日8:00—12:00，下午2:00—6:30。综合笔试采用计算机化考试方式。参考教材为《全国盲人医疗按摩中等专业统编教材(第四版)》(2015年1月，中国盲文出版社出版)。



5月12日是母亲节，杏花岭区涧河街道组织各社区开展义诊、急救知识科普、永生花制作等活动，在为妈妈们送上祝福的同时，也给辖区居民送去了方便。  
李杰华  
陈琦 摄影报道

## 市二院“授帽传烛”庆祝护士节

本报讯(记者 刘涛 通讯员 帅慧荣)“终身纯洁，忠贞职守，尽力提高护理之标准……”5月11日下午，市第二人民医院2024年“5·12”国际护士节表彰会举行，护士们庄严宣誓、授帽、传烛，迎接护士节。

近年来，市二院护理团队始终秉承“仁爱为本，慎独为魂”的护理理念，不断探索实践，优化护理服

务，建起一支能打硬仗、业务熟练、工作高效的优秀护理团队。今年1月，医院在全市率先开展“互联网+护理服务”试点，依托良好的网络运行平台和技术过硬的专业医护人员团队，采取“线上预约，线下服务”方式，逐步实现线上线下同质化、规范化、科学化管理的目标。截至目前，已为60余名患者提供居家护理服务。

表彰会上，优秀护士代表发言：“将珍惜荣誉，砥砺前行，继续坚持以人民健康为中心，为患者提供安全、舒适、优质、高效的护理服务。”



扫码看视频

## 本周最高气温飙至34℃

本报讯(记者 侯慧琴)春去夏犹清，初夏时节，草木繁茂美好。根据太原市气象台预报，本周最高气温达34℃，早晚温差最大达20℃。

5月12日夜间到13日白天：晴天间多云，3级南风，8~30℃。

5月13日夜间到14日白天：晴天间多云，4~5级、短时6级偏北风，12~33℃。

5月14日夜间到15日白天：

多云，有分散性阵雨或雷阵雨，4~5级、短时6级偏东风，12~27℃。

5月15日夜间到16日白天：多云转晴天，3~4级偏东风，12~31℃。

5月16日夜间到17日白天：晴天间多云，4~5级南风，14~34℃。

5月17日夜间到18日白天：晴天间多云，3级南风，16~33℃。