

30年坚守一线 用细心服务保障市民安全出行

## 公交驾驶员董文香：“最好的告别”是传承

致敬青岛工匠

系列报道

“‘工匠精神’就是用心干好本职工作。”提到“工匠精神”，坚守公交驾驶员岗位30年的董文香认为，干好本职工作需要时刻注意细节，还要耐得住寂寞。董文香是2路电车的一名驾驶员，曾先后荣获全国“五一劳动奖章”、全国“五一巾帼标兵”、全国公交系统劳动模范、山东省“富民兴鲁”劳动奖章、青岛市劳动模范、青岛市优秀共产党员等荣誉称号。明年将要退休的她，致力于做好传帮带工作，通过工作室传播好做法。

## ■竭诚服务赢得乘客喝彩

“您好，欢迎乘坐2路公交车。”在市立医院站，乘客不断涌上公交车，董文香微笑着问候。在大多数人看来，公交车驾驶员每天的工作就是在不停地摘挂挡、加油门、踩刹车，然而有很多细节我们或许未曾注意。“车辆到站，得尽可能往路边靠，方便乘客上下车；乘客上车时，得亲切问候，提升他们的乘车体验……”董文香说了很多驾驶员需要注意的细节。而做好这些细节的目的就是更好地服务乘客。正因为这样，她多次受到乘客来信、来电表扬。

为了提高服务技巧，董文香动脑筋、下功夫，主动登门到青铁“海之情”车组取经座谈；并成立了“语言艺术探讨小组”，从乘客心理需求的角度开展课题研究，运用“情景对话”模拟车厢服务中遇到的问题以及如何化解矛盾；业余时间，她请来加拿大外教进行英语学习，走进哑语学堂学习哑语



董文香坚守岗位30年。

交流方式，成为名副其实的“绝活能手”。为使车厢服务有“质”的升华，她和班组人员聘请礼仪老师，学习正规的坐姿、站姿、面部表情、搀扶特需乘客的方式、手势等服务礼仪，把简单的车厢服务上升到规范、标准的礼仪服务，给乘客带来全新的感受。

## ■30年坚守做好铸匠人

作为职业驾驶员，30年来，董文香把安全作为永恒的主题，为了给乘客提供更加安全、舒适的乘车环境，她在实践中观察出人群的结、密度和需求，坚持在工作中细心观察乘客的潜在需求，不断换位思考，尽最大努力为乘客提供更方便、更舒适、更满意的服务。她熟记公交160余条线路的首末车时间和起始站点，还带领班组人员开展“熟悉一条线，走遍

每条街”活动，沿着2路线步行往返近20公里，搜集整理了134个商店、学校、医院等企事业单位的门牌号码，并将这些资料整理汇编熟记在心，在服务中为乘客提供最方便的上、下车站点。她还搜集了岛城一些主要景点的具体地址和换乘线路，并对照地图和线路图实地查看每个景点的具体位置，在遇到乘客询问时给出最具体的导乘方式。

“我对2路线所经过的109个路口、69条无信号灯斑马线、68个信号灯斑马线、5处坡道、9个急转弯以及32个电车线网枢纽都‘了如指掌’。”董文香说。面对如此复杂的路况，她积极践行集团“543210工作法”，探索制定了安全节能驾驶操作流程，率先提出《LYC节能操作法》，在公司的大力支持下，汇编成《2路线规范作业指导书》，为班组姐妹提供了运行指南，也成为2路线驾

驶员的行车规范。现今集团所属200多条公交线路都以这本《指导书》为范本，结合各自线路的实际情况编写属于本线路的《安全作业行车导则》。

## ■注重传帮带教授好做法

作为青岛市第十二次、十三次党代会代表，董文香将党代表流动工作室“搬”上公交车，把党代表建议箱安置在流动的公交车厢，零距离接触倾听民声，在公交车的“小社会”搭起党和群众的“连心桥”。董文香说：“公交车是一个开放的平台，更有利于收集民意，也可以随时随地把重要信息传递给市民。”

为了拓宽群众反映诉求的渠道，青岛城运控股集团宁夏路80号青岛市总工会职工思想政治教育实践基地建立了以“知党情、听民意、解民忧、促和谐”为主题的“董文香党代表工作室”，是首批市属企业党代表工作室示范点。工作室由董文香党代表工作室联络点、流动的党代表工作室等四部分组成，制定了相关制度文件，采用1+N工作模式，设有党代表1名+专职联络员1名、接访员7名和党员“志愿者”若干名。董文香坚持每周四到工作室与市民沟通交流，倾听市民意见建议，及时做好上传下达，并且同步开设网络工作室、董文香党代表网上论坛、微信群等云平台。虽然明年11月就要退休，但董文香在做好日常工作同时，非常注重传帮带，将积累的好做法、好经验传授给同事。“我认为‘工匠精神’就是追求卓越的创新精神、精益求精的品质精神和乘客至上的服务精神。”董文香表示，自己将继续在城市公共交通发展的道路上不断耕耘探索。

观海新闻/青岛晚报 记者 徐美中

莱西市“唤醒星河”音乐节用温情实力“宠粉” 吸引数万名乐迷前来打卡

## 音乐盛宴燃爆“休闲之城”

“超过瘾！超震撼！现场超燃！”“莱西人好客，热情实在，方方面面考虑得周全。”“还要到莱西别处转一转，看一看。”……连日来，一些社交平台上莱西小城以各种元素“出圈”，市民和游客以各种方式表达自己在莱西参加音乐节的真切感受和留恋之情。

7月22日、23日，“唤醒星河”音乐节在莱西市姜山镇举行，活动现场，陈楚生、于文文、旅行团、TizzyT、焦迈奇等16组音乐大咖嗨唱现场，酷炫舞台，潮流IP，为乐迷们带来超震撼的视听体验。全国各地乐迷齐聚莱西，打卡音乐节，一起肆意呐喊、忘情歌唱。音乐的节奏响彻湿地，酷炫的灯光照亮夜空，全场大合唱的热情点燃莱西。

## 敞开怀抱迎八方乐迷

两天，16组歌手“不断线”嗨唱，这场“音乐+旅游”的极致体验，让游客和市民看到了莱西“休闲之城”尽显时尚另一面。“唤醒星河”音乐节期间，共计吸引数万名乐迷入场。各酒店、民宿、商业综合体等客流量、销售额环比增长显著。

音乐节现场风光秀美，让每一个来到莱西的人都能留下最美的回忆；音乐节期间，莱西在餐饮、住宿、交通、旅游、安全、志愿者服务等方面，以精益求精的城市服务保障能力，确保了演唱会顺



“唤醒星河”音乐节现场。

利举办；连夜调度免费接驳车，动态调度出租运力等方式，全力保障乐迷公共交通出行需求，让每一名乐迷切身体验到莱西这座城市的温暖。

## 激发夏日消费新活力

据统计，本次参加“唤醒星河”音乐节的，绝大多数是莱西以外的游客。这样的吸引力，再次将莱西的旅游热度推向新高潮。莱西各大旅游景点游人如织，姜山及市区的酒店、民宿，毫无疑问地爆满。“几乎是一夜之间，客房预订一

空，音乐节的吸引力太强了。”一名酒店客房负责人表示。

“唤醒星河”音乐节仍余音绕梁。随之“燃起”的莱西时尚休闲文旅、体育活动接踵而至。7月20日，2023第五届篮球联赛LBA暨首届镇村BA开战，80余支队伍参赛，总报名人数在1300人以上，预计比赛场次500场以上，不仅有40余名国内野球高手参赛，还有外籍球员加入，比赛将持续3个月。当下，从7月7日开始的“莱嗨啤”2023首届莱西啤酒·龙虾狂欢季正火热进行中，活动以全民狂欢为主线，融

合旅游休闲、文化娱乐、特色美食于一体。这场以啤酒龙虾为主角的狂欢盛宴将持续至8月1日，充分激发起夏日消费新活力，夜经济全新起航。

## 构建全链条一体化旅游

莱西素有“青岛后花园”之称，旅游资源丰富，其主要特征是水资源丰富，生态环境优良。以大沽河、小沽河、洙河、五沽河为代表的河流旅游资源，以莱西湖、青山湖、龙泉湖、江山湖、月湖为代表的湖泊旅游资源，以姜山湿地为代表的湿地旅游资源，以大青山、仙足山（大架山）为代表的山林山地旅游资源，构筑起莱西市的山水生态主体形态。

依托得天独厚的自然禀赋，莱西市正依托良好生态、田园风光，发展全域旅游。莱西市着力设计好乡村游、工业游、红色游等一批休闲旅游线路，建设好青山湖影视基地、葡萄酒庄园、汽车博物馆等一批精品旅游项目，运营好洙河客厅、月湖步行街等一批时尚旅游街区，开展好莱西湖捕鱼节、打击音乐节等一批节庆旅游活动，打造好莱西木偶、莱夷古乐等一批文化旅游名片，培育好“攀、踢、骑、射”等一批赛事旅游品牌，构建全链条一体化旅游大格局。

观海新闻/青岛晚报 记者 马丙政 通讯员 吕文波 李彩华